

**Oficina Nacional de Gobierno Electrónico e Informática (ONGEI)  
Presidencia del Consejo de Ministros (PCM)**

**GUIA PARA ELABORAR LA FORMULACIÓN Y  
EVALUACIÓN DEL PLAN OPERATIVO INFORMÁTICO  
DE LAS ENTIDADES DE LA ADMINISTRACIÓN  
PÚBLICA**

## **“GUIA PARA LA ELABORACIÓN, FORMULACIÓN Y EVALUACIÓN DEL PLAN OPERATIVO INFORMÁTICO (POI) DE LAS ENTIDADES DE LA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA”**

### **I. OBJETIVOS**

- Normar los procedimientos y lineamientos técnicos para la Formulación Anual del Plan Operativo Informático de las entidades de la Administración Pública con el Plan Estratégico Institucional, el “Plan de Desarrollo de la Sociedad de la Información en el Perú – La Agenda Digital Peruana” y la Estrategia Nacional de Gobierno Electrónico.
- Establecer los mecanismos técnicos para la elaboración y registro de la Evaluación Anual del Plan Operativo Informático de las entidades de la Administración Pública, bajo un esquema organizado, propiciando el cumplimiento oportuno de las actividades y proyectos programados.

### **II. ALCANCE**

La presente Guía comprende a la Dirección de Informática, (o la que haga sus veces) en las entidades del Gobierno Central, Gobiernos Regionales, Gobiernos Locales, Organismos Autónomos, Empresas Públicas y Empresas Municipales. Se incluye a todas las entidades integrantes del Sistema Nacional de Informática.

### **III. BASE LEGAL**

- Ley N° 29158 - Ley Orgánica del Poder Ejecutivo.
- Decreto Supremo N° 063-2007-PCM “Aprueban Reglamento de Organización y Funciones de la Presidencia del Consejo de Ministros”, modificado mediante Decreto Supremo N° 057-2008-PCM y el Decreto Supremo N° 010-2010-PCM.
- Resolución de Contraloría General N° 320-2006-CG, que aprueba las “Normas de Control Interno”, que son de aplicación a las entidades del Sector Público.
- Resolución Jefatural N° 181-2002-INEI que aprueba la “Guía Teórico Práctica para la elaboración de Planes Estratégicos de Tecnología de Información – PETI”.
- Decreto Supremo N° 031-2006-PCM, que aprueba el “Plan de Desarrollo de la Sociedad de la Información en el Perú – La Agenda Digital Peruana”.
- Resolución Ministerial N° 274-2006-PCM, que aprueba la “Estrategia Nacional de Gobierno Electrónico”.

### **IV. DISPOSICIONES GENERALES**

#### 4.1 Del Contenido

- a) Cada entidad de la Administración Pública en base al contenido del Plan Estratégico Institucional y el “Plan de Desarrollo de la Sociedad de la Información en el Perú – La Agenda Digital Peruana”, elaborará, registrará y evaluará el Plan Operativo Informático, el mismo que tiene periodicidad anual.
- b) El esquema básico de presentación para la formulación de los Planes Operativos Informáticos se precisa en el Anexo N° 01, el mismo que cuenta con versión electrónica en la página Web de la ONGEI: [www.ongei.gob.pe](http://www.ongei.gob.pe).
- c) La programación de actividades y proyectos informáticos contenidos en el Plan Operativo Informático deberá guardar relación directa con el “Plan de Desarrollo de la Sociedad de la Información en el Perú – La Agenda Digital Peruana”, la Política Nacional de Informática, la Estrategia Nacional de Gobierno Electrónico y con los objetivos específicos presupuestados para el presente año en el Plan Estratégico Institucional.

- d) Las actividades y proyectos contenidos en el Plan Operativo Informático, son aquellas que están consideradas y presupuestadas en los objetivos específicos descritos en los Planes Estratégicos de cada entidad.
- e) Al concluir el ejercicio fiscal de cada año, cada entidad procederá a evaluar el Plan Operativo Informático; en cuya acción de presentación, aplicará el esquema contenido en el Anexo N° 02 y Anexo N° 02.1. La evaluación técnica guardará relación directa con el Plan Operativo formulado y registrado en la página Web de la Oficina Nacional de Gobierno Electrónico e Informática (ONGEI).
- f) El Anexo N° 03 comprende el Glosario de Términos de la presente norma.

#### 4.2 De los Procedimientos:

- a) La Dirección de Informática de las entidades públicas (o la que haga sus veces), formulará, registrará y evaluará su respectivo Plan Operativo Informático.
- b) La aprobación de la formulación, registro y evaluación del Plan Operativo Informático en las entidades del Gobierno Central, Regional y Local, y los Organismos Autónomos es realizada por la máxima autoridad de la entidad; y en las Empresas Públicas y Municipales, por el Directorio de la Empresa o la Gerencia General.
- c) El Plan Operativo Informático será registrado en el Sistema elaborado para tal fin, el que se constituye como único medio válido para el registro y cumplimiento, el mismo que se encuentra en la página Web del Portal del Estado Peruano: [www.peru.gob.pe/poi](http://www.peru.gob.pe/poi), antes del último día hábil del mes de Febrero de cada año.
- d) El Plan Operativo Informático se dará por recibido una vez que el responsable del área de Informática o quien haga sus veces comunique a la Oficina Nacional de Gobierno Electrónico e Informática (ONGEI), la culminación del registro del mismo. La comunicación será enviada al correo electrónico: [ongei@pcm.gob.pe](mailto:ongei@pcm.gob.pe)
- e) La evaluación del Plan Operativo Informático será registrado en el Sistema elaborado para tal fin, el que se constituye como único medio válido para el registro y cumplimiento, el mismo que se encuentra en la página Web del Portal del Estado Peruano: [www.peru.gob.pe/poi](http://www.peru.gob.pe/poi), antes del último día hábil del mes de Enero del año siguiente al registrado en la formulación del Plan Operativo Informático (POI).
- f) La evaluación del Plan Operativo Informático se dará por recibido una vez que el responsable del área de Informática o quien haga sus veces comunique a la Oficina Nacional de Gobierno Electrónico e Informática (ONGEI), la culminación del registro del mismo. La comunicación será enviada al correo electrónico: [ongei@pcm.gob.pe](mailto:ongei@pcm.gob.pe).

## V. **DISPOSICIONES COMPLEMENTARIAS**

- a) Para el adecuado cumplimiento de la presente Guía, el responsable de la Dirección de Informática, (o quien haga sus veces) podrá utilizar la Guía para elaborar la formulación, registro y evaluación del Plan Operativo Informático que orientará la formulación de los Planes y estará disponible en la página Web de la Presidencia del Consejo de Ministros (PCM): [www.pcm.gob.pe](http://www.pcm.gob.pe), y en la de la Oficina Nacional de Gobierno Electrónico e Informática (ONGEI): [www.ongei.gob.pe](http://www.ongei.gob.pe), o en formato papel en la Calle Francisco Toledo N° 219, Urbanización La Virreyna, Surco, Lima.
- b) Las entidades comprendidas en los alcances de la presente Guía, que incumplan con la presentación del Plan Operativo Informático y la Evaluación correspondiente al ejercicio fiscal de cada año, en los plazos establecidos, serán pasibles de las sanciones que provengan de los hallazgos realizados por el incumplimiento de la presente por parte de la Contraloría General de la República:
- c) Para las consultas pertinentes, se encuentran a disposición de las entidades públicas el correo electrónico siguiente: [ongei@pcm.gob.pe](mailto:ongei@pcm.gob.pe) y los siguientes números de teléfono: 274-4356 y/o 274-4358 Anexos 104,107 y 110.

## ANEXO Nº 01

### ESQUEMA DE PRESENTACIÓN DEL PLAN OPERATIVO DE INFORMÁTICA DE CADA

#### **I. Misión de la Dirección o Gerencia Informática**

Define los propósitos, fines, límites, consistencia y claridad de las funciones que desarrolla el órgano informático de la entidad pública. La misión deberá reunir el concepto de la organización, naturaleza de las actividades, alcance de los servicios, principios y valores fundamentales de la Dirección o Gerencia Informática.

La declaración de la misión, debe estar alineada a la definición de la misión institucional. De igual manera, proporcionará un marco de referencia de compromiso y beneficio orientado a los trabajadores, funcionarios y directivos, de tal forma que permita asegurar el éxito de la Dirección o Gerencia Informática o de Sistemas.

#### **II. Visión de la Dirección o Gerencia Informática o Sistemas**

La visión del órgano informático, es una declaración que expresa la percepción futura de la Dirección o Gerencia Informática tanto en su entorno interno, como externo. En la visión se reúnen las acciones principales de competencias del órgano informático, desarrollo de recursos humanos, los valores que deben ser acentuados y el crecimiento de los servicios para impulsar el desarrollo del órgano informático y motivarlo para lograr el cumplimiento de la misión.

#### **III. Situación Actual de la Dirección o Gerencia Informática o Sistemas**

##### a) Localización y dependencia estructural y/o funcional.

Se describirá la localización funcional y dependencia estructural de la Dirección o Gerencia Informática o las que hagan sus veces, dentro del organigrama de la Institución.

##### b) Recursos Humanos.

Se señalará la cantidad de recursos humanos directamente involucrados en relación con actividades y/o funciones como: dirección o gerencia, apoyo administrativo, desarrollo de aplicaciones, soporte y producción, entre otros, según el siguiente modelo.

<b>Recursos Humanos</b>	<b>Cantidad de Personal</b>
<input type="checkbox"/> Dirección o Gerencia	
<input type="checkbox"/> Apoyo Administrativo	
<input type="checkbox"/> Desarrollo de Sistemas	
- Analistas	
- Programadores	
<input type="checkbox"/> Soporte Técnico	
<input type="checkbox"/> Redes y Comunicaciones	
<input type="checkbox"/> Investigación	
<input type="checkbox"/> Gestión de Proyectos	
<input type="checkbox"/> Producción	
<input type="checkbox"/> Otros	
.....(Especifique)	
<b>TOTAL</b>	

##### c) Recursos Informáticos y Tecnológicos existentes.

Se definirá de forma general, el tipo de recursos informáticos existentes (software, hardware, comunicaciones, otros), asignados a la dirección o gerencia de Informática o de sistemas.

##### d) Problemática actual.

Se describirán las fortalezas, oportunidades, debilidades y amenazas de la actividad informática institucional (Análisis FODA).

#### IV. Alineamiento con el Plan Estratégico Institucional y Sectorial.

Procedimiento por el cual se establece la correspondencia entre los objetivos generales del Plan Estratégico Institucional y el Plan Sectorial. Los objetivos específicos presupuestados de las direcciones o gerencias de informática (o quienes hagan sus veces), deberán estar articulados con el Plan Estratégico de su Institución.

- a) **Objetivos Sectoriales**  
Especificar los objetivos sectoriales que corresponden a las funciones de la institución.
- b) **Objetivos Institucionales**  
Tomando como base los objetivos sectoriales, señalar los objetivos institucionales relacionados con la actividad informática.
- c) **Objetivos específicos**  
Los objetivos específicos de la dirección o gerencia de informática, son aquellas actividades vinculadas con el rol informático, propio de cada institución y que se encuentran debidamente presupuestadas para el período fiscal de cada año. Estos objetivos, deben ser considerados parte integrante del Plan Operativo Informático.

<b>OBJETIVO ESTRATÉGICO SECTORIAL/INSTITUCIONAL</b>	<b>OBJETIVOS INSTITUCIONALES</b>	<b>OBJETIVOS ESPECÍFICOS (Informáticos)</b>

En las entidades públicas, cuyos objetivos específicos y proyectos, coinciden con los proyectos informáticos expuestos en el Plan de Desarrollo de Sociedad de la Información y la Estrategia Nacional de Gobierno Electrónico, incorporarán un breve comentario detallando los avances establecidos en el desarrollo de los mismos.

#### V. Estrategias para el logro de las metas del Plan Operativo Informático.

Las Estrategias estarán orientadas a definir líneas maestras de acción de corto plazo para cada año fiscal. Las Direcciones o Gerencias Informáticas, dirigirán sus esfuerzos para el logro de las metas específicas, en el marco de las directrices establecidas por el Plan Operativo Informático.

#### VI. Programación de Actividades y/o Proyectos Informáticos. (Ver Formato N° F1)

Incluir las actividades y proyectos informáticos, los mismos que deberán ser clasificados de la siguiente manera: (a) Orientado a los Ciudadanos, (b) Orientado a las Empresas, (c) Orientados a la Gestión Institucional, (d) Normativas institucionales, (e) De capacitación, (f) De difusión (eventos y producción de publicaciones), de acuerdo a los siguientes formatos.

## **FORMATO Nº F1**

### **FICHA TÉCNICA PARA LA PROGRAMACIÓN DE ACTIVIDADES Y PROYECTOS INFORMÁTICOS**

- I. Denominación de la actividad ó proyecto: (utilizar una ficha por actividad o proyecto descrito)
- II. Datos Generales
  - 2.1 Unidad Ejecutora
  - 2.2 Duración (expresada en meses, indicando la fecha de inicio y de término).
  - 2.3 Costo Total (Nuevos Soles)
- III. Del proyecto
  - 3.1 Descripción de la actividad/proyecto
  - 3.2 Objetivos de la actividad/proyecto
- IV. Meta Anual

Son los logros que se establecen alcanzar en el proyecto para cada año fiscal. Considerar meta física y su expresión en valores numéricos o descritos sin utilizar porcentajes.
- V. Cobertura de Acción

Indicar si la actividad y/o proyecto tiene una cobertura de ámbito institucional, local, regional, nacional o global.
- VI. Instituciones Involucradas

Enumerar las instituciones involucradas directa o indirectamente con el proyecto o actividad.
- VII. Productos Finales

Definir los productos finales o entregables de cada proyecto y/o actividad.
- VIII. Usuarios de Productos Finales

Indicar los usuarios o grupos de usuarios beneficiados con el producto final del proyecto.

## FORMATO N° F2

### FICHA TÉCNICA PARA LA PROGRAMACIÓN DE ADQUISICIONES INFORMÁTICAS PARA CADA AÑO FISCAL

#### I. Adquisiciones de Hardware:

Presupuesto Total Asignado:

TIPO DE EQUIPO	CANTIDAD	PRESUPUESTO Asignado	FUENTE DE FINANCIAMIENTO (*)
Computadoras (Estaciones de Trabajo)			
Servidores			
Impresoras			
Otros			

(\*) 1: Propio. 2: Proveniente de otras fuentes de la Institución. 3: Cooperación Internacional. 4: Otros.

#### II. Adquisiciones de Equipos de Comunicación:

Presupuesto Total Asignado:

TIPO DE EQUIPO	CANTIDAD	PRESUPUESTO Asignado	FUENTE DE FINANCIAMIENTO (*)

(\*) 1: Propio. 2: Proveniente de otras fuentes de la Institución. 3: Cooperación Internacional. 4: Otros.

Tipo de Equipo : Router, Switch, Módem, entre otros.  
Cantidad : Número de unidades adquiridas por cada tipo de equipo.

**III. Adquisiciones de Sistemas de Seguridad en Redes y Datos:**

Presupuesto Total Asignado:

TIPO	CANTIDAD	PRESUPUESTO Asignado	FUENTE DE FINANCIAMIENTO (*)

(\*) 1: Propio. 2: Proveniente de otras fuentes de la Institución, 3: Cooperación Internacional, 4: Otros.

Tipo : Firewalls, Unidades de Backup (de tipo RAD), Equipos Electrónicos, Sistemas Biométricos, entre otros.  
 Cantidad : Número de unidades adquiridas por cada tipo de equipo.

**IV. Adquisiciones de Software:**

Presupuesto Total Asignado:

TIPO DE SOFTWARE /NOMBRE DE SOFTWARE	CANTIDAD DE LICENCIAS	PRESUPUESTO Asignado	FUENTE DE FINANCIAMIENTO (*)
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Lenguajes y herramientas de programación</li> <li>-</li> <li>-</li> <li>• Manejador de base de datos</li> <li>-</li> <li>-</li> <li>• Sistemas operativos</li> <li>-</li> <li>-</li> <li>• Herramientas de productividad</li> <li>-</li> <li>-</li> <li>• Otros</li> </ul>			

(\*) 1: Propio. 2: Proveniente de otras fuentes de la Institución. 3: Cooperación Internacional. 4: Otros.

Nombre del Software : Detallar el nombre y versión del software a adquirir.  
 Cantidad de Licencias : Cantidad de licencias a adquirir.

**V. Desarrollo de Sistemas:**

Presupuesto Total Asignado:

SISTEMA Y/O APLICATIVO INFORMÁTICO	FUNCIONABILIDAD				TIPO DE DESARROLLO		PRESUPUESTO	FUENTE DE FINANCIAMIENTO (*)
	Mono usuario	Red	Intranet	Internet	Propio	Por Terceros	Asignado	
(a) Sistemas de información orientados al ciudadano -								
(b) Sistemas de información orientados a las empresas. -								
(c) Sistemas de Información orientados a la Gestión Interna. -								

(\*) 1: Propio. 2: Proveniente de otras fuentes de la Institución. 3: Cooperación Internacional. 4: Otros.

Sistema y/o aplicativo informático ; Nombres de los sistemas y/o aplicativos a desarrollar.

**VI. Adquisiciones de Servicios Informáticos:**

Presupuesto Total Asignado:

DESCRIPCIÓN	EJECUCIÓN		PRESUPUESTO Asignado	FUENTE DE FINANCIAMIENTO (*)
	Fecha de Inicio	Fecha de termino		
1.				
2.				
3.				
4.				
5.				
6.				
7.				
8.				
9.				
10.				

(\*) 1: Propio. 2: Proveniente de otras fuentes de la Institución. 3: Cooperación Internacional. 4: Otros.

Descripción : Servicio de digitalización, elaboración del plan estratégico, elaboración del plan de seguridad, servicio de auditoría de red, de mantenimiento de PCs, mantenimiento de servidores, pozo a tierra, entre otros.

**VII. Recursos Humanos a Contratar:**

Presupuesto Total asignado:

S/.

RECURSOS HUMANOS	CANTIDAD
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Dirección o Gerencia                             <ul style="list-style-type: none"> <li>- Jefes de Proyecto</li> </ul> </li> <li>• Desarrollo de Sistemas                             <ul style="list-style-type: none"> <li>- Analistas</li> <li>- Programadores</li> </ul> </li> <li>• Soporte Técnico</li> <li>• Redes y Comunicaciones</li> <li>• Investigación</li> <li>• Gestión de Proyectos</li> <li>• Producción</li> <li>• Consultores</li> <li>• Otros</li> </ul>	

Recursos Humanos : Jefes de Proyectos, Consultores, Analistas, Programadores, entre otros.  
 Cantidad : Número de personal a contratar por cada especialidad.

**VIII. Capacitación y Fortaleza Institucional**

Presupuesto Total Asignado:

S/.

DESCRIPCIÓN	EJECUCIÓN		PRESUPUESTO Asignado	FUENTE DE FINANCIAMIENTO (*)
	Fecha de Inicio	Fecha de termino		
Capacitación a usuarios <ul style="list-style-type: none"> <li>- Curso U1</li> <li>- Curso U2</li> <li>- .....</li> </ul> Capacitación al personal informático <ul style="list-style-type: none"> <li>- Curso C1</li> <li>- Curso C2</li> <li>.....</li> </ul> Otros				

(\*) 1: Propio. 2: Proveniente de otras fuentes de la Institución. 3: Cooperación Internacional. 4: Otros.

**IX. Consolidado de Proyectos a ejecutarse en el año:**

Presupuesto Total Asignado:

S/.

NOMBRE DEL PROYECTO	EJECUCIÓN		PRESUPUESTO Asignado	FUENTE DE FINANCIAMIENTO (*)
	Fecha de Inicio	Fecha de termino		

(\*) 1: Propio. 2: Proveniente de otras fuentes de la Institución. 3: Cooperación Internacional. 4: Otros.

Nombre del Proyecto : Proyectos de desarrollo de sistemas y necesidades tecnológicas de la institución.

## ANEXO Nº 02

### FORMATO Nº 01

#### ESQUEMA DE PRESENTACIÓN DE LA EVALUACIÓN DE LOS PLANES OPERATIVOS INFORMÁTICOS

##### I. ANÁLISIS DE LA GESTIÓN INFORMÁTICA

El análisis de la gestión informática se realizará con cuatro perspectivas<sup>1</sup> : Financiera, del Proceso Interno, del Cliente y la Capacitación - Fortaleza Institucional.

En este punto deberán de presentar los siguientes cuadros agrupados en los siguientes procesos:

- a) Comparación de lo planificado versus lo ejecutado (actividades y proyectos informáticos realizados en el período anual). En el caso de reprogramación la evaluación se realizará respecto a esta última.

**CUADRO 1**

ACTIVIDAD, PROYECTO, SISTEMA Y/O APLICATIVO INFORMÁTICO	Importancia Asignada	% programado anual	% cumplimiento	Usuarios Demanda	Usuarios Beneficiados	Presupuesto Planificado	Presupuesto Ejecutado
(a) Orientado al ciudadano 1. Actividad o Proyecto 1 2..... 3....							
(b) Orientado a las empresas 1. Actividad o Proyecto 1 2.... 3....							
(c) Orientado a la gestión interna 1. Actividad o Proyecto 1 2..... 3....							
(d) Normativas 1. Actividad o Proyecto 1 2....							
(e) Capacitación 1. Actividad o Proyecto 1 2...							
(f) Difusión (eventos y publicaciones) 1. Actividad o Proyecto 1 2... . .							

Importancia Asignada	:	(1 a 10) Correspondiendo 10 el máximo nivel de importancia.
% programación Anual	:	Es el porcentaje programado de cada actividad o proyecto para el período evaluado (generalmente 100%).
% Cumplimiento Anual	:	Es el porcentaje en que se ha cumplido la actividad, proyecto o tarea al final del período de evaluación.
Usuarios Demandantes	:	Es el número aproximado de usuarios que demandan la actividad, tarea, proyecto, etc.
Usuarios Beneficiados	:	Es el número aproximado de usuarios o beneficiarios de la actividad, tarea, proyecto, etc.
Presupuesto Planificado	:	Es el monto planificado por actividad, tarea o proyecto.
Presupuesto Ejecutado	:	Es el monto que se ha ejecutado en el período de evaluación.

- b) Evaluación de la gestión global del área de informática para lo cual se establecerán indicadores de desempeño<sup>2</sup>. Estos indicadores permitirán por lo general medir una cadena estratégica

<sup>1</sup> Variante de la Metodología Balanced Scorecard- BSC

representada por Lineamientos de Política<sup>3</sup> - Objetivos Generales - Objetivos Específicos – Actividades y/o Proyectos.

### **CUADRO 2: RECURSOS HUMANOS**

<b>Personal</b>	<b>Cantidad</b>
○ Total de personal en la institución	
○ Personal con acceso a la computadora	
○ Personal con acceso a Internet	
○ Total de personal informático*	

\* Incluye personal nombrado y contratado (directivos, analistas, programadores, auxiliares y otros).

### **CUADRO 3: PRESUPUESTO DEL ÁREA DE INFORMÁTICA**

<b>Detalle del Presupuesto</b>	<b>Presupuesto</b>
<b>PRESUPUESTO INSTITUCIONAL</b>	
<b>PRESUPUESTO DEL ÁREA DE INFORMÁTICA</b> ○ Presupuesto asignado a actividades informáticas ○ Presupuesto asignado a los proyectos ○ Presupuesto total asignado a las adquisiciones informáticas ○ Otros	

\* Incluye adquisiciones de hardware, equipos de comunicación, sistemas de seguridad en redes y datos, software, servicios informáticos, capacitación, etc.

<sup>2</sup> Son parámetros cualitativos y cuantitativos que detallan la medida en la cual un determinado objetivo ha sido logrado. Al ser instrumentos de medición de las principales variables asociadas al cumplimiento de los objetivos, constituyen una expresión cuantitativa de lo que se pretende alcanzar y mediante lo cual establece y mide sus propios criterios de éxito, y proveen la base para el seguimiento de su desempeño.

<sup>3</sup> Para este caso "El Plan de Desarrollo de la Sociedad de la Información y la Estrategia Nacional de Gobierno Electrónico".

**CUADRO 4: INDICADORES**

<b>Id</b>	<b>Nombre del Indicador</b>	<b>Indicador</b>
E <sub>1</sub>	o Eficacia en el cumplimiento de actividades	
E <sub>2</sub>	o Eficiencia en el uso de recursos (Presupuesto)	
I <sub>1</sub>	o Cobertura del servicio	
I <sub>2</sub>	o % Personal que accede a la tecnología	
I <sub>3</sub>	o % del presupuesto institucional destinado a las TI	
I <sub>4</sub>	o % de acciones orientadas al ciudadano	
I <sub>5</sub>	o % de acciones orientadas a la capacitación	
I <sub>6</sub>	o % de acciones orientadas a la gestión interna	
I <sub>7</sub>	o Índice de atenciones realizadas	
I <sub>8</sub>	o Productividad del área de informática	

## II. IDENTIFICACIÓN DE PROBLEMAS PRESENTADOS

El desarrollo de este punto consiste en identificar los problemas que ocurren durante el período evaluado, los mismos que han sido detectados durante el proceso de análisis en términos de eficiencia, eficacia y calidad de la gestión informática.

Para este efecto se deben tener en cuenta los siguientes indicadores:

- o Respecto al indicador de eficacia: El coeficiente de eficacia para la evaluación de actividades anuales, debe tender a uno (1). En el caso de no llegar a uno (1), debe señalarse las causas que motivaron tal resultante.
- o Respecto al indicador de eficiencia: Se aplica a la evaluación presupuestaria institucional anual. El resultado diferente a uno (1) debe ser explicado en término de las causas que motivaron el mismo.

## III DETERMINACIÓN DE MEDIDAS CORRECTIVAS Y SUGERENCIAS

En este punto se puntualizará las medidas correctivas implantadas para el buen término de las actividades y/o proyectos informáticos.

- a) Limitaciones y medidas correctivas implementadas:** Describir por cada actividad, proyecto, sistema, aplicativo informático o tarea, las limitaciones y medidas correctivas que se han implementado para el buen término de las mismas.

ACTIVIDAD, PROYECTO, SISTEMA Y/O APLICATIVO INFORMÁTICO	LIMITACIONES	MEDIDAS CORRECTIVAS IMPLEMENTADAS	OBSERVACIONES Y/O SUGERENCIAS
(a) Orientado al ciudadano 1. Actividad o Proyecto 1 2.....			
(b) Orientado a las empresas 1. Actividad o Proyecto 1 2....			
(c) Orientado a la gestión interna. 1. Actividad o Proyecto 1 2.....			
(d) Normativas 1. Actividad o proyecto 1 2....			
(e) Capacitación 1. Actividad o proyecto 1 2.....			
(f) Difusión (eventos y publicaciones) 1. Actividad o Proyecto 1 2.....			

**b) Sugerencias al Sistema Nacional de Informática:** Describir acciones sugeridas que debería implementar el Sistema Nacional de Informática para superar las limitaciones existentes en la Administración Pública. Ejemplo: sistema de pagos en línea, bases de datos de uso horizontal, metadatos, etc.

**c) Propuestas de Sistemas y/o Aplicativos Informáticos:** Se deberán consignar en el siguiente cuadro aquellos desarrollos de programas, sistemas y/o aplicativos informáticos que la Jefatura del Área Informática considere necesarios (no considerados en el presente documento) y que no hayan sido planificados en el corto y mediano plazo.

ACTIVIDAD, PROYECTO, SISTEMA Y/O APLICATIVO INFORMÁTICO	FUNCIONABILIDAD				TIPO DE DESARROLLO		PRESUPUESTO (Aproximado)
	Mono usuario	Red	Intranet	Internet	Propio	Por Terceros	
(a) Orientado al ciudadano - -							
(b) Orientado a las empresas - -							
(c) Orientado a la gestión interna - -							

**ANEXO Nº 02.1**  
**INDICADORES DE DESEMPEÑO DE LA GESTIÓN INFORMÁTICA**

Estos indicadores se clasifican en indicadores de Impacto, Resultado y Producto, los cuales en conjunto permiten medir la evolución del desempeño general de la Oficina de Informática.

- **Indicadores de Impacto:** Se asocian a los Lineamientos de Política y miden los cambios que se espera lograr a mediano y largo plazo. Muestran los efectos (directos o indirectos) producidos como consecuencia de los resultados y logros de las acciones sobre un determinado grupo de clientes o población. Usualmente medidos de manera más rigurosa y profunda y requieren de una definición precisa del tiempo de la evaluación, ya que existen intervenciones cuyo impacto sólo es medible en el largo plazo. (Estos indicadores no son requeridos en la presente evaluación).
- **Indicadores de Resultado:** Se asocian generalmente a Objetivos Específicos, Actividades / Proyectos y se relacionan con las distintas dimensiones que abarca el propósito del objetivo. Indican el progreso en el logro de los propósitos de las acciones, reflejando el nivel de cumplimiento de los objetivos. Por lo general, el resultado de las acciones no puede ser medido sino hasta el final de las tareas que la componen (en el caso de tratarse de proyectos, que por definición tienen un tiempo definido) o hasta que las tareas hayan alcanzado un nivel de maduración necesario en actividades de carácter permanente. En este grupo destacan la Eficacia, Eficiencia, Calidad, Oportunidad del Servicio, Ahorro de Recursos del Estado, Productividad, entre otros.
  - **Eficacia en el cumplimiento de actividades:** El Indicador de Eficacia muestra el avance en la ejecución de los proyectos y actividades efectuadas por la institución con respecto a lo planificado y lo reprogramado. Este indicador se aplica, según se trate del avance de la ejecución del proyecto o actividad efectuada o del análisis del cumplimiento de las mismas en un periodo anual.

$$E_1 = \frac{\sum [ (C_{o_i} \times W_{\phi_i}) ]}{\sum [ W_{\phi_i} ]}$$

Donde i: 1.....n

**C<sub>o</sub>** : Coeficiente de Cumplimiento (% de cumplimiento /% de programación).

**W<sub>φ</sub>** : Peso de la actividad, proyecto, etc. (Importancia de la Actividad / ∑ Importancia).

NOTA: Usar el Cuadro 1

- **Eficiencia en el uso de recursos (Presupuesto):** El Indicador de Eficiencia determina la óptima utilización de los recursos asignados a cada actividad, proyecto, sistema o tarea respecto de la planificación presupuestaria. Para tal efecto, establece la relación existente entre el gasto previsto por cada actividad y la ejecución presupuestaria ejecutada en el periodo de evaluación establecido. Asimismo, considera la importancia de la actividad y el nivel de cumplimiento de la misma.

$$E_2 = \frac{\sum [ (C_{o_i} / Q_{o_i}) \times W_{\phi_i} ]}{\sum [ W_{\phi_i} ]}$$

Donde i: 1.....n

**Q<sub>o</sub>** : Coeficiente de Ejecución Presupuestaria (Presupuesto Ejecutado /Presupuesto Planificado).

**C<sub>o</sub>** : Coeficiente de Cumplimiento (% de cumplimiento /% de programación).

**W<sub>φ</sub>** : Peso de la actividad, proyecto, etc. (Importancia de la Actividad / ∑ Importancia).

NOTA: Usar el Cuadro 1

- **Indicadores de Producto:** Se asocian a Acciones Permanentes o Temporales. Miden la cantidad o calidad de un bien o servicio provisto y los cambios que se van a producir.

- **Cobertura del Servicio:** Este indicador mostrará el nivel de cobertura alcanzado por el proyecto, servicio o actividad.

$$I_1 = \frac{\text{Número de Usuarios Beneficiados}}{\text{Usuarios que Demandan el Servicio}} \times 100$$

NOTA: Usar el Cuadro 1

- **% Personal que Accede a la Tecnología:** Indica el porcentaje de personal que accede a una computadora y /o Internet.

$$I_2 = \frac{\text{Personal con Acceso a computadora}}{\text{Personal Total de la Institución}} \times 100$$

NOTA: Usar el Cuadro 2

- **% Presupuesto (Ppto.) Institucional destinado a las TI:** Indica el porcentaje del presupuesto total de una institución destinado a la adquisición de tecnología, ejecución de tareas, actividades, proyectos referentes a la tecnología de información.

$$I_3 = \frac{\text{Ppto. del Área de Informática}}{\text{Ppto. Institucional}}$$

NOTA: Usar el Cuadro 3

- **% de Acciones orientadas al ciudadano:** Indica la proporción existente entre el número de actividades, proyectos y/o sistemas que se destinan al ciudadano como cliente y el número total de actividades, tareas, proyectos y/o sistemas desarrollados por el área informática.

$$I_4 = \frac{\text{\# de actividades orientadas al ciudadano}}{\text{\# total de actividades del área informática}} \times 100$$

**% de Acciones orientadas a la capacitación:** Indica la proporción existente entre el número de actividades destinadas a la capacitación y el número total de actividades, tareas, proyectos y/o sistemas desarrollados por el área informática.

$$I5 = \frac{\text{\# de actividades orientadas a la capacitación}}{\text{\# total de actividades del área informática}} \times 100$$

- **% de Acciones orientadas a la gestión interna:** Indica la proporción existente entre el número de actividades, proyectos y/o sistemas orientados a la gestión interna institucional y el número total de actividades, tareas, proyectos y/o sistemas desarrollados por el área informática.

$$I6 = \frac{\text{\# de actividades orientadas a la Gestión Interna}}{\text{\# total de actividades del área informática}} \times 100$$

- **Índice de atenciones realizadas:** Este índice, indica el porcentaje de cumplimiento con respecto a las atenciones de solicitudes de servicios informáticos demandados.

$$I7 = \frac{\text{\# de Solicitudes de Serv. Inf. Atendidas}}{\text{\# de Solicitudes de Serv. Inf. Recibidos}} \times 100$$

- **Índice de Productividad:** Este índice muestra un relación del valor de cumplimiento de atención de servicios informáticos realizados entre el número total de personal informático, el cual servirá como un valor de comparación respecto a otros años.

$$I8 = \frac{\text{\# Total de Servicios informáticos realizados}}{\text{\# Total de Personal Informático}}$$

## **ANEXO Nº 03**

### **ACTIVIDAD INFORMÁTICA.-**

Manejo de la información, abarcando tanto la creación, procesamiento, almacenamiento, transmisión y visualización de la misma, utilizando las Tecnologías de Información y Comunicaciones (TIC) como herramienta principal. También se incluye la capacitación del personal informático y de los usuarios con relación a un aplicativo, sistema informático o herramientas informáticas.

### **AMBITO DEL SISTEMA NACIONAL DE INFORMÁTICA.-**

La Instrumentación jurídica y de mecanismos técnicos para el ordenamiento de los recursos de cómputo y de la actividad informática del Estado, así como toda la documentación asociada; la operación y explotación de los bancos de datos y archivos magnéticos de información a los servicios de la gestión pública. Corresponde a este desarrollo la planeación sistemática de proceso, métodos y técnicas apoyadas en ciencia y técnica aplicada, que se establece con el fin de usar, procesar y transportar información.

### **PLAN DE DESARROLLO DE LA SOCIEDAD DE LA INFORMACION EN EL PERU.-**

El Plan de Desarrollo de la Sociedad de la Información en el Perú, es un documento oficial del Estado que recoge los principios establecidos en la Primera Cumbre Mundial de la Sociedad de la Información, realizada en Ginebra en Diciembre del año 2003. Además toma en cuenta los principios consensuados en el marco de foros internacionales sobre la Sociedad de la Información, tales como los Principios de la Agenda de Conectividad para las Américas y los Principios Rectores de la Declaración de Bávoro.

### **POLÍTICA NACIONAL DE INFORMÁTICA.-**

Es un documento que presenta el marco general de actuación del Estado en el uso de las Tecnologías de Información (TI), como medio o instrumento de apoyo a la construcción del desarrollo nacional, consta de propósitos estratégicos que engloba líneas de acción para la incorporación ordenada, racional, sistemática y efectiva de las Tecnologías de Información (TI) en el país, a fin de facilitar el tránsito a la Sociedad de la Información.

### **ESTRATEGIA NACIONAL DE GOBIERNO ELECTRÓNICO.-**

El objetivo principal es acercar la administración del Estado y sus procesos a la ciudadanía y a las empresas, proveyendo servicios de calidad, accesibles, seguros y oportunos, a través del uso intensivo de las Tecnologías de Información y Comunicaciones (TIC).

### **PLAN ESTRATÉGICO DE TECNOLOGÍA DE INFORMACIÓN.-**

Es un instrumento de gestión de mediano plazo, responde a la necesidad de lograr que el tratamiento de la información (considerado en términos de disponibilidad) y de las tecnologías de gestión, hoy disponibles, ayuden al cumplimiento de los objetivos generales definidos para las unidades de cada institución. Con esta perspectiva, los planes de Tecnología de Información (TI) se encuadran dentro del marco más general de la Planificación Estratégica. La Planificación Estratégica de Tecnología de Información se puede considerar como la realización táctica de los objetivos estratégicos ya definidos para la Planificación Estratégica, los cuales tienen las siguientes características: (a) Definición precisa de los Sistemas de Información. (b) Una planificación ajustada para la Implantación de dichos sistemas, considerando prioridades y recursos económicos, tecnológicos, de servicios, y los recursos humanos necesarios.

### **PLAN OPERATIVO INFORMÁTICO.-**

Es un instrumento de gestión que permite definir y orientar las actividades informáticas de acuerdo al Plan Estratégico Institucional y Sectorial. Este plan, prioriza y evalúa la ejecución de actividades informáticas, relacionadas con computadoras, aplicativos, proyectos, redes y comunicaciones, metodologías, auditoría e Internet en función a la disponibilidad presupuestal. El Plan Operativo Informático tiene por objeto orientar el cumplimiento de la Misión Institucional, en el marco de la Visión establecida por la Alta Dirección a través de la creación de una infraestructura informática y de servicios que permita el cumplimiento de los objetivos institucionales.

### **PROYECTO INFORMÁTICO.-**

Constituye un conjunto de actividades ordenadas, sistemáticas, debidamente presupuestadas y orientadas a alcanzar un objetivo u objetivos, en un período de tiempo determinado, que contribuyen a dar solución a problemas significativos para una institución, o al país, en los cuales las Tecnologías de Información (TI) puedan cumplir un papel trascendente. En el marco del Plan de Desarrollo Informático, los proyectos

informáticos tienen un especial interés para la Oficina Nacional de Gobierno Electrónico e Informática (ONGEI) de la Presidencia del Consejo de Ministros (PCM), siendo necesario priorizar esfuerzos a fin de lograr una adecuada coordinación y concertación con diversas instancias para alcanzar los objetivos de estos proyectos, así como, para propiciar su desarrollo y promover sus beneficios.

**SISTEMA NACIONAL DE INFORMÁTICA.-** Es el conjunto de entidades del Sector Público, interrelacionadas entre sí, que en forma integrada, coordinada, racionalizada y bajo una normatividad común, desarrollan actividades informáticas oficiales.