



Municipalidad de Puente Piedra

Alcaldía

RESOLUCIÓN DE ALCALDÍA N° 098-2024-ALC/MDPP

Puente Piedra, 31 de diciembre de 2024

EL ALCALDE DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE PUENTE PIEDRA.

VISTO, El Informe N° 0079-2024/OTI-OGAF/MDPP de la Oficina de Tecnologías de Información, el Memorándum N° 0687-2024/MDPP-OGAF de la Oficina General de Administración y Finanzas; el Memorándum N° 6267-2024/MDPP-OGPPI de la Oficina General de Planeamiento, Presupuesto e Inversiones, el Informe N° 0087-2024/OTI-OGAF/MDPP de la Oficina de Tecnologías de Información, el Memorándum N° 0628-2024/MDPP-OGAJ de la Oficina General de Asesoría Jurídica, el Informe N° 0294-2024/MDPP-OGAF-OTI de la Oficina de Tecnologías de Información, y el Informe N° 451-2024-OGAJ/MDPP de la Oficina General de Asesoría Jurídica, y;

CONSIDERANDO:

Que, el artículo 194 de la Constitución Política del Perú, modificado por la Ley N° 30305, establece que las municipalidades son órganos de gobierno local, con autonomía política, económica y administrativa en los asuntos de su competencia, lo cual es concordante con lo dispuesto en el artículo II del Título Preliminar de la Ley N° 27972, Ley Orgánica de Municipalidades, ya que dicha autonomía radica en la facultad de ejercer actos de gobierno, administrativos y de administración con sujeción al ordenamiento jurídico;

Que, el artículo VIII del Título Preliminar de la Ley Orgánica de Municipalidades, establece que los gobiernos locales están sujetos a las leyes y disposiciones que de manera general y de conformidad con la Constitución regulan las actividades y funcionamiento del Sector Público; así como a las normas técnicas referidas a los servicios y bienes públicos, y a los sistemas administrativos del Estado que por su naturaleza son de observancia y cumplimiento obligatorio;

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

Que, mediante Decreto Legislativo N° 1412, se aprobó la Ley de Gobierno Digital, con el objeto de establecer el marco de gobernanza del gobierno digital para la adecuada gestión de la identidad digital, servicios digitales, arquitectura digital, interoperabilidad, seguridad digital y datos, así como el régimen jurídico aplicable al uso transversal de tecnologías digitales en la digitalización de procesos y prestación de servicios digitales por parte de las entidades de la Administración Pública en los tres niveles de gobierno;

Que, el artículo 9 del Decreto Supremo N° 033-2018-PCM, Decreto Supremo que crea la Plataforma Digital Única del Estado Peruano y establecen disposiciones adicionales para el desarrollo del Gobierno Digital, establece la creación del rol del Líder de Gobierno Digital en cada una de las entidades de la administración pública, quien es un miembro del gabinete de asesoramiento de la Alta Dirección de la entidad, y se encuentra a cargo de coordinar con el Líder Nacional de Gobierno Digital, sobre los objetivos, acciones y medidas para la transformación digital y despliegue del Gobierno Digital en la administración pública;

Que, mediante Resolución de Secretaría de Gobierno Digital N° 005-2018-PCM/SEGDI, se aprueban los lineamientos para la formulación del Plan de Gobierno Digital, disponiendo que el Plan de Gobierno Digital se constituye en el único instrumento para la gestión y planificación de Gobierno Digital de la Administración Pública, y es aprobado por el Titular de la entidad para un periodo mínimo de tres (3) años, debiendo ser actualizado y evaluado anualmente;



Municipalidad de Puente Piedra

Alcaldía

Que, a través Decreto Supremo N° 118-2018-PCM, se declara de interés nacional el desarrollo del Gobierno Digital, la innovación y la economía digital con enfoque territorial, así como crea el Comité de Alto Nivel por un Perú Digital, Innovador y Competitivo, órgano de carácter estratégico dependiente de la Presidencia del Consejo de Ministros, que tiene por objeto la coordinación multisectorial, articulación y promoción de las acciones relacionadas al desarrollo y consolidación del gobierno digital, la innovación y la economía digital, haciendo uso estratégico de las tecnologías digitales, a fin de fortalecer la competitividad y el bienestar económico y social en todas las regiones del Perú;



Que, mediante Resolución Ministerial N° 119-2018-PCM, se dispone la creación de un Comité de Gobierno Digital en cada entidad de la administración pública, a fin de contar con un mecanismo de Gobierno para la dirección, evaluación y supervisión del proceso de transformación digital y Gobierno Digital en las entidades públicas, contribuyendo al cumplimiento de sus objetivos y planes institucionales, así como una mejor prestación de servicios públicos digitales de cara a la ciudadanía;



Que, con Decreto de Urgencia N° 006-2020, se crea el Sistema Nacional de Transformación Digital como un Sistema Funcional del Poder Ejecutivo, con la finalidad de fomentar e impulsar la transformación digital de las entidades públicas, las empresas privadas y la sociedad en su conjunto, fortalecer el uso efectivo de las tecnologías digitales, las redes y los servicios digitales por parte de los ciudadanos y personas en general, entre otras;

Que, mediante Decreto Supremo N° 029-2021-PCM, se aprobó el Reglamento del Decreto Legislativo N° 1412, el cual aprueba la Ley de Gobierno Digital, y establece disposiciones, sobre las condiciones, requisitos y uso de las tecnologías y medios electrónicos en el procedimiento administrativo, cuyo objeto radica en regular las actividades de gobernanza y gestión de las tecnologías digitales en las entidades de la Administración Pública en materia de Gobierno Digital;

Que, mediante el Decreto Supremo N° 157-2021-PCM se aprobó el Reglamento del Decreto de Urgencia N° 006-2020, que crea el Sistema Nacional de Transformación Digital como un Sistema Funcional del Poder Ejecutivo, con la finalidad de fomentar e impulsar la transformación digital de las entidades públicas, las empresas privadas y la sociedad en su conjunto, así como fortalecer el uso efectivo de las tecnologías digitales, las redes y los servicios digitales por parte de los ciudadanos y personas en general;

Que, el numeral 6 del artículo 20 de la Ley N° 27972, Ley Orgánica de Municipalidades, señala que es atribución del Alcalde "Dictar decretos y resoluciones de Alcaldía, con sujeción a las leyes y ordenanzas";

Que, mediante la Resolución de Alcaldía N° 196-2023-ALC/MDPP de fecha 30 de octubre de 2023, se conforma el Comité de Gobierno Digital de la Municipalidad Distrital de Puente Piedra; Que, mediante Acta N° 001-MDLM-CTD, de fecha 06 de diciembre de 2024, el Comité de Gobierno Digital aprueba la etapa del Enfoque Estratégico, Situación Actual del Gobierno Digital, Objetivos de Gobierno Digital, Cartera de Proyectos de Gobierno Digital y Gestión del Riesgo de Gobierno Digital; para proceder con la fase de elaboración del Plan de Gobierno Digital;

Que, con Informe N° 0079-2024/OTI-OGAF/MDPP de fecha 10 de mayo de 2024, la Oficina de Tecnologías de Información remite a la Oficina General de Administración y Finanzas el Plan de Gobierno Digital para su revisión y aprobación;



Municipalidad de Puente Piedra

Alcaldía

Que, mediante Memorándum N° 0687-2024/MDPP-OGAF de fecha 20 de mayo de 2024, la Oficina General de Administración y Finanzas, traslada a la Oficina General de Planeamiento, Presupuesto e Inversiones, el proyecto de "Plan de Gobierno Digital", a efectos de que emita la opinión técnica respectiva;

Que, a través del Memorándum N° 6267-2024/MDPP-OGPPI de fecha 18 de noviembre de 2024, la Oficina General de Planeamiento, Presupuesto e Inversiones emite opinión técnica favorable a la propuesta de Plan de Gobierno Digital 2025-2027, y remite a la Oficina de Tecnologías de Información los actuados administrativos;

Que, mediante el Informe N° 0269-2024/MDPP-OGAF-OTI de fecha 6 de diciembre de 2024, la Oficina de Tecnologías de Información, remite a la Oficina General de Administración y Finanzas, el proyecto de Resolución que aprueba el Plan de Gobierno Digital, solicitando el trámite correspondiente;

Que, con Informe N° 0087-2024/MDPP-OGAF de fecha 6 de diciembre de 2024, la Oficina General de Administración y Finanzas, traslada a la Gerencia Municipal, el proyecto de Resolución que aprueba el Plan de Gobierno Digital, para su conocimiento y atención;

Que, siendo así, con Proveído N° 651-2024-GM/MDPP de fecha 6 de diciembre de 2024, la Gerencia Municipal, solicita a la Oficina General de Asesoría Jurídica, la emisión de la opinión legal respecto al proyecto de resolución que aprueba el Plan de Gobierno Digital;

Que, con Memorándum N° 0628-2024/MDPP-OGAJ de fecha 26 de diciembre de 2024, la Oficina General de Asesoría Jurídica, solicita a la Oficina de Tecnologías de Información, realice la ampliación del Informe N° 0269-2024/MDPP-OGAF-OTI;

Que, con Informe N° 0294-2024/MDPP-OGAF-OTI de fecha 28 de diciembre de 2024, la Oficina de Tecnologías de Información, cumple con remitir a la Oficina General de Asesoría Jurídica, el pedido de ampliación de Informe N° 269-2024/MDPP-OGAF-OTI, el mismo que contiene el proyecto de Resolución que aprueba el Plan de Gobierno Digital;

Que la Oficina General de Asesoría Jurídica, con Informe N° 451-2024-OGAJ/MDPP, de fecha 30 de diciembre de 2024, concluye que, el Plan de Gobierno Digital, ha sido elaborado en el marco de la normativa vigente, así como en el marco de sus funciones y competencias establecidas en el Reglamento de Organización y Funciones de la municipalidad, y emite opinión favorable a la propuesta de aprobación del Plan de Gobierno Digital de la Municipalidad de Puente Piedra 2025 - 2027, conforme a los lineamientos establecidos en la Resolución de Secretaría de Gobierno Digital N° 005-2018-PCM/SEGDI, al no vulnerar ningún derecho constitucional ni normas aplicables a su especialidad;

Estando a lo expuesto y en uso de las facultades atribuidas por el numeral 6 del Artículo 20 de la Ley 27972 - Ley Orgánica de Municipalidades;

SE RESUELVE:

ARTÍCULO PRIMERO. - APROBAR, el Plan de Gobierno Digital 2025 – 2027 de la Municipalidad Distrital de Puente Piedra, el mismo que, como Anexo, forma parte de la presente Resolución.

ARTÍCULO SEGUNDO. – ENCARGAR a la Oficina General de Asesoría Jurídica, la notificación a los miembros del Comité de Gobierno Digital de la Municipalidad Distrital Puente Piedra.

ARTÍCULO TERCERO. - ENCARGAR a la Oficina de Tecnologías de Información, el seguimiento, implementación y cumplimiento de los objetivos y proyectos del Plan de Gobierno Digital 2025 – 2027 aprobado en el artículo primero.



Municipalidad de Puente Piedra

Alcaldía



ARTÍCULO CUARTO. - ENCARGAR a la Oficina de Tecnologías de Información, la publicación de la presente Resolución en el portal web institucional: www.munipuentepiedra.gob.pe de la Municipalidad Distrital de Puente Piedra.

REGÍSTRESE COMUNÍQUESE Y CÚMPLASE.


Municipalidad Distrital de
Puente Piedra

RENNÁN SAMUEL ESPINOZA ROSALES
ALCALDE

	Instrumento Normativo	Unidad de Organización que lo formula	Resolución de Alcaldía N°	Página 1
	Plan de Gobierno Digital	Oficina de Tecnologías de Información	098-2024-ALC/MDPP	



MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE PUENTE PIEDRA

Plan de Gobierno Digital 2025-2027

OFICINA DE TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN

Código:	OTI – P00001
Versión:	1
Fecha de versión:	06/12/2024
Nombre del archivo:	Plan de Gobierno Digital – PGD - V1
Nivel de confidencialidad:	Alta



Firmado digitalmente por:
MELENDEZ MORA Sergio Luis
FAU 20131386702 soft
Motivo: JEFE OFIC. DE
TECNOLOGÍAS DE LA INF.
Fecha: 31/12/2024 09:23:56-0500



Firmado digitalmente por:
CASTILLA AQUINO Zaida
Lisette FAU 20131386702 soft
Motivo: Doy V° B°
Fecha: 31/12/2024 10:09:21-0500



Firmado digitalmente por:
LLAJA TAFUR Juan Pablo
FAU 20131386702 soft
Motivo: Jefe de la
Oficina de PPI
Fecha: 31/12/2024 09:28:31-0500



Firmado digitalmente por:
MARCOS PICON Joel Arturo
FAU 20131386702 soft
Motivo: Jefe de la
Oficina de Gestión del Talento
Humano
Fecha: 31/12/2024 10:32:18-0500



Firmado digitalmente por:
FREYRE CARBAJAL Paulo
Cesar FAU 20131386702 soft
Motivo: Doy V° B°
Fecha: 31/12/2024 11:22:01-0500



Firmado digitalmente por:
HUAMAN QUISPE Paola
Lizeth FAU 20131386702 soft
Motivo: Doy V° B°
Fecha: 31/12/2024 10:47:55-0500



Firmado digitalmente por:
CHACCHA SUASNABAR Hilda
FAU 20131386702 soft
Motivo: Gerente de
Desarrollo Urbano
Fecha: 31/12/2024 10:53:42-0500



Firmado digitalmente por:
AQUINO ALANYA Benny
Olivier FAU 20131386702 soft
Motivo: Doy V° B°
Fecha: 31/12/2024 11:03:04-0500

	Instrumento Normativo	Unidad de Organización que lo formula	Resolución de Alcaldía N°	Página 2
	Plan de Gobierno Digital	Oficina de Tecnologías de Información	098-2024-ALC/MDPP	

INDICE

1.	RESUMEN EJECUTIVO	2
2.	INTRODUCCIÓN	4
3.	BASES LEGALES	4
4.	ENFOQUE ESTRATÉGICO DE LA ENTIDAD	6
4.1.	POLÍTICA DE ESTADO	7
4.2.	POLÍTICAS ESTABLECIDAS POR LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE PUENTE PIEDRA	8
4.3.	POLÍTICA GENERAL DE GOBIERNO	9
4.4.	POLÍTICA NACIONAL DE TRANSFORMACIÓN DIGITAL.....	10
4.5.	PLAN ESTRATÉGICO SECTORIAL MULTIANUAL	10
4.6.	LEY DE GOBIERNO DIGITAL.....	10
4.7.	PLAN ESTRATÉGICO INSTITUCIONAL (PEI 2020 - 2026).....	13
4.8.	LEY DE GOBIERNO DIGITAL.....	20
4.9.	VISIÓN TECNOLÓGICA DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE PUENTE PIEDRA.....	21
5.	SITUACIÓN ACTUAL DEL GOBIERNO DIGITAL DE LA ENTIDAD	22
5.1.	Estructura Organizacional de la Entidad.....	22
5.2.	Estructura Organizacional del Gobiernos Digital.....	23
5.3.	Procesos y procedimientos	26
5.4.	Cumplimiento de la Regulación Digital	29
5.5.	Plataformas que administra la entidad	31
5.6.	Gestión de Tecnología Digital	39
5.7.	Infraestructura tecnológica	42
5.8.	Persona y Cultura organizacional	48
5.9.	Seguridad de la Información	48
6.	OBJETIVOS DE GOBIERNO DIGITAL.....	48
6.1.	Desafíos de Gobierno Digital.....	48
6.2.	Objetivos de Gobierno Digital	50
6.3.	Mapa estratégico de Gobierno Digital	53
7.	PORTAFOLIO DE PROYECTOS DE GOBIERNO DIGITAL.....	54
8.	GESTIÓN DE RIESGOS	61
9.	CRONOGRAMA.....	63

	Instrumento Normativo	Unidad de Organización que lo formula	Resolución de Alcaldía N°	Página 3
	Plan de Gobierno Digital	Oficina de Tecnologías de Información	098-2024-ALC/MDPP	

1. RESUMEN EJECUTIVO

Este documento, titulado "Plan de Gobierno Digital – PGD – V1", tiene como propósito orientar la Transformación Digital en la Municipalidad Distrital de Puente Piedra - MDPP. En este sentido, detalla el enfoque estratégico, la situación actual, los objetivos y el conjunto de proyectos de gobierno digital que la MDPP tiene previsto implementar de 2025 a 2027. Este plan se fundamenta en los lineamientos de la Secretaría de Gobierno Digital, perteneciente a la Presidencia del Consejo de Ministros, respetando la autonomía de la entidad. Su finalidad es remodelar los procesos y servicios ofrecidos por la MDPP para satisfacer de manera más eficaz las demandas y necesidades de los ciudadanos y la población en general, aprovechando ampliamente las tecnologías digitales.

Es importante destacar que el Plan de Gobierno Digital coordina la implementación del Gobierno Digital en toda la entidad, abarcando a todos los órganos y unidades orgánicas, y contempla los principales objetivos y acciones estratégicas que se respaldan y alcanzan a través del uso estratégico de las tecnologías digitales dentro del marco del Plan Estratégico. Un factor crítico para el éxito de este despliegue es el respaldo del Comité de Gobierno Digital de la MDPP y el Líder de Gobierno Digital de la entidad.

Mediante la implementación de este plan, la MDPP contribuye de manera significativa a la Política de Estado 35, al Plan Estratégico Sectorial Multianual del sector de los gobiernos locales y a la Ley de Gobierno Digital (Decreto Legislativo N° 1412). Este compromiso se traduce directamente en la mejora de los servicios ofrecidos a los ciudadanos y la población en general.

	Instrumento Normativo	Unidad de Organización que lo formula	Resolución de Alcaldía N°	Página 4
	Plan de Gobierno Digital	Oficina de Tecnologías de Información	098-2024-ALC/MDPP	

2. INTRODUCCIÓN

El propósito esencial de este documento de gestión radica en establecer un marco orientado a la implementación de servicios digitales, con el fin de potenciar la eficiencia y eficacia de las prestaciones ofrecidas a los ciudadanos por parte de la Municipalidad de Puente Piedra, ubicada en la dirección: Calle 9 de junio N° 100 - Cercado de Puente Piedra.

Con el objetivo de estrechar la conexión con los ciudadanos y fomentar el uso generalizado de servicios digitales, la entidad ha delineado una serie de metas a cumplir para el año 2026. Este enfoque se propone fortalecer la transparencia y la eficiencia, alineándose con las directrices establecidas por la Presidencia del Consejo de Ministros - PCM. Dichas directrices delinean las fases que deben seguirse para la elaboración del Plan de Gobierno Digital.

La primera sección de este Plan de Gobierno Digital se adentrará en aspectos como la base legal que respalda su desarrollo y el Enfoque Estratégico de la entidad. Este último engloba siete elementos clave que abarcan la misión, visión, valores institucionales, políticas, objetivos estratégicos, acciones estratégicas y la visión tecnológica de la Municipalidad de Puente Piedra.

La segunda sección del plan aborda la Situación Actual de Gobierno Digital en la entidad, incluyendo aspectos como la Estructura Organizacional de Gobierno Digital y la Gestión de Tecnologías Digitales, el Cumplimiento de la Regulación Digital, la Infraestructura Tecnológica, los Procesos Digitalizados en la entidad, los Servicios Digitales ofrecidos por la Municipalidad de Puente Piedra, la Seguridad de la Información y el Presupuesto de Gobierno Digital.

Finalmente, en las secciones conclusivas del documento, se presentarán observaciones, conclusiones y recomendaciones con el propósito de evaluar y mejorar el estado actual del Gobierno Digital en la Municipalidad de Puente Piedra. Dada la importancia de la entidad en la Administración Pública del Gobierno del Perú, las páginas siguientes detallarán de manera exhaustiva el contenido de este plan.

3. BASES LEGALES

- Constitución Política del Perú.
- Ley N° 29158, Ley Orgánica del Poder Ejecutivo.
- Ley N° 27972, Ley Orgánica de Municipalidades y modificatorias.
- TUO de la Ley N° 27444, Ley de Procedimiento Administrativo General.
- Ley N° 27658 y sus modificatorias, Ley Marco de Modernización de la Gestión del Estado.

	Instrumento Normativo	Unidad de Organización que lo formula	Resolución de Alcaldía N°	Página 5
	Plan de Gobierno Digital	Oficina de Tecnologías de Información	098-2024-ALC/MDPP	

- Ley N° 29904, Ley de Promoción de la Banda Ancha y Construcción de la Red Dorsal Nacional de Fibra Óptica.
- Ley N° 31449, Ley que fortalece el Laboratorio de Gobierno y Transformación Digital del Estado para el impulso de la innovación en el ámbito público.
- Decreto Legislativo N° 1088, Ley del Sistema Nacional de Planeamiento Estratégico y del Centro Nacional de Planeamiento Estratégico.
- Decreto Legislativo N° 1412, que aprueba la Ley de Gobierno Digital.
- Decreto de Urgencia N° 006-2020, Decreto de Urgencia que crea el Sistema Nacional de Transformación Digital.
- Decreto de Urgencia N° 007-2020, Decreto de Urgencia que aprueba el Marco de Confianza Digital y dispone medidas para su fortalecimiento.
- Decreto Supremo N° 095-2022-PCM, Decreto Supremo que aprueba el Plan Estratégico de Desarrollo Nacional al 2050
- Decreto Supremo N° 103-2023-PCM, Decreto Supremo que aprueba la actualización del Plan Estratégico de Desarrollo Nacional al 2050
- Decreto Supremo N° 029-2021-PCM, Decreto Supremo que aprueba el Reglamento del Decreto Legislativo N° 1412, Decreto Legislativo que aprueba la Ley de Gobierno Digital, y establece disposiciones sobre las condiciones, requisitos y uso de las tecnologías y medios electrónicos en el procedimiento administrativo.
- Decreto Supremo N° 004-2013-PCM, que aprueba la Política Nacional de Modernización de la Gestión Pública.
- Decreto Supremo N° 157-2021-PCM, Decreto Supremo que aprueba el Reglamento del Decreto de Urgencia N° 006-2020, Decreto de Urgencia que crea el Sistema Nacional de Transformación Digital.
- Decreto Supremo N° 051-2018-PCM, Decreto Supremo que crea el Portal de software Público Peruano y establece disposiciones adicionales sobre el software Público Peruano.
- Decreto Supremo N° 033-2018-PCM, Decreto Supremo que crea la Plataforma Digital Única del Estado Peruano y establece disposiciones adicionales para el desarrollo del Gobierno Digital.
- Decreto Supremo N° 118-2018-PCM, Declaran de interés nacional el desarrollo del Gobierno Digital, innovación y economía con enfoque territorial.

	Instrumento Normativo	Unidad de Organización que lo formula	Resolución de Alcaldía N°	Página 6
	Plan de Gobierno Digital	Oficina de Tecnologías de Información	098-2024-ALC/MDPP	

- Resolución de Secretaria de Gobierno Digital N° 001-2021-PCM-SGD, Aprueban la Directiva N° 001-2021-PCM-SGD, "Directiva que establece los Lineamientos para la Conversión Integral de Procedimientos Administrativos a Plataformas o Servicios Digitales"
- Resolución de Secretaria de Gobierno Digital N° 003-2019-PCM-SEGDI, Disponen la creación del Laboratorio de Gobierno y Transformación Digital del Estado en la Presidencia del Consejo de Ministros.
- Resolución de Secretaria de Gobierno Digital N° 001-2019-PCM-SEGDI, Aprueban la Directiva N° 001-2019-PCM-SEGDI, "Directiva para compartir y usar Software Público Peruano".
- Resolución de Secretaría de Gobierno Digital N° 004-2018-PCM/SEGDI, que aprueba los Lineamientos del Líder de Gobierno Digital en la Administración Pública.
- Resolución de Secretaría de Gobierno Digital N° 005-2018-PCM/SEGDI, que aprueba los Lineamientos para la Formulación del Plan de Gobierno Digital en la Administración Pública.
- Resolución Ministerial N° 087-2019-PCM, Aprueban disposiciones sobre la conformación y funciones del Comité de Gobierno Digital.
- Resolución Ministerial N° 119-2018-PCM, que dispone la creación de un Comité de Gobierno Digital en cada entidad de la Administración Pública.
- Ordenanza Municipal N.° 454-2024-MDPP, Ordenanza que aprueba la modificación del Reglamento de Organización y Funciones (ROF) y la estructura Orgánica de la Municipalidad Distrital de Puente Piedra.
- Resolución de Alcaldía N° 131-2023-ALC/MDPP, aprueba el Plan Estratégico Institucional PEI 2020-2026 Ampliado, de la Municipalidad Distrital de Puente Piedra.
- Resolución de Alcaldía N.° 196-2023-ALC/MDPP, aprueba la conformación con eficacia anticipada, el Comité de Gobierno Digital de la Municipalidad Distrital de Puente Piedra,

4. ENFOQUE ESTRATÉGICO DE LA ENTIDAD

Para implementar eficazmente el gobierno digital en la MDPP, es fundamental comprender y familiarizarse con la misión, valores, políticas, objetivos y acciones delineados en los instrumentos de planificación a nivel nacional e institucional. Asimismo, es esencial identificar las políticas del entorno que ejercen una influencia directa en el despliegue del Gobierno Digital y en la gestión de las tecnologías digitales en la MDPP.

 <small>MUNICIPALIDAD DISTRICTAL DE PUENTE PIEDRA</small>	Instrumento Normativo	Unidad de Organización que lo formula	Resolución de Alcaldía N°	Página 7
	Plan de Gobierno Digital	Oficina de Tecnologías de Información	098-2024-ALC/MDPP	

4.1. POLÍTICA DE ESTADO

El Foro del Acuerdo Nacional, como instancia institucionalizada de diálogo y concertación, se establece como un mecanismo para el seguimiento y la promoción del cumplimiento de las políticas de Estado del Acuerdo Nacional.

Es importante destacar que este acuerdo constituye un conjunto de políticas de Estado a largo plazo, que desempeñan un papel esencial en impulsar la agenda de desarrollo y fortalecer la gobernabilidad democrática en el país. Estas políticas son elaboradas y aprobadas mediante consenso entre representantes de entidades públicas, organizaciones políticas y la sociedad civil. Se agrupan en cuatro objetivos fundamentales: I. Democracia y Estado de Derecho; II. Equidad y Justicia Social; III. Competitividad del País y IV. Estado, eficiente, transparente y descentralizado.

	Instrumento Normativo	Unidad de Organización que lo formula	Resolución de Alcaldía N°	Página 8
	Plan de Gobierno Digital	Oficina de Tecnologías de Información	098-2024-ALC/MDPP	

Figura 1

Políticas de Estado



Nota. Acuerdo Nacional

4.2. POLÍTICAS ESTABLECIDAS POR LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE PUENTE PIEDRA

La Municipalidad de Puente Piedra cuenta con una amplia gama de políticas que abarcan diversas áreas, entre ellas:

1. **Desarrollo económico:** La Municipalidad de Puente Piedra demuestra su compromiso inquebrantable con la promoción del desarrollo económico en el distrito. Este compromiso se traduce en la implementación de incentivos destinados a atraer inversiones empresariales, así como en el respaldo activo al crecimiento de las pequeñas y medianas empresas.
2. **Desarrollo social:** La Municipalidad de Puente Piedra se esfuerza por elevar la calidad de vida de todos los residentes del distrito. Este esfuerzo se manifiesta a través de la prestación de servicios sociales esenciales, como educación, salud y vivienda, así como la promoción decidida de la inclusión social.
3. **Protección del medio ambiente:** La Municipalidad de Puente Piedra está comprometida con la protección del medio ambiente. Esto implica acciones concretas para reducir la contaminación, impulsar el desarrollo sostenible y preservar los recursos naturales.
4. **Planificación urbana:** La Municipalidad de Puente Piedra se compromete a trazar el rumbo futuro del distrito mediante el desarrollo de un plan maestro. Su objetivo es asegurar que cualquier nuevo desarrollo esté alineado de manera coherente con la visión de futuro de la comunidad.

	Instrumento Normativo	Unidad de Organización que lo formula	Resolución de Alcaldía N°	Página 9
	Plan de Gobierno Digital	Oficina de Tecnologías de Información	098-2024-ALC/MDPP	

Además de estas políticas específicas, la Municipalidad de Puente Piedra también cuenta con una serie de políticas generales que se alinean con el PEI, tales como:

- 1) **Transparencia:** La Municipalidad de Puente Piedra se compromete de manera firme con la transparencia en todas sus operaciones, lo cual abarca la divulgación de detalles relacionados con sus finanzas, su proceso de toma de decisiones y su rendimiento.
- 2) **Rendición de cuentas:** La Municipalidad de Puente Piedra se compromete a ser transparente y rendir cuentas a sus ciudadanos. En este compromiso, la Municipalidad asume la responsabilidad de sus acciones y se compromete a responder ante la ciudadanía por su desempeño.
- 3) **Participación:** La Municipalidad de Puente Piedra se enfoca en fomentar la participación activa de la ciudadanía en su proceso de toma de decisiones. En este contexto, la Municipalidad anima a los ciudadanos a involucrarse en sus actividades y a contribuir con sus opiniones y sugerencias respecto a políticas y programas.

Las políticas formuladas por la Municipalidad de Puente Piedra tienen como objetivo impulsar el bienestar de cada residente del distrito. Estas políticas se fundamentan en los principios de sostenibilidad, inclusión e innovación, alineándose de manera coherente con la visión futurista de la entidad municipal.

4.3. POLÍTICA GENERAL DE GOBIERNO

El Plan de Gobierno Digital de Puente Piedra se alinea estrechamente con la Política General de Gobierno, destacando la prioridad dada a la transformación digital para optimizar los servicios municipales. Con un enfoque particular en áreas críticas como educación, atención médica y seguridad pública, el plan emplea tecnologías con el propósito de facilitar el acceso a estos servicios y elevar su calidad. Además, busca fomentar la inclusión social al garantizar que todos los residentes puedan acceder a los servicios públicos a través de Tecnologías de la Información y la Comunicación (TIC). En cuanto a la sostenibilidad, el plan busca disminuir el uso de papel, promover fuentes de energía renovable y minimizar residuos para preservar el medio ambiente. Este enfoque tiene el potencial de mejorar significativamente la calidad de vida de los ciudadanos al hacer que los servicios sean más accesibles, eficientes y respetuosos con el entorno.

	Instrumento Normativo	Unidad de Organización que lo formula	Resolución de Alcaldía N°	Página 10
	Plan de Gobierno Digital	Oficina de Tecnologías de Información	098-2024-ALC/MDPP	

4.4. POLÍTICA NACIONAL DE TRANSFORMACIÓN DIGITAL

Este documento se refiere al reglamento del Decreto de Urgencia N° 006-2020, el cual crea y regula el Sistema Nacional de Transformación Digital. Dicho sistema establece procesos y normativas para llevar a cabo la transformación digital, en concordancia con las agendas digitales a nivel internacional. La Secretaría de Gobierno Digital es designada como la entidad líder a nivel nacional en este ámbito y colabora estrechamente con diversas entidades gubernamentales. La Municipalidad de Puente Piedra, en sintonía con estas directrices, implementa su Plan de Gobierno Digital para modernizar la gestión y mejorar la atención a los ciudadanos.

4.5. PLAN ESTRATÉGICO SECTORIAL MULTIANUAL

En concordancia con el Decreto Supremo N° 095-2022-PCM, la Municipalidad de Puente Piedra se alinea con el Plan Estratégico de Desarrollo Nacional al 2050. Este Plan busca mejorar la planificación urbana, facilitar acceso a viviendas y servicios de agua, y garantizar edificaciones seguras. Contribuye a los objetivos nacionales del PEDN al 2050, enfocándose en el pleno desarrollo de las capacidades y la gestión sostenible del territorio.

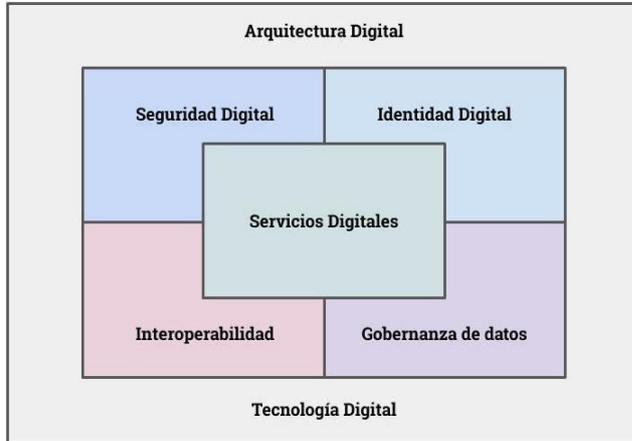
4.6. LEY DE GOBIERNO DIGITAL

El Decreto Legislativo N° 1412 ha promulgado la Ley de Gobierno Digital, una normativa de rango legal que tiene como propósito establecer el marco jurídico para el diseño y la prestación de servicios públicos digitales. Esta ley busca garantizar que dichos servicios sean interoperables, seguros, escalables, ágiles y accesibles, al mismo tiempo que fomenta la transparencia para el beneficio de los ciudadanos y la población en general. Además, promueve la colaboración entre las entidades de la Administración Pública y la participación activa de ciudadanos y otros interesados en el desarrollo del gobierno digital y la transformación digital de la entidad.

	Instrumento Normativo	Unidad de Organización que lo formula	Resolución de Alcaldía N°	Página 11
	Plan de Gobierno Digital	Oficina de Tecnologías de Información	098-2024-ALC/MDPP	

Figura 2

Organización del Equipo de Contingencia



Nota. Esta figura fue tomada de Ámbitos de la Ley de Gobierno Digital | Decreto Legislativo N° 1412

Por otro lado, según lo establecido en la Resolución Ministerial N° 119-2018-PCM, dispone que cada entidad de la Administración Pública debe constituir un Comité de Gobierno Digital brindando una estructura mínima para la conformación de este:

- Titular de la entidad o su representante
- Líder de Gobierno y Transformación Digital
- Responsable del área de informática o quien haga sus veces
- Responsable de área de recursos humanos o quien haga sus veces
- Responsable del área de atención al ciudadano o quien haga sus veces
- Oficial de seguridad de la información
- Responsable del área legal o quien haga sus veces
- Responsable del área de planificación o quien haga sus veces
- Otros miembros que el titular de la entidad estime necesarios para el cumplimiento de los objetivos

	Instrumento Normativo	Unidad de Organización que lo formula	Resolución de Alcaldía N°	Página 12
	Plan de Gobierno Digital	Oficina de Tecnologías de Información	098-2024-ALC/MDPP	

Figura 3

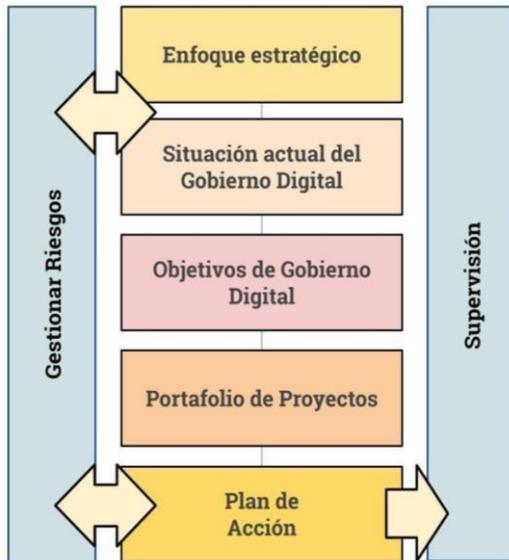
Organización del Equipo de Gobierno Digital



Por último, es relevante destacar la Resolución de la Secretaría de Gobierno Digital N° 005-2018-PCM/SEGDI. Esta resolución aprueba los "Lineamientos para la formulación del Plan de Gobierno Digital", un instrumento que sirve como guía para que las entidades públicas integrantes del Sistema Nacional de Informática elaboren de manera coordinada el Plan de Gobierno Digital (PGD), considerando sus órganos, programas y proyectos. Es importante subrayar que anteriormente, las entidades debían desarrollar tres planes distintos: el Plan Estratégico de Gobierno Electrónico (PEGE), el Plan Estratégico de Tecnologías de Información (PETI) y el Plan Operativo Informático (POI). Ahora, estas se han unificado en el PGD.

Figura 4

Organización del Equipo de Gobierno Digital



Nota. Esta figura fue tomada del Plan de Gobierno Digital, R.S. N° 1412

4.7. PLAN ESTRATÉGICO INSTITUCIONAL (PEI 2020 - 2026)

El Plan Estratégico Institucional (PEI) 2020-2026 de la Municipalidad de Puente Piedra (MDPP) es un documento de gestión que establece la misión como el propósito fundamental de la entidad, así como los objetivos y acciones estratégicas a mediano plazo. A través de este plan, se traza la ruta estratégica y se identifican los responsables de la toma de decisiones en la entidad. Este PEI se ha alineado con los objetivos establecidos en el Plan Regional de Desarrollo Concertado de Lima Metropolitana 2012-2025, el cual fue aprobado mediante la Ordenanza N° 1659.

La elaboración de este PEI 2020-2026 ha contado con la colaboración de las diferentes unidades organizativas de la entidad, así como con el apoyo del Centro Nacional de Planeamiento Estratégico (CEPLAN), con informe técnico sustentatorio. El Plan Estratégico Institucional de la Municipalidad Distrital de la Puente Piedra fue aprobado mediante la Resolución de Alcaldía N° 028-2024-ALC/MDPP. Todo esto se realizó en conformidad con lo estipulado en la Resolución de Presidencia de Consejo Directivo N° 016-2019-CEPLAN/PCD, y con la asistencia técnica proporcionada al órgano técnico durante el proceso de formulación del PEI.

	Instrumento Normativo	Unidad de Organización que lo formula	Resolución de Alcaldía N°	Página 14
	Plan de Gobierno Digital	Oficina de Tecnologías de Información	098-2024-ALC/MDPP	

4.7.1. MISIÓN, VISIÓN INSTITUCIONAL Y OBJETIVOS ESTRATÉGICOS DE LA MUNICIPALIDAD DE PUENTE PIEDRA

Misión:

“Brindar servicios públicos en el distrito de Puente Piedra, de manera inclusiva, transparente, ordenada y moderna”. (Fuente: PEI Institucional 2020 -2026 ampliado)

Visión:

La Municipalidad Distrital de Puente Piedra, tiene como política institucional construir una comunidad en la que todos puedan alcanzar su pleno desarrollo, haciendo de Puente Piedra un distrito seguro, moderno, limpio, atractivo, con crecimiento económico y desarrollo urbano planificado, reconocido como un distrito inclusivo, solidario, y libre de contaminación; donde la gestión municipal brinde servicios de calidad a los vecinos, sin corrupción, e integrándolo al eje de desarrollo de Lima Norte.

4.7.2. OBJETIVOS DEL PLAN ESTRATÉGICO INSTITUCIONAL DE LA MDPP

El Plan Estratégico Institucional 2020 - 2026 Ampliado, delinea los Objetivos Estratégicos Institucionales (OEI) los cuales definen los cambios que la Entidad espera lograr para mejorar las condiciones de vida de los ciudadanos como en sus condiciones internas a través de la implementación de las estrategias en el ámbito de sus competencias establecidas en la Ley N° 27972 Ley Orgánica de Municipalidades.

La Municipalidad de Puente Piedra se compromete a alcanzar estos objetivos y a crear un futuro mejor para sus ciudadanos.

Tabla 1

Objetivos de la Municipalidad

Código	Denominación de OEI	Nombre del Indicador
OEI.01	Protección de la población y sus medios de vida frente a peligros de origen natural y antrópicos.	Porcentaje de establecimientos con mayores niveles de seguridad frente a peligros
		Porcentaje de capacidad instalada básica frente a emergencias y desastres
OEI.02	Promover el desarrollo económico en el Distrito de Puente Piedra.	Porcentaje de población que accede a un empleo formal.
OEI.03	Promover el desarrollo urbano territorial ordenado y sostenible en el Distrito de Puente Piedra.	Proporción de la población urbana que vive en barrios marginales, asentamientos improvisados o viviendas inadecuadas
OEI.04	Promover la Gestión Ambiental en el Distrito de Puente Piedra	Porcentaje de los residuos sólidos no reutilizables son dispuestos adecuadamente en infraestructura de residuos sólidos
OEI.05	Reducir los Índices de Inseguridad Ciudadana en el Distrito de Puente Piedra.	Porcentaje de eventos que atentan contra la seguridad ciudadana
OEI.06	Promover el Desarrollo Humano y Hábitos Saludables en el Distrito de Puente Piedra.	Porcentaje de la Población que accede a los Programas de Apoyo Social
OEI.07	Mejorar la transitabilidad urbana en el Distrito de Puente Piedra.	Número de Vehículos menores que prestan servicios en el Distrito de Puente Piedra
		Porcentaje de Vías locales señalizadas en el distrito.
OEI.08	Fortalecer la Gestión Institucional.	Porcentaje de cumplimiento anual del Plan Estratégico Institucional

4.7.3. ACCIONES ESTRATÉGICAS DEL PLAN ESTRATÉGICO INSTITUCIONAL DE LA MDPP

Las Acciones Estratégicas Institucionales (AEI) son iniciativas que contribuyen a implementar la estrategia establecida por los OEI, las cuales se conectan en productos (bienes o servicios) que la Entidad entrega a los ciudadanos tomando en cuenta sus competencias y funciones.

Tabla 2

Acciones estratégicas institucionales

OEI / AEI		Descripción del Indicador
Código	Denominación de OEI / AEI	Nombre del Indicador
OEI.01	Protección de la población y sus medios de vida frente a peligros de origen natural y antrópicos en el Distrito de Puente Piedra	Porcentaje de establecimientos con mayores niveles de seguridad frente a peligros
		Porcentaje de capacidad instalada básica frente a emergencias y desastres
Acciones Estratégicas del OEI.01		
AEI.01.01	Estudios para establecer el riesgo a nivel territorial en el Distrito de Puente Piedra	Número de zonas vulnerables con evaluaciones de riesgo de desastres
AEI.01.02	Incorporación de la GRD en la ocupación y uso del territorio en el Distrito de Puente Piedra	Porcentaje de edificaciones que cumplen con la normatividad de seguridad en edificaciones
		Número de Planes de Acondicionamiento Territorial y Desarrollo Urbano aprobados
AEI.01.03	Personas con Formación y Conocimiento en GRD y ACC en el Distrito de Puente Piedra	Porcentaje de participantes certificados en cursos básicos y especializados en materia de GRD y ACC
AEI.01.04	Implementación adecuada de medidas de protección frente a peligros en el Distrito de Puente Piedra	Porcentaje de avance en las medidas no estructurales para el control de zonas críticas frente a peligros
AEI.01.05	Implementación adecuada de servicios públicos seguros en el Distrito de Puente Piedra	Número de EE SS en zonas altamente expuestas a peligros con medidas de seguridad
		Número de II EE en zonas altamente expuestas a peligros con medidas de seguridad
AEI.01.06	Población con prácticas seguras para la resiliencia en el Distrito de Puente Piedra	Porcentaje de personas expuestas a peligros con capacidad para responder ante emergencias y desastres
AEI.01.07	Capacidad Instalada para la preparación y respuesta frente a emergencias y desastres en el Distrito de Puente Piedra	Porcentaje de capacidad operativa del centro de operaciones de emergencia distrital
		Porcentaje de Stock de kits de BAH frente a emergencias y desastres



Instrumento Normativo	Unidad de Organización que lo formula	Resolución de Alcaldía N°	Página 17
	Plan de Gobierno Digital	Oficina de Tecnologías de Información	

AEI.01.08	Desarrollo de Instrumentos Estratégicos para la gestión del riesgo de Desastres en el Distrito de Puente Piedra	Número de documentos técnicos Aprobados
AEI.01.09	Implementación de actividades contingenciales en el Distrito de Puente Piedra	Número de acciones de respuesta implementadas
OEI.02	Promover el desarrollo económico en el Distrito de Puente Piedra	Porcentaje de población que accede a un empleo formal.
Acciones Estratégicas del OEI.02		
AEI.02.01	Asistencia técnica a nuevos emprendedores de forma oportuna en el Distrito de Puente Piedra	Número de nuevos emprendedores asistidos en el distrito
AEI.02.02	Asistencia técnica en la formalización de los establecimientos de manera oportuna a los comerciantes informales en el Distrito de Puente Piedra	Número de establecimiento comerciales asistidos en el distrito
AEI.02.03	Programa de fortalecimiento que agregan valor productivo a los Agentes Económicos del Distrito de Puente Piedra	Número de Agentes económicos que participan en el Programa de fortalecimiento que agregan valor productivo en el distrito
AEI.02.04	Programa de Desarrollo Turístico implementado en el Distrito de Puente Piedra	Porcentaje de implementación del Programa de Desarrollo Turístico del distrito
AEI.02.05	Acciones de control y fiscalización de actividades económicas oportunas en el Distrito de Puente Piedra	Porcentaje de establecimientos fiscalizados en actividades económicas en el distrito
OEI.03	Promover el desarrollo urbano territorial ordenado y sostenible en el Distrito de Puente Piedra	Proporción de la población urbana que vive en barrios marginales, asentamientos improvisados o viviendas inadecuadas
Acciones Estratégicas del OEI.03		
AEI.03.01	Plan Urbano y/o Rural Distrital implementado del Distrito de Puente Piedra	Porcentaje de Implementación del Plan de Urbano y/o Rural del Distrito de Puente Piedra
AEI.03.02	Catastro actualizado en la jurisdicción del Distrito de Puente Piedra	Porcentaje de catastro actualizado en el distrito
AEI.03.03	Asistencia técnica en desarrollo urbano de forma integral en beneficio de la población del Distrito de Puente Piedra	Número de Asistencias técnicas en desarrollo urbano en el distrito



	Instrumento Normativo	Unidad de Organización que lo formula	Resolución de Alcaldía N°	Página 18
	Plan de Gobierno Digital	Oficina de Tecnologías de Información	098-2024-ALC/MDPP	

AEI.03.04	Saneamiento físico legal de predios focalizados en el Distrito de Puente Piedra	Porcentaje de Predios que acceden al Saneamiento físico legal en el distrito
AEI.03.05	Espacios públicos recuperados y priorizados en beneficio del Distrito de Puente Piedra	Porcentaje de ejecución del presupuesto asignado a inversiones.
OEI.04	Promover la Gestión Ambiental en el Distrito de Puente Piedra	Porcentaje de los residuos sólidos no reutilizables son dispuestos adecuadamente en infraestructura de residuos sólidos
Acciones Estratégicas del OEI.04		
AEI.04.01	Segregación en la fuente y recolección selectiva de residuos sólidos para el Distrito de Puente Piedra	Número de toneladas de residuos sólidos inorgánicos recuperados segregados en fuente de origen
AEI.04.02	Manejo de residuos sólidos integral de los ciudadanos para el Distrito de Puente Piedra	Número de toneladas anuales de residuos sólidos dispuestos adecuadamente
		Número de toneladas de residuos sólidos (RR. SS.) orgánicos recuperados
AEI.04.03	Mantenimiento y Conservación permanente de áreas verdes de uso público en el Distrito de Puente Piedra	Porcentaje de M2 de áreas verdes en estado óptimo de mantenimiento en el distrito
AEI.04.04	Plan Anual de Evaluación y Fiscalización Ambiental implementado en beneficio del Distrito de Puente Piedra	Porcentaje de cumplimiento del Plan Anual de Evaluación y Fiscalización ambiental
AEI.04.05	Asistencia técnica oportuna en Gestión ambiental a los ciudadanos en el Distrito de Puente Piedra	Número de asistencias técnicas en gestión ambiental en el distrito
OEI.05	Reducir los Índices de Inseguridad Ciudadana en el Distrito de Puente Piedra	Porcentaje de población víctima de evento que atentan contra su seguridad
Acciones Estratégicas del OEI.05		
AEI.05.01	Programa de Seguridad Ciudadana Vecinal de manera focalizada en el Distrito de Puente Piedra	Número de Comités de Seguridad Ciudadana conformados en el distrito
		Número de vecinos sensibilizados en Seguridad Ciudadana en el distrito.
AEI.05.02	Programas contra Violencia de género de manera oportuna en beneficio del Distrito de Puente Piedra	Número de Vecinos atendidos en programas de Violencia de género en el distrito
AEI.05.03	Plan Local de Seguridad Ciudadana implementado de manera óptima en el Distrito de Puente Piedra	Porcentaje de ejecución del presupuesto asignado
		Porcentaje de Sectores Patrullados en el distrito



	Instrumento Normativo	Unidad de Organización que lo formula	Resolución de Alcaldía N°	Página 19
	Plan de Gobierno Digital	Oficina de Tecnologías de Información	098-2024-ALC/MDPP	

AEI.05.04	Sistema de seguridad ciudadana con equipamiento integral, en beneficio de la población del Distrito de Puente Piedra	Número de equipos en óptimas condiciones del Sistema de Seguridad Ciudadana en el distrito
OEI.06	Promover el Desarrollo Humano y Hábitos Saludables en el Distrito de Puente Piedra	Porcentaje de la Población Vulnerable que accede a los Programas de Apoyo Social
Acciones Estratégicas del OEI.06		
AEI.06.01	Programas de asistencia social de forma permanente a grupos de población vulnerables del Distrito de Puente Piedra	Porcentaje de la Población Vulnerable que accede a los Programas de asistencia social
AEI.06.02	Programas de Actividades deportivas municipales de fácil acceso para la población del Distrito de Puente Piedra	Porcentaje de la Población de 5 a 17 años, que accede a los Programas Deportivos del distrito.
AEI.06.03	Escuelas Multidisciplinarias para jóvenes y niños en el Distrito de Puente Piedra	Porcentaje de la Población que accede a las Escuelas Multidisciplinarias
AEI.06.04	Servicios de bibliotecas de manera integral en el Distrito de Puente Piedra	Porcentaje de la Población que acceden a los Servicios de Biblioteca
AEI.06.05	Programas de salud preventivo-promocional orientados a favor de la población del Distrito de Puente Piedra	Porcentaje de Población que acceden a los Programas de Salud Preventivo-Promocional
OEI.07	Mejorar la transitabilidad urbana en el Distrito de Puente Piedra	Número de Vehículos menores que prestan servicios en el distrito
		Porcentaje de Vías locales señalizadas
Acciones Estratégicas del OEI.07		
AEI.07.01	Ordenamiento Integral del Transporte Público en beneficio del Distrito de Puente Piedra	Número de Autorizaciones otorgadas en el distrito
AEI.07.02	Seguridad vial integral en beneficio de la población de la Municipalidad Distrital de Puente Piedra	Número de Campañas de sensibilización en Seguridad Vial
OEI.08	Fortalecer la Gestión Institucional	Porcentaje de cumplimiento anual del Plan Estratégico Institucional
Acciones Estratégicas del OEI.08		

AEI.08.01	Capacidades Fortalecidas del personal de la Municipalidad Distrital de Puente Piedra	Porcentaje de personal capacitado de la Municipalidad
AEI.08.02	Espacios y mecanismos de participación ciudadana fortalecidos en la Municipalidad Distrital de Puente Piedra	Número de reuniones realizadas con participación del vecino en la Municipalidad
AEI.08.03	Recaudación Tributaria oportuna en beneficio de la Municipalidad Distrital de Puente Piedra	Porcentaje de incremento de la recaudación de impuesto predial y arbitrios municipales anual. Porcentaje de reducción de morosidad de pago de impuesto predial y arbitrios municipales del año corriente
AEI.08.04	Instrumentos de gestión actualizados en beneficio de la Administración Municipal	Número de Instrumentos de gestión actualizados
AEI.08.05	Implementación de Gobierno Digital en la Municipalidad Distrital de Puente Piedra	Porcentaje de implementación de Gobierno Digital en la Municipalidad
AEI.08.06	Asesoramiento institucional oportuno en beneficio de la Municipalidad Distrital de Puente Piedra	Porcentaje de documentos internos atendidos en el plazo

4.8. LEY DE GOBIERNO DIGITAL

La Ley de Gobierno Digital, aprobada mediante el Decreto Legislativo N°1412 el 13 de septiembre de 2018, y su Reglamento, aprobado mediante el Decreto Supremo N° 029-2021-PCM el 19 de febrero de 2021, tienen como objetivo establecer el marco de gobernanza del gobierno digital. Esto incluye promover la colaboración entre entidades de la administración pública, fomentar la investigación y el desarrollo en tecnologías digitales, así como facilitar la capacitación en gobierno digital en todos los niveles de gobierno.

La estructura de la ley se organiza en capítulos que abordan los principales aspectos de la gobernanza digital:

1. **Identidad digital:** Define los atributos que permiten identificar a una persona en entornos digitales.
2. **Prestación de servicios digitales:** Estipula que las entidades públicas deben garantizar progresivamente la prestación de servicios digitales a las personas.
3. **Gobernanza de datos:** Establece que las entidades públicas deben administrar sus datos como un activo estratégico, garantizando su uso eficiente y responsable.

	Instrumento Normativo	Unidad de Organización que lo formula	Resolución de Alcaldía N°	Página 21
	Plan de Gobierno Digital	Oficina de Tecnologías de Información	098-2024-ALC/MDPP	

4. **Interoperabilidad:** Define la capacidad de las organizaciones para interactuar y alcanzar objetivos comunes mediante el intercambio de datos entre sus sistemas de información.
5. **Seguridad digital:** Se refiere al estado de confianza en el entorno digital, resultado de la gestión y aplicación de medidas frente a los riesgos que afectan la seguridad de las personas.

4.9. VISIÓN TECNOLÓGICA DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE PUENTE PIEDRA

Es fundamental que Puente Piedra avance hacia una urbe inteligente y segura, aprovechando la tecnología e innovación para mejorar la calidad de vida, perfeccionar los servicios y promover la sostenibilidad. Esto engloba la aplicación de tecnologías de la información y comunicación (TIC) en la administración de datos, lo cual resulta en una variedad extensa de beneficios significativos para sus habitantes:

1. **Infraestructura tecnológica avanzada:** La introducción de sistemas de información y comunicación avanzados, tales como sensores, redes de alta velocidad y plataformas de gestión de datos en tiempo real, simplifica la recolección y el intercambio de información a través del sistema de replicación automática, elevando así la eficiencia y la calidad de los servicios públicos.
2. **Gestión eficiente de recursos:** La integración de tecnologías innovadoras permite la optimización de recursos esenciales como energía, agua, transporte y manejo de residuos, resultando en una disminución del consumo y desaprovechamiento. Esto tiene efectos positivos tanto para el medio ambiente como para los residentes.
3. **Ordenamiento urbano, transporte y seguridad vial:** El impulso del transporte público eficaz, sistemas de uso compartido, desarrollo de infraestructuras para ciclistas, peatones, y la implementación de vehículos eléctricos reduce la congestión y la contaminación, contribuyendo a la mejora de la calidad del aire y la accesibilidad en la ciudad.
4. **Gobierno Digital, participación ciudadana y eficiencia gubernamental:** Mediante plataformas digitales, los ciudadanos tienen la capacidad de interactuar con las autoridades locales, utilizar servicios en línea y participar de manera activa en procesos de toma de decisiones. Esta dinámica refuerza la democracia a nivel local mediante el monitoreo de trámites de los administrados y promueve la transparencia en la gestión pública, contribuyendo al establecimiento de un gobierno más moderno y eficaz.
5. **Seguridad avanzada:** La introducción de sistemas de seguridad de vanguardia, tales como cámaras de vigilancia y análisis de datos, optimiza la seguridad pública y fortalece la

	Instrumento Normativo	Unidad de Organización que lo formula	Resolución de Alcaldía N°	Página 22
	Plan de Gobierno Digital	Oficina de Tecnologías de Información	098-2024-ALC/MDPP	

capacidad de respuesta ante situaciones de emergencia, proporcionando así una mayor sensación de seguridad y tranquilidad a los residentes.

6. **Sostenibilidad medioambiental:** La disminución de la huella de carbono, la incentivación de fuentes de energía renovable y la aplicación de prácticas sostenibles en la planificación urbana son factores que colaboran en la conservación del entorno natural y en la mejora de la calidad de vida de los habitantes.
7. **Mejora de la calidad de vida:** La accesibilidad a servicios de salud, educación y cultura de excelencia en el Palacio de la Cultura, junto con el establecimiento de zonas verdes y áreas recreativas, eleva el nivel de vida de los residentes y crea un ambiente favorable para el bienestar.
8. **Estímulo a la economía digital:** Fomentar la innovación y el espíritu emprendedor a través de la instauración de ecosistemas digitales impulsa el desarrollo económico y la creación de empleo, brindando oportunidades significativas para la comunidad emprendedora.
9. **Cumplimiento de objetivos estratégicos:** La Visión Tecnológica se encuentra en sintonía con el Plan de Gobierno Digital de la municipalidad, lo que implica que el logro de esta visión está estrechamente vinculado a los objetivos estratégicos del gobierno local. Alcanzar esta visión refuerza la estrategia de desarrollo y modernización de la Municipalidad de Puente Piedra. La transición hacia una Smart City no solo implica la adopción de tecnologías avanzadas, sino que también brinda una serie de beneficios palpables que mejoran la calidad de vida de los ciudadanos, contribuyendo así al desarrollo sostenible y al progreso de la comunidad.

5. SITUACIÓN ACTUAL DEL GOBIERNO DIGITAL DE LA ENTIDAD

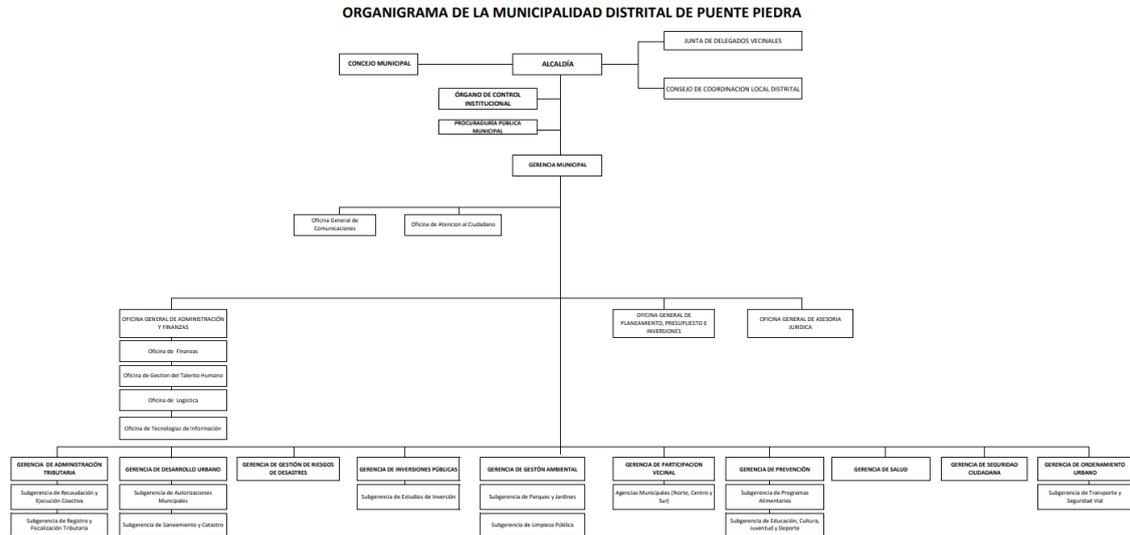
La situación actual del Gobierno Digital en la MDPP, se sustenta en el análisis de las capacidades y recursos claves en materia de gobierno digital actualmente disponibles y desarrollados por la entidad.

5.1. Estructura Organizacional de la Entidad

La Municipalidad Distrital de Puente Piedra está conformada por 33 Unidades Orgánicas, cuyas funciones y competencias están definidas en el Reglamento de Organización y Funciones, aprobado mediante la Ordenanza Municipal N° 454-2024-MDPP.

Figura 5

Organigrama Municipal



5.2. Estructura Organizacional del Gobierno Digital

La Municipalidad de Puente Piedra ha creado su Comité de Gobierno Digital en cumplimiento de la Resolución Ministerial N° 119-2018-PCM, las estructuras, roles y/o áreas que dan soporte a la gobernanza digital de la entidad son las siguientes:

Tabla 3

Roles de los miembros de la Municipalidad

Ítems	Cargo	Roles dentro del Comité
01	Gerente Municipal	Representación del alcalde
02	Jefe de Oficina General de Administración y Finanzas (OGAF)	Miembro
03	Jefe de la Oficina General de Planeamiento, Presupuesto e Inversiones	Miembro
04	Gerente de Desarrollo Urbano	Miembro
05	Jefe de Tecnologías de Información	Líder de Gobierno Digital Oficial de Seguridad y Confianza Digital
06	Jefe de la Oficina de Gestión del Talento Humano	Miembro
07	Jefe de la Oficina de la Atención al Ciudadano	Miembro

La constitución del comité mencionado está en línea con lo dispuesto en la Resolución Ministerial N° 087-2019-PCM, la cual modifica los artículos 1 y 2 de la Resolución Ministerial N°

	Instrumento Normativo	Unidad de Organización que lo formula	Resolución de Alcaldía N°	Página 24
	Plan de Gobierno Digital	Oficina de Tecnologías de Información	098-2024-ALC/MDPP	

119-2018-PCM. Esta última aprueba la formación del comité de Gobierno Digital y detalla sus funciones, las cuales se describen a continuación:

- 1) Formular el Plan de Gobierno Digital en coordinación con los órganos, unidades orgánicas, programas y/o proyectos de la entidad.
- 2) Liderar y dirigir el proceso de transformación digital en la entidad.
- 3) Evaluar que el uso actual y futuro de las tecnologías digitales sea acorde con los cambios tecnológicos, regulatorios, necesidades de la entidad, objetivos institucionales, entre otros, con miras a implementar el Gobierno Digital.
- 4) Gestionar la asignación de personal y recursos necesarios para la implementación del Plan de Gobierno Digital, Modelo de Gestión Documental (MGD), Modelo de Datos Abiertos Gubernamentales y Sistema de Gestión de Seguridad de la Información (SGSI) en sus Planes Operativos Institucionales, Plan Anual de Contrataciones y otros.
- 5) Promover y gestionar la implementación de estándares y buenas prácticas en gestión y gobierno de tecnologías digitales, interoperabilidad, seguridad digital, identidad digital y datos en la entidad.
- 6) Elaborar informes anuales que midan el progreso de la implementación del Plan de Gobierno Digital y evalúen el desempeño del Modelo de Gestión Documentario (MGD), Modelo de Datos Abiertos Gubernamentales y Sistema de Gestión de Seguridad de la Información (SGSI).
- 7) Vigilar el cumplimiento de la normatividad relacionada con la implementación del gobierno digital, interoperabilidad, seguridad de la información y datos abiertos en las entidades públicas.
- 8) Promover el intercambio de datos, información, software público, así como la colaboración en el desarrollo de proyectos de digitalización entre entidades.
- 9) Gestionar, mantener y documentar el Modelo de Gestión Documental (MGD), Modelo de Datos Abiertos Gubernamentales y Sistema de Gestión de Seguridad de la Información (SGSI) de la entidad.
- 10) Promover la conformación de equipos multidisciplinarios ágiles para la implementación de proyectos e iniciativas de digitalización de manera coordinada con los responsables de órganos y unidades orgánicas de la entidad.
- 11) Otras funciones que se le asigne en el ámbito de su competencia y aquellas concordantes con la materia.

	Instrumento Normativo	Unidad de Organización que lo formula	Resolución de Alcaldía N°	Página 25
	Plan de Gobierno Digital	Oficina de Tecnologías de Información	098-2024-ALC/MDPP	

Además, la Oficina de Tecnología de la Información, como órgano de apoyo, tiene la responsabilidad de desarrollar los Sistemas Informáticos. Su objetivo es fomentar, dirigir, implementar y supervisar el uso de tecnologías de la información en la municipalidad. Esta Oficina está funcional y jerárquicamente subordinada a la Gerencia de Administración y Finanzas. Todos estos aspectos están establecidos en el Reglamento de Organización y Funciones (ROF) de la Municipalidad Distrital de Puente Piedra, aprobado mediante la Ordenanza N° 454-2024-MDPP, emitida el 14 de setiembre de 2024.

5.2.1. Líder de Gobierno Digital

Mediante la Resolución de Alcaldía N° 196-2023-ALC/MDPP, emitida el 30 de octubre de 2023, se constituye la designación del Líder de Gobierno y Transformación Digital al jefe de la Oficina de Tecnologías de Información.

5.2.2. Comité de Gobierno y Transformación Digital

Mediante la Resolución de Alcaldía N° 196-2023-ALC/MDPP, emitida el 30 de octubre de 2023, se estableció la formación del Comité de Gobierno y Transformación Digital, el cual está integrado de la siguiente manera:

- El Gerente Municipal, en representación del alcalde.
- El Jefe de Oficina General de Administración y Finanzas (OGAF).
- El Jefe de la Oficina General de Planeamiento, Presupuesto e Inversiones.
- El Gerente de Desarrollo Urbano.
- El Líder de Gobierno Digital (Jefe de OTI).
- El Jefe de la Oficina de Tecnologías de Información.
- El Jefe de la Oficina de Gestión del Talento Humano.
- El Jefe de la Oficina de la Atención al Ciudadano.
- El Oficial de Seguridad de la Información (Jefe de OTI).

5.2.3. Rol del secretario técnico

El rol del secretario técnico en el “Comité de Gobierno Digital” tiene como funciones:

- a. Elaborar las actas de las reuniones.
- b. Coordinar las agendas de las reuniones (temas a discutir o debatir en la reunión) y sus convocatorias.

	Instrumento Normativo	Unidad de Organización que lo formula	Resolución de Alcaldía N°	Página 26
	Plan de Gobierno Digital	Oficina de Tecnologías de Información	098-2024-ALC/MDPP	

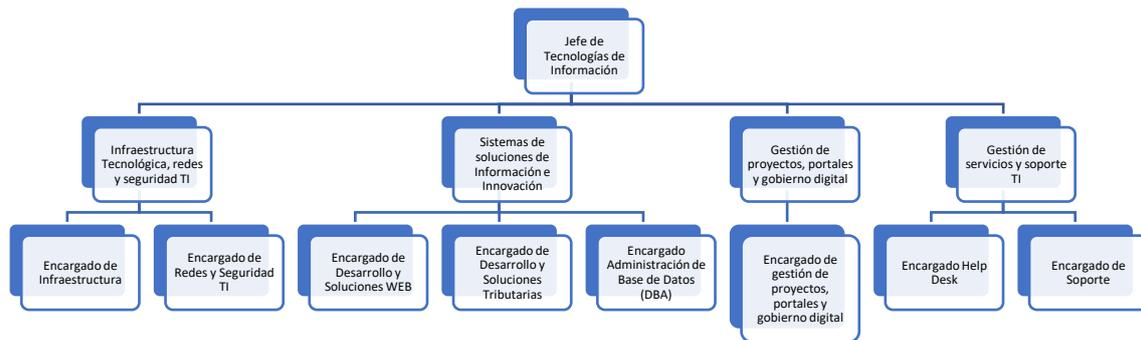
- c. Registrar la información del PGD en el aplicativo informático.
- d. Otros que considere El Comité.

5.2.4. Oficina de Tecnologías de Información

Según la Ordenanza Municipal N° 454-2024-MDPP, emitida el 14 de septiembre de 2024, se establece que: “La Oficina de Tecnologías de Información es la unidad orgánica responsable de coordinar, organizar, ejecutar y controlar la implementación, desarrollo y mantenimiento de los sistemas para la gestión de los procesos de la municipalidad, así mismo promover el máximo acceso y uso de las tecnologías digitales por parte de los ciudadanos e integrantes de la gestión municipal”.

Figura 6

Organigrama de la Oficina de Tecnologías de Información

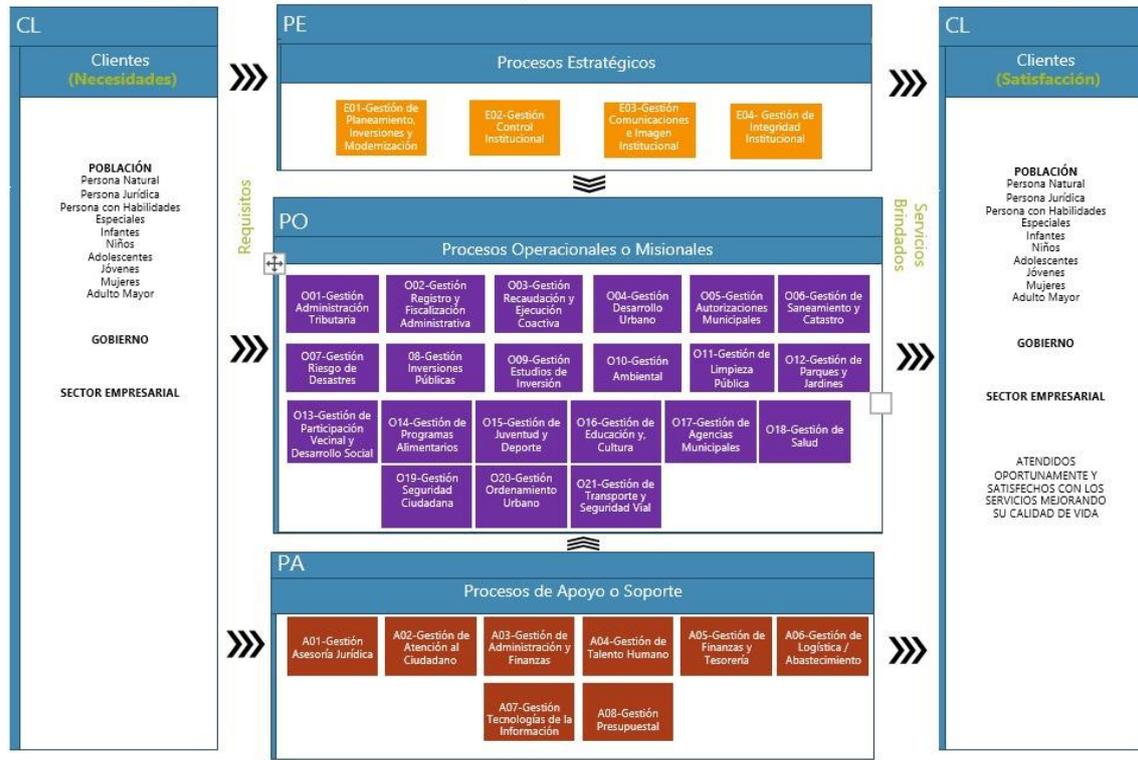


5.3. Procesos y procedimientos

La entidad tiene como referencia un mapa de procesos, en el cual se identificaron 4 procesos estratégicos, 21 procesos operativos o misionales y 8 procesos de apoyo o soporte, los cuales se muestran en la Figura 7.

Figura 7

Mapa de procesos de la Municipalidad



Los procesos documentados en base al referido mapa se encuentran en constante actualización, en aplicación de la Norma Técnica N.º 001-2018-PCM/SGP, "Norma Técnica para la implementación de la gestión por procesos en las entidades de la administración pública", aprobada por Resolución de Secretaría de Gestión Pública N.º 006-2018-PCM/SGP.

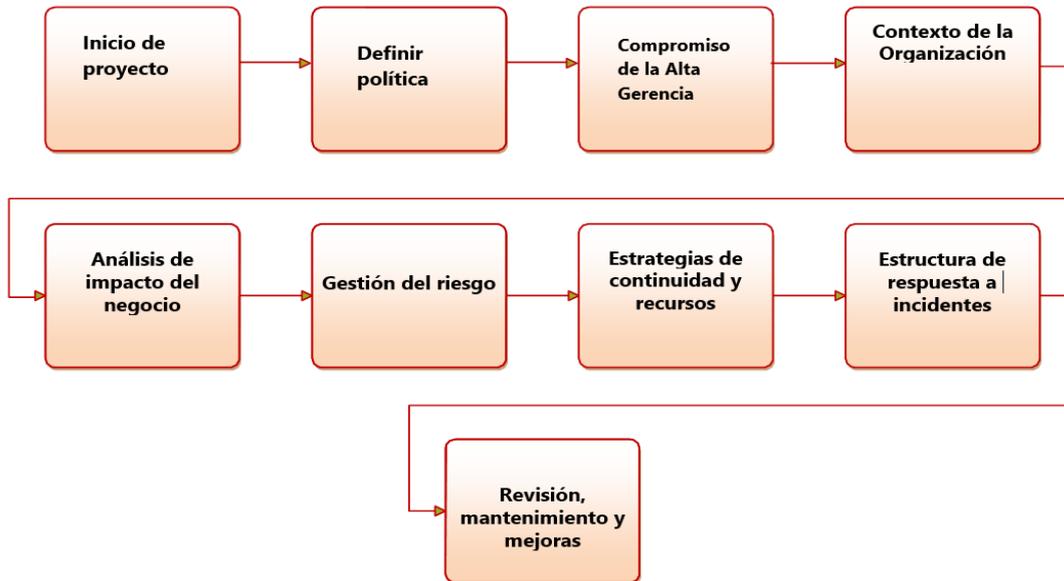
Figura 8

Plan de seguridad de la Información de la Municipalidad de Puente Piedra



Figura 9

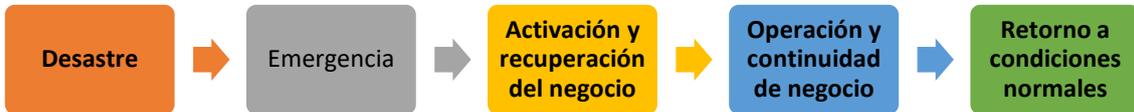
Fases de Implementación de proyectos



	Instrumento Normativo	Unidad de Organización que lo formula	Resolución de Alcaldía N°	Página 29
	Plan de Gobierno Digital	Oficina de Tecnologías de Información	098-2024-ALC/MDPP	

Figura 10

Fases de la Metodología



5.4. Cumplimiento de la Regulación Digital

A continuación, se presenta el nivel de cumplimiento del marco normativo vigente en materia de regulación digital:

Tabla 4

Cumplimiento del marco normativo digital

Ítems	Compromiso	Avances por parte de la MDPP
01	Incorporar en su Plan Estratégico Institucional el objetivo estratégico de Transformación Digital en Cumplimiento del Decreto Supremo N° 029-2021-PCM , que aprueba el Reglamento de la Ley de Gobierno Digital, Decreto Supremo N° 157-2021-PCM y Decreto Supremo N° 164-2021-PCM .	Realizado
02	Designar al Líder de Gobierno y Transformación Digital, en cumplimiento al Decreto Supremo N° 033-2018-PCM , Decreto Supremo N° 029-2021-PCM , Decreto Supremo N° 157-2021-PCM y la Resolución de Secretaría de Gobierno Digital N° 004-2018-PCM/SEGDI .	Realizado – Designado mediante RA N° 196-2023-ALC/MDPP
03	Constituir el Comité de Gobierno y Transformación Digital en cumplimiento de la Resolución Ministerial N° 119-2018-PCM , la Resolución Ministerial N° 087-2019-PCM, Decreto Supremo N° 029-2021-PCM y Decreto Supremo N° 157-2021-PCM .	Realizado – Conformado mediante RA N° 196-2023-ALC/MDPP
04	Elaborar y aprobar su Plan de Gobierno Digital alineado al Plan Estratégico Institucional y coordinado con el Plan Operativo Institucional, Plan Anual de Contrataciones, entre otros; en cumplimiento de la Resolución de Secretaría de Gobierno Digital N° 005-2018-PCM .	En proceso
05	Incorporar su página web a la Plataforma Digital Única del Estado Peruano para Orientación al Ciudadano GOB.PE en cumplimiento del Decreto Supremo N° 033-2018-PCM .	En proceso
06	Desplegar el Modelo de Gestión Documental, en cumplimiento al artículo 8 del Decreto Legislativo N° 1310 , Decreto de Urgencia 006-2020, Decreto Supremo N° 029-2021-PCM y la Resolución de secretaria de Gobierno Digital N° 001-2017-PCM/SEGDI , modificatoria.	En proceso
07	Implementar el equipo de respuestas ante incidentes de seguridad digital en cumplimiento del Decreto de Urgencia N° 007-2020 y Decreto Supremo N° 029-2021-PCM .	En Proceso
08	Publicar Datos Abiertos en la Plataforma Nacional de Datos Abiertos, para lo cual es necesarios que se cumpla con lo	En Proceso



	Instrumento Normativo	Unidad de Organización que lo formula	Resolución de Alcaldía N°	Página 30
	Plan de Gobierno Digital	Oficina de Tecnologías de Información	098-2024-ALC/MDPP	

Ítems	Compromiso	Avances por parte de la MDPP
	establecido en el Decreto Legislativo N° 1412 Ley de Gobierno Digital, Decreto Supremo N° 029-2021-PCM, Decreto de Urgencia 006-2020 y Decreto Supremo N° 157-2021-PCM.	
09	Incorporar la información territorial a la Plataforma Digital Georreferenciada del Estado, para lo cual es necesario que su entidad cumpla con lo establecido en el Decreto Legislativo N° 1412 Ley de Gobierno Digital y Decreto Supremo N° 029-2021-PCM.	En Proceso
10	Lanzar la Estrategia digital de la entidad con los servidores públicos internos y en los medios de difusión externos, a fin de fortalecer el despliegue y aprovechamiento de las tecnologías digitales en beneficio de los ciudadanos, en cumplimiento del Decreto Supremo N° 118-2018-PCM.	Realizado
11	Designación del Oficial de Seguridad y Confianza Digital en cumplimiento a lo establecido en el Decreto Supremo N° 029-2021-PCM, Decreto Supremo N° 157-2021-PCM y el Artículo 5 de la Resolución Ministerial N° 166-2017-PCM.	Realizado – Designado mediante RA N° 196-2023-ALC/MDPP
12	Implementación del Sistema de Gestión de Seguridad de la Información en cumplimiento del Decreto Supremo N° 029-2021-PCM.	En Proceso
13	Designación del funcionario Responsable del Software Público y Obligatoriedad de compartir el Software Público en cumplimiento del Decreto Supremo N° 051-2018-PCM.	Realizado
14	Formulación del Plan de Transición al Protocolo IPV6 en cumplimiento del Decreto Supremo N° 081-2017-PCM.	En Proceso
15	Cumplimiento de la Implementación de una mesa de partes digital en atención a lo establecido en la Ley N° 31170 y el Decreto Supremo N° 205-2020-PCM.	Realizado https://virtual.munipuede.piedra.gob.pe/
16	Publicar Información del Texto Único de Procedimientos Administrativos en la Plataforma Digital Única del Estado Peruano para Orientación al Ciudadano GOB.PE (antes en Portal de Servicios al Ciudadano y Empresas), en cumplimiento del Decreto Supremo N° 033-2018-PCM y el Decreto Legislativo N° 1452 que modifica la Ley N° 27444.	Realizado – Link TUPA
17	Cumplir con la Encuesta Nacional de Activos Digitales del Estado (antes ENRIAP), en cumplimiento de la Resolución Ministerial N° 310-2013-PCM y Decreto Supremo N° 029-2021-PCM.	En Proceso
18	Publicar y consumir los servicios de la Plataforma de Interoperabilidad del Estado en cumplimiento con lo establecido en el Decreto Supremo N° 083-2011-PCM y sus complementarios, Decreto Legislativo N° 1246, Decreto Supremo N° 051-2017-PCM y Decreto Supremo N° 067-2017-PCM y Decreto Supremo N° 157-2021-PCM.	En Proceso
19	Remitir el listado de los procedimientos administrativos que a la fecha han sido convertidos a la plataforma o servicios digitales, en cumplimiento del artículo 7 de la Directiva N° 001-2021-PCM/SGD.	En Proceso

	Instrumento Normativo	Unidad de Organización que lo formula	Resolución de Alcaldía N°	Página 31
	Plan de Gobierno Digital	Oficina de Tecnologías de Información	098-2024-ALC/MDP P	

5.5. Plataformas que administra la entidad

5.5.1. Portal de transparencia estándar

El Portal de Transparencia Estándar es una herramienta informática integrada al Portal del Estado Peruano, administrada por la Presidencia del Consejo de ministros (PCM), mediante el cual las entidades públicas registran información de gestión clasificada en rubros temáticos y presentada en formatos estándares, tal y como se muestra en la siguiente imagen:

Figura 11

Portal de Transparencia



Nota.

https://www.transparencia.gob.pe/enlaces/pte_transparencia_enlaces.aspx?id_entidad=10072&id_tema=1

5.5.1.1. Marco Normativo

Con, Decreto Supremo 063-2010-PCM, que aprueba la implementación Del Portal de Transparencia Estándar en las Entidades de la Administración Pública.

Ley 27806, Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública, y sus modificatorias, cuyo Texto Único Ordenado fue aprobado por Decreto Supremo 021- 2019-JUS.

	Instrumento Normativo	Unidad de Organización que lo formula	Resolución de Alcaldía N°	Página 32
	Plan de Gobierno Digital	Oficina de Tecnologías de Información	098-2024-ALC/MDPP	

Que, con Resolución Directoral N° 11-2021-JUS/DGTAIPD, se aprobó los Lineamientos para la Implementación y Actualización del Portal de Transparencia Estándar en las entidades de la Administración Pública, la cual reemplaza en todos sus extremos lo previsto en la Directiva 001-2017-PCM/SGP **“Lineamientos para la implementación del Portal de Transparencia Estándar en las entidades de la Administración Pública”**, aprobada por la Resolución Ministerial 035-2017-PCM.

5.5.2. Plataforma de libro de reclamaciones virtual

La implementación de un libro de reclamaciones virtual en entidades públicas busca ofrecer a los ciudadanos un medio electrónico para presentar quejas o reclamaciones relacionadas con los servicios o el funcionamiento de la entidad. Este tipo de plataforma digital facilita el proceso de presentación de reclamaciones y contribuye a la transparencia y mejora en la gestión pública.

Las características de un libro de reclamaciones virtual en entidades públicas pueden variar, pero generalmente incluyen:

- **Acceso en línea:** La posibilidad de presentar reclamaciones a través de una plataforma web.
- **Formularios electrónicos:** Utilización de formularios electrónicos que guían al ciudadano para proporcionar la información necesaria sobre la queja o reclamación.
- **Seguimiento:** La capacidad de dar seguimiento al estado de la reclamación presentada.
- **Notificaciones electrónicas:** Comunicación electrónica con el reclamante para informar sobre el progreso o la resolución de la reclamación.

La implementación de un libro de reclamaciones virtual en la Municipalidad Distrital de Puente Piedra busca mejorar la calidad de los servicios, aumentar la eficiencia en la gestión de reclamaciones, y fortalecer la participación ciudadana.

Link de acceso: https://reclamos.servicios.gob.pe/?institution_id=135

5.5.2.1. Marco Normativo

Con Decreto Supremo N° 007-2020-PCM, establece disposiciones para la Gestión de Reclamos en las Entidades de la Administración Pública, estandarizando el registro, atención y respuesta, notificación y seguimiento de los reclamos interpuestos por las personas.

	Instrumento Normativo	Unidad de Organización que lo formula	Resolución de Alcaldía N°	Página 33
	Plan de Gobierno Digital	Oficina de Tecnologías de Información	098-2024-ALC/MDPP	

Con Resolución de Secretaría de Gestión Pública N° 001-2023-PCM/SGP, se aprobó la Norma Técnica N° 001-2021-PCM-SGP, Norma Técnica para la Gestión de Reclamos en las entidades y empresas de la Administración Pública.

Figura 12

Portal de Libro de Reclamaciones

 Libro de Reclamaciones

MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE PUENTE PIEDRA [Nuevo reclamo](#) [Seguimiento de reclamo](#)

Ingresa tu reclamo

Lamentamos el malestar generado, para darte una respuesta oportuna por favor completa la siguiente información:

1
2
3

Cuéntanos qué sucedió

1. ¿En qué entidad ocurrió la situación que origina tu reclamo?
2. ¿En qué sede te encontrabas?
- El problema no ocurrió en una sede física.
3. ¿Cuándo ocurrió la situación que origina el presente reclamo?
4. ¿Aproximadamente a qué hora sucedió?
5. **Describenos ¿qué sucedió?**
 Detalla cuál fue el problema que ocasionó que presentes este reclamo de la manera más detallada posible.

Quedan 4000 caracteres.
6. **Adjuntar archivos (opcional)**
 Puedes subir un máximo de 20 MB en fotos, videos y/o textos que ayuden a evidenciar tu reclamo.

Sube tu archivo

	Instrumento Normativo	Unidad de Organización que lo formula	Resolución de Alcaldía N°	Página 34
	Plan de Gobierno Digital	Oficina de Tecnologías de Información	098-2024-ALC/MDPP	

5.5.3. Plataforma única del estado gov.pe (tramites)

La Plataforma Digital Única para Orientación al Ciudadano, GOB.PE, cuyo dominio en Internet es www.gob.pe, y que se constituye como el único punto de contacto digital del Estado Peruano con los ciudadanos y personas en general, basado en una experiencia sencilla, consistente e intuitiva de acceso a información institucional, trámites y servicios públicos digitales. Es administrada por la Presidencia del Consejo de ministros a través de la Secretaría de Gobierno y Transformación Digital (SGTD).

Según lo estipulado en el artículo 5 del Decreto Supremo N° 033-2018-PCM, indica que se debe “Adoptar la Plataforma Gob.pe, como su único canal digital para publicar información de trámites y servicios, así como información institucional distinta de aquella publicada en el Portal de Transparencia Estándar.

Link: <https://www.gob.pe/munipuentepiedra>

Figura 13

Portal único del estado .gov.pe



Nota. La Municipalidad Distrital de Puente Piedra se encuentra en el proceso de migración de la información dentro de la Plataforma Única para Orientación al Ciudadano GOB.PE, entre una de las acciones realizadas, se ha registrado la información de manera simplificada y clara respecto a los tramites y servicios que brinda la entidad en beneficio del ciudadano, hasta la fecha se cuenta con los siguientes tramites y servicios publicados, detallados a continuación:

	Instrumento Normativo	Unidad de Organización que lo formula	Resolución de Alcaldía N°	Página 35
	Plan de Gobierno Digital	Oficina de Tecnologías de Información	098-2024-ALC/MDPP	

Tabla 5

Trámites y Servicios publicados en .gob.pe

ÁREA	TRÁMITE Y/O SERVICIO	ENLACE
Oficina General de Asesoría Jurídica	Contratar matrimonio civil	https://www.gob.pe/20411-contratar-matrimonio-civil?child=33226
Oficina General de Asesoría Jurídica	Tramitar divorcio ulterior	En proceso
Gerencia de Prevención	Obtener carnet de inscripción al CONADIS	En proceso
Gerencia de Prevención	Afiliarse al programa Contigo en la municipalidad	En proceso
Gerencia de Prevención	Empadronarte en la Oficina Municipal de Atención a Personas con Discapacidad (OMAPED)	En proceso
Subgerencia de Limpieza Pública	Solicitar recojo de desmonte a la Municipalidad Distrital de Puente Piedra	En proceso
Oficina de Atención al Ciudadano	Presentar un reclamo ante una entidad pública	En proceso
Gerencia de Ordenamiento Urbano	Presentar descargos ante la Municipalidad Puente Piedra por la imputación de faltas	En proceso
Gerencia de Ordenamiento Urbano	Presentar reconsideración o apelación ante resolución de sanción de la Municipalidad Distrital de Puente Piedra	En proceso
Subgerencia de Autorizaciones Municipales	Solicitar transferencia de licencia de funcionamiento o cambio de nombre comercial en Puente Piedra	En proceso
Subgerencia de Autorizaciones Municipales	Solicitar cese de actividades comerciales	En proceso
Subgerencia de Autorizaciones Municipales	Solicitar duplicado de licencia de funcionamiento de actividades comerciales	En proceso
Subgerencia de Autorizaciones Municipales	Solicitar autorización para exhibir anuncios de publicidad	En proceso
Subgerencia de Autorizaciones Municipales	Obtener licencia de funcionamiento para negocios de riesgo bajo o medio	En proceso
Subgerencia de Autorizaciones Municipales	Obtener licencia de funcionamiento para negocios de riesgo alto o muy alto	En proceso
Gerencia de Gestión del Riesgo de Desastres	Obtener Certificado de Inspección Técnica de Seguridad en Edificaciones de riesgo alto y muy alto	En proceso
Gerencia de Gestión de Riesgo de Desastres	Obtener Certificado de Inspección Técnica de Seguridad en Edificaciones de riesgo bajo o medio	En proceso
Oficina de Finanzas	Solicitar la devolución de pagos a la municipalidad	En proceso
Subgerencia de Recaudación y Ejecución Coactiva	Solicitar compensación de deuda tributaria a la municipalidad	En proceso

	Instrumento Normativo	Unidad de Organización que lo formula	Resolución de Alcaldía N°	Página 36
	Plan de Gobierno Digital	Oficina de Tecnologías de Información	xxx-2024-MDPP-AL	

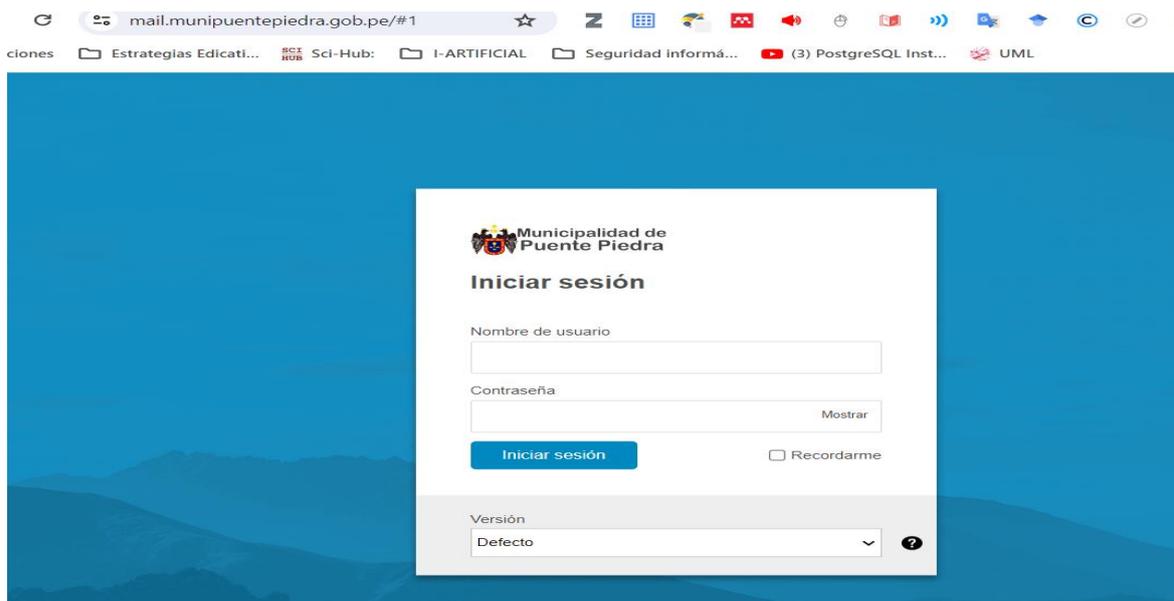
ÁREA	TRÁMITE Y/O SERVICIO	ENLACE
Subgerencia de Registro y Fiscalización Tributaria	Solicitar deducción del impuesto predial	En proceso
Subgerencia de Recaudación y Ejecución Coactiva	Solicitar prescripción de pagos de una deuda tributaria a la municipalidad	En proceso
Subgerencia de Registro y Fiscalización Tributaria	Solicitar inscripción de predio en la municipalidad	En proceso
Oficina de Atención al Ciudadano	Solicitar la Hoja de Resumen (HR) en la municipalidad	En proceso
Subgerencia de Registro y Fiscalización Tributaria	Solicitar constancia de no adeudo	En proceso
Subgerencia de Registro y Fiscalización Tributaria	Solicitar declaración jurada de inscripción de registro de contribuyentes	En proceso
Subgerencia de Registro y Fiscalización Tributaria	Rectificar la Declaración Jurada de autoevaluó	En proceso
Oficina de Atención al Ciudadano	Acceder a mesa de partes	https://www.gob.pe/20416-acceder-a-mesa-de-partes?child=33689

5.5.4. Plataforma de correo institucional

La plataforma de correo institucional de la Municipalidad de Puente Piedra ofrece un servicio integral, ágil y eficiente para resolver consultas y gestionar comunicaciones internas y externas de manera organizada y oportuna.

Figura 14

Plataforma de Correo Institucional



	Instrumento Normativo	Unidad de Organización que lo formula	Resolución de Alcaldía N°	Página 37
	Plan de Gobierno Digital	Oficina de Tecnologías de Información	098-2024-ALC/MDPP	

5.5.4.1. Marco Normativo:

Con, Resolución Jefatural N° 207-2002-INEI, se aprobó la directiva N° 010-2002-INEI/DTNP, “Normas Técnicas para la asignación de nombres de dominio de las entidades de la Administración Pública”.

Con, Resolución Jefatural N° 088-2003-INEI, se aprobó la directiva sobre “Normas para el uso del servicio de correo electrónico en las entidades de la Administración Pública”.

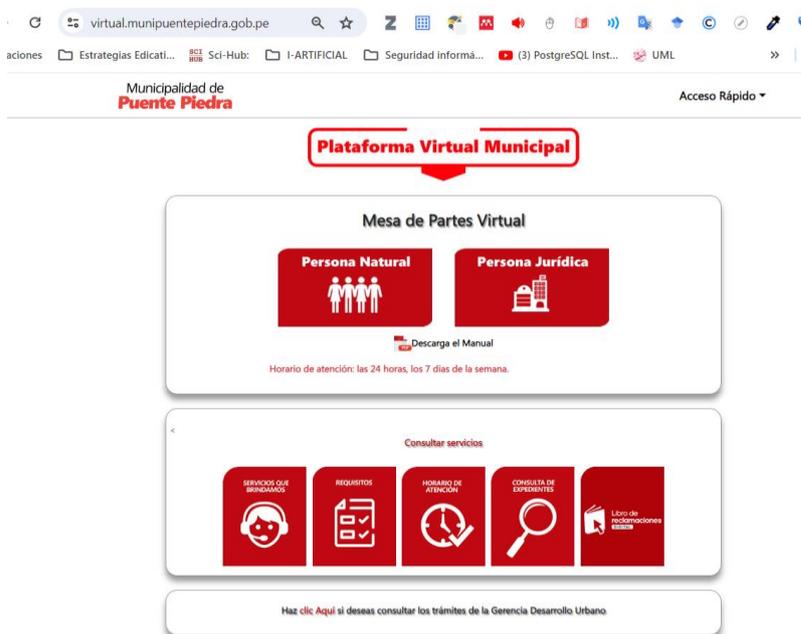
5.5.5. Plataforma de mesa de partes digital

La Plataforma de Mesa de Partes digital de la Municipalidad de Puente Piedra simplifica la recepción y gestión de documentos, brindando acceso fácil y seguro para ciudadanos y funcionarios, agilizando trámites administrativos de manera eficiente.

Link: <https://virtual.munipuentepiedra.gob.pe/>

Figura 15

Portal de Libro de Reclamaciones



5.5.6. Plataforma SIRICC

El Sistema de Registro de Contratos de Consultoría (SIRICC) es una aplicación informática gestionada por la Contraloría General de la República (CGR). En este sistema, las entidades están obligadas a registrar la información y documentación de los contratos de consultoría que han

	Instrumento Normativo	Unidad de Organización que lo formula	Resolución de Alcaldía N°	Página 38
	Plan de Gobierno Digital	Oficina de Tecnologías de Información	098-2024-ALC/MDPP	

suscrito. El propósito principal de esta iniciativa es fomentar la transparencia y la rendición de cuentas en las entidades del Estado.

Por otro lado, la Directiva N° 004-2023-CG/ PREVI, establece las disposiciones normativas del Registro para el Control de Contratos de Consultoría en el Estado en el marco de la Ley N° 31559, Ley que crea el Registro para el Control de Contratos de Consultoría en el Estado e impulsa la transparencia y la rendición de cuentas en las entidades.

Link: <https://apps1.contraloria.gob.pe/login/wfrm/Index.aspx>

La Municipalidad Distrital de Puente Piedra, los responsables del Registro, validación y publicación de los Contratos de Consultoría en el Estado en la entidad, son los siguientes funcionarios:

- Responsable de la Oficina de Abastecimiento o la que haga sus veces.
- Operador u Operadores de la Oficina de Abastecimiento o la que haga sus veces.
- Funcionario Responsable de Transparencia.

Tabla 6

Registro de Consultoría publicados en SIRICC

Registros Publicados	2021	2022	2023
Contratos de Consultoría en el Estado Publicados			

Figura 16

Plataforma SIRICC



5.6. Gestión de Tecnología Digital

Oficina de Tecnologías de Información

El Reglamento de Organización y Funciones de la Municipalidad Distrital de Puente Piedra establece que la "Oficina de Tecnologías de Información" es el órgano de apoyo encargado de planificar, organizar, dirigir y administrar la implementación, desarrollo y mantenimiento de los sistemas destinados a gestionar los procesos y procedimientos de la municipalidad. Asimismo, tiene la responsabilidad de fomentar el acceso y uso óptimo de la tecnología de la información tanto por parte de los ciudadanos como de los miembros de la gestión municipal.

Para llevar a cabo eficientemente sus funciones, la Oficina de Tecnologías de Información se estructura con los siguientes equipos de trabajo:

Tabla 7

Funciones del equipo de trabajo de STI

N°	Equipo	Propósito	Cantidad de personal
1	Equipo de Desarrollo de Sistemas de Información	<p>Analizar, diseñar y desarrollar mejoras del sistema recaudación tributaria municipal</p> <p>Realizar de manera completa el ciclo de desarrollo de sistemas.</p> <p>Planificar, ejecutar y garantizar la calidad del software elaborado.</p>	4
2	Equipo de Redes y Comunicaciones	<p>Analizar, preservar, gestionar, ofrecer asistencia y garantizar la seguridad de las redes informáticas y de comunicación.</p> <p>Supervisar y mantener los servidores, discos y demás dispositivos en el centro de datos.</p> <p>Dar soporte y mantenimiento del sistema de seguridad electrónica</p>	2
3	Gestión de Proyectos de Gobierno Digital y Administrador de Portales Oficiales de la Municipalidad	<p>Dirigir la planificación, ejecución y seguimiento de proyectos digitales municipales, garantizando el cumplimiento de objetivos y plazos.</p> <p>Supervisar la actualización, seguridad y usabilidad de los portales oficiales municipales</p>	2

N°	Equipo	Propósito	Cantidad de personal
		para asegurar una experiencia digital transparente y accesible.	
4	Equipo de Soporte Técnico y Mesa de Ayuda	Realizar el mantenimiento de los dispositivos informáticos y proporcionar asistencia técnica a los usuarios de los servicios informáticos.	4
5	Oficial de Seguridad y Confianza digital	Planificación, coordinación y gestión de los procesos relacionados con la seguridad informática.	1

De acuerdo con el Programa Operativo Institucional (POI) Multianual 2020-2026 Ampliado del aplicativo CEPLAN, mediante la Resolución de Alcaldía N.° 131-2023-ALC/MDPP de fecha 08 de junio de 2023, la Oficina de Tecnologías de Información está encargada de llevar a cabo las siguientes actividades operativas.

Tabla 8

Actividades operativas de STI

N°	Código	Actividad	Unidad de Medida
0EI.01 - Protección de la población y sus medios de vida frente a peligros de origen natural y antrópico			
1	AO001	Desarrollar sistemas de alerta temprana para eventos naturales.	Resolución
2	AO002	Mantener y mejorar sistemas de gestión de riesgos.	Equipo
0EI.02 - Promotor del desarrollo económico en el Distrito de Puente Piedra			
3	AO003	Implementar plataformas digitales para fomentar la actividad económica local.	Acción
4	AO004	Desarrollar herramientas tecnológicas para la promoción de emprendimientos locales.	Acción
0EI.03 - Promover el desarrollo urbano territorial ordenado y sostenible en el Distrito de Puente Piedra			
5	AO005	Desarrollar sistemas de información geográfica para la planificación urbana.	Acción



	Instrumento Normativo	Unidad de Organización que lo formula	Resolución de Alcaldía N°	Página 41
	Plan de Gobierno Digital	Oficina de Tecnologías de Información	098-2024-ALC/MDPP	

6	AO006	Contribuir con soluciones tecnológicas para el desarrollo sostenible del territorio.	Acción
OEI.04 - Promotor la Gestión Ambiental en el Distrito de Puente Piedra			
7	AO007	Implementar sistemas de monitoreo ambiental mediante tecnología.	Acción
8	AO008	Desarrollar plataformas para sensibilización y educación ambiental.	Acción
OEI.05 - Reducir los Índices de Inseguridad Ciudadana en el Distrito de Puente Piedra			
9	AO009	Implementar sistemas de videovigilancia y seguridad ciudadana.	Acción
10	AO010	Desarrollar aplicaciones para la denuncia y prevención del delito.	Acción
OEI.06 - Promotor el Desarrollo Humano y Hábitos Saludables en el Distrito de Puente Piedra			
11	AO011	Desarrollar plataformas para programas de salud y bienestar.	Acción
12	AO012	Implementar soluciones tecnológicas para promover hábitos saludables.	Acción
OEI.07 - Mejorar la transitabilidad urbana en el Distrito de Puente Piedra			
13	AO013	Implementar sistemas de gestión de tráfico y movilidad.	Acción
14	AO014	Desarrollar aplicaciones para mejorar la experiencia de transporte público.	Acción
OEI.08 - Fortalecer la Gestión Institucional			
15	AO015	Implementar soluciones tecnológicas para la eficiencia administrativa.	Acción
16	AO016	Mantener y mejorar sistemas informáticos internos.	Acción

	Instrumento Normativo	Unidad de Organización que lo formula	Resolución de Alcaldía N°	Página 42
	Plan de Gobierno Digital	Oficina de Tecnologías de Información	098-2024-ALC/MDPP	

Tabla 9

Procedimientos

Procedimientos	Código
Procedimiento de rehabilitación en caso de desastre severo	STI – P00021
Procedimiento de rehabilitación en caso de contingencia de equipos críticos – Hardware	STI – P00022
Procedimiento de rehabilitación en caso de contingencia de software base y aplicaciones.	STI – P00023
Procedimiento de rehabilitación en caso de contingencia de telecomunicaciones.	STI – P00024
Procedimiento de rehabilitación en caso de contingencia de datos.	STI – P00025
Procedimiento de rehabilitación en caso de error humano.	STI – P00026
Procedimiento de rehabilitación en caso de falla de fluido eléctrico.	STI – P00027
Procedimiento para gestión de video vigilancia STI v1	STI – P00044
Procedimiento de acceso y generación de Backup's	STI – P00015
Directiva de altas, Bajas modificación de usuarios MDPP v1	STI – P00070

5.7. Infraestructura tecnológica

5.7.1. Oficina de Tecnologías de Información

Tabla 10

Actividades operativas de OTI

Tipo de Equipo	Cantidad
Servidores	18
Switch	18
Computadoras de escritorio personal	303
Anexos telefónicos	50
Impresoras	6
Celulares	0
Computadoras de escritorio personal Alquiladas	0
Impresoras alquiladas	51

5.7.2. Software

Tabla 11

Software Utilizado por la OTI

Descripción	Área
S.O. Windows 2010, W. Server 2016,	OTI
Office	OTI
Autocad	GDU / SSC
Antivirus	OTI
FineReport	OTI
PHP-software libre	OTI
PostgreSQL-software libre	OTI
SQL Server	OTI
MySQL-software libre	OTI
Wordpress-software libre	OTI
PosGIS-software libre	OTI
Linux UBUNTU-software libre	OTI
Java	OTI
Visual Fox	OTI
Android Studio	OTI
Zimbra-software libre	OTI
Asterisk-software libre	OTI
SIAF	OTI
SIGA	OTI
PIDE	OTI

5.7.3. Software Sistemas de Información

Tabla 12

Software Utilizado por OTI

Item	Módulo de sistema	(A)CTIVO (I)NACTIVO	App	Base de datos
S01	SIGTRAM	A	SOFT	POSTGRES 12.18
M01	RENTAS	A	SATMUNXP	SQL SERVER 2014
M02	IMPUESTO PREDIAL	A	SATMUNXP	SQL SERVER 2014
M03	FRACCIONAMIENTO	A	SATMUNXP	SQL SERVER 2014
M04	IMPRESION PU, HR	A	SATMUNXP	SQL SERVER 2014
M05	COMPENSACION	A	SATMUNXP	SQL SERVER 2014
M06	VALORES	A	SATMUNXP	SQL SERVER 2014
M07	FISCALIZACION TRIBUTARIA	A	SATMUNXP	SQL SERVER 2014
M08	CUENTA CORRIENTE	A	SATMUNXP	SQL SERVER 2014
M09	EMISION DE RECIBOS	A	SATMUNXP	SQL SERVER 2014
M10	ADMINISTRACION DE ACCESOS	A	ZKTECO	
S02	portal.munipuentepiedra.gob.pe	A	PORTAL	MYSQL 5.6.51
S04	ANTIVIRUS	A	SOFT	ESET
S05	SIAF	A	SOFT	DBF
S06	SIGA	A	SIGA	SQL SERVER 2014
S07	CORREO INSTITUCIONAL	A	SOFT	MariaDB 10.1.41
S11	PAGOS ONLINE WS	A	SOFT	NO
S12	CUPONERA WEB	A	SOFT	ORACLE
S12	Sistema de Gestión de Trámites Digital	A	SIGTRAD	PostgreSQL

Item	Módulo de sistema	(A)CTIVO (I)NACTIVO	App	Base de datos
M01	Gestión de Colas de Atención	A	SIGTRAD	PostgreSQL
M02	SIGA MEF	A	SIGTRAD	SQL Server
M03	Gestión de RUOS	A	SIGTRAD	PostgreSQL
M04	Gestión de pagos TUPA TUSNE	A	SIGTRAD	PostgreSQL
M05	Sistema de Registro de Visitas	A	SIGTRAD	PostgreSQL
S13	Envíos masivos	A	SOFT	PostgreSQL
S14	Sistema de Catastro	A	SOFT	PostgreSQL
S21	Refirma	A	SOFT	

5.7.4. Centro de datos

La Municipalidad dispone de dos Centros de Datos ubicados en el distrito de Puente Piedra.

5.7.4.1. Sede Principal

Situado en la sede del Palacio Municipal, ubicado en la Calle 9 de junio N° 100 - Cercado de Puente Piedra, el Centro de Datos está equipado con sistemas de climatización, control de acceso, prevención de incendios, protección eléctrica mediante UPS con bancos de baterías, tableros eléctricos, transformador de aislamiento, PDU (Unidad de Distribución de Energía), así como sistemas de respaldo, software y hardware. Estos elementos respaldan los servicios de tecnología de la información que la entidad proporciona tanto a sus servidores como a la ciudadanía.

5.7.4.2. Sede de la Gerencia de Seguridad Ciudadana

Situado en la Urb. Los Álamos Mz. B Lt. 01 (Esquina Calle Los Rosales y la Calle A) Puente Piedra, el Centro de Datos de Monitoreo cuenta con un sistema de electrificación, que incluye un grupo electrógeno y un sistema de almacenamiento de energía eléctrica UPS. Además, cuenta con bancos de baterías, tableros eléctricos, transformador de aislamiento, PDU (Unidad de Distribución de Energía), así como software y hardware de comunicación. Estos elementos respaldan los servicios de tecnología de la información proporcionados a la Gerencia de Seguridad Ciudadana para el logro de sus objetivos y metas.

	Instrumento Normativo	Unidad de Organización que lo formula	Resolución de Alcaldía N°	Página 46
	Plan de Gobierno Digital	Oficina de Tecnologías de Información	098-2024-ALC/MDPP	

5.7.4.3. Interconexión

La institución dispone de un conjunto integral de 05 sedes, cada una de las cuales ofrece servicios de tecnología de la información, tales como acceso a internet, infraestructura de cableado de red, computadoras, impresoras multifuncionales y telefonía IP, abarcando el 100% de las instalaciones.

Estas 04 sedes están interconectadas mediante una red de fibra óptica que utiliza la tecnología MPLS (Multiprotocol Label Switching), garantizando una conectividad eficiente y segura entre ellas.

En la sede principal, la red local de datos ha sido segmentada estratégicamente con el propósito de optimizar el flujo general de información y supervisar de manera efectiva el tráfico en cada subred, contribuyendo así a un rendimiento más eficiente y controlado de la red.

5.7.4.4. Acceso a Internet

La sede central dispone de un ancho de banda de 200 Mbps, distribuido entre los usuarios de la Sede Principal, enlaces MPLS para usuarios externos y servicios de TI en Internet.

NEXNET proporciona el servicio de internet a través de un enlace principal de fibra óptica. Se cuentan con 24 direcciones IPV4.

En la hora de mayor consumo, el 60% del ancho de banda total se utiliza, mientras que el consumo promedio durante el horario laboral es del 30%.

Se implementan protocolos de seguridad HTTPS en las páginas web principales, sistemas de información y correo electrónico de la entidad.

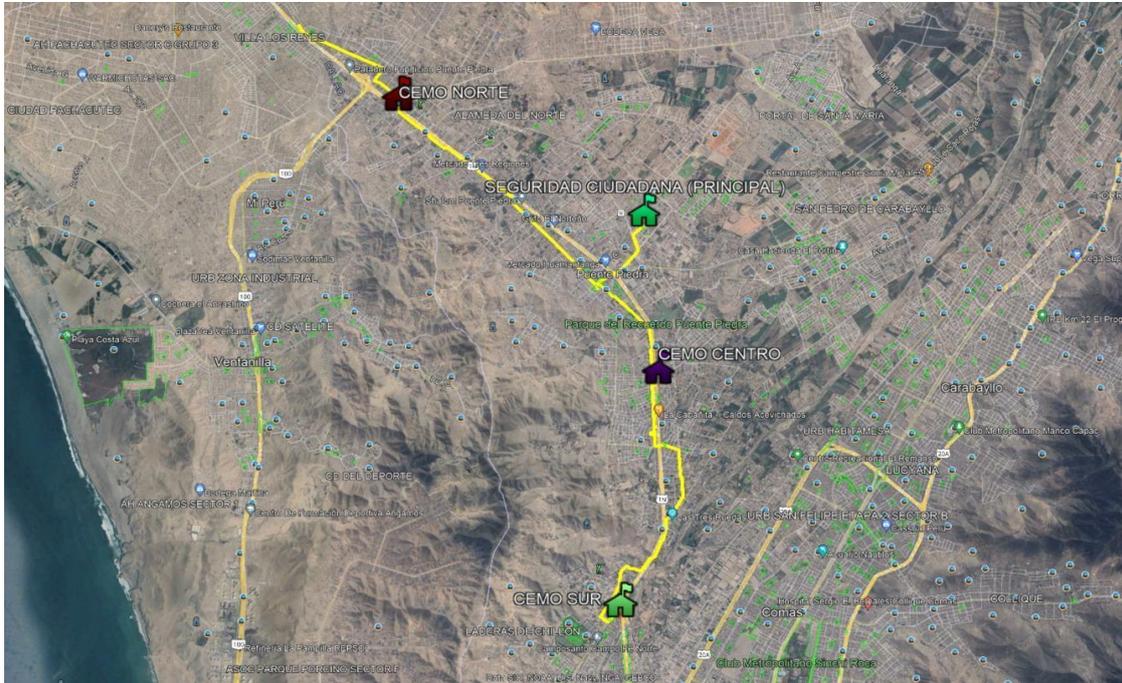
5.7.4.5. Redes

La Municipalidad cuenta con 1657 kilómetros de Fibra Óptica Propia

	Instrumento Normativo	Unidad de Organización que lo formula	Resolución de Alcaldía N°	Página 47
	Plan de Gobierno Digital	Oficina de Tecnologías de Información	098-2024-ALC/MDPP	

Figura 17

Ubicación Geográfica



5.7.4.6. Cámaras de vigilancia

La entidad actualmente cuenta con 227 cámaras de seguridad ciudadana.

5.7.4.7. Servicios Digitales

La entidad actualmente ofrece servicios digitales; sin embargo, no cumplen con todas las características recomendadas por la Presidencia del Consejo de ministros (automatización, no presencial, interoperabilidad, escalabilidad, usabilidad y accesibilidad). Por lo tanto, se realizarán ajustes gradualmente.

En la siguiente tabla se detallan los servicios digitales disponibles en la página web.

Tabla 13

Servicios Digitales

N°	Servicio	Descripción
1	Solicitud de acceso a la información pública	Habilita al ciudadano para solicitar información a la entidad.
2	Sistema de Trámite Documentario – Mesa de Partes Virtual	Facilita a los ciudadanos el registro de documentos digitales mediante la Mesa de Partes Virtual, posibilitando su posterior tramitación a través del Sistema de Trámite

	Instrumento Normativo	Unidad de Organización que lo formula	Resolución de Alcaldía N°	Página 48
	Plan de Gobierno Digital	Oficina de Tecnologías de Información	098-2024-ALC/MDPP	

N°	Servicio	Descripción
		Documentario y su atención por parte de la oficina correspondiente.
3	Libro de Reclamaciones	Gestión de reclamos, frente a la atención en los trámites y servicios que brinda la entidad
4	Pagos en Línea	Facilita al ciudadano la opción de efectuar pagos en línea, tanto de deudas tributarias como no tributarias.

5.8. Persona y Cultura organizacional

- La tasa de rotación del personal de informática es baja. No obstante, se observa una rotación de personal en los órganos de línea de la organización.
- Es importante señalar que el equipo de informática no exhibe un perfil homogéneo en lo que respecta a experiencia y competencias relacionadas con el gobierno digital.
- A pesar de que la cultura organizacional sigue centrada en el uso de documentos en papel, se ha iniciado un proceso de concientización respecto a la implementación de firmas digitales.

5.9. Seguridad de la Información

- Contamos con un Especialista en Seguridad y Confianza Digital en nuestro equipo. El proceso de implementación del Sistema de Gestión de la Seguridad de la Información (SGSI) está en curso.
- Además, contamos con el equipamiento necesario en seguridad perimetral para los servicios informáticos que actualmente ofrecemos.

6. OBJETIVOS DE GOBIERNO DIGITAL

6.1. Desafíos de Gobierno Digital

Considerando el enfoque estratégico de la entidad, así como la regulación digital y las transformaciones tecnológicas, se han identificado los principales desafíos. Estos representan los grandes retos y líneas de acción que se deberán abordar para avanzar en el desarrollo del Gobierno Digital en la entidad. Estos desafíos son:

6.1.1. Desafío 1: Gestión del Cambio

Para alcanzar una transformación digital y establecer el Gobierno Digital en la entidad, es esencial promover la gestión del cambio entre los trabajadores, equipos de trabajo, unidades

	Instrumento Normativo	Unidad de Organización que lo formula	Resolución de Alcaldía N°	Página 49
	Plan de Gobierno Digital	Oficina de Tecnologías de Información	098-2024-ALC/MDPP	

orgánicas y autoridades municipales. Esto permitirá desarrollar una nueva cultura organizacional que favorezca la adaptación a las tecnologías emergentes mediante la innovación y la digitalización de los procesos. Así, se podrán mitigar las resistencias y superar las barreras que podrían obstaculizar el avance hacia la modernización digital de los servicios públicos.

6.1.2. Desafío 2: Asegurar la generación de beneficios para la entidad en base a las inversiones de tecnologías digitales

Las inversiones en tecnologías digitales no solo prometen, sino que efectivamente generan los beneficios deseados al garantizar un uso confiable y eficiente en la digitalización de procesos y servicios. Estos beneficios abarcan diversas áreas, incluyendo el logro de metas y objetivos estratégicos institucionales, la generación de ahorros, la reducción de costos, el mantenimiento de los riesgos asociados a las tecnologías digitales en niveles aceptables, la disponibilidad de información de alta calidad para la toma de decisiones, el aumento de la productividad, así como la satisfacción de las necesidades y la resolución de problemas para las partes interesadas, entre otros aspectos.

6.1.3. Desafío 3: Mejora tecnológica de los servicios públicos para el beneficio de los ciudadanos.

La finalidad primordial de las entidades es satisfacer las necesidades y demandas de los ciudadanos, y en este propósito, las tecnologías digitales y los datos se presentan como herramientas fundamentales. Estas contribuyen de manera integral a la generación de valor público y al mejoramiento de la interacción entre ciudadanos y la entidad, o viceversa. En este contexto, resulta crucial comprender las necesidades y demandas concretas de los ciudadanos, en aspectos como tiempo, costo, experiencia en el uso de servicios, accesibilidad, entre otros. Esta comprensión profunda permite conceptualizar soluciones, crear prototipos, reutilizar software, analizar datos, llevar a cabo pruebas e interacciones, así como diseñar interfaces, entre otras actividades indispensables.

6.1.4. Desafío 4: Digitalizar servicios públicos

Es crucial garantizar la prestación integral de servicios digitales desde el inicio hasta el final, con el objetivo de potenciar la atención al ciudadano y optimizar los procesos de la entidad. Para lograr este cometido, es imperativo emprender acciones que abarquen desde la actualización de la plataforma tecnológica hasta la realización de investigaciones ciudadanas para la identificación de necesidades reales, evitando suposiciones. Además, se deben incorporar prácticas como el diseño de interfaces intuitivas, el uso de un lenguaje sencillo, la

	Instrumento Normativo	Unidad de Organización que lo formula	Resolución de Alcaldía N°	Página 50
	Plan de Gobierno Digital	Oficina de Tecnologías de Información	098-2024-ALC/MDPP	

implementación de estrategias de omnicanalidad y la adaptación de los servicios para garantizar su accesibilidad a través de canales digitales.

6.1.5. Desafío 5: Garantizar la seguridad de la información

La preservación de la confidencialidad, disponibilidad e integridad de los datos e información constituye un aspecto fundamental para cualquier entidad, sin importar el formato en el que se encuentren, ya sea en formato digital o en papel.

6.1.6. Desafío 6: Asegurar que el personal tenga las competencias digitales necesarias para aprovechar las ventajas de las tecnologías digitales

Desarrollar las competencias indispensables para aprovechar las tecnologías digitales de vanguardia es esencial para las entidades públicas. En este sentido, promover una capacitación continua en el uso de estas tecnologías se convierte en una prioridad.

6.1.7. Desafío 7: Asegurar que la infraestructura tecnológica brinde flexibilidad, escalabilidad e interoperabilidad

La infraestructura tecnológica de la entidad debe poseer capacidades suficientes para garantizar la flexibilidad, escalabilidad e interoperabilidad de las soluciones o servicios públicos que se desarrollen sobre ella.

6.2. Objetivos de Gobierno Digital

El Comité de Gobierno Digital ha establecido seis (06) objetivos, los cuales son:

- Desarrollar la implementación de la digitalización de los servicios proporcionados a los administrados.
- Reforzar las Tecnologías de la Información y la Comunicación (TIC) para fomentar el desarrollo de servicios digitales y garantizar la disponibilidad de los datos.
- Mejorar el uso apropiado de las Tecnologías de la Información y la Comunicación (TIC) con el objetivo de optimizar los procesos de la entidad.
- Impulsar la interoperabilidad para facilitar la colaboración digital y la prestación eficiente de servicios digitales a los administrados.
- Reforzar la seguridad digital en los procesos y servicios ofrecidos por la entidad.
- Fortalecer las capacidades de los colaboradores en materia de gobierno digital, con el fin de proporcionar servicios digitales de alta calidad.

Como se observa en la Tabla 14, titulada "Matriz de Alineamiento de los Objetivos de Gobierno Digital", los objetivos mencionados abordan los desafíos identificados y están alineados con:

- ❖ Los Objetivos Estratégicos Institucionales (OEI) del Plan Estratégico Institucional ampliado (PEI) 2020-2026.
- ❖ Las Acciones Estratégicas Institucionales (AEI) del Plan Estratégico Institucional ampliado (PEI) 2020-2026.

Es importante destacar que los Objetivos de Gobierno Digital se clasifican como Tipo I, aquellos que respaldan directamente a los administrados mediante la prestación de servicios, y Tipo II, los que respaldan las condiciones internas para mejorar o fortalecer la entidad.

Tabla 14

Matriz de Alineamiento de los Objetivos de Gobierno Digital

OEI	AEI	Desafío	Objetivos de Gobierno Digital	Tipo de Objetivo
OEI.11 Fortalecer la gestión institucional	Implementación de Gobierno Digital en la Municipalidad Distrital de Puente Piedra	3 y 4	Desarrollar la implementación de la digitalización de los servicios proporcionados a los administrados.	Tipo I
		2,3,4,5,7	Reforzar las Tecnologías de la Información y la Comunicación (TIC) para fomentar el desarrollo de servicios digitales y garantizar la disponibilidad de los datos.	Tipo I
		1,2	Mejorar el uso apropiado de las Tecnologías de la Información y la Comunicación (TIC) con el objetivo de optimizar los procesos de la entidad.	Tipo II
		3 y 7	Impulsar la interoperabilidad para facilitar la colaboración digital y la prestación eficiente de servicios digitales a los administrados.	Tipo I
		5	Reforzar la seguridad digital en los procesos y servicios ofrecidos por la entidad.	Tipo II
		1 y 6	Fortalecer las capacidades de los colaboradores en materia de gobierno digital, con el fin de proporcionar servicios digitales de alta calidad.	Tipo II

	Instrumento Normativo	Unidad de Organización que lo formula	Resolución de Alcaldía N°	Página 52
	Plan de Gobierno Digital	Oficina de Tecnologías de Información	098-2024-ALC/MDPP	

Por otra parte, cada Objetivo de Gobierno Digital contará con una meta específica para cada año contemplado en el plan (2020 y 2026). Cada una de estas metas estará acompañada por su respectivo indicador, diseñado para evaluar el progreso alcanzado. Los detalles de estas metas e indicadores se encuentran detallados en la Tabla 10: "Metas e Indicadores de Gobierno Digital".

Tabla 15

Metas e Indicadores de Gobierno Digital

Objetivo de Gobierno Digital	Descripción del Indicador		Estado Actual	METAS		
	Nombre	Fórmula		2025	2026	2027
1. Desarrollar la implementación de la digitalización de los servicios proporcionados a los administrados.	Porcentaje de servicios digitalizados	Servicios digitalizados / total de servicios * 100	20%	40%	80%	100%
2. Reforzar las Tecnologías de la Información y la Comunicación (TIC) para fomentar el desarrollo de servicios digitales y garantizar la disponibilidad de los datos.	Porcentaje de proyectos TI ejecutados	Proyectos de TI ejecutados / Proyectos TI planificados	20%	40%	85%	100%
3. Mejorar el uso apropiado de las Tecnologías de la Información y la Comunicación (TIC) con el objetivo de optimizar los procesos de la entidad.	Porcentaje de procesos optimizados con TI	Procesos optimizados con TI / Total de procesos	10%	30%	50%	70%
4. Impulsar la interoperabilidad para facilitar la colaboración digital y la prestación eficiente de servicios digitales a los administrados.	Servicios interoperados	Cantidad de servicios usados con PIDE	02	03	05	08
5. Reforzar la seguridad digital en los procesos y servicios ofrecidos por la entidad.	Lineamientos de seguridad digital aprobados	Cantidad de lineamientos de seguridad digital aprobados	01	03	04	08
6. Fortalecer las capacidades de los colaboradores en materia de gobierno digital, con el fin de proporcionar servicios digitales de alta calidad.	Capacitaciones sobre gobierno digital	Cantidad de colaboradores capacitados en temas de gobierno digital	20	35	80	130

	Instrumento Normativo	Unidad de Organización que lo formula	Resolución de Alcaldía N°	Página 53
	Plan de Gobierno Digital	Oficina de Tecnologías de Información	098-2024-ALC/MDPP	

6.3. Mapa estratégico de Gobierno Digital

Se establece la estrategia de Gobierno Digital que guiará las acciones de la entidad, proporcionándole una perspectiva integral de la dirección que tomará en los próximos años. Esta estrategia se fundamenta en sus objetivos, la interrelación entre ellos y el abordaje de los diversos desafíos que se presentarán, permitiendo así una visión clara y orientada hacia el cumplimiento de sus metas.

Tabla 16

Mapa estratégico de Gobierno Digital

Dimensiones	Objetivos de Gobierno Digital
Beneficios para entidad	Objetivos de Gobierno Digital 3
Satisfacción de los ciudadanos o administrados	Objetivos de Gobierno Digital 2 y 4
Digitalización de los servicios públicos	Objetivos de Gobierno Digital 1
Gestión de seguridad de la información	Objetivos de Gobierno Digital 5
Gestión del cambio	Objetivos de Gobierno Digital 6

	Instrumento Normativo	Unidad de Organización que lo formula	Resolución de Alcaldía N°	Página 54
	Plan de Gobierno Digital	Oficina de Tecnologías de Información	098-2024-ALC/MDPP	

7. PORTAFOLIO DE PROYECTOS DE GOBIERNO DIGITAL

A continuación, en la Tabla 17, se presentan los proyectos de Gobierno Digital recopilados de todas las Unidades Orgánicas y seleccionados en función de sus prioridades por el Comité de Gobierno Digital.

Tabla 17

Portafolio de proyectos de Gobierno Digital

N°	Proyecto	Unidad Orgánica
PR-001	Proyecto de Video Vigilancia Geolocalizada: Implementación de un Sistema de Geolocalización de Patrullas y Videovigilancia para asegurar la seguridad y confianza digital, mitigando riesgos y amenazas en tiempo real con cámaras de videovigilancia conectadas con fibra óptica a los NVRS	Gerencia de Seguridad Ciudadana Oficina de Tecnología de Información
PR-002	Proyecto Alarmas comunitarias con botón de pánico con IOT: Implementación de un Sistema de Alarmas Vecinales para Empoderar y Fortalecer la Seguridad Local ante Posibles Delitos e Incidentes + APP Botón de pánico	Gerencia de Participación Vecinal
PR-003	Proyecto de monitoreo con Drones: Implementación de un Programa Integral de Prevención del Delito para Reducir la Criminalidad y Fortalecer la Seguridad Ciudadana mediante el uso de drones de monitoreo	Gerencia de Seguridad Ciudadana Oficina de Tecnología de Información
PR-004	Módulo de Inteligencia de Negocios: De Gestión de Datos para Mejorar la Seguridad del Distrito, Facilitando Decisiones Informadas y Previniendo Incidentes de Manera Eficiente.	Oficina de Tecnologías de Información
PR-005	Modulo Gis-Comunidad Segura: Desarrollar una Plataforma Digital Interactiva para Fortalecer la Seguridad Humana, Facilitando el Acceso a Información, Recursos y Fomentando la Interacción Comunitaria georreferenciada con mapa de calor	Gerencia de Riesgos y Desastres Gerencia de Seguridad Ciudadana Oficina General de Comunicaciones
PR-006	"Denuncia Online": Módulo vinculado al SIGTRAM para Denuncias en Línea, Mejorando Eficiencia y Accesibilidad, Fortaleciendo Respuesta y Seguimiento Institucional.	Gerencia de Gestión Ambiental Gerencia de Ordenamiento Urbano Subgerencia de Transporte y Seguridad Vial Subgerencia de



Instrumento Normativo	Unidad de Organización que lo formula	Resolución de Alcaldía N°	Página 55
	Plan de Gobierno Digital	Oficina de Tecnologías de Información	

N°	Proyecto	Unidad Orgánica
		Recaudación y Ejecución Coactiva
PR-007	APP Integral de Puente Piedra: Módulo informativo para Sensibilizar sobre Derechos y Facilitar Denuncias Efectivas de Violencia y Abuso Infantil.	Gerencia de Participación Vecinal Subgerencia de Educación, Cultura, Juventud y Deporte
PR-008	Capacitación en gestión de riesgos: Tiene como objetivo empoderar a los ciudadanos con conocimientos y habilidades que les permitan actuar de manera segura y resiliente frente a situaciones de riesgo, contribuyendo así a la construcción de una comunidad más preparada y protegida.	Gerencia de Participación Vecinal Subgerencia de Educación, Cultura, Juventud y Deporte
PR-009	APP Integral de Puente Piedra: Módulo de alerta para solicitar ayuda inmediata y geolocalizada.	Gerencia de Seguridad Ciudadana Oficina de Tecnologías de Información
PR-0010	APP Integral de Puente Piedra: Módulo para Trabajadores Sociales en la Prevención Temprana de Violencia contra Mujeres en Situación de Riesgo.	Oficina de Tecnologías de Información
PR-0011	APP Integral de Puente Piedra: Módulo que proporcionará herramientas y recursos estratégicos para ayudar a las autoridades locales, instituciones y residentes a prepararse, mitigar y responder de manera efectiva a los riesgos de desastres naturales y antropogénicos en la comunidad.	Gerencia de Gestión de Riesgos de Desastres
PR-0012	APP Integral de Puente Piedra: Módulo para la gestión de actividades contingenciales en el distrito de Puente Piedra. Esta plataforma proporcionará herramientas y recursos para planificar, coordinar y ejecutar actividades de respuesta y recuperación ante situaciones de emergencia y contingencia, como desastres naturales, crisis de salud pública y eventos inesperados.	Gerencia de Gestión de Riesgos de Desastres
PR-0013	Formalización Digital: Agilización de Trámites y Reducción de Corrupción en el Registro de Predios mediante Herramientas Digitales para Formalización Eficiente.	Gerencia de Desarrollo Urbano
PR-0014	"Formalización Fácil": Módulo vinculado al SIGTRAM para el proceso de formalización de sus establecimientos. Esta plataforma proporcionará información detallada sobre los requisitos y procedimientos para la formalización, así	Subgerencia de Autorizaciones Municipales



	Instrumento Normativo	Unidad de Organización que lo formula	Resolución de Alcaldía N°	Página 56
	Plan de Gobierno Digital	Oficina de Tecnologías de Información	098-2024-ALC/MDPP	

N°	Proyecto	Unidad Orgánica
	como orientación personalizada y acceso a recursos útiles para facilitar el proceso de legalización de negocios informales.	
PR-0015	"Emprendedores: Plataforma para el Fortalecimiento Económico en Puente Piedra" Tiene como objetivo implementar una plataforma digital que brinde capacitación, recursos y apoyo técnico a los agentes económicos del distrito de Puente Piedra, con el fin de fortalecer sus capacidades productivas y agregar valor a sus negocios. La plataforma proporcionará acceso a herramientas de formación empresarial, asesoramiento especializado, redes de colaboración y oportunidades de financiamiento para emprendedores y pequeñas empresas locales.	Gerencia de Desarrollo Urbano
PR-0016	"Plataforma Web para el Desarrollo Turístico en Puente Piedra" Esta plataforma proporcionará información detallada sobre destinos turísticos locales, actividades culturales, servicios de alojamiento, gastronomía y eventos especiales. Además, incluirá herramientas interactivas para planificar itinerarios personalizados, reservar servicios turísticos y recibir recomendaciones basadas en preferencias individuales.	Gerencia de Desarrollo Urbano
PR-0017	"Control Digital: Plataforma para la Fiscalización Eficiente de Actividades Económicas en Puente Piedra" Tiene como objetivo implementar una plataforma digital para la fiscalización oportuna y efectiva de las actividades económicas en el distrito de Puente Piedra. Esta plataforma permitirá a las autoridades municipales monitorear y supervisar en tiempo real las operaciones comerciales, asegurando el cumplimiento de las regulaciones y normativas locales.	Gerencia de Administración Tributaria
PR-0018	Alerta Protegida - Fase I: Plataforma Digital para recolección de datos sobre Riesgos, Desastres y emergencias.	Gerencia de Seguridad Ciudadana Oficina de Tecnologías de Información
PR-0019	Alerta Protegida Fase II: Plataforma Digital para Acceso Inmediato a Información de Riesgos, Reporte Eficiente de Incidencias y Respuestas Rápidas ante Emergencias.	Gerencia de Seguridad Ciudadana Oficina de Tecnologías de Información
PR-0020	"UrbanTech: Asistencia Técnica Integral para el Desarrollo Urbano en Puente Piedra"	Gerencia de Desarrollo Urbano



	Instrumento Normativo	Unidad de Organización que lo formula	Resolución de Alcaldía N°	Página 57
	Plan de Gobierno Digital	Oficina de Tecnologías de Información	098-2024-ALC/MDPP	

N°	Proyecto	Unidad Orgánica
	Tiene como objetivo proporcionar asistencia técnica integral en desarrollo urbano para beneficiar a la población del distrito de Puente Piedra. Se implementará una plataforma digital que integre herramientas y recursos tecnológicos para apoyar la planificación urbana, la gestión de infraestructuras y el desarrollo sostenible del distrito.	
PR-0021	"LegalTech: Plataforma Digital para el Saneamiento Físico-Legal de Predios en Puente Piedra" Implementar una plataforma digital para facilitar el proceso de saneamiento físico-legal de predios focalizados en el distrito de Puente Piedra. Esta plataforma permitirá a los propietarios y residentes acceder de manera rápida y eficiente a información sobre la situación legal de sus propiedades, así como gestionar trámites y documentos relacionados con el saneamiento de manera digital.	Gerencia de Desarrollo Urbano Subgerencia de Saneamiento y Catastro
PR-0022	"EspacioVivo: Plataforma Digital para la Recuperación y Priorización de Espacios Públicos en Puente Piedra" Recuperar y priorizar espacios públicos en el distrito de Puente Piedra, mediante el uso de una plataforma digital que permita la participación ciudadana en la identificación, planificación y mantenimiento de estos espacios. La plataforma proporcionará herramientas para que los residentes propongan ideas, voten por proyectos y se involucren activamente en la mejora y revitalización de los lugares públicos en su comunidad.	Gerencia de Desarrollo Urbano Subgerencia de Saneamiento y Catastro
PR-0023	Bolsa de Trabajo: Conexión Eficiente entre Ciudadanos y Empresas, Facilitando Oportunidades Laborales a través de una Plataforma de Intermediación Laboral en Línea.	Subgerencia de Autorizaciones Municipales
PR-0024	ImpulsaNegocios: Plataforma Digital de Capacitación para Residentes, Potenciando Habilidades Empresariales y Estimulando el Desarrollo Económico en el Distrito.	Subgerencia de Autorizaciones Municipales
PR-0025	Formaliza tu empresa Express: Plataforma Digital para Empresarios, Simplificando la Formalización en Línea, Optimizando Procesos y Reduciendo Desplazamientos, Fomentando la Eficiencia Empresarial.	Subgerencia de Autorizaciones Municipales
PR-0026	InfoEmpresas Online: Acceso Ágil y Transparente a Requisitos y Procedimientos para Formalización, Impulsando Eficiencia y Transparencia en el Proceso Empresarial.	Subgerencia de Autorizaciones Municipales



Instrumento Normativo	Unidad de Organización que lo formula	Resolución de Alcaldía N°	Página 58
	Plan de Gobierno Digital	Oficina de Tecnologías de Información	

N°	Proyecto	Unidad Orgánica
PR-0027	<p>"AmbienteSeguro: Plataforma Digital para la Evaluación y Fiscalización Ambiental en Puente Piedra"</p> <p>Plataforma digital diseñada para implementar el Plan Anual de Evaluación y Fiscalización Ambiental en beneficio del distrito de Puente Piedra. Esta plataforma permitirá a las autoridades locales monitorear y evaluar el cumplimiento de las normativas ambientales, realizar inspecciones en tiempo real y tomar medidas correctivas para garantizar la protección del medio ambiente en el distrito.</p>	Gerencia de Gestión Ambiental
PR-0028	<p>"EcoGuide: Plataforma de Asistencia Técnica en Gestión Ambiental para los Ciudadanos de Puente Piedra"</p> <p>Plataforma digital diseñada para proporcionar asistencia técnica oportuna en gestión ambiental a los ciudadanos del distrito de Puente Piedra. A través de esta plataforma, los residentes podrán acceder a información, recursos y orientación sobre prácticas sostenibles, manejo de residuos, conservación de recursos naturales y medidas para reducir su impacto ambiental.</p>	Gerencia de Gestión Ambiental
PR-0029	SmartTrafficX: Innovación en Movilidad - Implementación de un Sistema Inteligente para el Monitoreo y Control del Tráfico Vehicular.	Gerencia de Ordenamiento Urbano
PR-0030	<p>Monitoreo de Licencias en Línea Módulo vinculado al SIGTRAM:</p> <p>Gestión de Actas y Notificaciones en Línea, Control Ambiental y Gestión Eficiente de Denuncias en Ordenamiento Urbano</p>	Gerencia de Ordenamiento Urbano
PR-0031	<p>APP Integral de Puente Piedra: Módulo de Botón de Pánico y Gestión de Denuncias</p> <p>Tiene como objetivo implementar una plataforma digital que permita a las personas denunciar casos de violencia de género de manera oportuna y acceder a recursos y servicios de apoyo. La plataforma proporcionará información sobre derechos, medidas de prevención, asistencia legal y psicológica, así como mecanismos de alerta y seguimiento de casos para garantizar una respuesta rápida y efectiva a situaciones de violencia de género en el distrito de Puente Piedra.</p>	Gerencia de Seguridad Ciudadana
PR-0032	<p>"Plataforma SMART CITY para seguridad ciudadana"</p> <p>Tiene como objetivo implementar el Plan Local de Seguridad Ciudadana en el distrito de Puente Piedra mediante el uso de tecnologías digitales. Esto incluye la integración de sistemas de monitoreo inteligente, análisis</p>	Gerencia de Seguridad Ciudadana Oficina de Tecnología de Información



	Instrumento Normativo	Unidad de Organización que lo formula	Resolución de Alcaldía N°	Página 59
	Plan de Gobierno Digital	Oficina de Tecnologías de Información	098-2024-ALC/MDPP	

N°	Proyecto	Unidad Orgánica
	de datos en tiempo real y plataformas de comunicación para mejorar la prevención del delito, la respuesta a emergencias y la coordinación entre las autoridades y la comunidad.	
PR-0033	Implementación de un Sistema Integral de Seguridad Ciudadana en Puente Piedra en una red MAN con Fibra Optica Tiene como objetivo implementar un sistema de seguridad ciudadana con equipamiento integral para beneficiar a la población del distrito de Puente Piedra. Este sistema integrará tecnologías avanzadas para monitorear, prevenir y responder eficazmente a incidentes de seguridad en la comunidad. Incluirá cámaras de vigilancia, sensores IoT, sistemas de comunicación y software de análisis de datos para mejorar la seguridad urbana y la respuesta ante emergencias.	Gerencia de Seguridad Ciudadana Oficina de Tecnologías de Información
PR-0034	Actualización Web de SisFoh: Sistema integral para la gestión de información para registro programas sociales vinculado al mapa catastral	Gerencia de Participación Vecinal
PR-0035	Educación360: Plataforma para difusión de emprendimiento juvenil.	Subgerencia de Educación, Cultura, Juventud y Deporte
PR-0036	APP "Puente Piedra Sport" - Desarrollar una plataforma en línea para facilitar el acceso a información detallada sobre programas deportivos municipales, alquileres.	Subgerencia de Educación, Cultura, Juventud y Deporte
PR-0037	"Biblioteca digital y Audiolibros": El proyecto tiene como objetivo modernizar los servicios bibliotecarios en el distrito de Puente Piedra, proporcionando acceso digital a recursos educativos, promoviendo la lectura y el aprendizaje continuo en la comunidad. Se implementará una plataforma digital que permita el préstamo de libros electrónicos, acceso a bases de datos digitales, participación en clubes de lectura virtuales y servicios de tutoría en línea.	Gerencia de Participación Vecinal
PR-0038	"App de Gestión de Citas en Línea para Hospital y Ambulancias": La implementación de la plataforma tiene como objetivo ofrecer programas de salud preventivo-promocionales orientados a la población del distrito de Puente Piedra. Esta plataforma proporcionará acceso a información sobre hábitos saludables, promoción de la actividad física, prevención de enfermedades y campañas	Gerencia de Salud



	Instrumento Normativo	Unidad de Organización que lo formula	Resolución de Alcaldía N°	Página 60
	Plan de Gobierno Digital	Oficina de Tecnologías de Información	098-2024-ALC/MDPP	

N°	Proyecto	Unidad Orgánica
	de concientización sobre temas de salud relevantes para la comunidad.	
PR-0039	APP Integral de Puente Piedra: Modulo de Denuncias e Incidencias: Plataforma Inclusiva para la Comunidad	Subgerencia de Educación, Cultura, Juventud y Deporte
PR-0040	APP Integral de Puente Piedra: Modulo de Citas gestión de atenciones para discapacitados	Subgerencia de Educación, Cultura, Juventud y Deporte
PR-0041	APP Integral de Puente Piedra: Módulo de Transito. - Es un proyecto que tiene como objetivo mejorar la seguridad vial en beneficio de la población del distrito de Puente Piedra. Prevención de accidentes de tránsito, la gestión eficiente del tráfico y la promoción de prácticas seguras de conducción.	Gerencia de seguridad ciudadana Subgerencia de Transporte y Seguridad Vial Oficina de Tecnologías de Información
PR-0042	Pago en Línea de Servicios: TUPA y TUSNE unificados para agilizar y simplificar procedimientos y pagos que será integrado "SRPMUN"	Oficina de Tecnologías de la Información
PR-0043	Implementación del Sistema SIGTRAM 2.0: para Simplificar Trámites y Mejorar la Experiencia Administrativa Municipal que se será integrado "SRPMUN"	Oficina de Tecnologías de la Información
PR-0044	Chatbot Inteligente: para una Interacción Ágil y Respuestas Precisas en la Atención al Usuario que se será integrado "SRPMUN".	Oficina de Tecnologías de la Información
PR-0045	Sistema Web Tributario SRPMUN: Eficiencia Transparente en la Gestión Municipal para Contribuyentes y Autoridades Locales.	Oficina de Tecnologías de la Información Gerencia de Administración Tributaria
PR-0046	Libro de Reclamaciones: Actualización del sistema de Libro de Reclamaciones municipal digital que brinda accesibilidad y eficiencia en la gestión transparente de reclamaciones ciudadanas.	Oficina de Atención al Ciudadano
PR-0047	Capacitación: Fomentar la adopción exitosa del Gobierno Digital mediante capacitaciones integrales para los funcionarios de la Municipalidad de Puente Piedra.	Oficina de Gestión del Talento Humano
PR-0048	Mesa de partes Online - Actualización para firma digital: Optimización de la comunicación gubernamental al	Oficina de Tecnologías de la Información

	Instrumento Normativo	Unidad de Organización que lo formula	Resolución de Alcaldía N°	Página 61
	Plan de Gobierno Digital	Oficina de Tecnologías de Información	098-2024-ALC/MDPP	

N°	Proyecto	Unidad Orgánica
	integrar la Mesa de Partes de Puente Piedra con el Estado Peruano.	

8. GESTIÓN DE RIESGOS

A continuación, en la Tabla 12, se exponen los riesgos potenciales asociados al desarrollo del Plan de Gobierno Digital, así como las medidas concretas que se llevarán a cabo para mitigarlos.

Tabla 12

Gestión de Riesgos de Gobierno Digital

N°	Riesgo	Acción para reducir el riesgo
1	<p>Falta de involucramiento de los miembros del Comité de Gobierno Digital.</p> <p>Es imperativo asegurar la participación activa de cada miembro del Comité de Gobierno Digital en todas las fases de los proyectos, con el fin de respaldar en aquellos aspectos que puedan afectar la implementación del Plan de Gobierno Digital, tales como recursos económicos, recursos humanos, gestión del tiempo, entre otros.</p>	Fortalecer el compromiso de los integrantes del Comité de Gobierno Digital en la adquisición de los recursos necesarios para llevar a cabo los proyectos, abarcando aspectos como el tiempo, el personal y el presupuesto, entre otros.
2	<p>No contar con el presupuesto adecuado para los proyectos de Gobierno Digital.</p> <p>Es factible que las restricciones presupuestarias puedan impedir la ejecución de los proyectos previamente establecidos.</p>	Coordinar con la Oficina General de Planeamiento, Presupuesto e Inversiones las acciones a seguir con el objetivo de garantizar la asignación del presupuesto necesario.
3	<p>Personal con poca experiencia en tecnologías asociadas a la Transformación Digital.</p> <p>El personal de la entidad vinculado al diseño de servicios digitales debe recibir capacitación en las nuevas tecnologías y metodologías asociadas a la Transformación Digital. Esta formación les permitirá ofrecer recomendaciones de soluciones que se ajusten de manera óptima a las necesidades específicas de la institución.</p>	Desarrollar planes de capacitación en tecnologías y metodologías relacionadas al Gobierno Digital al personal de la entidad involucrado en los proyectos.



	Instrumento Normativo	Unidad de Organización que lo formula	Resolución de Alcaldía N°	Página 62
	Plan de Gobierno Digital	Oficina de Tecnologías de Información	098-2024-ALC/MDPP	

N°	Riesgo	Acción para reducir el riesgo
4	El personal no centra sus actividades pensando en los ciudadanos Es esencial comprender la naturaleza de los servicios digitales que se ofrecerán, con el objetivo de mejorar la experiencia de los ciudadanos.	Llevar a cabo actividades de capacitación y concientización continua para todo el personal de la entidad, con el propósito de fomentar la adopción del pensamiento digital y orientado al ciudadano.
5	Poco involucramiento del personal en la ejecución de los proyectos. Durante la implementación de los proyectos, es crucial contar con el pleno respaldo de las áreas usuarias involucradas. Sin embargo, es posible que diversos factores, como cambios en la dirección, rotación de personal, el cumplimiento de tareas cotidianas y la ejecución de otros proyectos en la oficina, limiten el nivel de involucramiento que se pueda lograr.	Recomendar al Comité la designación de alta prioridad a los proyectos integrantes del Plan de Gobierno Digital, instando a su cumplimiento según el cronograma establecido por todas las Unidades Orgánicas involucradas.
6	No cumplir con los plazos establecidos en los proyectos. Es fundamental llevar a cabo una supervisión continua de los avances de los proyectos, siguiendo una metodología apropiada.	Los encargados del seguimiento de los proyectos, tanto en el ámbito técnico como en el área usuaria, deben coordinar de manera efectiva para ejecutar el proyecto, respaldados por sus respectivas jefaturas. Esto es crucial para cumplir con los plazos establecidos en los proyectos.
7	Retrasos en gestión de adquisiciones Los procesos de adquisición de bienes o servicios pueden extenderse más allá de la estimación inicial, lo que podría ocasionar demoras en la ejecución de los proyectos.	Nombrar a un facilitador de la Oficina General de Administración y Finanzas para la gestión de las adquisiciones relacionadas con el Plan de Gobierno Digital, otorgándole prioridad en dichos procesos. Además, el comité deberá declarar como prioritarias las adquisiciones asociadas al Plan de Gobierno Digital.

