



# Resolución Ministerial N°.

251-2017-TR

## SE APRUEBA EL PLAN ESTRÁTÉGICO DE GOBIERNO ELECTRÓNICO (PEGE) 2017-2019, DEL MINISTERIO DE TRABAJO Y PROMOCIÓN DEL EMPLEO

Lima, 29 de diciembre de 2017

**VISTOS:** El Oficio N° 030-2017-MTPE/4/13, de la Oficina General de Estadística y Tecnologías de la Información y Comunicaciones; y, el Informe N° 1631-2017-MTPE/4/8, de la Oficina General de Asesoría Jurídica; y,

### CONSIDERANDO:

Que, mediante Ley N° 27658, Ley Marco de Modernización de la Gestión del Estado, se declara al Estado peruano en proceso de modernización en sus diferentes instancias, dependencias, entidades, organizaciones y procedimientos, con la finalidad de mejorar la gestión pública y contribuir en el fortalecimiento de un Estado moderno, descentralizado y con mayor participación del ciudadano;

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

Que, a través del Decreto Supremo N° 081-2013-PCM, se aprobó la Política Nacional de Gobierno Electrónico 2013-2017, la cual es desarrollada a través de cinco objetivos estratégicos para el periodo 2013-2017: fortalecer el gobierno electrónico en las entidades de la Administración Pública; acercar el Estado a los ciudadanos de manera articulada, a través de las tecnologías de la información que aseguren el acceso oportuno e inclusivo a la información y participación ciudadana; garantizar la integridad, confidencialidad y disponibilidad de la información en la administración pública; fomentar la inclusión digital de todos los ciudadanos; y, promover a través del uso de las tecnologías de la información, y en coordinación con los entes competentes, la transformación de la sociedad peruana en una sociedad de la información y el conocimiento;

Que, mediante Resolución Ministerial N° 61-2011-PCM, se aprobaron los Lineamientos que establecen el contenido mínimo de los planes estratégicos de gobierno electrónico de cada

entidad que conforma el Sistema Nacional de Informática, los mismos que son cumplimiento obligatorio de todas las entidades conformantes de dicho sistema;

Que, dichos lineamientos se aprobaron considerando la necesidad de implementar la Estrategia de Gobierno Electrónico en los tres Poderes del Estado; Gobierno Nacional, Gobiernos Regionales, Gobiernos Locales y Organismos Autónomos, todos integrantes del Sistema Nacional de Informática, promoviendo el empleo eficiente y coordinado de los recursos de las Tecnologías de la Información y la Comunicación (TIC) para la creación de nuevos y mejores vínculos entre el Estado y los ciudadanos, así como para una mejor gestión de la información en el Sector Público;

Que, con la Nota N° 030-2017-MTPE/4/8, la Oficina General de Estadísticas y Tecnologías de la Información y Comunicaciones remite, a la Secretaría General, el Plan Estratégico de Gobierno Electrónico (PEGE) 2017-2019 del Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo, el cual tiene como objetivo general mejorar la prestación de servicios que brinda el MTPE, mediante el uso de tecnologías de información y comunicaciones, orientadas a la eficiencia, eficacia y transparencia en la gestión centrada en los ciudadanos y empresas;

Que, con el Informe N° 1631-2017-MTPE/4/8, la Oficina General de Asesoría Jurídica emite opinión favorable sobre el Plan Estratégico de Gobierno Electrónico mencionado;

Con las visaciones de la Jefa de la Oficina General de Estadísticas y Tecnologías de la Información y Comunicaciones y del Jefe de la Oficina General de Asesoría Jurídica; y,

De conformidad con lo dispuesto en el numeral 8 del artículo 25 de la Ley N° 29158, Ley Orgánica del Poder Ejecutivo; la Ley N° 29381, Ley de Organización y Funciones del Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo; y, su Reglamento de Organización y Funciones, aprobado por Decreto Supremo N° 004-2014-TR;

#### **SE RESUELVE:**

**Artículo 1.-** Aprobar el "Plan Estratégico de Gobierno Electrónico (PEGE) 2017-2019" del Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo que como anexo forma parte integrante de la presente resolución.



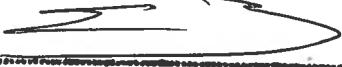
# Resolución Ministerial N°.

251-2017-TR

**Artículo 2.-** Poner en conocimiento de la Secretaría Técnica del Gobierno Digital, de la Presidencia del Consejo de Ministros, la emisión del "Plan Estratégico de Gobierno Electrónico (PEGE) 2017-2019, del Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo.

**Artículo 3.-** Disponer la publicación de la presente resolución y su anexo en el portal institucional ([www2.trabajo.gob.pe](http://www2.trabajo.gob.pe)); siendo responsable de dicha acción la Jefa de la Oficina General de Estadística y Tecnologías de la Información y Comunicaciones.

**Regístrate y comuníquese.**

  
**Alfonso Grados Carrasco**  
Ministro de Trabajo y Promoción del Empleo



## Exposición de Motivos

### Plan Estratégico de Gobierno Electrónico 2017-2019 del Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo

El Plan Estratégico de Gobierno Electrónico 2017-2019 del Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo es una herramienta elaborada como un programa de actuación, que tiene como objetivo ser un documento orientador que contribuya al logro de los objetivos institucionales y al desarrollo de una Entidad que acerque al ciudadano de forma efectiva, eficiente y transparente.

El Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo por su misión orientada a promover el empleo decente y productivo, el cumplimiento de los derechos laborales y fundamentales de la población tiene como marco un modelo de gestión institucional centrado en el ciudadano. En ese sentido el Plan Estratégico de Gobierno Electrónico contiene proyectos para acercar a la ciudadanía basado en el uso intensivo de las Tecnologías de la Información y Comunicaciones.

El Plan Estratégico de Gobierno Electrónico 2017-2019 desarrolla el marco institucional, marco legal asociado a gobierno electrónico, la visión, misión, objetivos estratégicos institucionales, el gobierno electrónico en el Ministerio, el objetivo estratégico general, objetivos estratégicos específicos, declaración de principios, análisis FODA, identifica los factores críticos de éxito, estrategias claves, ámbito de intervención, beneficiarios, identifica proyectos, se desarrolla el plan de acción, se describe la adopción de estándares, se define las metas, los recursos, el presupuesto estimado y se describe los mecanismos de seguimiento y evaluación así como los órganos responsables del cumplimiento de los proyectos.

Es preciso concluir que el Plan Estratégico de Gobierno Electrónico 2017-2019 ha sido elaborado aplicando los lineamientos que establecen el contenido mínimo de los Planes Estratégicos de Gobierno Electrónico aprobados por Resolución Ministerial N° 61-2011-PCM del 18 de febrero del 2011; así como se encuentra alineado al Plan Estratégico Institucional PEI 2017-2019, aprobado con Resolución Ministerial N° 333-2016-TR del 30 de diciembre del 2016.

El marco legal que sustenta el Plan Estratégico de Gobierno Electrónico 2017-2019 del Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo, está dado por las siguientes normas:

- Ley N° 27658, Ley Marco de Modernización de la Gestión del Estado, que declara al Estado Peruano en proceso de modernización en sus diferentes instancias, dependencias, entidades, organizaciones y procedimientos, con la finalidad de mejorar la gestión pública y construir un Estado democrático, descentralizado y al servicio del ciudadano.

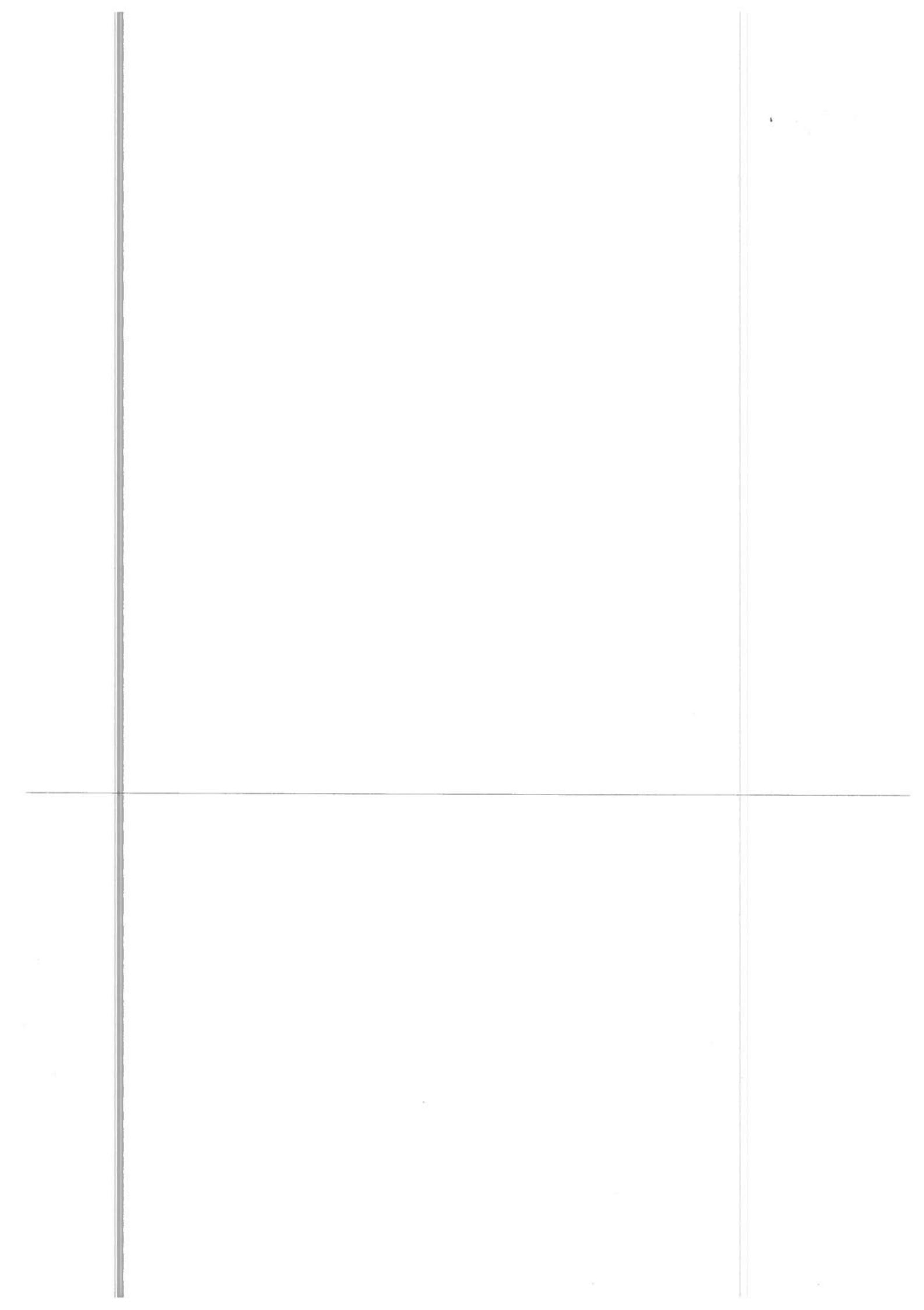
- Ley N° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General, que precisa en su numeral 76.2.2 del artículo 76º que las entidades deben proporcionar directamente los datos e información que posean, sea cual fuere su naturaleza jurídica o posición institucional, a través de cualquier medio, sin más limitación que la establecida por la Constitución o la ley, para lo cual se propenderá a la interconexión de equipos de procesamiento electrónico de información, u otros medios similares.
- Ley N° 27269, Ley de Firmas y Certificados Digitales, por el cual se regula la utilización de la firma electrónica, otorgándole la misma validez y eficacia jurídica que el uso de una firma manuscrita u otra análoga que conlleve manifestación de voluntad, y el uso del certificado digital, entendiéndose por aquél el documento electrónico generado y firmado digitalmente por una entidad de certificación, la cual vincula un par de claves con una persona determinada confirmando su identidad.
- Decreto Supremo N° 004-2010-TR, que aprueba el reglamento de organización y funciones del Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo.
- Decreto Supremo N° 052-2008-PCM, que aprueba el Reglamento de la Ley de Firmas y Certificados Digitales, el mismo que en su artículo 42º establece el derecho del ciudadano al acceso a servicios públicos electrónicos seguros, el cual tiene como correlato, entre otros derechos, el de relacionarse con las entidades de la Administración Pública por medios electrónicos seguros.
- Decreto Supremo N° 066-2011-PCM, "Plan de Desarrollo de la Sociedad de la Información en el Perú - La Agenda Digital Peruana 2.0", que contiene entre otras estrategias la de contribuir a generar empleo digno mediante el uso de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones –Tics a implementarse a nivel de Gobierno Nacional.
- Decreto Supremo N° 004-2013-PCM, que aprueba la Política Nacional de Modernización de la Gestión Pública.
- Decreto Supremo N° 081-2013-PCM, que aprueba la Política Nacional de Gobierno Electrónico 2013-2017.
- Decreto Supremo N° 083-2011-PCM, que crea la Plataforma de Interoperabilidad del Estado (PIDE).
- Resolución Ministerial N° 381-2008-PCM, que aprueba los lineamientos y mecanismos para implementar la interconexión de equipos de procesamiento electrónico de información entre las entidades del Estado establecidos en el documento "Estándares y Especificaciones de Interoperabilidad del Estado Peruano", que permite de manera efectiva la interoperabilidad de los servicios electrónicos de las distintas entidades de la administración pública.
- Resolución Ministerial N° 048-2013-PCM, que aprueba el Plan Nacional de Simplificación Administrativa 2013-2016.
- Resolución Ministerial N° 176-2015-PCM, que aprueba el Plan de Acción de Gobierno Abierto 2015-2016.



*M*



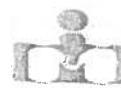
- Resolución Ministerial N° 61-2011-PCM, que aprueba los Lineamientos que establecen el contenido mínimo de los Planes Estratégicos de Gobierno Electrónico, los mismos que son de obligatorio cumplimiento para todas aquellas entidades que conforman el Sistema Nacional de Informática, entre ellas, el MTPE





RERÚ

Ministerio  
de Trabajo  
y Promoción del Empleo



Trabajo  
Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo

# PLAN ESTRATÉGICO DE GOBIERNO ELECTRONICO (PEGE) 2017 - 2019



Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo  
Av. Salaverry N° 655, Jesús María

## ÍNDICE

I.	INTRODUCCION .....	3
II.	MARCO CONCEPTUAL .....	4
2.1.	GOBIERNO ELECTRONICO .....	5
2.2.	SOCIEDAD DE LA INFORMACIÓN .....	17
2.3.	BRECHA DIGITAL.....	20
2.4.	RESISTENCIA AL CAMBIO .....	35
III.	MARCO INSTITUCIONAL .....	36
IV.	MARCO LEGAL .....	38
V.	EL ESTADO DE LA SITUACIÓN ACTUAL Y EL DIAGNÓSTICO .....	40
VI.	MARCO ESTRATÉGICO DE LA ENTIDAD .....	45
6.1.	MISIÓN .....	45
6.2.	VISIÓN .....	45
6.3.	OBJETIVOS ESTRATEGICOS INSTITUCIONALES .....	46
6.4.	PLAN ESTRATÉGICO SECTORIAL MULTIANUAL (PESEM) 2017-2021 .....	48
6.5.	EJES ESTRATÉGICOS 2017-2021 .....	49
VII.	FORMULACIÓN DE LA ESTRATEGIA.....	50
7.1.	MISIÓN DE GOBIERNO ELECTRONICO .....	50
7.2.	VISIÓN DE GOBIERNO ELECTRONICO .....	50
7.3.	OBJETIVO GENERAL .....	50
7.4.	OBJETIVOS ESPECIFICOS.....	51
7.5.	DECLARACIÓN DE PRINCIPIOS .....	52
7.6.	ANALISIS FODA .....	54
7.7.	FACTORES CRITICOS DE EXITO.....	55
7.8.	ESTRATEGIAS CLAVES .....	55
7.9.	POLÍTICAS PÚBLICAS RELATIVAS A LAS TICS .....	57
7.10.	LA INTERNET COMO MEDIO PARA LOGRAR EL GOBIERNO ELECTRÓNICO DE LA ENTIDAD .....	58
7.11.	DEFINICIÓN DE METAS (PROYECTOS) .....	59
7.12.	RECURSOS Y PRESUPUESTO .....	64
7.13.	ADOPCION DE ESTANDARES.....	66
7.14.	PLAN DE ACCIÓN .....	66
7.15.	SEGUIMIENTO Y EVALUACION .....	68
VIII.	CONCLUSIONES.....	68
IX.	ANEXOS.....	69



## I. INTRODUCCION

El Plan Estratégico de Gobierno Electrónico (PEGE) 2017-2019 del Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo es una herramienta elaborada como un programa de actuación, que tiene como objetivo ser un documento orientador que contribuya al logro de los objetivos institucionales y al desarrollo de una Entidad que acerque al ciudadano de forma efectiva, eficiente y transparente.

El Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo (MTPE), por su misión orientada a promover el empleo decente y productivo, el cumplimiento de los derechos laborales y fundamentales de la población, tiene como referencia un modelo de gestión institucional centrado en el ciudadano. En ese sentido el Plan Estratégico de Gobierno Electrónico contiene pautas para acercar a la ciudadanía basado en el uso intensivo de las Tecnologías de la Información y Comunicaciones.

El Plan Estratégico de Gobierno Electrónico 2017-2019 desarrolla el marco institucional, marco legal asociado al gobierno electrónico, la visión, misión, objetivos estratégicos institucionales, el gobierno electrónico en el Ministerio, el objetivo estratégico general, objetivos estratégicos específicos, declaración de principios, análisis FODA, identifica los factores críticos de éxito, estrategias claves, ámbito de intervención, beneficiarios, identifica proyectos, se desarrolla el plan de acción, se describe la adopción de estándares, se define las metas, los recursos, el presupuesto estimado y se describe los mecanismos de seguimiento y evaluación así como los órganos responsables del cumplimiento de los proyectos.

Es preciso concluir que, el Plan Estratégico de Gobierno Electrónico 2017-2019 ha sido elaborado aplicando los lineamientos que establecen el contenido mínimo de los Planes Estratégicos de Gobierno Electrónico aprobados por Resolución Ministerial N° 61-2011-PCM del 18 de febrero del 2011; y, que, se encuentra alineado al Plan Estratégico Institucional (PEI), 2017-2019 del Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo, aprobado con Resolución Ministerial N° 333-2016-TR del 30 de diciembre del 2016.

## **II. MARCO CONCEPTUAL**

Los usuarios de los servicios administrativos en nuestro país no son proclives al uso de canales virtuales debido al desconocimiento del uso y las ventajas de la Tecnología, por falta de difusión, capacitación y sensibilización, no considerado ellos mismos ni la administración pública que estos mecanismos presenciales representan pérdida de horas hombre y generan sobrecostos en perjuicio de los usuarios, con la consecuencia, además de presentarse malas prácticas en el uso de los servicios, pues el mecanismo tradicional de prestación de los servicios demanda que los usuarios inviertan mucho tiempo en su obtención, por lo cual algunos de ellos optan por realizar pagos indebidos para agilizar los tiempos de tramitación de los servicios.

Asimismo, el marco normativo que establece los procesos y funciones del Sector Público, no contempla, en la mayoría de los casos, la virtualización de los mecanismos para brindar los servicios administrativos a su cargo, considerando únicamente los mecanismos presenciales de prestación tradicional.

Otro problema se presenta en la mayoría de las dependencias del Sector Público, en las que no se encuentran documentados formalmente los procesos y procedimientos para la prestación de los servicios administrativos que se brindan a los ciudadanos y empresas privadas. Además, los procesos y procedimientos asociados a la prestación de los servicios administrativos describen pasos que en algunos casos no corresponden a la prestación de determinado servicio.

Se suma a este escenario las serias limitaciones que existen en la interacción entre las dependencias e instituciones del Sector Público, pues no existen, en la mayoría de los casos, mecanismos estandarizados para su integración. Por tal motivo, en el aspecto técnico, se ve reflejado que el desarrollo de los sistemas de información y la plataforma de hardware y software de las dependencias son muy heterogéneos, lo que no permite un intercambio de datos actualizados y consistentes, en tiempo real, que facilite la prestación de los servicios administrativos a ciudadanos, empresas privadas e, incluso, entre las propias entidades públicas.

Asimismo, debido a la carencia de un marco de integración, estándares de interoperabilidad a nivel de procesos, organizativos y técnicos dentro del Sector Público, cada dependencia o institución ha adoptado soluciones y plataformas informáticas en forma independiente de acuerdo a sus propias necesidades. Es decir, no se ha previsto la necesidad de interoperar cooperativamente; y, como resultado, se tiene que se han alcanzado diferentes niveles de desarrollo debido a que vienen funcionando en forma aislada, cada quien es propietario de la



información que procesar por lo que se requiere la incorporación de las nuevas tecnologías y tendencias de integración como la Arquitectura SOA (Services Oriented Architecture - Arquitectura Orientada a Servicios), cuya implementación se materializa a través del uso de los web services para crear las condiciones necesarias que faciliten la integración en un entorno distribuido y muy heterogéneo.

Ante ese escenario, se hace mandatorio mejorar las formas de atención, aplicando conceptos de Gobierno Electrónico para cambiar el escenario descrito, mediante el uso óptimo de las tecnologías de la información y comunicación, a fin de obtener importantes beneficios, los cuales principalmente se plasman en el ahorro de tiempo y costo que los ciudadanos tendrían en la implementación de sistemas de información en plataforma web o plataforma móvil, con sus respectivos mecanismos de interoperabilidad, que serían aspectos muy importantes para mejorar la atención al ciudadano.

La interoperabilidad representa un componente fundamental para el desarrollo de Gobierno Electrónico, dado que brinda la capacidad para que los sistemas electrónicos puedan intercambiar información, compartir bases de datos e integrar procesos.

Para ello se requiere una Plataforma de interoperabilidad, la cual es la infraestructura de interoperabilidad que incorpora estándares de intercambio de información para el gobierno, y herramientas de interoperabilidad, que permiten la integración y la interacción adecuada de los sistemas de información de las entidades del Estado; y, que establece una sólida base tecnológica para el intercambio de información, servicios y la implementación de trámites en línea.

## 2.1. GOBIERNO ELECTRONICO

La Carta Iberoamericana de Gobierno Electrónico del 2007, define gobierno electrónico como el uso de las Tecnologías de la Información y Comunicaciones en los órganos de la Administración para mejorar la información y los servicios ofrecidos a los ciudadanos, orientar la eficacia y eficiencia de la gestión pública e incrementar sustantivamente la transparencia del Sector Público y la participación de los Ciudadanos.

En 1998 la Organización para la Cooperación y Desarrollo Económico (OCDE), definía gobierno electrónico como "la aplicación de tecnologías basadas en internet para actividades comerciales y no comerciales en el seno de las Administraciones Públicas".

Según documento "Gobierno Electrónico, Acortando Brecha Digital", de autor Juan Carlos Abadía Campos, el Gobierno Electrónico puede implementarse a través de cuatro tipos:

- ✓ Gobierno a Ciudadano (G2C), iniciativas destinadas a ofrecer servicios administrativos o de gobierno, información pública y nuevos canales de conexión a los ciudadanos.
- ✓ Gobierno a Empresa (G2B), iniciativas que tienen por finalidad brindar, por medio de las TIC, servicios públicos y de información específicamente dirigidos a empresas.
- ✓ Gobierno a Gobierno (G2G), iniciativas y acciones destinadas a generar y facilitar las relaciones intragubernamentales e intergubernamentales.
- ✓ Gobierno a Empleados (G2E), iniciativas cuyo objetivo es prestar servicios o capacitar con el uso de las TIC a empleados, agentes o funcionarios de la Administración Pública.

Los beneficios principales que ofrece el Gobierno Electrónico son:

- ✓ Eliminación de las barreras de tiempo y espacio.
- ✓ Facilidad en las comunicaciones.
- ✓ Acceso igualitario a la información.
- ✓ Aumento del intercambio colaborativo de información
- ✓ Ayuda al control interno y externo aportando transparencia al Sector Público.
- ✓ Disminuye costos del Sector Público al compartir recursos.
- ✓ Ayudan a la descentralización acercando el gobierno a los ciudadanos y facilitan la participación ciudadana en los procesos de tomas de decisiones, entre otros.

En el Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo, desde el año 2007, viene impulsando y desarrollando el gobierno electrónico en el Sector Trabajo y Promoción del Empleo, acorde con el objetivo del gobierno de modernización del Estado y de simplificación administrativa. A la fecha se cuenta con varias aplicaciones de gobierno electrónico que están en operación, tales como:

- 1) Sistema de Contratos laborales vía web, que involucra a 6 procedimientos que han sido colocados en línea, que reducen los trámites presenciales que se realizan en el MTPE y reducen el uso del papel. Se cuenta con un archivo digital de más de 21 millones de contratos y convenios.
- 2) Sistema de Prevención y Solución de Conflictos Socio laborales, que permite registrar y realizar el seguimiento de los conflictos sociolaborales a nivel nacional. Cuenta además con una herramienta de geo-referenciación para la visualización del mapa de "conflictividad socio laboral" del Perú.
- 3) Sistema de Planillas Electrónicas, desde el año 2008 permite contar con la información completa y desagregada de las planillas respecto de los trabajadores, pensionistas, prestadores de servicios y de las modalidades formativas laborales; así mismo, se han elaborado sistemas consultas en línea de las planillas electrónicas para el Poder Judicial en el marco de la nueva ley procesal del trabajo y para los inspectores en apoyo a su labor inspectiva.
- 4) Registro Nacional de MYPES – REMYPE, a través de la página WEB del MTPE que permite el registro y emisión de constancia del registro. El sistema está integrado con SUNAT para el proceso de calificación de las empresas en la condición de micro o pequeña empresa.
- 5) Sistema virtual del trabajador migrante andino - SIVITMA, mediante el cual las empresas registran y envían los contratos de trabajo del trabajador migrante andino, para que el sistema remita la constancia del registro, asimismo permite validar en línea los documentos del trabajador migrante andino, a través del servicio web publicado por la Superintendencia de Migraciones y consumido a través del SIVITMA.
- 6) Sistema Notificaciones de Accidentes de Trabajo – SAT, mediante el cual las empresas, usando la clave sol, notifican en línea al ministerio los accidentes de trabajo producidos, a través de cuatro (04) formularios: incidentes peligrosos, enfermedades ocupacionales, accidentes mortales y accidentes no mortales.
- 7) Sistema de Seguro Vida Ley, de acuerdo al DS N° 003-2011-TR, el cual permite a las empresas, utilizando la clave Sol, registrar las pólizas de seguro vida de sus trabajadores y derecho habientes.
- 8) Sistema de registro y seguimiento de solicitudes de acceso a la información pública, de apoyo a la transparencia en la gestión del Ministerio.



- 9) Sistema de certificación – CERTIJOVEN, que permite la emisión de Certificados con información de planillas electrónicas, RENIEC, antecedentes policiales y requisitorias del Ministerio del Interior.
- 10) Sistema de Encuestas de Demandas Ocupacionales, el cual permite orientar a las autoridades formativas sobre las necesidades del sector Industrial con el fin de mejorar la articulación entre la oferta formativa y los requerimientos del sector y por ende reducir el desajuste ocupacional.
- 11) Aplicación del Módulo de Atención de Denuncias y Reclamos (Módulo MAD), el cual permite hacer el seguimiento y control de las denuncias y reclamos presentados por el usuario, el cual se encuentra integrado con el Sistema de Trámite documentario interno.
- 12) Plataforma Informática del Centro de Empleo, la cual permite integrar y utilizar de forma compartida, la información de los sistemas informáticos y las bases de datos de los diversos servicios que integran el Centro de Empleo; así como, conocer el historial de empleabilidad del ciudadano que se acerca al Centro de Empleo.
- 13) Programa de Transferencia de Información de Pagos de Multas a Bancos Privados, el cual permite enviar la información actualizada acerca de la recaudación de las multas de las empresas, a los bancos Interbank, Continental y Scotiabank, los cuales tienen convenios suscritos con el MTPE, solicitado por la Unidad de Multas.
- 14) Sistema de Liquidaciones de Beneficios Sociales - Régimen de las Trabajadoras del Hogar, el cual permite a los ciudadanos realizar el cálculo de la liquidación de los Beneficios Sociales, Compensación por Tiempo de Servicio, Gratificaciones, Vacaciones, Indemnización por Terminación de Contrato de Trabajo sin previo Aviso; en base a la Ley N° 27989, D.S. N° 015-2003-TR, vigente a partir del 01 de agosto del 2013.
- 15) Sistema de Liquidaciones de Beneficios Sociales - Régimen Común, el cual permite a los ciudadanos realizar el cálculo de la liquidación de los Beneficios Sociales del régimen privado; así como, la Compensación por Tiempo de Servicio-CTS, Gratificaciones, Vacaciones, Indemnización por Despido; así mismo, indica el interés financiero generado en la CTS.
- 16) Sistema de Liquidaciones de Beneficios Sociales - Regímenes Laborales Especiales, de los Trabajadores Agrarios, Micro y Pequeña Empresa, el cual permite a los ciudadanos realizar el cálculo de la liquidación de los Beneficios Sociales, Compensación por Tiempo de

Servicio, Gratificaciones, Vacaciones, Indemnización por Terminación de Contrato de Trabajo sin previo Aviso.

- 17) Sistema Virtual de Registro de Ofertantes y Buscadores de Empleo, el cual permite a las Agencias Privadas de Empleo registrar a los Ofertantes de Empleo con las Ofertas Laborales, Buscadores de Empleo con ocupación y la Colocación laboral entre el ofertante de empleo y buscador de empleo.
- 18) Foro SOVIO, espacio virtual de acompañamiento para los jóvenes, donde pueden expresar sus intereses, opiniones y dudas sobre su elección vocacional; asimismo, podrán crear temas y propiciar debates y consensos en torno a su trayectoria formativa-laboral.
- 19) Test Elige, herramienta virtual para la medición de los intereses profesionales que permite a los jóvenes conocer su perfil vocacional de cara a la elección de una carrera técnica o universitaria. Es breve, fácil de realizar y brinda resultados inmediatos.
- 20) Proyecto de Vida, herramienta web de orientación, que a través de juegos interactivos y minitest, permite a los jóvenes definir su Proyecto de vida y facilita la elección de su trayectoria formativa laboral. En dicho espacio el joven responderá a las preguntas ¿Quién soy?, ¿Qué quiero?, ¿Qué puedo? y ¿Qué debo de hacer?, preguntas esenciales para perfilar su proyecto de vida.
- 21) Sistema de Orientación vocacional, el cual permite el registro y control del servicio, el cual promueve la construcción de un proyecto de vida de las personas y orienta para la elección de la carrera profesional, técnica u ocupacional que podrían seguir los jóvenes al egresar de la etapa escolar, esto se logra en base a una orientación e información oportuna, dirigido a jóvenes del 4to y 5to de secundaria, que deseen orientación y/o información para su elección formativa profesional, técnica u ocupacional.
- 22) Registro Nacional de Obras de Construcción Civil-RENOCC, el cual permite registrar a las empresas contratistas y sub contratistas, las obras de Construcción Civil; asimismo emite la constancia de registro de la obra y permite al empleador acceder a la consulta de Registro de Trabajadores de Construcción Civil inscritos en el RETCC, a fin de coordinar acciones de prevención y sanción sobre las situaciones de violencia en la contratación de trabajadores de construcción civil.
- 23) Registro Nacional de Trabajadores de Construcción Civil – RETCC, el cual permite la inscripción, renovación y cancelación de las solicitudes del registro de los trabajadores de construcción civil, hasta la emisión del Carnet con un código único de identificación.

A continuación se presenta en el cuadro N°1, las aplicaciones de software que están alineadas a más de una de las formas de gobierno electrónico.

**Cuadro N° 1: Aplicaciones alineados a Gobierno Electrónico**

Nº	Aplicativo	G2C	G2B	G2G	G2E
1	Sistema de Contratos Laborales vía WEB	X			
2	Sistema de Prevención y Solución de Conflictos Socio Laborales	X	X		
3	Sistema de Planillas Electrónicas	X	X	X	X
4	Registro Nacional de MYPES	X	X		
5	Sistema Virtual del Trabajador Migrante Andino	X	X		
6	Sistema de Notificaciones de Accidentes de Trabajo		X		
7	Sistema Seguro Vida Ley			X	
8	Sistema de Registro y Seguimiento de Solicituds de Acceso a la Información Pública	X	X		
9	Sistema de Certificación	X		X	
10	Sistema de Encuestas de Demandas Ocupacionales			X	
11	Aplicación del Módulo de Atención de Denuncias y Reclamos	X	X		
12	Plataforma Informática del Centro de Empleo	X	X	X	
13	Programa de Transferencia de Información de Pagos de Multas a Bancos Privados			X	
14	Sistema de Liquidaciones de Beneficios Sociales - Régimen de las Trabajadoras del Hogar	X	X	X	
15	Sistema de Liquidaciones de Beneficios Sociales - Régimen Común	X	X	X	
16	Sistema de Liquidaciones de Beneficios Sociales - Régimen Laboral Especial	X	X	X	
17	Sistema Virtual de Registro de Ofertantes y Buscadores de Empleo	X	X		
18	Foro SOVIO			X	
19	Test Elige			X	
20	Proyecto de Vida			X	
21	Sistema de Orientación Vocacional			X	
22	Registro Nacional de Obras de Construcción Civil	X	X		
23	Registro Nacional de Trabajadores de Construcción Civil	X	X	X	

En materia de simplificación de trámites administrativos, mediante Resolución Ministerial N° 069-2012-TR de fecha 03 de marzo del 2012 se conformó el Comité de Dirección del Proceso de Simplificación Administrativa y el Equipo de Mejora Continua en el Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo. El referido Comité de Dirección, como instancia política responsable de la puesta en marcha del proceso de simplificación administrativa del Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo; y el Equipo de Mejora Continua, como responsable de gestionar el proceso de simplificación administrativa, según lo señalado en la Metodología de Simplificación Administrativa aprobada por Decreto Supremo N° 007-2011-PCM.

Se han logrado reducir los tiempos de tramitación, eliminación y reducción de tasas en varios procedimientos administrativos. Los aspectos que se han simplificado han sido los siguientes:

- 1) Aprobación de Contrato de Trabajo de Personal Extranjero: se redujo el plazo para resolver de 5 a 3 días hábiles y se redujo la tasa de 27.65 a 21.5 soles.
- 2) Aprobación de Prórroga o Modificaciones del Contrato de Trabajo de Personal Extranjero: se redujo el plazo de 5 a 3 días hábiles y se redujo la tasa de 27.65 a 21.6 soles.
- 3) Suspensión del Procedimiento de Ejecución Coactiva: se redujo la tasa de 85.20 a 36.6 soles.
- 4) Aprobación de Contratos de Trabajo del Régimen de Exportación No Tradicional: se redujo el plazo para resolver de 60 a 35 días hábiles.
- 5) Presentación de la Información Estadística Laboral de las Agencias Privadas de Empleo: se eliminó la tasa extemporánea de 17.75.
- 6) Registro y Prórroga de Convenio de Aprendizaje: se redujo la tasa de 35.50 a 15.6 soles.
- 7) Registro y Prórroga de Convenios de Prácticas Profesionales: se redujo la tasa de 35.50 a 14.9 soles.
- 8) Registro y Prórroga de Convenios de Capacitación Laboral Juvenil: se redujo la tasa de 35.50 a 15.2 soles.
- 9) Registro y Prórroga de Convenio de Pasantía: se redujo la tasa de 35.50 a 15.9 soles.

En el marco de los resultados del concurso “El Trámite de Más”, se han simplificado 15 procedimientos administrativos. Se precisaron los requisitos de los procedimientos de aprobación y prórroga de contratos de trabajo de personal extranjero y se eliminó el requisito de la acreditación presencial que debía realizar el administrado en mesa de partes del MTPE para el caso de los procedimientos de contratos laborales y de convenios de modalidades formativas laborales.

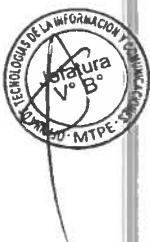
Asimismo, se eliminaron cinco procedimientos administrativos a través de la modificación del Texto único de Procedimientos Administrativos-TUPA, mediante Resolución Ministerial N° 009-2016-TR. Los procedimientos eliminados fueron los siguientes:

- 1) Registro de Especialidades de Trabajo Portuario vigentes en los puertos del país, por consenso de los miembros de la comisión o por decisión inimpugnable de la Autoridad Administrativa de Trabajo.
- 2) Aprobación del Libro de Actas del Comité de Seguridad y Salud en el Trabajo.

- 3) Presentación de la Información Estadística Trimestral de las Entidades que realizan actividades de Intermediación Laboral.
- 4) Presentación de la Información Estadística Laboral de las Agencias Privadas de Empleo.
- 5) Cierre de Libro Especial de Convenios de Modalidades Formativas Laborales.

Por otro lado, en el marco del Decreto Legislativo N° 1246, se aprueba diversas medidas de simplificación administrativa, el Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo mediante Resolución Ministerial N° 300-2016-TR, cuyo detalle es el siguiente:

- A. Se elimina veinticuatro (24) procedimientos del TUPA:
  - 1) Comunicación de reforma de Estatutos de las Federaciones y Confederaciones, de la nómina de la representación sindical y de sus cambios que en éstas se produzcan.
  - 2) Inscripción de Federaciones y Confederaciones.
  - 3) Registro de Federaciones o Confederaciones de Servidores Públicos, ante el ROSSP.
  - 4) Registro de Juntas Directivas para Federaciones y Confederaciones de Servidores Públicos (ROSSP).
  - 5) Registro de Modificaciones de Estatutos de Federaciones y Confederaciones de Servidores Públicos (ROSSP).
  - 6) Registro de contratos de trabajo sujetos a modalidad.
  - 7) Aprobación de Prorroga o Modificaciones del Contrato de Trabajo del personal extranjero.
  - 8) Observación del trabajador a la liquidación de la compensación por tiempo de servicios, efectuada por el empleador.
  - 9) Solicitud de Pensión de Cesantía.



M

- 10) Solicitud de Pensión de Sobrevivientes – Viudez.
- 11) Solicitud de Pensión de Sobrevivientes – Orfandad.
- 12) Solicitud de Pensión de Sobrevivientes – Ascendientes.
- 13) Comunicación de la apertura de sucursales, oficinas, centros de trabajo u otros establecimientos y de desarrollo de actividades, de las entidades que desarrollan actividades de Intermediación Laboral.
- 14) Presentación de la declaración jurada en la que debe constar la nómina de trabajadores destacados en la empresa usuaria; para el caso de las Cooperativas de Trabajadores.
- 15) Comunicación de interposición de las demandas laborales por incumplimiento del pago de derechos y beneficios por parte de las entidades de intermediación laboral.
- 16) Autorización, Registro y Prórroga de convenios de Jornada Formativa en Horario Nocturno.
- 17) Registro y Prórroga de Convenio de Aprendizaje.
- 18) Registro y prórroga de Convenios de Prácticas Profesionales.
- 19) Registro y prórroga de Convenios de Capacitación Laboral Juvenil.
- 20) Registro y prórroga de Convenio de Pasantía.
- 21) Registro y Prórroga de Convenios de la Actualización para la Reinserción Laboral.
- 22) Registro de Programa Anual de Capacitación Laboral Juvenil.
- 23) Registro de Programa Extraordinario de Capacitación Laboral Juvenil.
- 24) Registró del Plan de Actualización para la Reinserción Laboral y de sus modificaciones.



B. Asimismo, se elimina requisitos innecesarios y prohibidos en dieciocho (18) procedimientos del TUPA, cuyo detalle es el siguiente:

- 1) Inscripción en el Registro Nacional de Empresas Administradoras y Empresas Proveedoras de Alimentos, se elimina la copia del documento de identidad del representante legal de la empresa.
- 2) Solicitud de entrega del expediente de negociación colectiva al Árbitro Unipersonal o Presidente del Tribunal Arbitral, se elimina la copia de documento de identidad.
- 3) Inscripción en el registro de sindicatos, se elimina el requisito relacionado a lo refrendado por notario público o a falta de éste por el Juez de Paz de la localidad.
- 4) Autorización de planillas de pago en libros u hojas sueltas. Primera Planilla y Segunda Planilla, se elimina el requisito de Copia del comprobante de información registrada conteniendo el Registro Único del Contribuyente - RUC.
- 5) Aprobación de Contrato de Trabajo de Personal Extranjero, se eliminan siete (7) requisitos.
- 6) Designación de representantes de créditos laborales ante la Junta de Acreedores de deudores sometidos al procedimiento concursal, se eliminan tres (3) requisitos.
- 7) Verificación de cierre de centro de trabajo, se elimina el requisito: D.N.I del interesado.
- 8) Verificación de despido arbitrario, se elimina el requisito: D.N.I del interesado.
- 9) Otorgamiento de la constancia de cese, se elimina el requisito: D.N.I del interesado.
- 10) Autorización de trabajo para adolescentes, se elimina dos requisitos.
- 11) Acceso a la Información que poseen o producen los Órganos, Unidades Orgánicas y Programas del Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo, se elimina el requisito de Declaración Jurada comprometiéndose a cancelar el costo de la reproducción o copia de la información la misma que será abonada en Caja de la Unidad de Tesorería del MTPE o la que haga sus veces en el caso de los Programas.

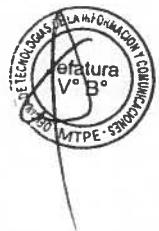


M

- 12) Fraccionamiento y/o Aplazamiento de la deuda, se elimina tres (3) requisitos.
- 13) Inscripción en el Registro Nacional de Empresas y Entidades que realizan Actividades de Intermediación Laboral, se elimina la copia del documento de identidad del representante legal de la entidad.
- 14) Renovación de Inscripción en el Registro Nacional de Empresas y Entidades que realizan Actividades de Intermediación Laboral, se elimina el requisito: Declaración Jurada simple y escrita del domicilio actual.
- 15) Presentación de contratos de locación de servicios celebrados con las empresas usuarias, se elimina el requisito: Hoja Informativa según Formato.
- 16) Inscripción en el Registro de Empresas Promocionales para Personas con Discapacidad, se elimina el requisito: Copia del documento de identidad del Titular o Representante Legal de la Empresa.
- 17) Comunicación de remanente de utilidades, se elimina el requisito: Copia del documento de identidad del representante legal de la empresa.
- 18) Inscripción en el Registro Nacional de Agencias Privadas de Empleo, se elimina el requisito: - Copia del documento de identidad del representante legal de la Agencia Privada de Empleo.

C. También se redujeron costos en cuatro (04) procedimientos del TUPA, cuyo detalle es:

- 1) Registro de Contratos de trabajo sujeto a modalidad, de personas naturales o jurídicas que desarrollan cultivos o crianza con excepción de la avicultura, la agroindustria y la industria forestal: se redujo el costo de S/. 11.35 a S/. 0.10.
- 2) Registro de Contratos de trabajo de trabajadores destacados de empresas y entidades que realizan actividades de Intermediación Laboral – Presentación extemporánea: se redujo el costo de S/. 11.70 a S/. 0.10.



3) Presentación de contratos de locación de servicios celebrados con las empresas usuarias- Presentación Extemporánea: se redujo el costo de S/ 40.10 a S/ 7.70.

4) Acceso a la información que poseen o producen los Órganos, Unidades Orgánicas y Programas del Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo- c) Copia certificada por cara, se redujo el costo de S/. 1.80 a S/. 0.10 y d) Por medios físicos o magnéticos (CD): se redujo el costo de S/. 5.35 a S/. 1.00.

D. Así también, se redujeron plazos en dos (02) procedimientos del TUPA, a citar:

1) Aprobación de contratos de trabajo del régimen de exportación no tradicional: se redujo el plazo de atención de 35 a 30 días.

2) Inscripción en el Registro Nacional de Empresas y entidades que realizan actividades de Intermediación Laboral: se redujo el plazo de atención de 30 a 20 días.

E. Adicionalmente, se fusionaron doce (12) procedimientos del TUPA en seis (06) procedimientos, cuyo detalle es:

1) Comunicación de reforma de la Organización Sindical, de las Federaciones y Confederaciones, de la nómina de la Junta Directiva y de los cambios que en ella se produzcan.

2) Inscripción en el registro de Sindicatos y de Federaciones o Confederaciones.

3) Registro de Organizaciones Sindicales, Federaciones o Confederaciones de Servidores Públicos, ante el ROSSP.

4) Registro de Juntas Directivas para Sindicatos, Federaciones y Confederaciones, de servidores públicos (ROSSP).

5) Registro de modificación de Estatutos de Organizaciones Sindicales y/o Federaciones o Confederaciones de Servidores Públicos (ROSSP).

6) Aprobación, prórroga o modificaciones del contrato de trabajo del Personal Extranjero.



M

## 2.2. SOCIEDAD DE LA INFORMACIÓN

La Sociedad de la Información es "un sistema económico y social donde el conocimiento y la información constituyen fuentes fundamentales de bienestar y progreso, que representa una oportunidad para nuestros países y sociedades, si entendemos que el desarrollo de ella en un contexto tanto global como local requiere profundizar principios fundamentales tales como el respeto a los derechos humanos dentro del contexto más amplio de los derechos fundamentales, la democracia, la protección del medio ambiente, el fomento de la paz, el derecho al desarrollo, las libertades fundamentales, el progreso económico y la equidad social; es un Estado actual de los procesos sociales, en el cual, la información es el eje central de los procesos, siendo que, como uno de los elementos básicos, se ha pasado de una economía de cosas, a una economía de la información. Este ha devenido en un proceso global, enfrentado a la necesidad de comprender que las incidencias de los fenómenos que ocurren en cualquier lugar del globo, tienden a afectar a todo el resto. Más aún, si queremos verlo de una manera clara, los ciudadanos se están volviendo ciudadanos universales, y cualquier desarrollo político y normativo tiene que estar enmarcado en los procesos globales de políticas y de normativas para no quedar aislados"<sup>1</sup>,

El Perú cuenta con el Plan de Desarrollo de la Sociedad de la Información – La Agenda Digital Peruana 2.0, que contiene la visión y los objetivos estratégicos del Plan para el Desarrollo de la Sociedad de la Información y el Conocimiento.

"La Agenda 2.0 define una visión del desarrollo de la Sociedad de la Información y el Conocimiento en el Perú, a través de ocho objetivos, con sus respectivas estrategias, las que deben ser complementadas con acciones, proyectos y actividades por parte de las instituciones públicas, entidades privadas, universidades y agentes de la sociedad civil comprometidas en lograr un país con mayor grado social y económico donde las TIC se hayan convertido en un aspecto central para ello, no como fin en sí mismo sino como las herramientas transversales que apoyarán a lograr objetivos institucionales, locales, regionales y nacionales"<sup>2</sup>.

Los ocho objetivos son los siguientes:

- ✓ **Objetivo 1.** Asegurar el acceso inclusivo y participativo de la población de áreas urbanas y rurales a la Sociedad de la Información y del Conocimiento.

---

<sup>1</sup> Agenda Digital 2.0

- ✓ **Objetivo 2.** Integrar, expandir y asegurar el desarrollo de competencias para el acceso y participación de la población en la Sociedad de la Información y del Conocimiento.
- ✓ **Objetivo 3.** Garantizar mejores oportunidades de uso y apropiación de las TIC que aseguren la inclusión social, el acceso a servicios sociales que permitan el ejercicio pleno de la ciudadanía y el desarrollo humano en pleno cumplimiento de las metas del milenio.
- ✓ **Objetivo 4.** Impulsar la investigación científica, el desarrollo tecnológico y la innovación con base en las prioridades nacionales de desarrollo.
- ✓ **Objetivo 5.** Incrementar la productividad y competitividad a través de la innovación en la producción de bienes y servicios, con el desarrollo y aplicación de las TIC.
- ✓ **Objetivo 6.** Desarrollar la industria nacional de TIC competitiva e innovadora y con presencia internacional.
- ✓ **Objetivo 7.** Promover una Administración Pública de calidad orientada a la población.
- ✓ **Objetivo 8.** Lograr que los planteamientos de la Agenda Digital Peruana 2.0 se inserten en las políticas locales, regionales, sectoriales, y nacionales a fin de desarrollar la Sociedad de la Información y el Conocimiento.



Para poder referirnos al grado de desarrollo de la sociedad de la información desde la visión del Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo, se tiene definido el público objetivo del Sector; es así que, entre los principales se señala a:

- i) Los trabajadores, los mismos que pueden actuar de forma individual o colectivamente (organizaciones sindicales);
- ii) Los empleadores, representados en la mayoría de los casos a través de las empresas y
- iii) Personas en búsqueda de Empleo, tanto jóvenes como adultas.

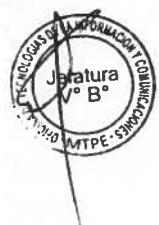
En ese contexto, el Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo ha implementado en su página web (<http://www.trabajo.gob.pe>) servicios en línea en la Ventanilla Única de

Servicios Laborales, como, las denuncias laborales, consulta de las planillas electrónicas, Jurisprudencia Laboral, notificación de accidentes de trabajo, presentación de los contratos y convenios de modalidades formativas laborales, Seguro Vida ley, Registro Nacional de la Micro y Pequeña Empresa - REMYPE, RENAPE-Sistema Virtual de Ofertantes y Buscadores de Empleo y el Cálculo de Liquidaciones de Beneficios Sociales para los regímenes Común, trabajadoras del hogar, actividad agraria, micro, pequeña empresa y régimen especial.

Asimismo, el Centro de Empleo concentra en un solo lugar todos los servicios de promoción del empleo, empleabilidad y emprendimiento, como la Intermediación Laboral, Asesoría para la búsqueda de empleo, Certificado único Laboral, Empleo Temporal, Capacitación Laboral, Certificación de Competencias Laborales, Orientación para el Emprendimiento (SIGE), Capacitación para el Emprendimiento, Acercamiento Empresarial, Orientación Vocacional e Información Ocupacional, Orientación al Migrante, Información del Mercado de Trabajo y la Encuesta Nacional de Variación Mensual del Empleo.

Ahora bien, en los últimos años el público objetivo del Ministerio ha alcanzado un mayor acceso al conocimiento de las funciones, servicios y procedimientos que se brinda, este fenómeno se ha dado con mayor accesibilidad en la ciudad de Lima, en las demás regiones la sociedad de la información es menor, debido entre otros factores al limitado acceso a los medios tecnológicos.

El Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo, viene implementando normas para la ejecución de la modalidad de teletrabajo el cual se alinea con la Estrategia 4 "Contribuir a generar empleo digno mediante el uso de las TIC" del Objetivo 3 "Garantizar mejores oportunidades de uso y apropiación de las TIC que aseguren la inclusión social, el acceso a servicios sociales que permita el ejercicio pleno de la ciudadanía y el desarrollo humano en pleno cumplimiento de las metas del milenio" de la Agenda Digital 2.0., como parte de esta implementación ha ejecutado como primera fase un piloto en el Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo que se encuentra en la etapa de "Control y Seguimiento", para realizar las mejoras para la siguiente fase que es la masificación de teletrabajo en el MTPE y las entidades públicas.



μ

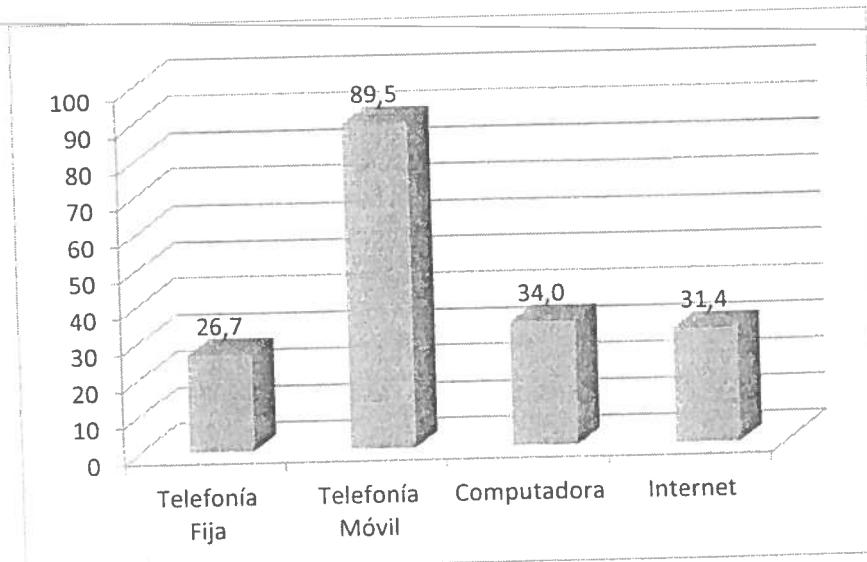
### 2.3. BRECHA DIGITAL

La brecha digital se define como la separación que existe entre las personas (comunidades, Estados y países) que utilizan las Tecnologías de Información y Comunicación (TIC) como una parte rutinaria de su vida diaria y aquellas que no tienen acceso a las mismas y que aunque las tengan no saben cómo utilizarlas, la brecha digital que existe entre los trabajadores y empleadores para el acceso a la información, ha venido reduciéndose en nuestro país, tanto a nivel de ciudadanos aumentando el uso de las TIC en los hogares y sobre todo el uso masificado de las cabinas de Internet, así como para las empresas, quienes han incorporado el uso de las TIC en sus operaciones. A continuación se muestra las cifras estadísticas sobre el uso de las TIC en hogares y empresas:

#### Infraestructura de TICs en los Hogares del Perú

De acuerdo al Informe Técnico N° 03 - Setiembre 2017 "Estadísticas de las Tecnologías de la Información y Comunicación en los Hogares" del Instituto Nacional de Estadística e Informática (INEI), correspondiente al II trimestre Abril-Mayo -Junio de 2017, se tiene que, el 26,7% de los hogares del país disponen de teléfono fijo; 89,5% cuentan con telefonía móvil (celular); 34,0% cuentan con computadora y 31,4% tiene instalado Internet en sus hogares. En el gráfico N° 1 se observa que hay un crecimiento de la telefonía móvil, siendo este último el de mayor grado de penetración.

**Gráfico N° 1: Hogares con acceso a telefonía fija, telefonía Móvil, computadora e internet**



Fuente: Informe Técnico Setiembre 2017 "Estadísticas de las Tecnologías de Información y Comunicación en los Hogares - INEI.  
Elaboración: OGETIC-OTIC

**Cuadro N° 2: Hogares con acceso a telefonía fija, telefonía  
Móvil, computadora e internet**

Año Trimestre	Telefonía Fija	Telefonía Móvil	Computadora	Internet
2015 Abr-May-Jun	28.2	87.4	34.3	25.3
2016 Abr-May-Jun	27.1	88.4	33.8	28.2
2017 Abr-May-Jun	26.7	89.5	34.0	31.4

Fuente: Informe Técnico Setiembre 2017 "Estadísticas de las Tecnologías de Información y Comunicación en los Hogares – INEI.  
Elaboración: OGETIC-OTIC

Conforme a las estadísticas publicadas por el Organismo Supervisor de Inversión Privada en Telecomunicaciones (OSIPTEL), a setiembre de 2017, los Indicadores del servicio de acceso a telefonía móvil, según líneas de servicios y ámbito geográfico, es el siguiente:

**Cuadro N° 3: Líneas en Servicio de Telefonía Móvil por Región**

Región	Sep-17	Porcentaje (%)
Lima	10.648.378	28,00
zSIN LAC	10.344.248	27,20
La Libertad	1.613.914	4,24
Arequipa	1.485.714	3,91
Piura	1.333.791	3,51
Puno	1.150.861	3,03
Cusco	990.655	2,61
Junín	1.104.075	2,90
Cajamarca	1.095.072	2,88
Lambayeque	976.513	2,57
Ancash	966.509	2,54
Callao	947.988	2,49
Ica	794.173	2,09
San Martín	618.904	1,63
Huánuco	569.640	1,50
Ayacucho	568.958	1,50



μ

Loreto	477.469	1,26
Tacna	390.577	1,03
Ucayali	361.898	0,95
Apurímac	312.395	0,82
Huancavelica	255.982	0,67
Amazonas	257.661	0,68
Pasco	208.352	0,55
Moquegua	196.456	0,52
Tumbes	186.209	0,49
Madre de Dios	167.195	0,44
<b>TOTAL</b>	<b>38.023.587</b>	<b>100,00</b>

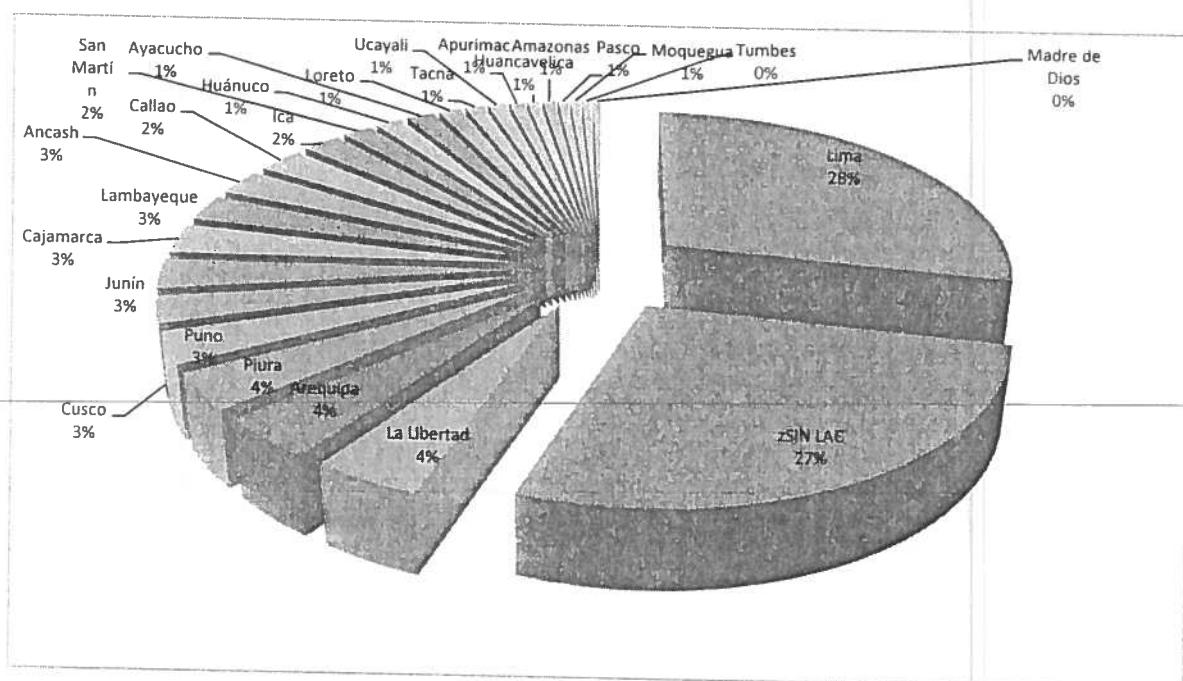
Fuente: Estadísticas publicadas por OSIPTEL

Elaboración: OGETIC-OTIC

Sin LAC: líneas en servicio a las que no se pudo asignar un código de área de localización (LAC), por lo que no es posible identificar su ubicación geográfica.

**Gráfico N° 2: Líneas en Servicio de Telefonía**

**Móvil por Región setiembre 2017**



Fuente: Estadísticas publicadas por OSIPTEL

Elaboración: OGETIC-OTIC

Sin LAC: líneas en servicio a las que no se pudo asignar un código de área de localización (LAC), por lo que no es posible identificar su ubicación geográfica.

De las 25 regiones, Lima ocupa el primer lugar en líneas en servicio de telefonía móvil, contando con 10,648,378 líneas, seguido de La Libertad con 1,613,914 líneas. Amazonas, Pasco, Moquegua, Tumbes y Madre de Dios ocupan los cinco últimos lugares.

### **Uso de Internet en el Perú**

Según el Compendio Estadístico 2016 del Instituto Nacional de Estadística e Informática, el uso del Internet es uno de los medios de comunicación de mayor uso, así tenemos desde el año 2012 al 2015, se ha incrementado el acceso, encontrándose que la Provincia Constitucional del Callao, los departamentos de Lima, Ica, Tumbes, Tacna, Moquegua y Arequipa son los que mayor usan el servicio de Internet, Lima paso del 55.6% al 57.6%; asimismo, se visualiza en el cuadro N° 4 que en la mayoría de departamentos ha ido en aumento el uso de este medio.

**Cuadro N° 4: Uso de Internet por región, 2012-2015 (En porcentaje)**

Región	2012	2013	2014	2015
Amazonas	18.2	16.8	16.6	19.7
Ancash	33.1	33.7	33.7	36.5
Apurímac	22.4	20.6	19.1	21.0
Arequipa	45.0	44.9	46.0	45.4
Ayacucho	23.9	24.1	23.9	26.6
Cajamarca	17.6	16.8	15.3	15.2
Callao	52.7	55.1	57.1	59.4
Cusco	31.8	34.7	31.9	32.4
Huancavelica	17.1	16.6	14.0	18.1
Huánuco	19.9	20.7	20.2	23.7
Ica	41.0	43.9	44.9	48.7
Junín	34.7	36.1	36.5	36.3
la Libertad	36.8	37.8	38.8	41.1
Lambayeque	29.0	30.8	34.1	36.3
Lima	55.6	56.9	58.5	57.6
Loreto	17.6	17.4	19.6	21.8
Madre de Dios	32.1	35.5	36.0	34.9
Moquegua	44.3	42.2	46.0	44.6
Pasco	29.4	23.8	27.4	27.6
Piura	26.3	28.7	30.9	31.8
Puno	28.0	28.0	30.1	29.7
San Martín	22.8	23.6	22.9	22.6
Tacna	46.6	47.2	46.0	46.8

Tumbes	35.9	38.2	41.9	46.9
Ucayali	25.0	26.4	28.0	31.3

Fuente: Compendio Estadístico Perú 2016 - INEI  
Elaboración: OGETIC-OTIC

Por otro lado, es de precisar que si bien el uso del Internet en los hogares ha ido en aumento, el mayor acceso de la población a este medio es a través de las cabinas de internet; así tenemos, que para el año 2015 este lugar de uso representa el 33.9 % de la población; tal y como se visualiza en el Cuadro N° 5 y Gráfico N° 3.

**Cuadro N° 5: Población de 6 y más años de edad que hace uso de internet, según lugar de uso y ámbito geográfico, 2012-2015 (En porcentaje)**

Lugar de uso/Ambito geográfico	2012	2013	2014	2015
<b>Total País</b>	<b>100.0</b>	<b>100.0</b>	<b>100.0</b>	<b>100.0</b>
Cabina Pública	38.9	34.6	30.2	33.9
Hogar	27.6	29.0	26.1	35.2
Trabajo	5.1	4.6	3.7	5.8
Hogar y Trabajo	6.0	5.0	3.9	8.1
Colegio y Cabina Pública	2.0	1.5	1.5	1.4
Trabajo y Cabina Pública	1.5	1.1	0.7	0.9
Hogar y Cabina Pública	2.0	1.8	1.2	1.4
Colegio y Cabina Pública	1.4	1.5	1.6	2.5
Hogar y Colegio	2.3	1.8	1.6	2.6
Otro Lugar 1/	13.2	19.0	29.5	8.2
<b>Lima Metropolitana</b>	<b>100.0</b>	<b>100.0</b>	<b>100.0</b>	<b>100.0</b>
Cabina Pública	27.5	23.2	20.1	21.0
Hogar	34.5	36.0	30.7	42.4
Trabajo	5.0	4.3	3.0	6.1
Hogar y Trabajo	8.7	6.5	5.3	12.6
Colegio y Cabina Pública	2.0	1.4	1.7	1.4
Trabajo y Cabina Pública	1.1	0.8	0.5	0.7
Hogar y Cabina Pública	1.7	1.5	0.8	1.1
Colegio y Cabina Pública	1.3	1.2	1.6	2.5
Hogar y Colegio	3.4	2.9	2.5	4.6
Otro Lugar 1/	14.8	22.2	33.9	7.7
<b>Resto País</b>	<b>100.0</b>	<b>100.0</b>	<b>100.0</b>	<b>100.0</b>
Cabina Pública	48.9	44.8	39.4	45.2
Hogar	21.5	22.9	22.0	29.0



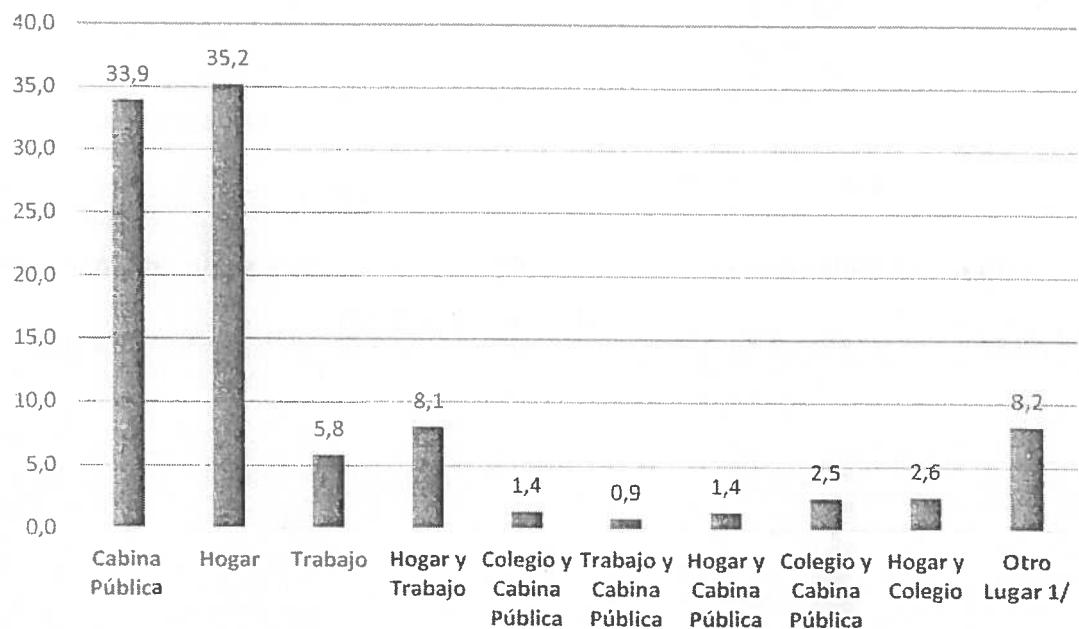
μ

Trabajo	5.2	4.9	4.4	5.6
Hogar y Trabajo	3.7	3.7	2.6	4.2
Colegio y Cabina Pública	2.1	1.6	1.4	1.4
Trabajo y Cabina Pública	1.7	1.3	0.9	1.0
Hogar y Cabina Pública	2.3	2.0	1.5	1.6
Colegio y Cabina Pública	1.5	1.8	1.7	2.5
Hogar y Colegio	1.3	0.9	0.8	0.9
Otro Lugar 1/	11.9	16.2	25.4	8.7

1/ Otro lugar, considera el uso del servicio de internet en uno o más lugares

Fuente: Compendio Estadístico Perú 2016 - INEI

**Gráfico N° 3: Población de 6 y más años de edad que hace uso de internet, total país, 2015 (En porcentaje)**



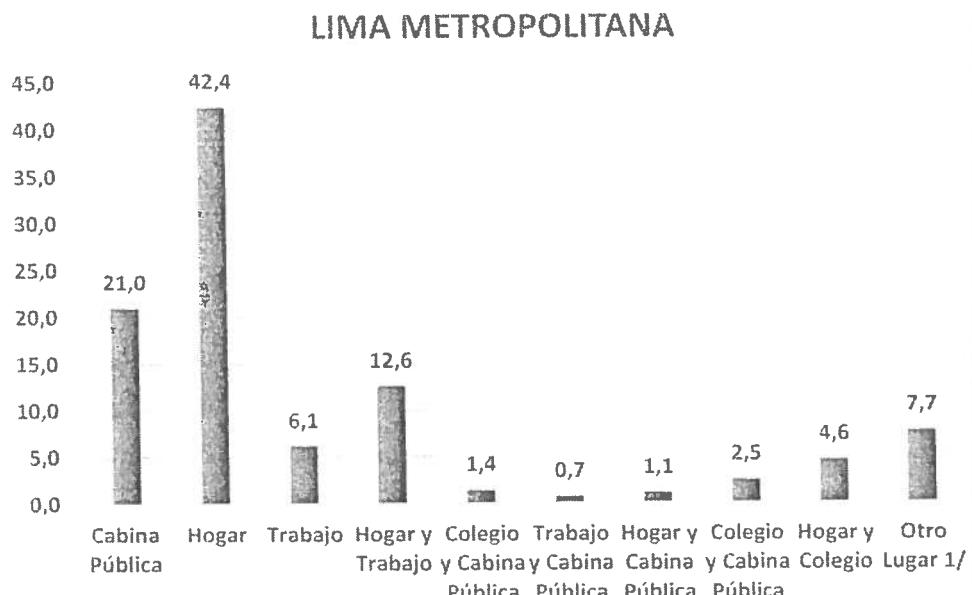
1/ Otro lugar, considera el uso del servicio de internet en uno o más lugares

Fuente: Compendio Estadístico Perú 2016 - INEI

Elaboración: OGETIC-OTIC

A nivel de Lima Metropolitana, para el año 2015, el 42.4% de la población accede a internet desde sus hogares y el 21.0% de la población accede a internet a través de las cabinas públicas, mientras que en el resto de las provincias, el 45.2% de la población accede a internet a través de cabinas públicas, siendo en ambas áreas geográficas un porcentaje importante aún el acceso a internet a través de cabinas públicas; por lo que, se deberá tener en cuenta a efectos de lograr el acceso de la información que brinda el Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo.

**Gráfico N° 4: Población de 6 y más años de edad que hace uso de internet, a nivel de Lima Metropolitana, 2015 (En porcentaje)**

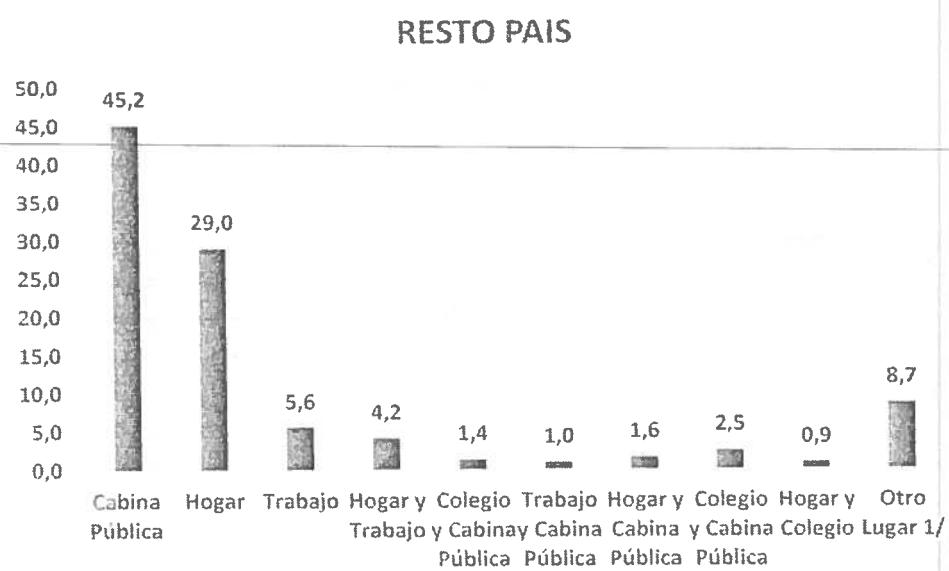


1/ 1/ Otro lugar, considera el uso del servicio de internet en uno o más lugares

Fuente: Compendio Estadístico Perú 2016 – INEI

Elaboración: OGETIC-OTIC

**Gráfico N° 5: Población de 6 y más años de edad que hace uso de internet, resto País, 2015 (En porcentaje)**



1/ Otro lugar, considera el uso del servicio de internet en uno o más lugares

Fuente: Compendio Estadístico Perú 2016 – INEI

Elaboración: OGETIC-OTIC

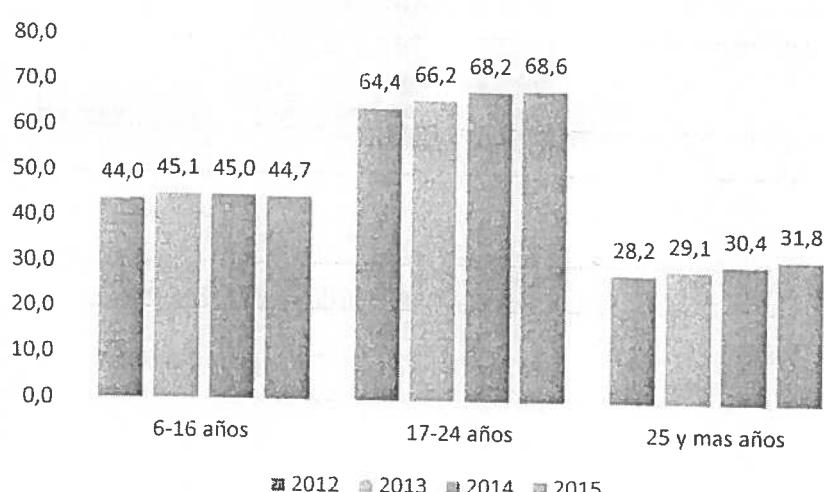
Asimismo, se debe destacar que en Lima Metropolitana, la población que hace mayor uso del servicio de internet se encuentra entre los 17 a los 24 años de edad; así tenemos que para el año 2015, representa el 83.5%, mientras que de los 25 años a más, representa solo el 49.7%. La misma situación se visualiza en el resto del país, siendo el 61.4% y 22.6% respectivamente.

**Cuadro N° 6: Población que hace uso de Internet, según grupos de edad y ámbito geográfico, 2012-2015 (En porcentaje)**

Lugar de Uso/Ámbito geográfico	2012	2013	2014	2015
<b>Total</b>	<b>38.2</b>	<b>39.2</b>	<b>40.2</b>	<b>40.9</b>
6-16 años	44.0	45.1	45.0	44.7
17-24 años	64.4	66.2	68.2	68.6
25 y más años	28.2	29.1	30.4	31.8
<b>Lima Metropolitana</b>	<b>57.0</b>	<b>58.3</b>	<b>60.0</b>	<b>59.4</b>
6-16 años	73.2	74.2	74.3	70.5
17-24 años	84.2	85.6	85.4	83.5
25 y más años	44.4	45.9	48.6	49.7
<b>Resto País</b>	<b>29.6</b>	<b>30.4</b>	<b>31.0</b>	<b>32.2</b>
6-16 años	33.8	34.8	34.5	35.7
17-24 años	55.4	57.1	60.0	61.4
25 y más años	19.9	20.5	21.1	22.6

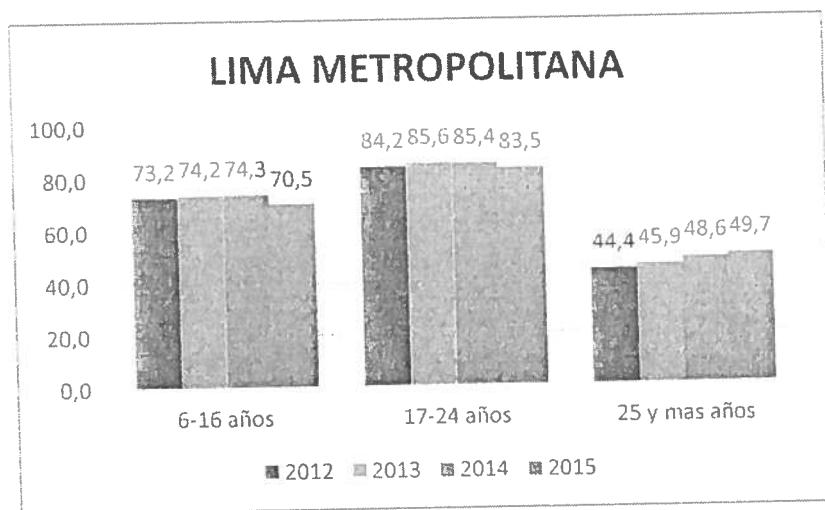
Fuente: Compendio Estadístico Perú 2016 – INEI  
Elaboración: OGETIC-OTIC

**Gráfico N° 6: Población que hace uso de Internet, según grupos de edad, total país, 2012-2015 (En porcentaje)**



Fuente: Compendio Estadístico Perú 2016 – INEI  
Elaboración: OGETIC-OTIC

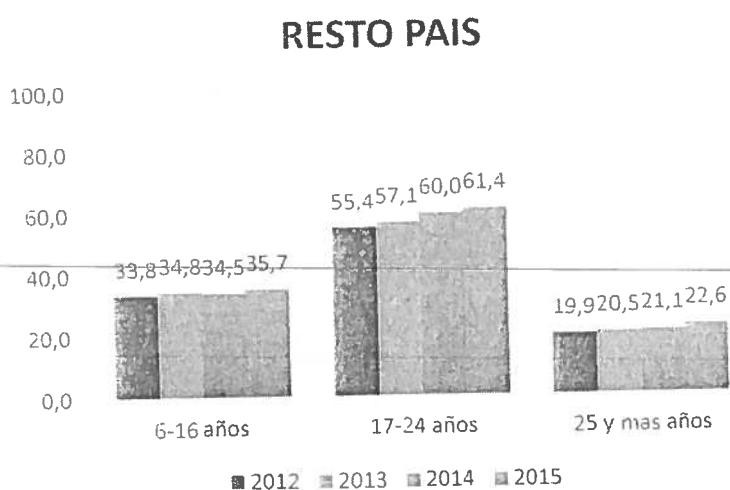
**Gráfico N° 7: Población que hace uso de Internet, según grupos de edad, Lima Metropolitana, 2012-2015 (En porcentaje)**



Fuente: Compendio Estadístico Perú 2016 - INEI

Elaboración: OGETIC-OTIC

**Gráfico N° 8: Población que hace uso de Internet, según grupos de edad, Lima Metropolitana, 2012-2015 (En porcentaje)**



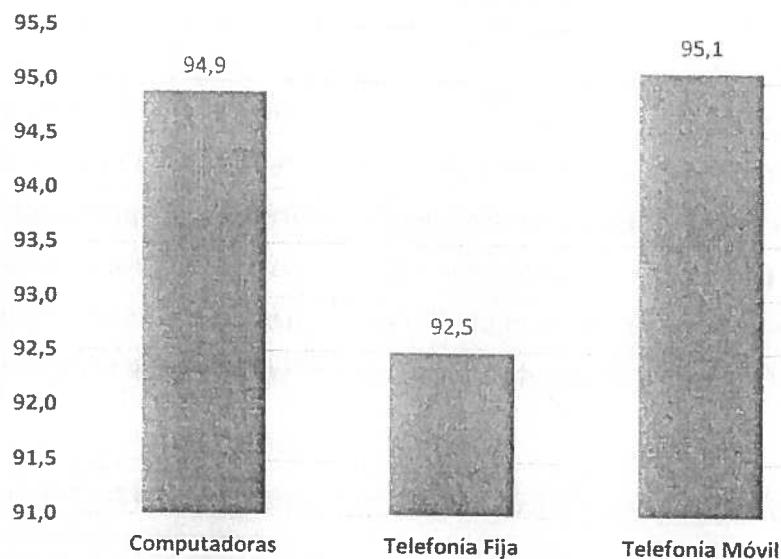
Fuente: Compendio Estadístico Perú 2016 - INEI

Elaboración: OGETIC-OTIC

## Infraestructura de TICs en la actividad empresarial en el Perú

Teniendo como base la Encuesta Económica Anual 2015, sobre el uso de las Tecnologías de Información y Comunicaciones en las empresas del país, la telefonía móvil es el principal elemento creciente de la comunicación empresarial ya que el 95.1% utilizan este tipo de tecnología, muy cerca al 92.5% de uso de la telefonía fija, podemos decir que el teléfono móvil es el canal de comunicación interactivo de mayor potencial para las aplicaciones.

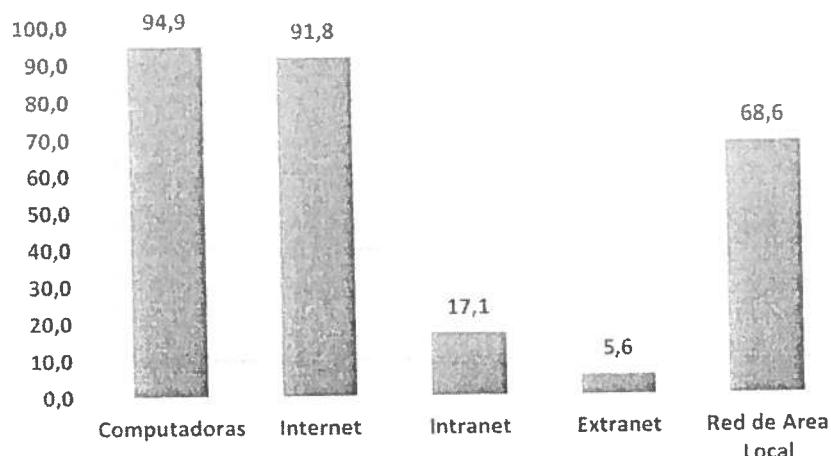
**Gráfico N° 9: Uso de computadoras, telefonía fija y telefonía móvil, total país, 2015 (En porcentaje)**



Fuente: Encuesta Económica Anual 2015 – INEI  
Elaboración: OGETIC-OTIC

Por otro lado, el 94.9% de las empresas encuestadas cuentan con computadoras y el 91.8% cuenta con acceso a Internet; asimismo, resulta interesante el desarrollo de las redes locales (conjunto de equipos: computadoras y/o dispositivos, conectados por cables y que comparten información, recursos y servicios) que alcanza un 68.6% en las empresas informantes. En cuanto a las redes internas basadas en internet, como la Intranet alcanza sólo el 17.1%, mientras que la extranet un 5.6%, lo que muestra que las empresas aún deben explorar las ventajas que ofrecen estas redes internas.

**Gráfico N° 10: Uso de computadoras, internet, intranet, extranet y red de área local, total país, 2015 (En porcentaje)**



Fuente: Encuesta Económica Anual 2015 – INEI  
 Elaboración: OGETIC-OTIC

En cuanto a los principales usos que la dan las empresas a Internet, el 63.2% de las empresas informantes, la comunicación a través de email y/o chat es su principal uso, mientras que el 54.9% usan para búsqueda de información de productos o servicios y un 43.8% usan para operaciones de Banca Electrónica, esto refleja el desarrollo de varias instituciones de la administración pública que vienen incorporando distintos servicios al ciudadano y empresas a través de diferentes canales con el objeto de facilitar su relación con ellos.

**Cuadro N° 7: Principales usos de internet, total país, 2015 (En porcentaje)**

PRINCIPALES USOS DE INTERNET		%
Búsqueda de Información de Productos o Servicios		54.9%
Búsqueda de Información de Organismos Gubernamentales		33.9%
Búsqueda de Información de Actividades de Investigación y Desarrollo		22.5%
Otras búsquedas de Información		43.2%
Comunicación email / chat		63.2%
Operaciones de Banca Electrónica		43.8%
Transacciones con Organismos Gubernamentales		14.6%
Servicio al Cliente		27.9%
Distribución de Productos en línea		2.8%
Otros usos de Internet		4.1%

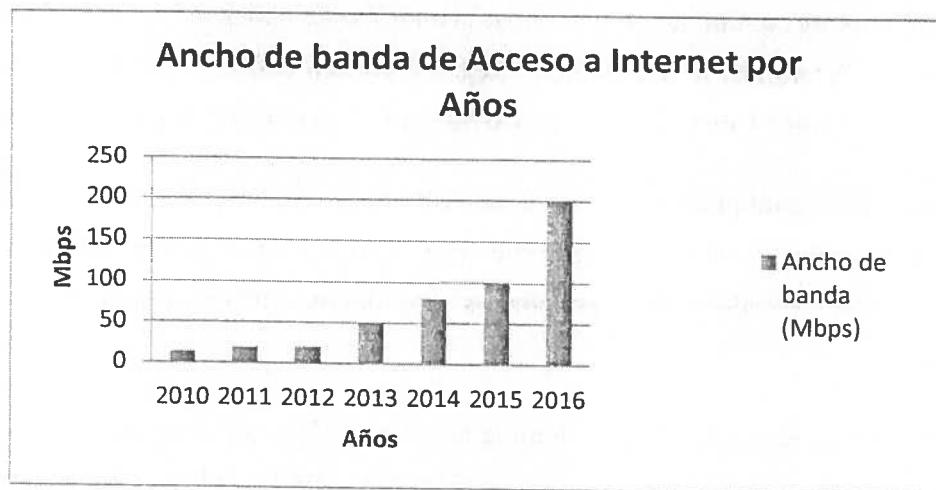
Fuente: Encuesta Económica Anual 2015 – INEI  
 Elaboración: OGETIC-OTIC

## Conectividad y uso de las TICs en el MTPE

### Internet

El Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo cuenta con servicios de acceso a Internet, correo electrónico, telefonía fija y telefonía móvil. El servicio de Internet cubre a los colaboradores de la Sede Central, Oficinas descentradas de Ate, San Juan de Lurigancho y Pablo Bermúdez; así como de la SUNAFIL y del Programa Impulsa Perú; asimismo, en los últimos 6 años se incrementó el ancho de banda hasta 200 Mbps como se muestra en el gráfico N° 11, debido a los nuevos servicios web publicados en el Portal del Sector como el Registro Nacional de Trabajadores de Construcción Civil, Registro Nacional de Obras de Construcción Civil, la presentación virtual de los contratos y convenios de modalidades formativas laborales, Servicio de Cálculo de la Liquidación de Beneficios Sociales por régimen laboral de la actividad agraria, trabajadoras del hogar, régimen especial, micro y pequeña empresa, Registro Nacional de las MYPES, Registro de los contratos de trabajador migrante andino, entre otros, los mismos que demandan mayor ancho de banda.

**Gráfico N° 11: Ancho de banda de acceso a internet del MTPE, 2010-2016 (En porcentaje)**



Fuente: OGETIC-OTIC  
Elaboración: OGETIC-OTIC

Al mes de noviembre del presente, el Ministerio cuenta con aproximadamente 1616 colaboradores, de los cuales todos cuentan con acceso a Internet, es decir, el 100% de los colaboradores acceden a Internet, quienes navegan en páginas relacionadas a temas laborales, temas de empleo, consultas generales, normatividad, entre otros.

## **Herramienta de Colaboración y Correo electrónico**

El MTPE cuenta con la herramienta de colaboración en Nube, la cual tiene un conjunto de servicios como correo electrónico, Mensajería Instantánea (Chat y videoconferencia), calendario, almacenamiento en la nube, creación y compartir documentos de texto, hojas de cálculo y presentaciones en línea, creación de sitios web; entre otros. Estos servicios se encuentran enfocados a la colaboración y trabajo en grupo, basada en el cómputo en la nube (Cloud Computing), el servicio es ofrecido a través de internet sin administrar hardware y 100% móvil, lo que facilita el acceso a los usuarios del MTPE desde cualquier lugar.

El servicio de herramienta de colaboración y correo electrónico cubre a los colaboradores de la Sede Central, Oficinas descentradas de Ate, San Juan de Lurigancho y Pablo Bermúdez; así como de la SUNAFIL y del Programa Impulsa Perú, a la fecha se tiene aproximadamente 1455 cuentas de correo asignadas a cuentas personales y cuentas genéricas. Aproximadamente el 90% de colaboradores cuentan con esta herramienta.

El servicio de correo electrónico administra un promedio de 21,079 mensajes mensuales de los cuales el 84% son mensajes recibidos y el 16% son mensajes enviados.

### **Telefonía:**

Actualmente contamos con tres líneas primarias, las cuales se encuentran instaladas en una Central Telefónica IP alquilada e integrada con un software tarificador de llamadas, con 550 teléfonos IP, distribuidos en la Sede Central y en las Oficinas descentradas.

Asimismo, contamos con 10 líneas directas, disponibles para la Alta Dirección y dependencias críticas. Se cuenta con el servicio de Call Center, el cual permite atender las consultas laborales realizadas por los ciudadanos a través de la línea gratuita 0-800-1-6872.

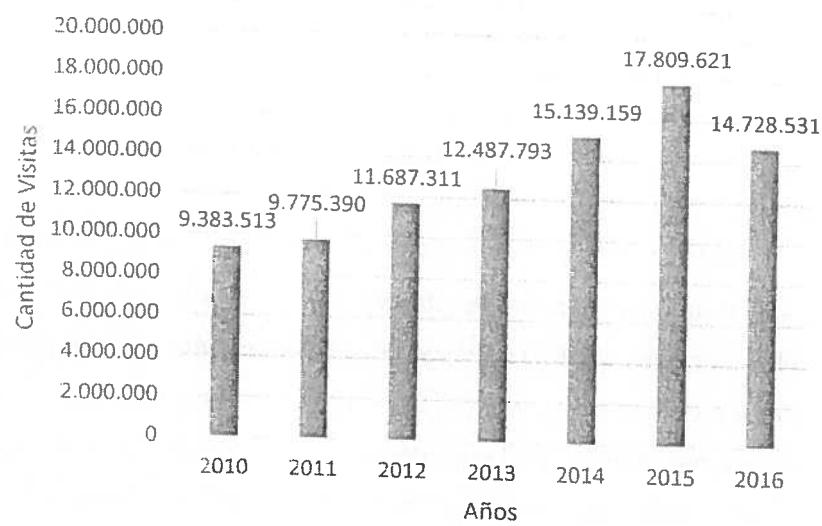
Se cuenta con el servicio de telefonía móvil con 300 teléfonos con servicio RPM ilimitado, el cual permite una comunicación permanente entre los colaboradores del Ministerio.

### **Portal WEB:**

En los últimos años se ha generado una creciente demanda por parte de los ciudadanos y empleadores en el acceso al portal web del Sector, como se puede ver en las estadísticas de visitas al Portal del MTPE que se muestra en el gráfico N° 12, debido principalmente a que en nuestro Portal se viene incorporando soluciones de gobierno electrónico como el

servicio de liquidaciones de beneficios sociales de los regímenes laborales de trabajadoras del hogar, común, laboral especial, agrario, micro y pequeña empresa, registro nacional de obras de construcción civil - RENOCC, registro de trabajadores de construcción civil - RETCC, proyecto de vida, test elige, foro SOVIO, sistema virtual de registro de ofertantes y buscadores de empleo, la presentación de los contratos y convenios de modalidades formativas laborales, el Registro Nacional de la MYPES, Presentación de los contratos trabajador migrante andino-SIVITMA, notificación de accidentes de trabajo; entre otros.

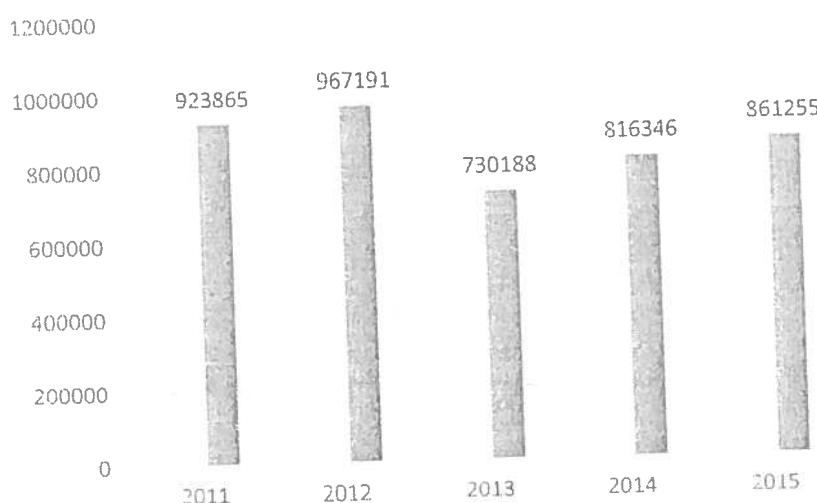
**Gráfico N° 12: Cantidad de visitas al Portal del MTPE, 2010-2016**



Fuente: OGETIC-OTIC  
Elaboración: OGETIC-OTIC

Asimismo, se ha generado una constante demanda por parte de los ciudadanos (postulantes a un empleo) y empleadores a la página de Empleos Perú como se muestra en el Gráfico N° 13, página que ofrece información de la bolsa de trabajo, permitiendo a las empresas publicar las vacantes de trabajo disponible así como a los postulantes su registro.

**Gráfico N° 13: Cantidad de visitas al Portal Empleos Perú, 2011-2015**



Fuente: DGGETIC-OTIC  
Elaboración: OGETIC-OTIC

Para el desarrollo de las soluciones de gobierno electrónico, en los últimos años el MTPE viene invirtiendo en la mejora la infraestructura tecnológica que dan soporte, tal es así que, a la fecha contamos con 03 sistemas de almacenamiento externo y dos librerías automática de backup o copias de seguridad, un Centro de Datos (Data Center) con mecanismos de seguridad implementado, 45 servidores físicos, 51 servidores virtualizados, 2 equipos de aire acondicionado de precisión, 2 firewall externo, 2 firewall interno, sistema de acceso con tarjeta de proximidad y biométrico, sistema de detección de humo, software antivirus Sophos en aproximadamente 1406 estaciones de trabajo y Servidores de Red, entre otros. Para la elaboración de aplicaciones informáticas en plataforma web se viene utilizando el lenguaje de programación java y para aplicaciones internas el lenguaje de programación power builder y visual basic y a nivel de base de datos se utiliza el manejador de base de datos Oracle Standard Edition, como se puede apreciar en las estadísticas, nuestro público objetivo viene accediendo cada vez con mayor frecuencia a nuestro portal web, debido principalmente a las soluciones de gobierno electrónico y a las TICs que dan soporte y operatividad.

Finalmente, el Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo ha incluido dentro del Programación Multianual y Gestión de Inversiones, dos grandes proyectos: "Mejoramiento de los Centros de Datos principal y alterno para la prestación de servicios informáticos de los programas del MTPE" para disminuir la brecha digital existente en temas de Trabajo y Promoción del Empleo.



## 2.4. RESISTENCIA AL CAMBIO

La resistencia al cambio proviene del miedo a lo desconocido o por la expectativa de pérdida de los beneficios actuales, el trasfondo radica en la duda sobre la capacidad de una persona para enfrentar el cambio que se avecina, en términos prácticos es el miedo de las personas.

En Tecnologías de la Información, la resistencia al cambio se refiere a los obstáculos que se pueden presentar durante la implementación de nuevas soluciones utilizando como soporte la Tecnología.

En muchas ocasiones los cambios son necesarios, estos deben definirse después de realizar el análisis de las fuerzas internas y externas que motivan el cambio y tras una correcta planificación para realizar el cambio en el momento preciso. La recomendación general es siempre orientarse al cambio, siempre que éste conlleve a la búsqueda del éxito.

La inversión en tecnologías de la información no asegura necesariamente el éxito de la eficiencia y calidad de los servicios prestados. Para ello, se deberá contar con la visión clara que los responsables y el equipo operativos de cada área de la institución. Es por eso, que dicha inversión en iniciativas tecnológica, vaya acompañado de un cambio cultural en las personas de toda la institución, reforzando sus conocimientos sobre el modo de operar, y sobre los beneficios que hoy brindan las herramientas tecnológicas globales. Este acompañamiento permitirá potenciar sus capacidades, incrementar su eficiencia y minimizar las resistencias culturales al cambio. En ese orden de ideas, las tecnologías de la información y comunicaciones, con Internet como medio principal, permiten entre otras cosas:

- ✓ Abaratar los costos operativos.
- ✓ Reducir el tiempo de respuesta al cliente (Ciudadano).
- ✓ Brindar de forma descentralizada, productos y servicios de calidad.
- ✓ Facilitar el desarrollo de servicios con las telecomunicaciones.
- ✓ Masificar el acceso a la información y el conocimiento en tiempo real.
- ✓ Facilitar la información a través de múltiples dispositivos móviles.
- ✓ Realizar sinergias tecnológicas con las entidades que se relacionan.
- ✓ Simplificar los trámites para el acceso a la información.
- ✓ Consolidar e informar oportunamente a las entidades reguladoras.
- ✓ Reducir los tiempos de reclamos de atención del ciudadano.
- ✓ Contribuir al menor uso de papel.
- ✓ Reflejar total transparencia con la publicación de su gestión y resultados.

En el Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo, se cuenta con una cultura de cambio y los colaboradores están conscientes que el uso de las TICs podría facilitar el desarrollo de sus actividades cotidianas, de una manera más eficaz y eficiente, principalmente las tareas orientadas al cliente principal que son los ciudadanos y clientes internos, en ese sentido, y como resultado de la interacción entre la OGGETIC y las áreas que por su naturaleza interactúan con los ciudadanos (Oficina de Atención al Ciudadano y Atención Documentaria, Dirección Regional de Trabajo y Promoción del Empleo de Lima Metropolitana, Dirección General del Servicio Nacional del Empleo, Dirección de Inspección del Trabajo, Sub Dirección de Registros Generales, Sub Dirección de Defensa Legal Gratuita y Asesoría al Trabajador, Oficina de Finanzas, entre otras oficinas), 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.

### III. MARCO INSTITUCIONAL

El Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo (MTPE), es un organismo del Poder Ejecutivo con personería jurídica de derecho público y constituye un pliego presupuestal; acorde con su Ley de Organización y Funciones, Ley N° 29381 y su Reglamento, (aprobado mediante Decreto Supremo N° 004-2014-TR y sus modificaciones), es el Organismo Rector en materia de Trabajo y Promoción del Empleo; y en el marco de sus competencias cumple funciones exclusivas y excluyentes respecto a otros niveles de gobierno en todo el territorio nacional; así como, funciones compartidas con los Gobiernos Regionales, en materia de trabajo y promoción del empleo; y con los Gobiernos Locales en materia de empleo.

El MTPE, además de las importantes funciones técnico normativas orientadas a garantizar la adecuada ejecución y supervisión de las políticas laborales a nivel nacional, entre otros, desarrolla funciones rectoras en materias socio laborales, derechos fundamentales en el ámbito laboral, seguridad y salud en el trabajo, difusión de normativa laboral, información laboral e información del mercado de trabajo, relaciones de trabajo, prevención y solución de conflictos laborales, asesoría y defensa legal del trabajador, responsabilidad social empresarial, seguridad social, inspección del trabajo, promoción del empleo, intermediación laboral, formación profesional y capacitación para el trabajo, normalización y certificación de competencias laborales, entre otros, en todos los niveles de gobierno; es asimismo, el Ente Rector del Servicio Nacional del Empleo.

Respecto a la promoción del empleo, se desarrollan capacidades para promover el empleo digno y productivo, y la inserción en el mercado de trabajo en un marco de igualdad de oportunidades, especialmente para los grupos vulnerables de la población; provee información actualizada sobre el comportamiento del mercad<sup>r</sup> laboral; así como fomenta el autoempleo en el ámbito de los Gobiernos Regionales y Locales.

En el campo laboral, promueve el reconocimiento, así como de difusión de la normatividad laboral. Asimismo, se aborda la solución de conflictos laborales y se promueve el reconocimiento de las buenas prácticas en materia de Responsabilidad Social Empresarial, todo ello en el marco del diálogo y la concertación.

El Plan Estratégico de Gobierno Electrónico se orienta al cumplimiento del Objetivo Estratégico Institucional: Mejorar el modelo de gestión institucional centrado en el ciudadano; el mismo que se pretende cumplir a través de las acciones estratégicas: Fortalecer y articular territorialmente al Ente Rector para beneficio de la población, Sistemas administrativos modernizados con herramientas de gestión orientados al beneficio de clientes internos y externos, Implementar el Sistema de Información del Mercado de Trabajo e Impulsar el cumplimiento óptimo de las funciones encargadas al MTPE.



M

#### **IV. MARCO LEGAL**

El marco legal que sustenta el PLAN ESTRATÉGICO DE GOBIERNO ELECTRÓNICO (PEGE) 2017-2019 del Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo, está dado por las siguientes normas:

- 1) Ley N° 27658, Ley Marco de Modernización de la Gestión del Estado, que declara al Estado Peruano en proceso de modernización en sus diferentes instancias, dependencias, entidades, organizaciones y procedimientos, con la finalidad de mejorar la gestión pública y construir un Estado democrático, descentralizado y al servicio del ciudadano.
- 2) Ley N° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General, que precisa en su numeral 76.2.2 del artículo 76º que las entidades deben proporcionar directamente los datos e información que posean, sea cual fuere su naturaleza jurídica o posición institucional, a través de cualquier medio, sin más limitación que la establecida por la Constitución o la ley, para lo cual se propenderá a la interconexión de equipos de procesamiento electrónico de información, u otros medios similares.
- 3) Ley N° 27269, Ley de Firmas y Certificados Digitales, por el cual se regula la utilización de la firma electrónica, otorgándole la misma validez y eficacia jurídica que el uso de una firma manuscrita u otra análoga que conlleve manifestación de voluntad, y el uso del certificado digital, entendiéndose por aquél el documento electrónico generado y firmado digitalmente por una entidad de certificación, la cual vincula un par de claves con una persona determinada confirmando su identidad.
- 4) Decreto Supremo N° 004-2010-TR, que aprueba el reglamento de organización y funciones del Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo.
- 5) Decreto Supremo N° 052-2008-PCM, que aprueba el Reglamento de la Ley de Firmas y Certificados Digitales, el mismo que en su artículo 42º establece el derecho del ciudadano al acceso a servicios públicos electrónicos seguros, el cual tiene como correlato, entre otros derechos, el de relacionarse con las entidades de la Administración Pública por medios electrónicos seguros.
- 6) Decreto Supremo N° 066-2011-PCM, "Plan de Desarrollo de la Sociedad de la Información en el Perú - La Agenda Digital Peruana 2.0", que contiene entre otras estrategias la de



μ

contribuir a generar empleo digno mediante el uso de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones -Tics a implementarse a nivel de Gobierno Nacional.

- 7) Decreto Supremo N° 004-2013-PCM, que aprueba la Política Nacional de Modernización de la Gestión Pública.
- 8) Decreto Supremo N° 081-2013-PCM, que aprueba la Política Nacional de Gobierno Electrónico 2013-2017.
- 9) Decreto Supremo N° 083-2011-PCM, que crea la Plataforma de Interoperabilidad del Estado (PIDE).
- 10) Resolución Ministerial N° 381-2008-PCM, que aprueba los lineamientos y mecanismos para implementar la interconexión de equipos de procesamiento electrónico de información entre las entidades del Estado establecidos en el documento "Estándares y Especificaciones de Interoperabilidad del Estado Peruano", que permite de manera efectiva la interoperabilidad de los servicios electrónicos de las distintas entidades de la administración pública.
- 11) Resolución Ministerial N° 048-2013-PCM, que aprueba el Plan Nacional de Simplificación Administrativa 2013-2016.
- 12) Resolución Ministerial N° 176-2015-PCM, que aprueba el Plan de Acción de Gobierno Abierto 2015-2016.
- 13) Resolución Ministerial N° 61-2011-PCM, que aprueba los Lineamientos que establecen el contenido mínimo de los Planes Estratégicos de Gobierno Electrónico, los mismos que son de obligatorio cumplimiento para todas aquellas entidades que conforman el Sistema Nacional de Informática, entre ellas, el MTPE.



## V. EL ESTADO DE LA SITUACIÓN ACTUAL Y EL DIAGNÓSTICO

El Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo (MTPE), como ente rector en materia de Trabajo y Promoción del Empleo, se constituye en el pilar insustituible de la infraestructura técnica del trabajo y promoción del empleo. En este sentido elabora el Plan Estratégico de Gobierno Electrónico (PEGE), en concordancia con el Plan Operativo Institucional (POI) y el Plan Estratégico Institucional (PEI).

El Gobierno Electrónico "es el uso de las tecnologías de la información y las comunicaciones por parte de instituciones del Estado para crear un nuevo modelo de administración pública, mejorando cualitativamente la provisión de los servicios e información a los ciudadanos, aumentar la eficiencia, la eficacia y la transparencia, avanzando hacia la sociedad de la información y el conocimiento".

El uso de las tecnologías de la información indica que en estos tiempos, existen tres fuerzas superiores originadas en la economía digital han venido a demostrar que existen nuevas formas para desarrollar nuestro que hacer, las cuales funcionan efectivamente, son más eficientes y resultan operacionales.

Una de ellas, la globalización, ha demostrado que los pueblos de zona rural es el nuevo ámbito donde se ha dinamizado la economía en una escala sin precedentes. El segundo agente causante se encuentra en la cambiante economía mundial, que cada vez más pasa de bienes industriales y manufacturados, a bienes digitales de información en formato de multimedia. Por último, y quizás la que mayor cambio ha traído, es la tecnología conocida como las Tecnologías de Información y Comunicación (TIC's), que principalmente ha habilitado nuevas formas de crear, agregar o desagregar valor a la información, especialmente para manipularla. No existe sector o territorio, por más alejado que esté de la civilización, que no haya sido o esté siendo impregnado por la tecnología, de una forma u otra.

La elaboración de este documento debe contribuir a lograr los objetivos propuestos en el documento Plan Estratégico Institucional (PEI) 2017-2019 del MTPE, empleando las TIC's agregando valor a la información que posee la institución.



• Recursos Tecnológicos e Informáticos existentes en el MTPE

Cuadro N° 8: Hardware

N	HARDWARE	CANTIDAD
<b>Servidores</b>		
1	Servidor de Seguridad de Telefonía (Alquilado)	1
2	Servidor de Telefonía (Alquilado)	1
3	Servidor de Telefonía Backup (Alquilado)	1
4	Servidores Físicos	43
5	Servidores Virtualizados	43
<b>Computadoras Personales</b>		
6	Computadoras	1397
7	Netbooks	18
8	Portátiles	143
<b>Impresoras</b>		
9	Equipos Multifuncionales	156
10	Impresoras de emisión de Etiquetas	1
11	Impresoras Laser	103
12	Impresoras Matriciales	79
13	Plotter	1
<b>Scanner</b>		
14	Scanner	7
<b>Otros</b>		
15	Duplicadora	2
16	Equipo de Aire Acondicionado de Precisión	2
17	Equipo de Seguridad Thales de Telefonía (Alquilado)	1
18	Equipos de Gestión de Colas (Ticketeras)	6
19	Equipos de Seguridad Perimetral (2 internos y 2 externos)	4
20	Extintores de Fuego	4
21	Media Gateway (Telefonía en alquiler)	2
22	Pizarras Electrónicas	57
23	Proyectores Multimedia	87
24	Routers (De Optical Technologies)	2
25	Sistema de Acceso con Tarjeta de Proximidad y Biométrico	1
26	Sistema de Alimentación Interrumpida UPS (Alquilado)	12
27	Sistema de Alimentación Interrumpida UPS de 20KVA	1



M

28	Sistema de Alimentación Interrumpida UPS de 50KVA	1
29	Sistema de Almacenamiento Externo (Storage)	6
30	Sistema de Detección de Humo	3
31	Tarjeta o PVC	2
32	Teléfono Celular	1
33	Teléfonos celulares (alquilados)	300
34	Teléfonos IP	136
35	Teléfonos IP (alquilado)	550

- Software existentes en el MTPE

Cuadro N° 9: Software

N	SOFTWARE	CANTIDAD
Sistemas Operativos		
1	Free BSD	1
2	Linux Centos	25
3	Linux Debian	1
4	Linux Red Hat Enterprise	32
5	Solaris	4
6	Ubunto	3
7	Windows 10	27
8	Windows 2000 Server	1
9	Windows 2003 Standar Server	2
10	Windows 2008 Server	2
11	Windows 7 PRO	674
12	Windows 7 Starter	21
13	Windows 8	794
14	Windows Vista	127
15	Windows XP	113
Motores de Base de Datos		
16	MS SQL Server 2000	1
17	MYSQL	3
18	Oracle 8.05	1
19	Oracle Estándar Edition	3
Herramientas de Desarrollo		
20	AllFusion Erwin Data Modeler	4

21	Crystal Report	1
22	PL/SQL Developer	22
23	Power Builder	1
24	Visual Studio 2010	9
25	Visual Studio 6	1
26	Visual Studio.Net Ent	3
<b>De Oficina</b>		
27	ABBYY Fine Reader	1
28	Adobe Acrobat	3
29	Adobe Page Maker	2
30	Jaws	4
31	MS Office	1781
32	MS Project	40
33	MS Visio	3
<b>Diseño de Web</b>		
34	Adobe Creative Suite 6 Design & Web Premium	3
35	Adobe Flash Pro CS5	2
36	Adobe Illustrator	1
37	Adobe Premier Pro CS5	2
38	Corel Draw	18
39	Dream Weaver	1
40	FireWorks	1
41	Freehand	1
42	Macromedia Studio	1
43	PhotoShop	6
44	Sound Forge	1
45	Studio Mx	5
<b>Antivirus</b>		
46	Sophos	1
<b>Otros</b>		
47	Adobe Creative Cloud For Team	2
48	Agile Redmine Pluging	1
49	ArcGis Server	1
50	Autocad	11
51	Axure RP	3



μ

52	Bit4id Firma Digital	1
53	B-Matic	1
54	CardStudio	1
55	Data Flux Power	2
56	Dr Explain	2
57	EViews	5
58	Final Cut Pro X	1
59	Gestor de Contenidos Alfresco	2
60	Melissa 2.0	1
61	Mesa de Servicios IT & Libre	1
62	PCSistel	1
63	Qlik View	1
64	Quark Xpress	1
65	SmartSheet (Software de Administración de Proyectos)	4
66	Software de Seguridad Perimetral	2
67	Software de virtualización de Hardware y Software	1
68	Software de desarrollo de aplicaciones web Graphon	1
69	SPSS	31
70	STATA	46
71	Suscripción de la Solución OpenSource Opencities (VUPE)	1
72	Team Viewer	1
73	Veritas	10
74	Vitel Control Llamadas	1
75	Webex	1

- **Conectividad existentes en el MTPE**

**Cuadro N° 10: Hardware**

N	CONECTIVIDAD	CANTIDAD
<b>Switches</b>		
1	Equipos de Conectividad – Switches de Borde	115
2	Equipos de Conectividad – Switches de Core	2
3	Equipos de Conectividad – Switches de Distribución	37
4	Equipos de Conectividad – Switches POE (Alquilado)	12
5	Switches de Acceso SAN	6
<b>Wireless</b>		

6	Access Point	30
---	--------------	----

- **Recursos Humanos existentes en la Oficina de Tecnologías de la Información y Comunicaciones del MTPE**

**Cuadro N° 11: Hardware**

N	CARGOS	CANTIDAD
1	Jefe de la Oficina de Tecnologías de la Información y Comunicaciones	1
2	Asistente Administrativo	3
3	Secretaria	1
4	Gestor de Servicios TI	1
5	Analista de Sistemas	1
6	Administrador de Redes	2
7	Administrador de Base de Datos	1
8	Coordinador de equipo técnico	1
9	Webmaster	1
10	Analista Programador	3
11	Técnico en Telefonía	3
12	Soporte Técnico	6
13	Técnico en Informática	1
14	Analista de Control de Calidad de Software	2
15	Programador de Sistemas Informáticos	1
16	Desarrollador Web	1



## **VI. MARCO ESTRATÉGICO DE LA ENTIDAD**

### **6.1. MISIÓN**

Promover empleo decente y productivo, así como el cumplimiento de los derechos laborales y fundamentales de la población, a través del fortalecimiento del diálogo social y, la empleabilidad y protección de los grupos vulnerables, en el marco de un modelo de gestión institucional centrado en el ciudadano.

### **6.2. VISIÓN**

Ciudadanía altamente empleable, protegida en sus derechos laborales, que se desenvuelve en un entorno que contribuye al desarrollo sostenible e inclusivo del país, el cual garantiza

el empleo digno y productivo, la práctica de relaciones laborales armoniosas y de responsabilidad social.

### **6.3. OBJETIVOS ESTRATEGICOS INSTITUCIONALES**

Los objetivos estratégicos institucionales y las acciones estratégicas institucionales se describen en el siguiente cuadro:



M

## Cuadro N° 12: Objetivos Estratégicos Institucionales y las Acciones Estratégicas Institucionales

Fuente: Plan Estratégico Institucional 2017-2019 aprobado mediante Resolución Ministerial N° 333-2016-TR de fecha 30 de diciembre de 2016.

Item	Objetivo Estratégico Institucional	Item	Acción Estratégica Institucional
OEI 1	PROMOVER LA FORMALIZACIÓN LABORAL EN LOS EMPLEADORES Y TRABAJADORES	AEI 1.1	Asistencia técnica integral especializada en formalización laboral, normatividad laboral, seguridad y salud en el trabajo, seguridad social, buenas prácticas laborales y responsabilidad social empresarial a los actores en la informalidad laboral.
		AEI 1.2	Sistema de Inspección del trabajo de amplia cobertura y calidad al que acceden los trabajadores y empleadores.
		AEI 1.3	Fiscalización laboral oportuna a microempresas según la normatividad laboral.
		AEI 1.4	Reglamentación oportuna de leyes para los actores sociolaborales.
OEI 2	PROMOVER LA EMPLEABILIDAD DE LOS JÓVENES PARA SU INSERCIÓN LABORAL EN EL MERCADO DE TRABAJO	AEI 2.1	Intermediación laboral acorde a la demanda del mercado laboral para los jóvenes.
		AEI 2.2	Ejecutar el Proyecto de Inversión Pública N° 308669: Mejoramiento y Ampliación de los Servicios del Centro de Empleo para la Inserción Laboral Formal de los jóvenes en 6 departamentos y en Lima Metropolitana.
		AEI 2.3	Asistencia técnica integral para la inserción laboral y autoempleo de los jóvenes en el mercado de trabajo.
		AEI 2.4	Certificación oficial de competencias laborales para mejorar la empleabilidad de los jóvenes.
		AEI 2.5	Fortalecer capacidades de los servidores y funcionarios de los Gobiernos Regionales para fomentar la inserción laboral y autoempleo de los jóvenes.
		AEI 2.6	Orientación e información para la construcción de trayectorias formativas laborales pertinentes dirigida a jóvenes.
OEI 3	POTENCIAR EL DIÁLOGO SOCIAL PARA OBTENER UNA LEGISLACIÓN LABORAL QUE FOMENTE LA PRODUCTIVIDAD Y GARANTICE LOS DERECHOS LABORALES	AEI 3.1	Fortalecer el diálogo social en materia laboral y de seguridad y salud en el trabajo.
		AEI 3.2	Impulsar propuestas normativas o de políticas y lineamientos de manera estratégica que contribuyan o beneficien la paz laboral.
OEI 4	MEJORAR LA GESTIÓN DE CONFLICTOS ENTRE LOS ACTORES LABORALES.	AEI 4.1	Asistencia técnica integral en materia de conciliación individual, patrocinio jurídico, liquidaciones, consultas laborales; prevención y solución de conflictos colectivos a los servidores de las DRTPE y/o GRTPE, trabajadores, empleadores y público en general.
		AEI 4.2	Dictámenes económicos laborales entregados oportunamente a los sindicatos y empleadores.
OEI 5	PROMOVER LOS DERECHOS FUNDAMENTALES EN EL TRABAJO DE LA POBLACIÓN	AEI 5.1	Asistencia técnica especializada para fortalecer la capacidad de respuesta de las entidades públicas en la prevención y la erradicación del trabajo infantil, del trabajo forzoso y trata de personas.
		AEI 5.2	Información específica para la promoción de igualdad y no discriminación en el empleo con énfasis en la igualdad de género.
OEI 6	GENERAR COMPETENCIAS Y OPORTUNIDADES LABORALES PARA POBLACIONES VULNERABLES, CON ÉNFASIS EN AQUELLAS EN CONDICIONES DE POBREZA Y POBREZA EXTREMA.	AEI 6.1	Asistencia técnica integral para la inserción laboral y autoempleo de las poblaciones vulnerables, en condiciones de pobreza y pobreza extrema.
		AEI 6.2	Intermediación laboral acorde a la demanda del mercado laboral, para poblaciones vulnerables, en condiciones de pobreza y pobreza extrema.
		AEI 6.3	Certificación oficial de competencias laborales para mejorar la empleabilidad de las poblaciones vulnerables, en condiciones de pobreza y pobreza extrema.
		AEI 6.4	Fortalecer capacidades de los servidores y funcionarios de los Gobiernos Regionales para fomentar la inserción laboral y autoempleo de grupos vulnerables, en condiciones de pobreza y pobreza extrema.
		AEI 6.5	Asistencia técnica integral sobre mecanismos de empleo formal para personas en condiciones de vulnerabilidad sociolaboral, de pobreza y pobreza extrema.
		AEI 6.6	Información y Orientación en materia de promoción del teletrabajo y migración laboral, en especial grupos vulnerables, en condiciones de pobreza y pobreza extrema.
OEI 7	PROMOVER EL EMPLEO A TRAVÉS DEL MEJORAMIENTO DE LAS COMPETENCIAS LABORALES Y NIVELES DE EMPLEABILIDAD DE LA POBLACIÓN, PARTICULARMENTE EN CONDICIONES DE DESEMPLEO Y SUBEMPLEO.	AEI 7.1	Asistencia técnica integral para la inserción laboral y autoempleo de las personas en condiciones de desempleo y subempleo.
		AEI 7.2	Intermediación laboral acorde a la demanda del mercado laboral de las personas en condiciones de desempleo y subempleo.
		AEI 7.3	Certificación oficial de competencias laborales para mejorar la empleabilidad de la población, particularmente en condiciones de desempleo y subempleo.
		AEI 7.4	Empleo temporal focalizado dirigido a personas en situación de vulnerabilidad, particularmente en condiciones de desempleo y subempleo.
		AEI 7.5	Oportunidades de empleo, empleabilidad y emprendimiento generados, en beneficio de la población, particularmente en condiciones de desempleo y subempleo.
OEI 8	MEJORAR EL MODELO DE GESTIÓN INSTITUCIONAL CENTRADO EN EL CIUDADANO	AEI 8.1	Fortalecer y articular territorialmente al Ente Rector para beneficio de la población.
		AEI 8.2	Sistemas Administrativos modernizados con herramientas de gestión orientadas al beneficio de clientes internos y externos.
		AEI 8.3	Implementar el Sistema de Información del Mercado de Trabajo.
		AEI 8.4	Impulsar el cumplimiento óptimo de las funciones encargadas al MTPE.



11

#### 6.4. PLAN ESTRATÉGICO SECTORIAL MULTIANUAL (PESEM) 2017-2021

El Plan Estratégico Sectorial Multianual y las Acciones Estratégicas se describen en el siguiente cuadro:

**Cuadro N° 13: Plan Estratégico Multianual y Acciones Estratégicas**

Fuente: Plan Estratégico Multianual (PESEM) 2017-2021 aprobado mediante Resolución Ministerial N° 329-2016-TR.

Ítem	Objetivo Estratégico	Acciones Estratégicas
PESEM1	Promover empleos formales con acceso a los derechos laborales y cobertura de seguridad social para lograr un desarrollo productivo y sostenido de nuestra economía.	<p>Diseñar e implementar mecanismos que faciliten y promuevan el tránsito a la formalización laboral.</p> <p>Sensibilizar a los actores laborales sobre los beneficios de la formalización, generando y difundiendo información de calidad.</p> <p>Desarrollar y promover mecanismos de articulación multisectorial e intergubernamentales orientados a facilitar los procesos de formalización laboral.</p> <p>Cautelar y promover el respeto de los derechos socio laborales de la población laboral a través de un sistema de inspección de trabajo predictivo, eficiente y de calidad; así como, proteger los derechos fundamentales y la seguridad y salud en el trabajo.</p> <p>Promover una mejor calidad y mayor cobertura de la seguridad social y la prevención de riesgos.</p>
PESEM2	Desarrollar empleabilidad y fomentar el autoempleo de los jóvenes, acorde a la demanda real del mercado laboral en el país.	<p>Promover el desarrollo, uso y activación de las habilidades y competencias laborales de los jóvenes para facilitar su inserción laboral e incremento de la productividad.</p> <p>Crear, desarrollar y promover mecanismos con enfoque prospectivo para articular la oferta laboral juvenil con las demandas reales del mercado laboral.</p> <p>Desarrollar y concertar políticas y estrategias multisectoriales y la articulación público privada para mejorar las competencias laborales de los jóvenes para el empleo y autoempleo y estandarización de competencias.</p>
PESEM3	Potenciar el Consejo Nacional de Trabajo y otras instancias para la generación de una legislación laboral que fomente la productividad y garantice los derechos laborales	<p>Fortalecer las comisiones técnicas y mesa de diálogo social juvenil; así como, otras instancias de diálogo laboral.</p> <p>Fortalecer los Consejos Regionales y fomentar la generación de los Consejos Macroregionales del sector.</p> <p>Impulsar en las comisiones técnicas, mesas de diálogo y otras instancias laborales el análisis y elaboración de propuestas normativas o de políticas; así como, mecanismos y estrategias que contribuyan o beneficien la paz laboral.</p>
PESEM4	Generar competencias y oportunidades laborales para poblaciones vulnerables, particularmente mujeres víctimas de violencia y personas con discapacidad	<p>Fortalecer políticas y articular con las Entidades Públicas y Privadas para erradicar el trabajo infantil, trabajo forzoso y promover la igualdad en el empleo.</p> <p>Promover el reconocimiento y desarrollo de competencias laborales para poblaciones vulnerables.</p>

		Promover la generación de oportunidades laborales para poblaciones vulnerables con énfasis en las mujeres víctimas de violencia y personas con discapacidad.
		Desarrollar y concertar intervenciones conjuntas sectoriales e intergubernamentales para la generación de competencias y oportunidades laborales de las poblaciones vulnerables.
PESEM5	Promover el empleo a través del mejoramiento de las competencias laborales y niveles de empleabilidad de las personas en condiciones de desempleo y subempleo.	Fortalecer los programas y proyectos sociales del sector promoviendo la generación de empleo y autoempleo.
		Diseñar y promover estrategias territoriales para mejorar las competencias laborales y niveles de empleabilidad en los desempleados y subempleados.
		Fortalecer la generación de empleos temporales en la población desempleada y subempleada en condición de pobreza y pobreza extrema, promoviendo la articulación territorial y la competitividad local.
PESEM6	Implementar un efectivo modelo de gestión sectorial centrado en el ciudadano.	Fortalecer la capacidad rectora en la implementación de las políticas laborales.
		Optimizar la capacidad rectora para promover el empleo, la empleabilidad y el autoempleo.
		Promover una gestión de calidad sectorial y territorial.

## 6.5. EJES ESTRATÉGICOS 2017-2021

Los Ejes Estratégicos se describen a continuación en el siguiente cuadro:

Cuadro N° 14: Ejes Estratégicos 2017-2021

Ítem	Ejes Estratégicos 2017-2021	
EJE1	Formalización de la fuerza laboral	Promover empleos formales con acceso a derechos laborales y cobertura de seguridad social, para lograr un desarrollo productivo y sostenido de nuestra economía.
EJE2	Inserción juvenil al mercado laboral	Desarrollar la empleabilidad de los jóvenes y fomentar el autoempleo, acorde a la demanda real del mercado laboral en el país.
EJE3	Diálogo social en materia laboral	Potenciar el Consejo Nacional de Trabajo para la generación de una legislación laboral que fomente la productividad y garantice los derechos laborales.
EJE4	Empleabilidad y protección de grupos vulnerables	Generación de competencias y oportunidades laborales para poblaciones vulnerables, particularmente mujeres víctimas de violencia y personas con discapacidad. Eradicación del trabajo infantil y eliminación del trabajo forzoso.
EJE5	Programas promotores	Promover el empleo a través del mejoramiento de las competencias laborales y niveles de empleabilidad de las personas en condiciones de desempleo y subempleo.
EJE6	Modernización de la Gestión	Implementar un efectivo modelo de gestión sectorial centrado en el ciudadano.



M

## VII. FORMULACIÓN DE LA ESTRATEGIA

### 7.1. MISIÓN DE GOBIERNO ELECTRONICO

Servir en el logro de las estrategias y objetivos de la entidad, a través del manejo de recursos y actividades de tecnología de la información y comunicación, que facilite la toma de decisiones, simplifique y apoye la operación institucional y que fomente y apoye los proyectos y programas de las dependencias, con la intención de superar las expectativas del ciudadano, que son nuestra razón de ser, a través de los más altos estándares de calidad, honestidad, respeto y compromiso.

### 7.2. VISIÓN DE GOBIERNO ELECTRONICO

Ser un herramienta estratégica, agente de cambio e innovación tecnológica en la entidad, incorporando buenas prácticas de gobierno y gestión y utilizando tecnologías de vanguardia en beneficio de los ciudadanos.

### 7.3. OBJETIVO GENERAL

Mejorar la prestación de servicios que brinda el MTPE, mediante el uso de tecnologías de información y comunicación, orientadas a la eficiencia, la eficacia y la transparencia en la gestión centrada en los ciudadanos y empresas.

### 7.4. OBJETIVOS ESPECIFICOS

Del Objetivo General se desprenden los Objetivos Específicos. Cumplir con estos objetivos implica el logro del objetivo general.

Los Objetivos Estratégicos Específicos están alineados a las formas de gobierno electrónico según como se muestra a continuación.

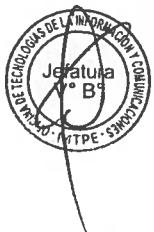
- 1) Fortalecer los servicios informáticos orientados al ciudadano, empleados, empresas y gobierno.
- 2) Mejorar, de manera oportuna, precisa, relevante y comprensible, la información que se brinda a ciudadanos y empresas.
- 3) Fortalecer la gestión orientada a la eficiencia, eficacia y transparencia para los ciudadanos.
- 4) Fortalecer el acercamiento del Estado a las empresas y ciudadanos, haciendo uso intensivo de las tecnologías de la información, a través de los servicios informáticos.

- 5) Contribuir a la mejora continua de la gestión del MTPE diseñando y desarrollando programas y/o proyectos informáticos en el marco de un Gobierno electrónico.
- 6) Reestructurar la metodología de desarrollo de software en la OGETIC y fortalecer el perfil técnico del personal.
- 7) Fortalecer la infraestructura informática y la seguridad de la información, para incrementar la disponibilidad, seguridad y confiabilidad de la información que se brinda al ciudadano.

## 7.5. DECLARACIÓN DE PRINCIPIOS

Son principios de gobierno electrónico del MTPE los siguientes:

- 1) **Adecuado:** Significa que responda al interés de los ciudadanos de modo que se logre una mejor cercanía del público usuario con los servicios sectoriales. Para ello, el uso de los mecanismos del gobierno electrónico están diseñados para ofrecer más ventajas que los trámites presenciales.
- 2) **Inclusión:** Implica considerar la dimensión geográfica (dónde se accede), la dimensión social (quién accede) y la dimensión temporal (cuándo se accede), para lograr la equidad del acceso a los mecanismos de gobierno electrónico y asegurando la inclusión de sectores sociales que se encontraban al margen de los servicios sectoriales.
- 3) **Innovación:** Modernizar los procesos y administración de los servicios sectoriales del MTPE, con la integración de personas, procesos, marco regulatorio y tecnología con el fin de responder a las nuevas exigencias de la ciudadanía.
- 4) **Interoperabilidad:** Garantizar el intercambio de información dentro y fuera de la institución bajo estándares no dependientes y con la finalidad que la ciudadanía se vea beneficiada.
- 5) **Simplicidad:** Garantizar que las aplicaciones informáticas comprensibles y amigables, de modo que el usuario interactúe con el entorno de forma simple y sencilla.
- 6) **Seguridad:** Disponer de niveles adecuados de seguridad que garanticen la privacidad de la información del MTPE, el acceso a la información y a las transacciones realizadas, así como también garantizar la disponibilidad de los medios electrónicos al público usuario.



μ

- 7) **Participativo:** Facilitar y fortalecer la participación cooperativa/colaborativa de la ciudadanía, el sector privado y el Sector Público en temas de servicios del MTPE.
- 8) **Transparente:** Los mecanismos de gobierno electrónico contribuyen con garantizar la transparencia de la gestión del MTPE.

## 7.6. ANALISIS FODA

Para el presente análisis FODA, se han tomado en cuenta factores económicos, políticos, sociales y culturales que pueden favorecer, o poner en riesgo, el cumplimiento de la misión del MTPE.

### Análisis Interno

El análisis interno se centra en el análisis interno del MTPE con el fin de obtener ventajas a partir de las fortalezas identificadas, asimismo realizar esfuerzos para minimizar las debilidades con las que se cuenta.

Cuadro N° 15: Análisis Interno

FORTALEZAS	SUSTENTO
F1 Voluntad de la Alta Dirección para el desarrollo de proyectos de Gobierno Electrónico	
F2 Voluntad de la Alta Dirección para la modernización, gestión de procesos y la simplificación administrativa	
F3 Servicios informáticos orientados a los empleadores y ciudadanos	
F4 Presencia a nivel nacional a través de nuestras direcciones regionales y programas.	
F5 Personal de OGETIC con conocimiento en desarrollo de aplicaciones web y móviles.	
F6 Base de datos de trabajadores formales de diferentes regímenes laborales, del sector privado y público.	
F7 Existen convenios con otras Entidades para compartir información.	
DEBILIDADES	SUSTENTO
D1 Insuficiente recursos humanos para la implementación de proyectos de Gobierno Electrónico.	
D2 Difícil presupuestario de la Oficina General de Estadística y Tecnologías de la Información y comunicaciones.	
D3 Alta rotación de colaboradores.	
D4 Insuficiente Infraestructura Tecnológica que garantice niveles de disponibilidad y seguridad adecuados.	
D5 Carencia de un mecanismo de gestión de información que permita el análisis de datos para la toma de decisiones.	
D6 Limitada desagregación de los procesos internos del Ministerio (Solo se cuenta con el mapa de procesos nivel 0)	
D7 Falta de políticas de seguridad de la información que mitiguen los riesgos existentes.	

## Análisis Externo

El análisis externo está enfocado a determinar los factores externos, a partir de un estudio donde se identifiquen tendencias que puedan provocar una situación favorable o desfavorable en el entorno del MTPE.

Cuadro N° 16: Análisis Externo

OPORTUNIDADES	SUSTENTO
O1 La existencia de un Marco de modernización del Estado, que considera la aplicación de la Tecnología informática como factor clave para mejorar los servicios que brindan las instituciones.	Presentación de los 6 ejes estratégicos del Ministro del MTPE.
O2 Desarrollo de Gobierno electrónico en el país como política de Estado.	Estadísticas INEI.
O3 El permanente crecimiento del acceso a internet a nivel nacional, permitiendo la conexión de zonas del país, en donde nuestro sector desarrolla sus actividades.	Informe: "Gobierno Electrónico: Indicadores" – CEPAL-Naciones Unidas.
O4 Contexto en el que existen casos de éxitos y avances de Gobierno electrónico en otras instituciones públicas del país y en Latinoamérica.	Se ve reflejado en las aplicaciones : <ul style="list-style-type: none"> <li>• RETCC</li> <li>• Planilla electrónica</li> <li>• Contratos extranjeros</li> </ul>
O5 Existencia de la Plataforma de Interoperabilidad del Estado - PIDE que permite la implementación de intercambio de datos a través de servicios informáticos, entre entidades del Estado a través de Internet, telefonía móvil y otros medios tecnológicos disponibles.	Proyecto Ministerio de Transportes y Comunicaciones.
O6 Existencia del Proyecto Red Dorsal Nacional de Fibra óptica, el cual permitirá conexiones de alta velocidad a Internet, posibilitando el acceso a la información, comunicaciones y servicios de diversa índole.	Informe Global de Tecnologías de la Información 2016 - CDI – Sociedad Nacional de Industrias.
O7 El desarrollo del mercado de las tecnologías de la información y Comunicaciones en el país, que permite acceder a nuevas tecnologías.	
AMENAZAS	SUSTENTO
A1 Entorno tecnológico cambiante.	
A2 Desigualdades socioeconómicas y existencia de poblaciones vulnerables con pocas capacidades para el acceso a internet.	Diagnóstico de TI realizado por OGETIC.

A continuación se ha elaborado la matriz de FODA para la determinación de las estrategias del Plan de Gobierno Electrónico.



M

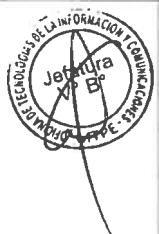
Cuadro N° 17 Matriz FODA

MATRIZ FODA		
	OPORTUNIDADES	AMENAZAS
FORTALEZAS	<p>F1, F2, F3, F5, F7, O1, O2, O3, O7: Identificar una lista priorizada de aplicaciones informáticas para dar soporte a la línea de gestión del MTPE para desarrollo bajo modalidad en el marco de gobierno electrónico.</p> <p>F1, F2, F3, F5, O1, O2, O3, O7: Fomentar a través de plataforma web la información de datos abiertos</p> <p>F1, F2, F6, O1, O2, O3, O7: Realizar aplicación de minería de datos y Business Intelligence &amp; Analytics alineado a los objetivos de la Entidad y del Gobierno Electrónico.</p>	<p>F1, F2, A1, A2, A3: Desarrollo de plataforma virtual para capacitación orientadas al ciudadano y empresas.</p> <p>F4, A1, A2, A3: Desarrollar programas de capacitación a personal de las direcciones regionales y programas para que puedan brindar el soporte de aplicaciones informáticas a nivel nacional.</p>
DEBILIDADES	<p>D1, O1, O2: Desarrollar programas de capacitación orientado a desarrollar conocimiento del personal de OGETIC en normativas de la Secretaría Técnica de Gobierno Digital.</p> <p>D4, O1, O2: Fortalecer la infraestructura tecnológica del MTPE para la implementación de las aplicaciones de Gobierno Electrónico.</p> <p>D7, O1, O2, O3, O4, O7: Fortalecer los procesos de seguridad de la información del MTPE para mitigar los riesgos.</p> <p>D5, O1, O2: Realizar aplicación de minería de datos y Business Intelligence &amp; Analytics alineado a los objetivos de la Entidad y del Gobierno Electrónico.</p> <p>D6, O1, O2: Diseñar e implementar procesos formales de ciclo de vida de software.</p> <p>D6, O1, O2: Implementación de herramientas para el soporte de ciclo de vida de software.</p> <p>D2, A2: Desarrollo de plataforma virtual para capacitación orientado al ciudadano y empresas a nivel nacional.</p>	<p>D1, D3, A1: Capacitación al personal técnico en tecnologías de la información.</p>

## 7.7. FACTORES CRITICOS DE EXITO

Los factores críticos de éxito para la formulación, ejecución, seguimiento y monitoreo del Plan Estratégico de Gobierno Electrónico en el MTPE, son:

- 1) Apoyo y compromiso de la Alta Dirección.
- 2) Contar con los recursos financieros necesarios para cubrir las iniciativas presentadas en el presente PEGE.
- 3) Tener proyectos con un alto impacto, para el corto, mediano y largo plazo.
- 4) Contar con un equipo de profesionales calificados y comprometidos con la entidad.
- 5) Contar con procesos y procedimientos internos de ciclo de vida de software, respecto a los procesos de adquisición, documentación y gestión de configuración.



## 7.8. ESTRATEGIAS CLAVES

Para el desarrollo del gobierno electrónico en el MTPE, se han identificado las siguientes estrategias para el logro de los objetivos específicos:

**Objetivo 1:** Fortalecer los servicios informáticos orientados al ciudadano, empleados, empresas y gobierno.

### Estrategia

- F1, F2, F3, F5, F7, O1, O2, O3, O7: Identificar una lista priorizada de aplicaciones informáticas para dar soporte a la línea de gestión del MTPE para desarrollo bajo la modalidad de tercerización y desarrollo interno.

**Objetivo 2:** Mejorar, de manera oportuna, precisa, relevante y comprensible, la información que se brinda a ciudadanos y empresas.

### Estrategia

- F1, F2, F6, O1, O2, O3, O7, D5: Realizar aplicación de minería de datos y Business Intelligence & Analytics alineado a los objetivos de la Entidad y del Gobierno Electrónico.
- F1, F2, F3, F5, O1, O2, O3, O7: Fomentar a través de la plataforma web el acceso a los datos abiertos.

**Objetivo 3:** Fortalecer la gestión orientada a la eficiencia, eficacia y transparencia para los ciudadanos.

### Estrategia

- F1, F2, F3, F5, F7, O1, O2, O3, O7: Identificar una lista priorizada de aplicaciones informáticas para dar soporte a la línea de gestión del MTPE para desarrollo, en el marco de gobierno electrónico.
- F1, F2, F3, F5, O1, O2, O3, O7: Fomentar a través de la plataforma web el acceso a los datos abiertos.
- D6, O1, O2: Diseñar e implementar procesos formales de ciclo de vida de software.
- D6, O1, O2: Implementación de herramientas para el soporte de ciclo de vida de software.

**Objetivo 4:** Fortalecer el acercamiento del Estado a las empresas y ciudadanos, haciendo uso intensivo de las tecnologías de la información, a través de los servicios informáticos.

## Estrategia

- F1, F2, F3, F5, F7, O1, O2, O3, O7: Identificar una lista priorizada de aplicaciones informáticas para dar soporte a la línea de gestión del MTPE para desarrollo bajo modalidad en el marco de gobierno electrónico.
- F1, F2, A1, A2, D2: Desarrollo de plataforma virtual para capacitación orientadas al ciudadano y empresas.
- F4, A1, A2: Desarrollar capacitaciones al personal de las direcciones regionales y de los programas de la entidad para que puedan brindar el soporte de aplicaciones informáticas a nivel nacional.

**Objetivo 5:** Contribuir a la mejora continua de la gestión del MTPE diseñando y desarrollando programas y/o proyectos informáticos en el marco de un Gobierno electrónico.

## Estrategia

- D1, O1, O2: Desarrollar programas de capacitación que tenga en cuenta las normativas de la Secretaría Técnica de Gobierno Digital.
- F1, F2, F3, F5, F7, O1, O2, O3, O7: Identificar una lista priorizada de aplicaciones informáticas para dar soporte a la línea de gestión del MTPE para el desarrollo bajo modalidad en el marco de gobierno electrónico.

**Objetivo 6:** Reestructurar la metodología de desarrollo de software en la OGETIC y fortalecer el perfil técnico del personal.

## Estrategia

- D6, O1, O2: Diseñar e implementar procesos formales de ciclo de vida de software.
- D1, O1, O2: Desarrollar programas de capacitación orientados a desarrollar el conocimiento del personal de OGETIC sobre la normativa de la Secretaría Técnica de Gobierno Digital.
- D1, D3, A1: Capacitación al personal técnico en tecnologías de la información.
- D7, O1, O2, O3, O4, O7: Fortalecer los procesos de seguridad de la información del MTPE para mitigar los riesgos.

**Objetivo 7:** Fortalecer la infraestructura informática y la seguridad de la información, para incrementar la disponibilidad, seguridad y confiabilidad de la información que se brinda al ciudadano.

### Estrategia

- D4, O1, O2: Fortalecer la infraestructura tecnológica del MTPE para la implementación de las aplicaciones de Gobierno Electrónico.
- D7, O1, O2, O3, O4, O7: Fortalecer los procesos de seguridad de la información del MTPE para mitigar los riesgos.

## 7.9. POLÍTICAS PÚBLICAS RELATIVAS A LAS TICS

### 7.9.1. Políticas Públicas respecto del Gobierno Electrónico

- Acercar los servicios de información y/o servicios en linea, que proporcionan las instituciones publicas, a los ciudadanos, desarrollando proyectos estratégicos de Gobierno electronico que se constituyan en proyectos emblemáticos que demuestren las ventajas del uso de la tecnología como medio eficaz para la reducción de los tiempos y costos asociados a procesos de innovación de prácticas y de simplificación administrativa.
- Mejorar los procesos y marco legal de la Administración Pública que permita hacerlos más eficientes, transparentes y con enfoque al usuario, para facilitar su informatización a través de las tecnologías de la información y comunicaciones, considerando las expectativas y requerimientos del ciudadano, así como sus criterios de optimización.
- Promover y disponer de infraestructura de telecomunicaciones adecuada, para el desarrollo de la Sociedad de la Información y de la implementación de iniciativas de Gobierno Electrónico en particular, con énfasis en las zonas actualmente menos atendidas.
- Administrar el proceso de inducción, administración del cambio, aprendizaje y capacitación a la población excluida del uso de las TICs, de forma que permita su inserción como potenciales usuarios de los servicios proporcionados por el Estado, preservando su herencia cultural, lingüística y tradicional autóctona; y,



μ

promoviendo la generación de recursos y contenidos locales que difundan la riqueza cultural de nuestros pueblos.

#### 7.9.2. Políticas de Seguridad de la información

- El objetivo de la Política de Seguridad es dirigir y dar soporte a la gestión de la seguridad de la información de acuerdo a los requisitos de la institución y la legislación aplicable. Es el punto de partida para el diseño e implementación de Sistemas de Gestión de la Seguridad de la Información (SGSI) de acuerdo a la Norma NTP ISO/IEC 27001:2014.
- La política de seguridad debe ser un documento legible y comprensible para todos los usuarios hacia los cuales va dirigida, lo cual es más fácil de conseguir si es corto y preciso, enfocado a describir qué se quiere proteger en la organización y por qué.

#### 7.9.3. Políticas de mejoramiento de capacidades humanas, internas y externas

- Se prioriza y vela que el personal conozca sus roles y responsabilidades (MOF).
- Facilitar información lógica y física referente al rol y organización del MTPE, así como a los procesos de capacitaciones y/o talleres realizados.

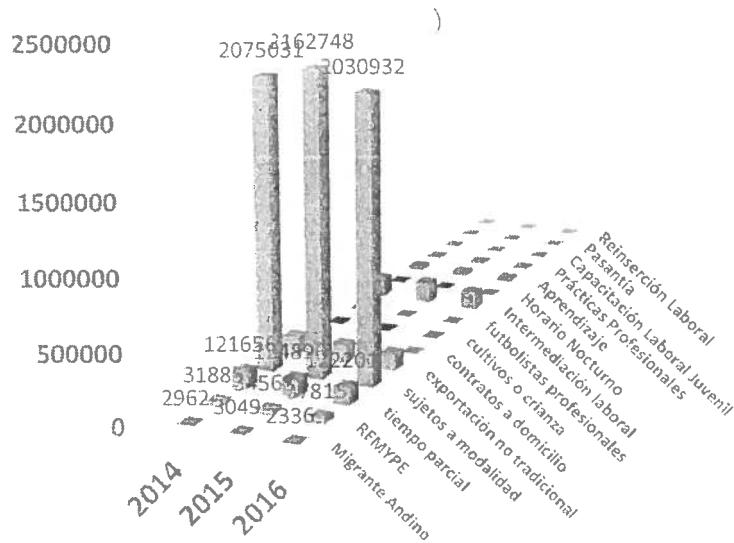


### 7.10. LA INTERNET COMO MEDIO PARA LOGRAR EL GOBIERNO ELECTRÓNICO DE LA ENTIDAD

Podría decirse que el gobierno electrónico es una consecuencia lógica de la gran expansión que ha tenido el uso del Internet en los últimos años. En el MTPE el uso de la internet con las estadísticas de las consultas realizadas en los diferentes servicios informáticos, se presenta en el siguiente cuadro.

μ

Gráfico N° 14: Uso de Internet MTPE



**Equidad de acceso:** Asegurar a todos los ciudadanos el acceso a la información y a los servicios informáticos en cualquier momento y sin discriminación alguna.

**Amigabilidad:** Los servicios desarrollados y expuestos por el MTPE deberán ser de fácil uso, manejo simple y sencillo para los ciudadanos.

**Seguridad:** Los servicios que se implementen deberán contar con los controles de seguridad

**Conveniente:** Que el beneficio que obtenga el ciudadano al buscar información o un servicio del MTPE a través de internet, sean superiores a los que recibirían en forma presencial

**Cobertura Nacional:** Los servicios informáticos a implementar por el MTPE deberán ser consumidos desde cualquier parte del país.

*μ*

### 7.11. DEFINICIÓN DE METAS (PROYECTOS)

En base a los objetivos específicos (numeral 7.4) y estrategias claves (numeral 7.8), se ha considerado la implementación de los proyectos indicados en el siguiente cuadro.

**Cuadro N° 18: Proyectos del Plan Estratégico de Gobierno Electrónico.**

Objetivos Específicos	Estrategias Claves	Proyectos
1) Fortalecer los servicios informáticos orientados al ciudadano, empleados, empresas y gobierno.	Identificar una lista priorizada de aplicaciones informáticas para dar soporte a la línea de gestión del MTPE para desarrollo bajo la modalidad de tercerización y desarrollo interno.	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Sistema de gestión de citas.</li> <li>- Sistema de organizaciones sindicales</li> <li>- Sistema de contratos laborales.</li> <li>- Registro de empresas con personal discapacitado</li> <li>- Campo virtual de formación continua</li> <li>- App móvil trámites MTPE Fase 1</li> <li>- App móvil trámites MTPE Fase 2</li> <li>- Sistema de liquidaciones</li> <li>- Sistema de dictámenes económicos laborales</li> <li>- Renovación del portal institucional</li> <li>- Renovación del REMYPE</li> <li>- Plataforma de retorno productivo</li> <li>- Observatorio de negociaciones colectivas</li> <li>- Sistema de autodiagnóstico del cumplimiento de la normativa laboral</li> <li>- Sistema de evaluación de nivel de satisfacción del ciudadano</li> </ul>
2) Mejorar, de manera oportuna, precisa, relevante y comprensible, la información que se brinda a ciudadanos y empresas.	<p>Realizar aplicación de minería de datos y Business Intelligence &amp; Analytics alineado a los objetivos de la Entidad y del Gobierno Electrónico.</p> <p>Fomentar a través de la plataforma web el acceso a los datos abiertos.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Implementación de Sistema de Planillas e-PayRoll.</li> <li>- Implementación de herramienta de Balanced ScoreCard, Tablero de Control e Indicadores.</li> <li>- APP móvil ponte en carrera</li> <li>- APP móvil proyecta tu futuro</li> <li>- Sistema de acceso a la información pública</li> <li>- Portal de datos abiertos</li> <li>- Renovación de aplicación móvil para servicios de empleo</li> </ul>
3) Fortalecer la gestión orientada a la eficiencia, eficacia y transparencia para los ciudadanos.	Identificar una lista priorizada de aplicaciones informáticas para dar soporte a la línea de gestión del MTPE para desarrollo, en el marco de gobierno electrónico.	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Sistema de gestión de citas.</li> <li>- Sistema de organizaciones sindicales</li> <li>- Sistema de contratos laborales.</li> <li>- Registro de empresas con personal discapacitado</li> <li>- Campo virtual de formación continua</li> <li>- App móvil trámites MTPE Fase 1</li> <li>- App móvil trámites MTPE Fase 2</li> <li>- Sistema de liquidaciones</li> <li>- Sistema de dictámenes económicos laborales</li> <li>- Renovación del portal institucional</li> </ul>

		<ul style="list-style-type: none"> <li>- Renovación del REMYPE</li> <li>- Plataforma de retorno productivo</li> <li>- Observatorio de negociaciones colectivas</li> <li>- Sistema de autodiagnóstico del cumplimiento de la normativa laboral</li> <li>- Sistema de evaluación de nivel de satisfacción del ciudadano</li> </ul>
	Fomentar a través de la plataforma web el acceso a los datos abiertos.	<ul style="list-style-type: none"> <li>- APP móvil ponte en carrera</li> <li>- APP móvil proyecta tu futuro</li> <li>- Sistema de acceso a la información pública</li> <li>- Portal de datos abiertos</li> <li>- Renovación de aplicación móvil para servicios de empleo</li> </ul>
	Diseñar e implementar procesos formales de ciclo de vida de software.	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Implementar políticas para ciclo de vida de software</li> </ul>
	Implementación de herramientas para el soporte de ciclo de vida de software.	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Contratación de herramienta para soporte de ciclo de vida de software.</li> </ul>
4) Fortalecer el acercamiento del Estado a las empresas y ciudadanos, haciendo uso intensivo de las tecnologías de la información, a través de los servicios informáticos.	Identificar una lista priorizada de aplicaciones informáticas para dar soporte a la línea de gestión del MTPE para desarrollo bajo modalidad en el marco de gobierno electrónico.	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Sistema de gestión de citas.</li> <li>- Sistema de organizaciones sindicales</li> <li>- Sistema de contratos laborales.</li> <li>- Registro de empresas con personal discapacitado</li> <li>- Campo virtual de formación continua</li> <li>- App móvil trámites MTPE Fase 1</li> <li>- App móvil trámites MTPE Fase 2</li> <li>- Sistema de liquidaciones</li> <li>- Sistema de dictámenes económicos laborales</li> <li>- Renovación del portal institucional</li> <li>- Renovación del REMYPE</li> <li>- Plataforma de retorno productivo</li> <li>- Observatorio de negociaciones colectivas</li> <li>- Sistema de autodiagnóstico del cumplimiento de la normativa laboral</li> <li>- Sistema de evaluación de nivel de satisfacción del ciudadano</li> </ul>
	Desarrollo de plataforma virtual para capacitaciones orientadas al ciudadano y empresas.	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Contratación de herramienta para capacitación virtual.</li> </ul>
	Desarrollar programas de capacitación al personal de las direcciones regionales y programas para que puedan brindar el soporte de aplicaciones informáticas a nivel nacional.	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Contratación de herramienta para capacitación virtual.</li> </ul>
5) Contribuir a la mejora continua de la gestión del MTPE	Desarrollar programas de capacitación que tenga en cuenta las normativas de la	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Capacitación en normativas de la Secretaría Técnica de Gobierno Digital.</li> </ul>

<p>diseñando y desarrollando programas y/o proyectos informáticos en el marco de un Gobierno electrónico.</p>	<p>Secretaría Técnica de Gobierno Digital.</p>	
	<p>Identificar una lista priorizada de aplicaciones informáticas para dar soporte a la línea de gestión del MTPE para el desarrollo bajo modalidad en el marco de gobierno electrónico.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Sistema de gestión de citas.</li> <li>- Sistema de organizaciones sindicales</li> <li>- Sistema de contratos laborales.</li> <li>- Registro de empresas con personal discapacitado</li> <li>- Campo virtual de formación continua</li> <li>- App móvil trámites MTPE Fase 1</li> <li>- App móvil trámites MTPE Fase 2</li> <li>- Sistema de liquidaciones</li> <li>- Sistema de dictámenes económicos laborales</li> <li>- Renovación del portal institucional</li> <li>- Renovación del REMYPE</li> <li>- Plataforma de retorno productivo</li> <li>- Observatorio de negociaciones colectivas</li> <li>- Sistema de autodiagnóstico del cumplimiento de la normativa laboral</li> <li>- Sistema de evaluación de nivel de satisfacción del ciudadano</li> </ul>
<p>6) Reestructurar la metodología de desarrollo de software en la OGETIC y fortalecer el perfil técnico del personal.</p>	<p>Diseñar e implementar procesos formales de ciclo de vida de software.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Implementar políticas para ciclo de vida de software</li> </ul>
	<p>Capacitación al personal técnico en tecnologías de la información.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Capacitación al personal técnico de OGETIC en tecnologías de la información y comunicación.</li> </ul>
	<p>Desarrollar programas de capacitación orientado a desarrollar conocimiento del personal de OGETIC en normativas de la Secretaría Técnica de Gobierno Digital.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Capacitación en normativas de la Secretaría Técnica de Gobierno Digital.</li> </ul>
	<p>Fortalecer los procesos de seguridad de la información del MTPE para mitigar los riesgos.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Implementar políticas de seguridad de la información.</li> </ul>
<p>7) Fortalecer la infraestructura informática y la seguridad de la información, para incrementar la disponibilidad, seguridad y confiabilidad de la información que se brinda al ciudadano.</p>	<p>Fortalecer la infraestructura tecnológica del MTPE para la implementación de las aplicaciones de Gobierno Electrónico.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Implementación de nuevo Centro de Datos de alta disponibilidad.</li> </ul>
	<p>Fortalecer los procesos de seguridad de la información del MTPE para mitigar los riesgos.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Contratación de servicio de seguridad de la información.</li> <li>- Implementar políticas de seguridad de la información.</li> </ul>

## 7.11.1. MATRIZ DE PROYECTOS Y OBJETIVOS ESTRATÉGICOS DE LA ENTIDAD

En el siguiente cuadro se aprecia el alineamiento de los proyectos del Plan Estratégico de Gobierno Electrónico de OGETIC respecto a los Objetivos Estratégicos de la Entidad.

**Cuadro 19: Matriz de Proyectos y Objetivos Estratégicos de la Entidad.**

Nº	Nombre del Proyecto	Objetivos Estratégicos Institucionales 2017-2019								Plan Estratégico Sectorial Multianual 2017 - 2021						Ejes Estratégicos 2017-2021					
		OEI1	OEI2	OEI3	OEI4	OEI5	OEI6	OEI7	OEI8	Pesem1	Pesem2	Pesem3	Pesem4	Pesem5	Pesem6	EJE1	EJE2	EJE3	EJE4	EJE5	EJE6
1	Sistema de gestión de citas	x	x		x				x	x						x	x				
2	Sistema de organizaciones sindicales				x														x		
3	Sistema de contratos laborales	x																	x		
4	Registro de empresas con personal discapacitado					x	x			x				x						x	
5	App móvil trámites MTPE Fase 1	x							x	x	x						x				
6	App móvil trámites MTPE Fase 2																				
7	Sistema de liquidaciones					x															
8	Sistema de dictámenes económicos laborales			x	x							x							x		
9	Renovación del portal institucional	x	x						x	x							x	x		x	x
10	Renovación del REMYPE	x							x								x	x			
11	Plataforma de retorno productivo	x																			
12	App móvil de Ponte en Carrera	x	x						x	x	x					x	x	x	x		
13	App móvil de Proyecta tu futuro	x	x						x	x	x					x	x	x	x		
14	Sistema de acceso a la información pública								x								x				
15	Portal de datos abiertos								x								x				
16	Renovación de aplicación móvil para servicios de empleo								x	x		x				x	x	x	x	x	
17	Sistema de evaluación de nivel de satisfacción del ciudadano								x								x				
18	Sistema de fiscalización e inspección laboral																				
19	Sistematización de las Fases de Programación, Seguimiento y Evaluación de Planes Estratégicos y Operativos																				x
20	Implementación de Sistema de Planillas e-PayRoll																				
21	Implementación de herramienta de Balanced ScoreCard, Tablero de Control de Mando																				
22	Contratación de herramienta para capacitación virtual																				
23	Contratación de herramienta para soporte de ciclo de vida de software																				
24	Implementar políticas de ciclo de vida de software																				
25	Implementar políticas de seguridad de la información																				
26	Capacitación en normativas de la Secretaría Técnica de Gobierno Digital																				
27	Capacitación al personal técnico de OGETIC en tecnologías de la información y comunicación																				
28	Implementación de nuevo Centro de Datos de alta disponibilidad	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x
29	Contratación de servicio de seguridad perimetral	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x



## 7.12. RECURSOS Y PRESUPUESTO

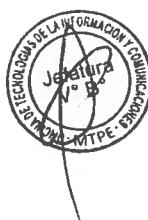
El siguiente cuadro muestra el presupuesto estimado para los proyectos de gobierno electrónico.

**Cuadro N° 20: Presupuesto de Proyectos de Plan Estratégico de Gobierno Electrónico**

Nº	Nombre del Proyecto	Tipo de Proyecto	Costo aproximado Soles (S/.)	Financiamiento
1	Sistema de gestión de citas	Aplicativo Informático	24.000	Recursos Directamente Recaudados
2	Sistema de organizaciones sindicales	Aplicativo Informático	60.000	Recursos Directamente Recaudados
3	Sistema de contratos laborales	Aplicativo Informático	15.000	Recursos Directamente Recaudados
4	Registro de empresas con personal discapacitado	Aplicativo Informático	15.000	Recursos Directamente Recaudados
5	App móvil trámites MTPE Fase 1	Aplicativo Informático	48.000	Recursos Directamente Recaudados
6	App móvil trámites MTPE Fase 2	Aplicativo Informático	48.000	Recursos Directamente Recaudados
7	Sistema de liquidaciones	Aplicativo Informático	60.000	Recursos Directamente Recaudados
8	Sistema de dictámenes económicos laborales	Aplicativo Informático	80.000	Recursos Directamente Recaudados
9	Renovación del portal institucional	Aplicativo Informático	240.000	Recursos Directamente Recaudados
10	Renovación del REMYPE	Aplicativo Informático	96.000	Recursos Directamente Recaudados
11	Plataforma de retorno productivo	Aplicativo Informático	45.000	Recursos Directamente Recaudados
12	App móvil de Ponte en Carrera	Aplicativo Informático	48.000	Recursos Directamente Recaudados



13	App móvil de Proyecta tu futuro	Aplicativo Informático	48.000	Recursos Directamente Recaudados
14	Sistema de acceso a la información pública	Aplicativo Informático	24.000	Recursos Directamente Recaudados
15	Portal de datos abiertos	Aplicativo Informático	24.000	Recursos Directamente Recaudados
16	Renovación de aplicación móvil para servicios de empleo	Aplicativo Informático	96.000	Recursos Directamente Recaudados
17	Sistema de evaluación de nivel de satisfacción del ciudadano	Aplicativo Informático	24.000	Recursos Directamente Recaudados
18	Sistema de fiscalización e Inspección laboral	Aplicativo Informático	96.000	Recursos Directamente Recaudados
19	Sistematización de las Fases de Programación, Seguimiento y Evaluación de Planes Estratégicos y Operativos	Aplicativo Informático	48.000	Recursos Directamente Recaudados
20	Implementación de Sistema de Planillas e-PayRoll	Sistema de Información	240.000	Recursos Directamente Recaudados
21	Implementación de herramienta de Balanced ScoreCrad, Tablero de Control de Mando	Herramienta Informática para toma de decisiones	192.000	Recursos Directamente Recaudados
22	Contratación de herramienta para capacitación virtual	Herramienta Informática para capacitación	100.000	Recursos Directamente Recaudados
23	Contratación de herramienta para soporte de ciclo de vida de software	Herramienta Informática para soporte del ciclo de vida de software	80.000	Recursos Directamente Recaudados
24	Implementar políticas de ciclo de vida de software	Directiva	0	-
25	Implementar políticas de seguridad de la información	Directiva	0	-
26	Capacitación en normativas de la Secretaría Técnica de Gobierno Digital	Curso de capacitación	0	-
27	Capacitación al personal técnico de OGETIC en tecnologías de la información y comunicación	Curso de capacitación	20.000	Recursos Directamente Recaudados
28	Implementación de nuevo Centro de Datos de alta disponibilidad	Centro de Datos con alta disponibilidad	25.000.000	Recursos Ordinarios



29	Contratación de servicio de seguridad perimetral	Servicio de seguridad perimetral	160.000	Recursos Directamente Recaudados
----	--	----------------------------------	---------	----------------------------------

#### 7.13. ADOPCION DE ESTANDARES

Para el cumplimiento de los objetivos de MTPE en relación a Gobierno Electrónico se propone la adopción de las siguientes normas:

- 1) Resolución Ministerial N° 381-2008-PCM, que aprueban lineamientos y mecanismos para implementar la interconexión de equipos de procesamiento electrónico de información entre las entidades del Estado.
- 2) Ley N° 27269, Ley de firmas y certificados digitales.
- 3) Decreto Supremo N° 052-2008-PCM, que aprueba el Reglamento de la Ley de Firmas y Certificados Digitales.

#### 7.14. PLAN DE ACCIÓN

En el siguiente cuadro se detalla el cronograma de implementación de proyectos y actividades del Plan Estratégico de Gobierno Electrónico.



μ

Cuadro 21: Cronograma de Proyectos.

Nº	Nombre del Proyecto	Indicador	CRONOGRAMA DE PROYECTOS				2017				2018				2019			
			Q4	Q1	Q2	Q3	Q4	Q1	Q2	Q3	Q4	Q1	Q2	Q3	Q4	Q1	Q2	
1	Sistema de gestión de citas	Nº trámites implementados																
2	Sistema de organizaciones sindicales	Nº trámites implementados																
3	Sistema de contratos laborales	Nº trámites implementados																
4	Registro de empresas con personal discapacitado	Nº trámites implementados																
5	Campo virtual de formación continua	Nº trámites implementados																
6	App móvil trámites MTPE Fase 1	Nº trámites implementados																
7	App móvil trámites MTPE Fase 2	Nº trámites implementados																
8	Sistema de liquidaciones	Nº trámites implementados																
9	Sistema de dictámenes económicos laborales	Nº trámites implementados																
10	Renovación del portal institucional	Nº trámites implementados																
11	Renovación del REMYPE	Nº trámites implementados																
12	Plataforma de retorno productivo	Nº trámites implementados																
13	App móvil de Ponte en Carrera	Nº trámites implementados																
14	App móvil de Proyecta tu futuro	Nº trámites implementados																
15	Observatorio de negociaciones colectivas	Nº trámites implementados																
16	Sistema de autodiagnóstico del cumplimiento de la normativa laboral	Nº trámites implementados																
17	Sistema de acceso a la información pública	Nº trámites implementados																
18	Portal de datos abiertos	Nº trámites implementados																
19	Renovación de aplicación móvil para servicios de empleo	Nº trámites implementados																
20	Sistema de evaluación de nivel de satisfacción del ciudadano	Nº trámites implementados																
21	Sistema de fiscalización e inspección laboral	Nº trámites implementados																
22	Sistematización de las Fases de Programación, Seguimiento y Evaluación de Planes Estratégicos y Operativos	Sistema implementado																
23	Implementación de Sistema de Planillas e-PayRoll	Sistema implementado																
24	Implementación de herramienta de Balanced ScoreCard, Tablero de Control de Mando	Herramienta implementada																
25	Contratación de herramienta para capacitación virtual	Herramienta implementada																
26	Contratación de herramienta para soporte de ciclo de vida de software	Herramienta implementada																
27	Implementar políticas de ciclo de vida de software	Política implementada																
28	Implementar políticas de seguridad de la información	Política implementada																
29	Capacitación en normativas de la Secretaría Técnica de Gobierno Digital	Nº personal capacitado																
30	Capacitación al personal técnico de OGETIC en tecnologías de la información y comunicación	Nº personal capacitado																
31	Implementación de nuevo Centro de Datos de alta disponibilidad	Centro de Datos implementado																
32	Contratación de servicio de seguridad perimetral	Seguridad perimetral implementado																



## **7.15. SEGUIMIENTO Y EVALUACION**

El seguimiento y evaluación de los proyectos del Plan Estratégico de Gobierno Electrónico 2017-2019, se realizará en base a las metas e indicadores contenidos en la matriz del PEDE 2017-2019. En el cuadro N° 19 se visualiza dicha matriz.

Teniendo en cuenta las iniciativas expuestas en el plan de acción, la metodología a seguir para el seguimiento de los proyectos será bajo el enfoque de PMI, con los indicadores de performance que esta metodología contempla, la causa de los cambios del plan inicial serán las siguientes:

- Cambios en el presupuesto inicial de cada iniciativa
- Cambios en los plazos de entrega planificados
- Cambios en el alcance de las iniciativas de proyectos presentados.

## **VIII. CONCLUSIONES**

- El plan estratégico de gobierno electrónico elaborado para el MTPE, presenta una lista de proyectos propuestos, que permitirán la evolución progresiva de la institución en cuanto a los niveles de capacidades, de etapas de desarrollo y servicios para integrar de una manera eficiente a las entidades públicas, servidores públicos y ciudadanos con el uso de las tecnologías de información.
- Se necesitará un real compromiso de parte de todos los involucrados para poder alcanzar las metas trazadas para cada año de vigencia del presente plan estratégico de gobierno electrónico.
- Como resultado de una efectiva ejecución del presente plan estratégico de gobierno electrónico, el impacto será el aumento de la participación ciudadana y la disminución de las brechas de acceso a la información presentada por el MTPE.
- Se hace necesario que se gestione y asegure la provisión de los recursos a nivel presupuestal para el logro de los objetivos estratégicos del Plan Estratégico de Gobierno Electrónico 2017-2019.



*m*

## IX. ANEXOS

### ANEXO I: GLOSARIO DE GOBIERNO ELECTRONICO

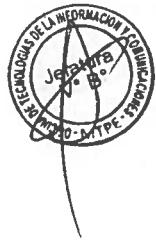
- **Accesibilidad.**- Capacidad de acceder a la utilización de las tecnologías de la información a través de capacitación, entornos e interfaces de usuario "amigables", flexibles y fáciles de usar, infraestructura y equipamiento.
- **Agenda Digital Peruana 2.0.**- Es el Plan de desarrollo de la Sociedad de la Información y el Conocimiento que tiene como objetivo general "Permitir que la sociedad peruana acceda a los beneficios que brinda el desarrollo de las tecnologías de la información y comunicación en todos sus aspectos".
- **Base de datos.**- Conjunto de datos estructurados para permitir la categorización, el almacenamiento, acceso y análisis de información, normalmente diseñado a medida para aplicaciones específicas.
- **Brecha Digital.**- Separación que existe entre las personas (comunidades, Estados, países) que utilizan las Tecnologías de la Información y la Comunicación (TIC), como una parte rutinaria de su vida diaria y aquellas que no tienen acceso a las mismas y aunque las tengan no saben cómo usarlas.
- **Canal.**- Vínculo o medio mediante el cual el usuario accede a un producto o servicio (Ejemplos: teléfono, fax, correo electrónico, oficina pública, etc.).
- **Certificado Digital.**- es el documento electrónico generado y firmado digitalmente por una entidad de certificación, el cual vincula un par de claves con una persona natural o jurídica confirmando su identidad (Art. 6º de la Ley N° 27269 - Ley de Firmas y Certificados Digitales).
- **Cliente externo.**- Usuario demandante de servicios perteneciente a la población general o a otros poderes del Estado, Regional, Provincial o Nacional.
- **Cliente interno.**- Empleado, funcionario o agente perteneciente a la Administración Pública Provincial, cualquiera sea su relación laboral, que demanda un producto o servicio de otro organismo o de otro departamento de su propio organismo.
- **Computación en la nube.**- Denominado también "Cloud Computing". Es un nuevo modelo de prestación de servicios de negocio y tecnología, que permite al usuario acceder a un catálogo de servicios estandarizados y responder a las necesidades de su negocio, de forma flexible y adaptativa, en caso de demandas no previsibles o de picos de trabajo, pagando únicamente por el consumo efectuado.
- **Conectividad.**- Capacidad de comunicación de una sociedad al interior de sí misma y con su entorno global, usando conjuntamente las telecomunicaciones, las tecnologías de la

información y la producción de las industrias de contenidos, y que tiene como fin, su evolución hacia la Sociedad de la Información y el Conocimiento.

- **Derecho.**-Facultad de hacer una cosa no prohibida o de hacer o exigir todo lo que la ley o la autoridad establece en nuestro favor o nos permite quien pueda hacerlo.
- **Desplazamiento.**- Proceso para reemplazar el papel como herramienta de intercambio de información y de gestión en el trabajo interno del Estado; preservando para cada empleado o funcionario; en función de sus hábitos, prácticas laborales y capacitación profesional; el derecho de optar por utilizar el papel o los medios digitales para acceder a la información que requiera para desempeñar eficazmente su función.
- **Digital.**- Datos creados, transmitidos o almacenados en una secuencia de señales codificadas.
- **E-participación.**- Procesos que facilitan y potencian la intervención directa de los ciudadanos en la toma de decisiones, y en la generación de alternativas, mediante la apertura de canales participativos que emplean las TIC.
- **Estándar.**- Premisas comunes básicas o especificación técnica aceptada en forma general por una comunidad técnica, que permite la coordinación de funciones a través de la adhesión a la misma.
- **Firma Digital.**- Es aquella firma electrónica que utiliza una técnica de criptografía asimétrica, basada en el uso de un par de claves único; asociadas una clave privada y una clave pública relacionadas matemáticamente entre sí, de tal forma que las personas que conocen la clave pública no puedan derivar de ella la clave privada (Art. 3º Ley N° 27269 - Ley de Firmas y Certificados Digitales).
- **Firma Electrónica.**- cualquier símbolo basado en medios electrónicos utilizado o adoptado por una parte con la intención precisa de vincularse o autenticar un documento cumpliendo todas o algunas de las funciones características de una firma manuscrita. (Art. 1º Ley N° 27269 - Ley de Firmas y Certificados Digitales).
- **GE - Gobierno Electrónico.**- Entendido, a lo largo de este documento como el uso de la tecnología en el marco de la Modernización del Estado, como medio para facilitar el acceso a y la entrega de servicios gubernamentales, en beneficio de los ciudadanos, las empresas y los empleados públicos.
- **Gestión del conocimiento.**- Procesos cuyo objetivo es administrar y gestionar el capital intelectual de una organización para permitir la búsqueda y el acceso a la información, al conocimiento y a las mejores prácticas a los empleados, en forma oportuna, mediante el uso de herramientas de tecnología de la información.
- **Habitante.**- En el Plan se ha adoptado una definición ampliada de la palabra "habitante" que incluye a todos las personas que habitan en la provincia, a los ciudadanos de las otras

provincias, a los extranjeros residentes y turistas, a las empresas de cualquier tamaño, a las organizaciones no gubernamentales, a todos los organismos del Estado, a los Poderes Legislativo y Judicial, a los Municipios, a todos los organismos de la Administración Pública Nacional y a los empleados y usuarios internos de cada uno de ellos. En definitiva toda aquella persona física o jurídica, cualquiera sea su localización geográfica, que pueda solicitar información o servicios o productos de la Administración Pública o que desee entrar en contacto con ella. Habitante, Usuario, Cliente, Persona, Ciudadano, se utilizan como sinónimo a menos que se explicitó lo contrario.

- **Gobierno Abierto.**- La Alianza para el Gobierno Abierto (AGA) es una iniciativa internacional voluntaria y multisectorial que pretende asegurar compromisos concretos de los gobiernos a sus ciudadanos para promover la transparencia, empoderar a los ciudadanos, luchar contra la corrupción y aprovechar las nuevas tecnologías para fortalecer la gobernabilidad.
- **Inclusión Digital.**- Acercar las tecnologías de la información y la comunicación a los ciudadanos para permitir la inserción en la Sociedad de la Información.
- **Interoperabilidad.**- La habilidad de organizaciones y sistemas dispares y diversos para interactuar con objetivos consensuados y comunes, y con la finalidad de obtener beneficios mutuos. La interacción implica que las organizaciones involucradas compartan información y conocimiento a través de sus procesos de negocio, mediante el intercambio de datos entre sus respectivos sistemas de tecnología de la información y las comunicaciones.
- **Infraestructura de información.**- Instalaciones y estándares interdependientes de comunicación digital y procesamiento de datos (hardware y software) que permite el flujo de información, de la misma manera una autopista soporta el flujo de vehículos.
- **Portal.**- Punto único de acceso a través del cual el usuario puede acceder a información relacionada con una variedad de fuentes.
- **Pmi.**- El Project Management Institute (PMI) es una organización estadounidense sin fines de lucro que asocia a profesionales relacionados con la Gestión de Proyectos.
- **Responsabilidad.**- Engloba resultados, recursos y el requerimiento de rendir cuentas (auditabilidad).
- **Seguridad de la Información.**- Preservar la confidencialidad, integridad y disponibilidad de la información; además, también pueden ser involucradas otras características como la autenticación, responsabilidad, no-repudio y fiabilidad. (ISO/IEC 17799:2005).



- **Servicio.**- Prestación desempeñada por organizaciones públicas y su personal, destinada a satisfacer requerimientos explícitos y necesidades implícitas del público o de alguna entidad oficial o privada.
- **Tecnologías de la información (TI).**- Término que engloba todo el campo de procesamiento de información a través de computadoras.  
Incluye el hardware, aplicaciones y servicios, enlaces de telecomunicaciones y redes, bases de datos digitales, y las especificaciones técnicas que permiten que estos sistemas funcionen interactivamente.
- **Trámite.**- Un proceso de trabajo en respuesta a una petición / requerimiento de un habitante / empresa / organismo que contiene una secuencia predeterminada de actividades estándar realizadas en un orden específico (no necesariamente secuencial) y que culmina con la entrega al solicitante del producto / servicio / información requerido satisfaciendo sus requerimientos y especificaciones (tiempo y forma).
- **Workflow.**- Flujograma, concepto que define el movimiento de documentos, sistema informático que permite el direccionamiento inteligente de la información y de los documentos digitales.
- **El gobierno abierto.**- es la doctrina política que sostiene que los temas de gobierno y administración pública deben ser abiertos a todos los niveles posibles en cuanto a transparencia, esto debe ir unido a la creación de espacios permanentes de participación ciudadana y colaboración ciudadana. Un Gobierno Abierto asume el compromiso de garantizar que la administración y operación de todos los servicios públicos que el Estado brinda puedan ser supervisadas por la comunidad, es decir, que estén abiertos al escrutinio de la ciudadanía. Dicho proceso, que incrementa la transparencia de la administración, debe acompañarse también por la generación de espacios de encuentro con la comunidad en los que los ciudadanos puedan participar en las decisiones de gobierno y colaborar con la administración en la búsqueda de soluciones a los problemas públicos canalizando el potencial innovador de los ciudadanos, el mercado y las organizaciones civiles para el beneficio de la comunidad toda.



M

## ANEXO II: OBJETIVOS DE LA AGENDA DIGITAL PERUANA

Objetivos de la Agenda Digital Peruana 2.0	
Objetivo 1: Asegurar el acceso inclusivo y participativo de la población en áreas urbanas y rurales a la Sociedad de la Información y del Conocimiento.	
Objetivo 2: Integrar, expandir y asegurar el desarrollo de competencias para el acceso y participación de la población en la Sociedad de la Información y del Conocimiento.	
Objetivo 3: Garantizar mejores oportunidades de uso y apropiación de las TIC que aseguren la inclusión social, el acceso a servicios sociales que permita el ejercicio pleno de la ciudadanía y el desarrollo humano en pleno cumplimiento de las Metas del Milenio.	
Objetivo 4: Impulsar la investigación científica, el desarrollo tecnológico y la innovación con base en las prioridades nacionales de desarrollo.	
Objetivo 5: Incrementar la productividad y competitividad a través de la innovación en la producción de bienes y servicios, con el desarrollo y aplicación de las TIC.	
Objetivo 6: Desarrollar la industria nacional de TIC competitiva e innovadora y con presencia internacional.	
Objetivo 7: Promover una Administración Pública de calidad orientada a la población.	
Objetivo 8: Lograr que los planteamientos de la Agenda Digital Peruana 2.0 se inserten en las políticas locales, regionales, sectoriales, y nacionales a fin de desarrollar la Sociedad de la Información y el Conocimiento.	
<b>Fuente:</b> DS N° 081-2013-PCM Aprueban la Política Nacional de Gobierno Electrónico 2013-2017	



M

### **ANEXO III: OBJETIVOS DE LA POLITICA NACIONAL DE MODERNIZACION DE LA GESTION PÚBLICA**

Objetivo 1: Promover que las entidades públicas en los tres niveles de gobierno cuenten con objetivos claros, medibles, alcanzables y acordes con las Políticas Nacionales y Sectoriales.

Objetivo 2: Conseguir que el Estado disponga, asigne y ejecute los recursos presupuestales para financiar los resultados que los ciudadanos esperan y valoran.

Objetivo 3: Redefinir a nivel nacional, regional y local, las competencias y funciones de las entidades en concordancia con el proceso de descentralización.

Objetivo 4: Implementar la gestión por procesos y promover la simplificación administrativa en todas las entidades públicas a fin de generar resultados positivos en la mejora de los procedimientos y servicios orientados a los ciudadanos y empresas.

Objetivo 5: Promover que el sistema de recursos humanos asegure la profesionalización de la función pública a fin de contar con funcionarios y servidores idóneos para el puesto y las funciones que desempeñan.

Objetivo 6: Monitorear y evaluar la eficiencia y eficacia en la transformación de los insumos, en los productos y resultados que los ciudadanos demandan.

Objetivo 7: Desarrollar un sistema de gestión del conocimiento integrado al sistema de seguimiento, monitoreo y evaluación de la gestión pública, que permita obtener lecciones aprendidas de los éxitos y fracasos y establezcan mejores prácticas para un nuevo ciclo de gestión.

Objetivo 8: Promover el gobierno electrónico a través del uso intensivo de las tecnologías de información y comunicación (TIC) como soporte a los procesos de planificación, producción y gestión de las entidades públicas permitiendo a su vez consolidar propuestas de gobierno abierto.

Objetivo 9: Asegurar la transparencia, la participación, la vigilancia y la colaboración ciudadana en el debate de las políticas públicas y en la expresión de opinión sobre la calidad de los servicios públicos y el desempeño de las entidades.

Objetivo 10: Promover, apoyar y participar en espacios de coordinación interinstitucional con entidades del mismo nivel como de otros niveles de gobierno, para multiplicar la capacidad de servicio del Estado en beneficio de los ciudadanos mediante la articulación de políticas, recursos y capacidades institucionales.

Objetivo 11: Articular las Políticas Públicas Nacionales y Sectoriales, las cuales se analizan, diseñan, aprueban, implementan, evalúan y mejoran promoviendo el debate y la participación ciudadana.

Objetivo 12: Fomentar la creación de mecanismos de articulación necesarios para lograr una coordinación eficiente entre las entidades públicas de los tres niveles de gobierno.

Objetivo 13: Promover la descentralización de las funciones, responsabilidades, capacidades y recursos de las entidades públicas en los tres niveles de gobierno a fin de prestar de manera eficaz, eficiente y transparente los bienes y servicios públicos que los ciudadanos demandan.

Objetivo 14: Articular, simplificar y actualizar los sistemas y promover un funcionamiento que considere la heterogeneidad de las entidades públicas en lo referente a sus funciones, tamaño y capacidades.

