



MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS PARA LA FORMULACION Y SEGUIMIENTO DEL PLAN DE GOBIERNO DIGITAL

GERENCIA CENTRAL DE PLANEAMIENTO Y PRESUPUESTO
GERENCIA DE ORGANIZACIÓN Y PROCESOS
SUB GERENCIA DE PROCESOS

2020

HOJA DE CONTROL DE CAMBIOS

Nº	ÍTEMS	DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO	VERSIÓN	Responsable
01		Versión inicial del documento		Sub gerencia de Procesos

Índice

1. Objetivo.....	4
2. Finalidad.....	4
3. Alcance.....	4
4. Base legal	4
5. Vigencia.....	5
6. Definición y Términos	5
7. Consideraciones.....	6
7.1 Nombramiento del Comité de Gobierno Digital de ESSALUD.....	8
8. Aspectos Generales.....	11
8.1 Macroprocesos de ESSALUD	11
8.2 Alineamiento de los procesos con el mapa de procesos y objetivos estratégicos y operativos.....	17
8.3 Matriz Cliente Producto	18
8.4 Matriz de Responsabilidades	18
8.5 Diagrama de bloques	19
8.6 Principios para la planificación del Gobierno Digital	20
9. Aspectos físicos	22
9.1 Inventario de Procesos.....	22
9.2. Fichas de Procesos	23
9.3. Modelado de los Procesos	41
9.4 Procedimientos	45
9.5 Indicadores de Gestión	49
9.6 Ficha de Riesgo.....	53
10. Procesos Críticos	61
11. Conclusiones	61
12. Recomendaciones	61

1. Objetivo

Documentar los procesos y procedimientos a cargo del Comité del Plan de Gobierno Digital a fin de que sean considerados como lineamientos que orienten y proporcionen criterios técnicos uniformes durante la formulación y seguimiento del Plan de Gobierno Digital de ESSALUD; permitiendo optimizar el aprovechamiento de los recursos y agilizar los flujos de trabajo, propiciando la eficiencia en la gestión institucional.

2. Finalidad

Planificar, diseñar, implementar y evaluar las acciones y proyectos del Plan de Gobierno Digital de ESSALUD, a través del conjunto de normas, principios, recursos, métodos, procedimientos y técnicas alineadas a los objetivos estratégicos de ESSALUD y que permitan asegurar la calidad y control de las acciones y proyectos.

3. Alcance

El presente documento está dirigido a todo el personal que integra Comité del Plan de Gobierno Digital, involucrados en las actividades planificar, diseñar, implementar y evaluar el Plan de Gobierno Digital de la institución en sus fases de formulación y seguimiento.

4. Base legal

- Ley N° 29158 – Ley Orgánica del Poder Ejecutivo.
- Ley de Modernización de la Seguridad Social en Salud.
- Ley 29733, Ley de Protección de Datos Personales.
- Decreto Supremo N° 009-97-SA que aprueba el Reglamento de la ley N° 26790,
- Decreto Legislativo N° 1412, que aprueba la Ley de Gobierno Digital.
- Decreto Legislativo N° 1246 que aprueba diversas medidas de simplificación administrativa.
- Decreto Supremo N° 016-2017-PCM Aprueba la Estrategia Nacional de Datos Abiertos Gubernamentales 2017 - 2021 y del Modelo de Datos Abiertos Gubernamentales del Perú.
- Decreto Supremo N° 121-2017-PCM, que amplía la información para la implementación progresiva de la interoperabilidad en beneficio del asegurado y derechohabientes, en el marco del Decreto Legislativo N° 1246.
- Decreto Supremo N° 118-2018-PCM, que declara de interés nacional el desarrollo del Gobierno Digital, la innovación y la economía digital con enfoque territorial.
- Decreto Supremo N° 033-2018-PCM, que crea la Plataforma Digital Única del Estado Peruano y establecen disposiciones adicionales para el desarrollo del Gobierno Digital.
- Decreto Supremo N° 050-2018-PCM, que aprueba la definición de Seguridad Digital en el Ámbito Nacional.
- Resolución Ministerial N° 119-2018-PCM, que dispone la creación de un Comité de Gobierno Digital en cada entidad de la Administración Pública.
- Resolución de Secretaría de Gobierno Digital N° 005-2018-PCM/SEGDI "Lineamientos para la formulación del Plan de Gobierno Digital".
- Resolución Ministerial N° 087-2019-PCM, aprueban disposiciones sobre la conformación y funciones del Comité de Gobierno Digital
- Resolución de Secretaría de Gobierno Digital N° 005-2018-PCM/SEGDI, que aprueba los lineamientos para la formulación del Plan de Gobierno Digital.
- Resolución de Secretaría de Gobierno Digital N° 004-2018-PCM/SEGDI, que aprueba los lineamientos del Líder de Gobierno Digital.
- Decreto Supremo N° 003-2013-JUS, aprueban Reglamento de la Ley 29733, Ley de Protección de Datos Personales.
- Decreto Supremo N° 029-2021-PCM 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

- Resolución de Secretaría de Gobierno Digital N° 001-2018-PCM/SEGDI que aprueban Lineamientos para uso de servicios en la nube para entidades de la Administración Pública del Estado Peruano.
- Resolución de Secretaría de Gobierno Digital N° 001-2020-PCM/SEGDI que prueba el Protocolo Técnico de Acceso a los resultados del cuestionario nacional o triaje inicial digital nacional en el marco del cumplimiento del Decreto Supremo N° 070-2020-PCM.
- Hoja de Ruta para la Agenda Digital de Salud 2020-2025 – MINSA y BID

5. Vigencia

El presente manual tiene vigencia mientras funcione el Comité de Plan de Gobierno Digital de ESSALUD.

6. Definición y Términos

A continuación, se definen aquellos términos técnicos empleados en la descripción de los procesos que requieren aclaración de su significado:

Abreviaturas:

- Comité del Plan de Gobierno Digital (CGPD)
- GCTIC: Gerencia Central de Tecnologías de Información y Comunicaciones
- ESSALUD: Seguro Social de Salud
- GCPP: Gerencia Central de Planeamiento y Presupuesto
- GCAJ: Gerencia Central de Asesoría Jurídica
- GCGP: Gerencia Central de Gestión de las Personas
- FONAFE: Fondo Nacional de Financiamiento de la Actividad Empresarial del Estado
- SGOTI: Sub Gerencia de Operaciones de Tecnologías de Información
- SGST: Sub Gerencia de Soporte Técnico
- IPRESS: Institución Prestadoras de Servicios de Salud
- SGP-PCM: Secretaría de Gestión Pública de la Presidencia de Consejo de Ministros
- TDR: Términos de Referencia
- OSI: Oficina de Seguridad Informática
- SIS: Seguro Integral de ESSALUD
- SUSALUD: Superintendencia Nacional de Salud
- ONP: Oficina de Normalización Previsional
- SCTR: Seguro Complementario de Trabajo de Riesgo
- ESSALUD: Seguro Social de Salud
- APP: Asociación Público Privada

Definiciones y Términos:

- Cliente Interno:** Es el destinatario de los bienes y servicios, que puede ser una persona, grupo, entidad, empresa, entre otros al interior del proceso que recibe un bien y servicio.
- Cliente externo:** Es el destinatario de los bienes y servicios, que puede ser una persona, grupo, entidad, empresa, entre otros al externo del proceso que recibe un bien y servicio.
- Actividad:** Tarea o conjunto de tareas necesarios para realizar un proceso.

- d. **Bien o servicio:** Es el resultado de un proceso.
- e. **Diagrama de Flujo:** Es una representación con imágenes de las actividades de un proceso, útil para investigar las oportunidades de mejora, al obtener un conocimiento detallado del modo real de funcionamiento del proceso en ese momento.
- f. **Contratista:** Postor ganador de la buena pro que celebra un contrato con una entidad, de conformidad con las disposiciones de la Ley de Contrataciones del estado y de su reglamento.
- g. **Especificaciones Técnicas (EETT):** Descripción de las características técnicas y/o requisitos funcionales del bien a ser contratado. Incluye las cantidades, calidades y las condiciones bajo las que debe ejecutarse las obligaciones.
- h. **Hardening:** Es el proceso de asegurar un sistema reduciendo sus vulnerabilidades o agujeros de seguridad, para los que se está más propenso cuanto más funciones desempeña.
- i. **Kick Off de Proyecto:** Es la reunión que determina el inicio de un proyecto, la primera toma de contacto entre los clientes y los empleados.
- j. **Mapa de procesos:** Representación gráfica de la secuencia e interacción de los diferentes procesos que tiene lugar en una entidad.
- k. **Procesos:** Conjunto de actividades mutuamente interrelacionadas o que interactúan, las cuales transforman elementos de entrada en resultados.
- l. **Procesos de Nivel 0:** Usualmente se utiliza el término de Macro proceso para denominar grupos de procesos.
- m. **Procesos de Nivel 1:** Primer nivel de desagregación de un Proceso de Nivel 0.
- n. **Procesos de Nivel 2:** Segundo nivel de desagregación.
- o. **Procedimientos:** Es la descripción de forma específica y detallada del último nivel desagregado del proceso, de cómo se lleva a cabo. Son las instrucciones, pautas, pasos que describen la forma de ejecutar un proceso Nivel N-
- p. **Producto:** Bien o servicio creado por el proceso.
- q. **Proveedor:** Entidad o persona que proporciona un bien y servicio.
- r. **Implementación:** Proceso que consiste en poner en ejecución la norma aprobada, lo cual implica que las normas, reglas o lineamientos, criterios, metodologías y procedimientos consignadas en las mismas se apliquen.

7. Consideraciones

Se han establecido algunas consideraciones a tener en cuenta en la formulación del Plan de Gobierno Digital, las cuales son:

1. El Presidente Ejecutivo de ESSALUD, se refiere a «la máxima autoridad de ESSALUD en todas aquellas entidades comprendidas en el Artículo I del Título Preliminar del Texto Único Ordenado de la Ley N° 27444 - Ley del Procedimiento Administrativo General.
2. Compromiso y liderazgo del Presidente Ejecutivo o su representante en la formulación e implementación del PGD.
 - a. El Presidente Ejecutivo o su representante debe presidir el Comité de Gobierno Digital, en adelante El Comité
 - b. El Presidente Ejecutivo o su representante en base a la estructura, procesos y necesidades de ESSALUD puede incorporar a otros miembros o roles en la

- conformación de El Comité. Por ejemplo, al responsable del área de Planificación, Asesoría Jurídica, Administración, Gestión Documental, otros.
- c. El Presidente Ejecutivo o su representante evidencia su compromiso en la formulación del PGD, entre otros, con:
 - d. Liderar las iniciativas o procesos de transformación digital en ESSALUD. ii. Planificar, presupuestar y asignar los recursos suficientes para la funcionalidad de El Comité y su PGD.
 - e. Propiciar la colaboración entre los órganos de línea y de apoyo de ESSALUD.
 - f. Efectuar las revisiones a los informes desarrollados por El Comité.
- g. El Presidente Ejecutivo podrá delegar sus funciones como presidente de El Comité a la autoridad de la gestión administrativa en ESSALUD; sin embargo, siempre mantiene la responsabilidad del mismo.
- h. El Comité se constituye en el mecanismo de gobernanza digital responsable de **DIRIGIR, EVALUAR y SUPERVISAR**, por un lado, el proceso de transformación digital y Gobierno Digital en ESSALUD, y, por otro lado, el uso actual y futuro de las tecnologías digitales acorde a los cambios tecnológicos, en la regulación y el enfoque estratégico.
- i. El Comité debe contar con un Secretario Técnico, quien tendrá como funciones:
- i. Elaborar las actas de las reuniones.
 - ii. Motivar, organizar y coordinar las agendas de las reuniones del Comité (temas a discutir o debatir en la reunión) y sus convocatorias.
 - iii. Registrar la información del PGD en el aplicativo informático que fuera requerido.
 - iv. Otros que considere El Comité.
- j. El Comité realiza una actualización anual del PGD e informa de sus resultados al Presidente Ejecutivo. Los resultados obtenidos del PGD deben retroalimentar al Plan Estratégico Institucional - PEI y Plan Operativo Institucional - POI de ESSALUD.
- k. El Comité puede evaluar la participación de actores del sector público, privado y otros interesados en la formulación e implementación del PGD.
- l. El Comité debe gestionar que los recursos, bienes y servicios para la ejecución de los proyectos, adquisiciones y contrataciones del Plan de Gobierno Digital, se registren en el cuadro de necesidades y en lo que corresponda en el Plan Anual de Contrataciones o documento equivalente.
- m. ESSALUD, en coordinación con El Comité, debe establecer una estrategia para atraer, desarrollar y retener recursos humanos con el conjunto necesario de capacidades y habilidades para apoyar la transformación digital de su entidad, más allá de los incentivos económicos.
- n. La elaboración del PGD se realiza en coordinación con sus órganos de administración interna, órganos de línea y órganos desconcentrados, conforme a lo indicado en el Capítulo II del Decreto Supremo N° 054-2018-PCM que aprueba los Lineamientos de Organización del Estado.
- o. Los objetivos, proyectos y/o acciones del PGD se enmarcan y/o articulan con el PEI.
- p. El conjunto de objetivos, proyectos y/o acciones del PGD deben ser vinculantes con el PEI, confiriéndole trazabilidad y relación directa con los objetivos estratégicos institucionales. Esta vinculación asegura la asignación de recursos.
- q. Los bienes y servicios en materia de tecnologías digitales a ser adquiridos o contratados se registrarán por las normas emitidas por los entes correspondientes en materia de contrataciones del ESSALUD.
- r. El PGD debe ser parte de un proceso de mejora continua y mantener una visión de futuro, considerando el corto, mediano y largo plazo.
- s. El PGD aprobado o actualizado debe ser comunicado a todos los colaboradores de ESSALUD.
- t. El PGD comprende un horizonte temporal de tres (03) años como mínimo u otro periodo que le permita estar alineado al PEI.

7.1 Nombramiento del Comité de Gobierno Digital de ESSSALUD (Copia Digital de la Resolución de la Presidencia)



"Año de la Lucha contra la Corrupción e Impunidad"

RESOLUCIÓN DE PRESIDENCIA EJECUTIVA N° 578 -PE-ESSALUD-2019

Lima, 16 DE AGOSTO DE 2019

VISTAS:

La Carta N° 903-GCTIC-ESSALUD-2019 de la Gerencia Central de Tecnologías de Información y Comunicaciones y la Carta N° 2643-GCAJ-ESSALUD-2019 de la Gerencia Central de Asesoría Jurídica, y;

CONSIDERANDO:

Que, de conformidad con lo establecido en el artículo 1° de la Ley N° 27068, Ley de Creación del Seguro Social de Salud (ESSALUD), y el artículo 38° de la Ley N° 29158, Ley Orgánica del Poder Ejecutivo, ESSALUD es una entidad administradora de fondos intangibles de la seguridad social adscrita al Sector Trabajo y Promoción del Empleo, cuya finalidad principal es dar cobertura a los asegurados y sus derechohabientes, a través del otorgamiento de prestaciones de prevención, promoción, recuperación, rehabilitación, prestaciones económicas, y prestaciones sociales que corresponden al Régimen Contributivo de la Seguridad Social en Salud, así como otros seguros de riesgos humanos;

Que, en el numeral 1.1 del artículo 1° de la Ley N° 27558, Ley Marco de Modernización de la Gestión del Estado, se declara al Estado peruano en proceso de modernización en sus diferentes instancias, dependencias, entidades, organizaciones y procedimientos, con la finalidad de mejorar la gestión pública y construir un Estado democrático, descentralizado y al servicio del ciudadano;

Que, el artículo 2° de la citada Ley indica que tiene por objeto establecer los principios y la base legal para iniciar el proceso de modernización de la gestión del Estado, en todas sus instituciones e instancias;

Que, con Resolución Ministerial N° 004-2016-PCM se aprobó el uso obligatorio de la Norma Técnica Peruana "NTP ISO/IEC 27001:2014 Tecnología de la Información. Técnicas de Seguridad. Sistemas de Gestión de Seguridad de la Información. Requisitos. 2ª Edición", en todas las entidades integrantes del Sistema Nacional de Informática, disponiéndose en su artículo 5° que cada entidad designará un Comité de Gestión de Seguridad de la Información;

Que, mediante Resolución de Presidencia Ejecutiva N° 180-PE-ESSALUD-2016 de fecha 29 de marzo de 2016, se conformó el Comité de Gestión de Seguridad de la Información de ESSALUD;

Que, el artículo 8° del Decreto Supremo N° 033-2018-PCM, que crea la Plataforma Digital Única del Estado Peruano y establece disposiciones adicionales para el desarrollo del Gobierno Digital, indica que se crea el rol del Líder de Gobierno Digital en cada una de las entidades de la administración pública comprendidas en el alcance del referido Decreto Supremo, quien es un miembro del gabinete de asesoramiento de la Alta Dirección de la entidad;

Que, el artículo 1° de la Resolución Ministerial N° 115-2018-PCM señala que cada entidad de la Administración Pública debe constituir un Comité de Gobierno Digital conformado por: i) El/la titular de la entidad o su representante, ii) El/la líder de Gobierno Digital, iii) El/la responsable del área de informática o quien haga sus veces, iv) El/la responsable del área de recursos humanos o quien haga sus veces, v) El/la responsable del área de atención al ciudadano o quien haga sus veces; y, vi) El/la Oficial de seguridad de la información;

Que, mediante Resolución de Presidencia Ejecutiva N° 995-PE-ESSALUD-2018 de fecha 22 de noviembre de 2018, se dispuso crear el Comité de Gobierno Digital del Seguro Social de Salud - ESSALUD el cual está conformado por: i) El/la Presidente Ejecutivo o su representante, quien lo preside; ii) El/la Asesor(a) de la Alta Dirección, quien actuará como Líder de Gobierno Digital; iii)














Jr. Domingo Oso N° 120
Jesús María
Lima 11 - Perú
Tel: 266-6000 / 266-7000



"Año de la Lucha contra la Corrupción e Impunidad"

RESOLUCIÓN DE PRESIDENCIA EJECUTIVA N° 538 -PE-ESSALUD-2019

El/la Gerente Central de Tecnologías de Información y Comunicaciones; iv) El/la Gerente Central de Gestión de las Personas; v) El/la Gerente Central de Atención al Asegurado; vi) El/la Gerente Central de Prestaciones de Salud; vii) El/la Gerente Central de Seguros y Prestaciones Económicas; viii) El Oficial de Seguridad de la Información; ix) El/la Jefe de la Oficina de Gestión Documentaria y x) El/la Jefe de la Oficina de Servicios de la Información; asimismo, en la referida Resolución de Presidencia Ejecutiva se establecieron las funciones del Comité en mención;

Que, con Resolución Ministerial N° 087-2019-PCM se aprobaron las disposiciones sobre la conformación y funciones del Comité de Gobierno Digital, modificándose los artículos 1° y 2° de la Resolución Ministerial N° 119-2018-PCM, referidas a la creación del Comité de Gobierno Digital y a las funciones del referido Comité; asimismo, en el artículo 4° de la mencionada Resolución Ministerial se estableció que toda referencia que se efectúe al Comité de Gestión de Seguridad de la Información, debe entenderse realizada al Comité de Gobierno Digital;

Que, conforme a lo establecido en el artículo 114° del Texto Actualizado y Concordado del Reglamento de Organización y Funciones del Seguro Social de Salud - ESSALUD, aprobado por Resolución de Presidencia Ejecutiva N° 767-PE-ESSALUD-2015 y modificatorias, la Gerencia Central de Tecnologías de Información y Comunicaciones es el órgano de apoyo encargado de planificar, diseñar, implementar y evaluar las tecnologías de información y comunicaciones de la institución en el ámbito nacional;

Que, con Carta de Vistas en atención a las modificatorias efectuadas en la Resolución Ministerial N° 087-2019-PCM, la Gerencia Central de Tecnologías de Información y Comunicaciones adjunta un proyecto de Resolución de Presidencia Ejecutiva sobre reconfiguración del Comité de Gobierno Digital del Seguro Social de Salud - ESSALUD;

Que, la Gerencia Central de Asesoría Jurídica con la Carta de Vistas considera viable la aprobación del proyecto de Resolución de Presidencia Ejecutiva sobre reconfiguración y modificación de las funciones del Comité de Gobierno Digital del Seguro Social de Salud - ESSALUD, remitido por la Gerencia Central de Tecnologías de Información y Comunicaciones, mediante Carta N° 903-GOTIC-ESSALUD-2019; de conformidad con lo establecido en la Resolución Ministerial N° 119-2018-PCM modificada por Resolución Ministerial N° 087-2019-PCM;

Que, de acuerdo a lo establecido en el literal b) del artículo 8° de la Ley N° 27056, Ley de Creación del Seguro Social de Salud (ESSALUD), es competencia de la Presidencia Ejecutiva organizar, dirigir y supervisar el funcionamiento de la institución;

Con los vistos de la Gerencia Central de Tecnologías de Información y Comunicaciones, la Gerencia Central de Asesoría Jurídica y la Gerencia General;

Estando a lo propuesto y en uso de las atribuciones conferidas;

SE RESUELVE:

1. RECONFORMAR el Comité de Gobierno Digital del Seguro Social de Salud - ESSALUD, creado mediante Resolución de Presidencia Ejecutiva N° 885-PE-ESSALUD-2018, el cual quedará integrado según el siguiente detalle:

- El/la Presidente Ejecutivo o su representante, quien lo preside.
- El/la Asesor(a) de la Alta Dirección, quien actuará como Líder de Gobierno Digital.
- El/la Gerente Central de Tecnologías de Información y Comunicaciones.
- El/la Gerente Central de Gestión de las Personas.
- El/la Gerente Central de Atención al Asegurado.
- El/la Gerente Central de Prestaciones de Salud.

Jr. Domingo Cueto N° 120
Jesús María
Lima 11 - Perú
Tel.: 265-6000 / 265-7000

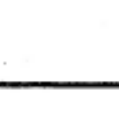


"Año de la Lucha contra la Corrupción e Impunidad"









RESOLUCIÓN DE PRESIDENCIA EJECUTIVA N° 598 -PE-ESSALUD-2019

- El/la Gerente Central de Seguros y Prestaciones Económicas.
 - El/la Oficial de Seguridad de la Información.
 - El/la Jefe de la Oficina de Gestión Documentaria.
 - El/la Jefe de la Oficina de Servicios de la Información.
 - El/la Gerente Central de Planeamiento Presupuesto.
 - El/la Gerente Central de Asesoría Jurídica.

2. MODIFICAR las funciones del Comité de Gobierno Digital del Seguro Social de Salud - ESSALUD, establecidas en el artículo 3° de la Resolución de Presidencia Ejecutiva N° 985-PE-ESSALUD-2018, conforme a lo dispuesto en la Resolución Ministerial N° 057-2019-PCM.

3. DEJAR SIN EFECTO la Resolución de Presidencia Ejecutiva N° 180-PE-ESSALUD-2016 de fecha 29 de marzo de 2016, a través de la cual se conformó el Comité de Gestión de Seguridad de la Información de ESSALUD.

4. NOTIFICAR a los miembros del Comité de Gobierno Digital del Seguro Social de Salud - ESSALUD la presente Resolución.

5. ENCARGAR a la Gerencia Central de Tecnologías de Información y Comunicaciones la publicación de la presente Resolución en el Portal Institucional de ESSALUD.

REGÍSTRESE Y COMUNÍQUESE



FIONELLA G. MELINELLI ARISTONDO
 PRESIDENTA EJECUTIVA
 ESSALUD






www.essalud.gob.pe | Jr. Domingo Cuello N° 120
 Jesús María
 Lima 11 - Perú
 Tel.: 205-6000 / 205-7000

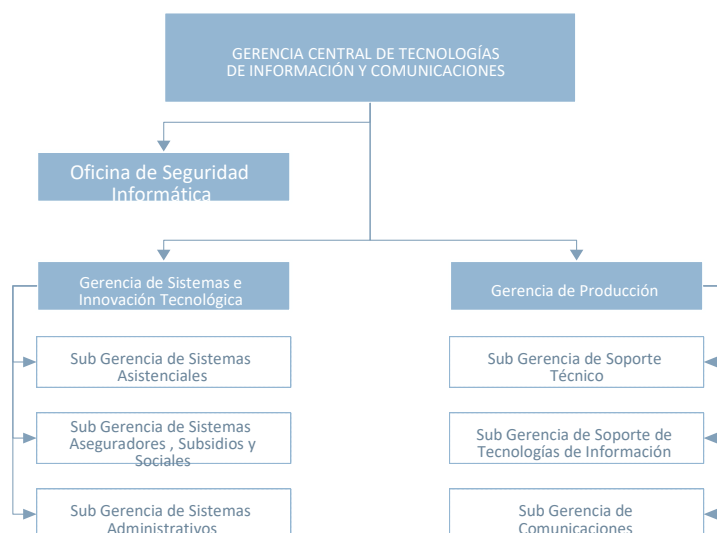
Frente las diferentes responsabilidades y actividades a realizar por el Comité, se constituyen grupos de trabajo conformados por representantes de diferentes Unidades Orgánicas:

De acuerdo con lo indicado en los Lineamientos para la Formulación del Plan de Gobierno Digital, es necesario considerar una estructura que dé soporte a los procesos de gobernanza y gestión del Gobierno Digital, en la institución.

Por ello, considerando el ROF actual de ESSALUD, se ha identificado las áreas que cubren dichos roles o funciones.



- a. La Gerencia Central de Tecnologías de la Información (GTIC) es el Órgano ejecutor de las decisiones derivadas del Comité de Gobierno Digital. Está organizada de la siguiente manera:



- b. El presente Manual de Procesos y Procedimientos se basa en la Metodología definida por la Secretaría de Gestión Pública de la Presidencia de Consejo de Ministros.

8. Aspectos Generales

8.1 Macroprocesos de ESSALUD

El mapa de Macroprocesos:

- Permite contar con una visión de conjunto de los procesos de ESSALUD.
- Muestra qué hace ESSALUD para alcanzar los resultados planteados.
- Esquematiza las entradas del proceso frente a las necesidades de los clientes, y al requerimiento de los insumos.

a. Macroprocesos Estratégicos

Son aquellos procesos que están vinculados al ámbito de las responsabilidades de la Dirección. Se refiere fundamentalmente a los procesos de planificación, dirección y otros que se consideren relacionados a factores claves o estratégicos. Los Macroprocesos estratégicos identificados en el EsSalud son los siguientes:

EOI - GESTION DE PLANIFICACION ESTRATÉGICA

Conjunto de procesos que tienen por objetivo el diseño de lineamientos, políticas, objetivos y estrategias institucionales a seguir en el corto, mediano y largo plazo por los órganos de EsSalud, que respondan a las necesidades y expectativas de los asegurados y población en general. Comprende los procesos relacionadas a la formulación del planeamiento estratégico, planeamiento operativo institucional, programación multianual de inversiones, plan de gobierno digital; gestión de cooperación internacional y la programación y formulación del presupuesto orientado a resultados.

EO2 - GESTION DE MODERNIZACION

Conjunto de procesos orientados a articular e impulsar el proceso de modernización hacia una gestión por procesos y resultados que impacten positivamente en el bienestar del ciudadano y asegurado. Diseña, organiza, e sus procesos, productos y resultados en función de las necesidades de los ciudadanos y asegurados. Este involucra la mejora continua y reforma organizacional de ESSALUD a nivel gerencial y operacional para cumplir sus objetivos. Asimismo, las innovaciones tecnológicas orientadas a la mejora de los procesos.

EO3 - GESTION DE RIESGOS

Es el proceso que consiste en identificar, medir, monitorear, comunicar y controlar los riesgos a los cuales se está expuesto, a fin de reducir la probabilidad de su ocurrencia y mitigar su impacto para el logro de los objetivos de la institución supervisada.

EO4 - GESTION DE LA CALIDAD

Conjunto de procesos orientados a planear, hacer, verificar y actuar para mejorar los bienes y servicios que brinda ESSALUD a través de estándares de calidad, en el marco de objetivos y la política de calidad de la institución.

EO5 GESTION DE IMAGEN INSTITUCIONAL

Es un conjunto de procesos y atributos que refleja la identidad de ESSALUD, el objetivo principal es fijar una imagen corporativa de los bienes y servicios que brinda ESSALUD, así como la calidad de sus servicios, a través de actividades de campañas de comunicación, plataformas Web u otros canales de atención al ciudadano y asegurado.

EO6 CONTROL INTERNO

El Sistema de Control interno es el conjunto de acciones, actividades, planes, políticas, normas, registros, procedimientos y métodos, incluyendo las actitudes de las autoridades y el personal, organizados y establecidos en cada entidad del Estado; cuya estructura, componentes, elementos y objetivos se regulan por la Ley N° 28716 y la normativa técnica que emite la Contraloría sobre la materia.

b. Macroprocesos Misionales

Los Macroprocesos misionales son los que se derivan directamente de la misión de ESSALUD, impactan directamente sobre la satisfacción de las necesidades y expectativas de los asegurados, sus derechos habientes y otros clientes; o cualquier aspecto de la misión institucional, referidos principalmente a la gestión del aseguramiento/financiamiento y a la prestación de servicios de salud, económicos y sociales.

MO1 GESTION DE ASEGURAMIENTO DE SALUD

Conjunto de procesos, principalmente desarrolladas por todas las IAFAS que reciben, captan y/o gestionan recursos destinados a la cobertura de riesgos en salud o al financiamiento de prestaciones de salud. Incluye todos los procesos que permiten que los ciudadanos y las ciudadanas sean incorporados a alguna forma de protección financiera transfiriendo su riesgo futuro de enfermar. Asimismo, incorpora la Compra de Prestaciones orientadas a satisfacer la demanda de la población asegurada, los cuales se detallan en acuerdos de gestión, convenios de gestión y contratos³.

MO2 PRESTACIONES DE SALUD

Conjunto de procesos que se realizan principalmente a través de las instituciones Prestadoras de Servicios de Salud (IPRESS) con fines de prevención, promoción, diagnóstico, tratamiento y/o rehabilitación; así como servicios complementarios o auxiliares de la atención médica; es decir, aquellos procesos orientados salud al ciudadano y asegurado. Asimismo, comprende los procesos relacionados a la investigación en salud.

MO3 PRESTACIONES SOCIALES

Conjunto de procesos que conducen a la rehabilitación profesional para las personas con discapacidad, aseguradas y en edad productiva; así como el desarrollo de programas de integración familiar, intergeneracional, sociocultural, recreativos, productivos dirigido a los adultos mayores y otros grupos vulnerables como niñez, adolescentes y programas especializados para adultos mayores dependientes. Comprende los procesos relacionados a investigación de la población de los grupos vulnerables, programas sociales de contención de la salud, bienestar social y rehabilitación profesional, proyectos que promueven la reinserción social, laboral y educativa.

MO4 PRESTACIONES ECONÓMICAS

Conjunto de procesos orientados a otorgar procesos relacionados a proporcionar los maternidad, lactancia y sepelio. Prestaciones económicas y subsidio al asegurado. Comprende los siguientes subsidios: por incapacidad temporal para el trabajo,

c. Macroprocesos de Soporte

Los Macroprocesos de Soporte son aquellos a través de los cuales se suministran los recursos logísticos, humanos, financieros y otros que necesitan los procesos de EsSalud con la calidad, oportunidad y cantidad requerida, que les permita cumplir con los objetivos

y metas que les asignaron. El grupo de Macroprocesos de soporte está conformado por ocho Macroprocesos que se han considerado fundamentales para facilitar la provisión de los recursos necesarios para el desarrollo de los procesos misionales y estratégicos.

S01 GESTIÓN LOGÍSTICA

Procesos orientados a gestionar la programación, adquisición, almacenamiento y distribución/redistribución de bienes, servicios y obras en el tiempo solicitado; así como las acciones de mantenimiento y servicios generales, con la calidad requerida y cumpliendo las leyes y normatividad vigente.

S02 GESTIÓN FINANCIERA

Procesos orientados a la ejecución del presupuesto, gestión y control de ingresos y egresos, procesos contables y formulación de los estados financieros, así como la gestión de las inversiones financieras.

S03 GESTIÓN DEL CAPITAL HUMANO

Procesos orientados a la gestión y desarrollo de los recursos humanos de la institución, comprende la planificación, gestión del empleo, compensación, desarrollo, capacitación, evaluación del rendimiento y gestión de las relaciones humanas y sociales. Comprende los procesos de asesoramiento en asuntos administrativos y la defensa en materia judicial y administrativa de la institución.

S05 GESTIÓN DOCUMENTAL

Comprende la gestión del trámite documentario y el archivo patrimonial institucional, biblioteca, entre otros. Del mismo modo, las relaciones interinstitucionales con diversos actores nacionales o internacionales y de comunicación entre la institución, sus trabajadores y el público en general.

S06 GESTIÓN DE SEGURIDAD INTEGRAL, EMERGENCIAS Y DESASTRES

Comprende los procesos que permita promover un modelo integro, confiable, disponible y accesible para implementar, operar, monitorear, mantener y mejorar la efectividad de un Sistema de Seguridad de la Información en las instituciones; asimismo, establece procesos que buscan la prevención, la gestión de diferentes riesgos, su mitigación, así como la movilización de recursos ante desastres naturales, emergencias y alertas sanitarias.

S07 GESTIÓN DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN

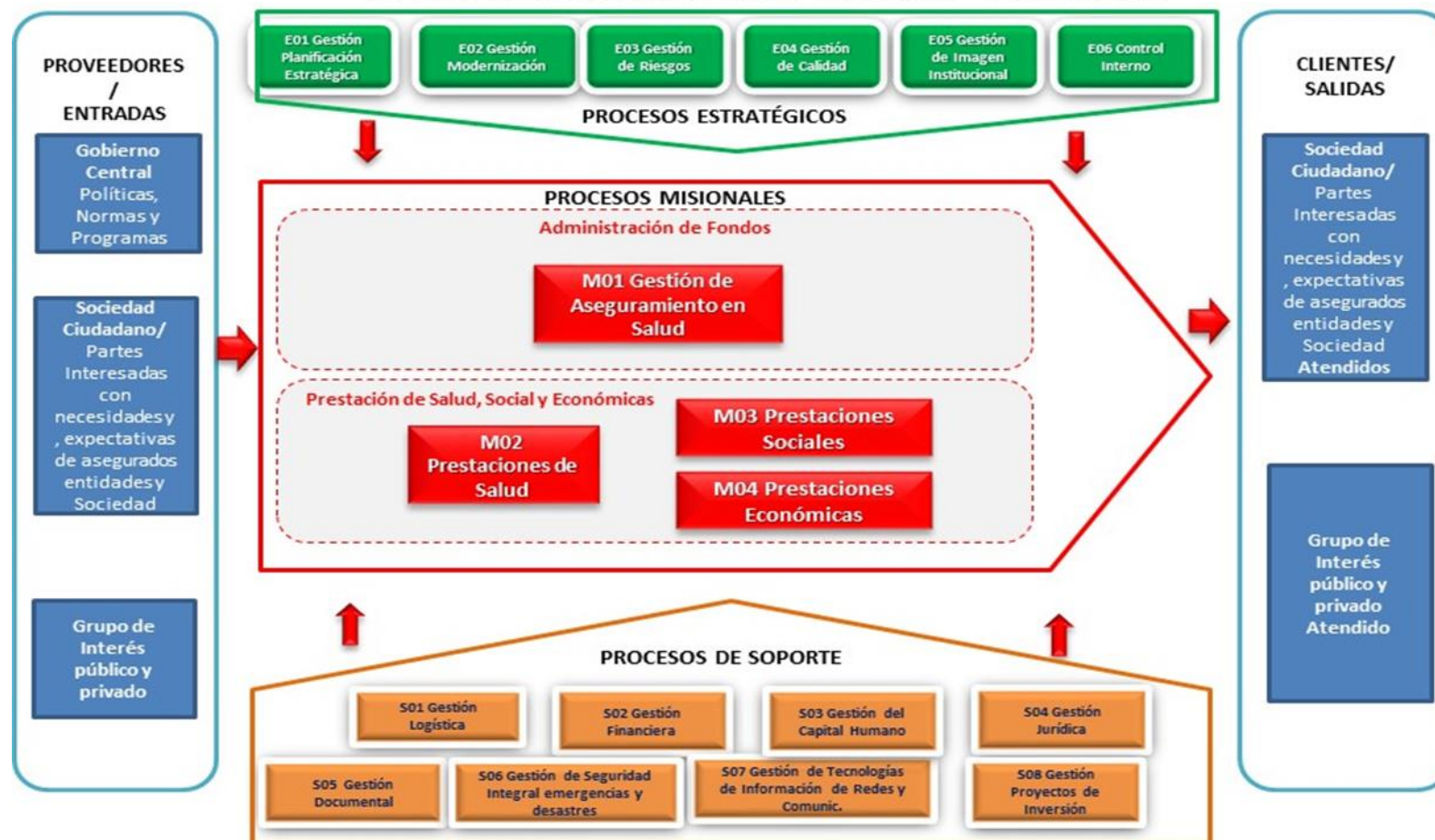
Procesos orientados a implementar soluciones de tecnologías de la información y comunicaciones, comprende el desarrollo, implementación, mantenimiento, operación y gestión de los recursos tecnológicos (sistemas de información, equipos informáticos, equipos de comunicación, mesa de ayuda, plataforma web, entre otros).

S08 GESTIÓN DE PROYECTOS DE INVERSIÓN

Corresponde a intervenciones que financian, total o parcialmente, la formulación, ejecución, evaluación de los proyectos de inversión e inversiones IOARR; así como la contratación, supervisión del mantenimiento de la Infraestructura y equipamiento, en el marco de las inversiones de la institución.

El diagrama de vista horizontal muestra en forma detallada la forma en que colaboran las unidades orgánicas de ESSALUD entre sí. Estas relaciones de colaboración se realizan vía intercambio de flujos de información y soporte.

MAPA DE MACROPROCESOS DEL SEGURO SOCIAL DE SALUD - ESSALUD



[illegible]

8.2 Alineamiento de los procesos con el mapa de procesos y objetivos estratégicos y operativos

OBJETIVOS ESTRATÉGICOS VS MACRO-PROCESOS			
OBJETIVO ESTRATÉGICO PE 2020-2034	ACCIONES ESTRATÉGICAS INSTITUCIONALES		MACRO-PROCESO VINCULADO
OEI.01 Proteger Financieramente las Prestaciones que se brindan a los Asegurados garantizando una gestión eficiente de los recursos	AEI. 1.1	Gestión oportuna y eficiente de los recursos para financiar los servicios Institucionales	E01 Gestión de Planificación Estratégica M01 Gestión de Aseguramiento en Salud S02 Gestión Financiera E03 Gestión de Riesgos S01 Gestión Logística M02 Prestaciones de Salud E04 Gestión de Calidad E02 Modernización M03 Prestaciones Sociales M04 Prestaciones Económicas E06 Control Interno
	AEI. 1.2	Manejo eficiente de los gastos Institucionales	Ratio de deuda respecto al Presupuesto Índice de siniestralidad nortino de Seguro Variación de la tasa de retorno de inversiones financieras respecto al periodo anterior Porcentaje de dispensación de medicamentos respecto al total prescrito Variación del gasto asistencial de las personas atendidas en situación de afiliación indebida o por fuera de su cobertura de salud Porcentaje de Gasto administrativo respecto al Presupuesto total
OEI.02 Brindar a los asegurados acceso oportuno a prestaciones integrales y de calidad acorde a sus necesidades	AEI. 2.1	Mejorar el modelo de atención integral diferenciado por ciclo de vida, con asegurados empoderados en sus derechos y deberes	M02 Prestaciones de Salud M03 Prestaciones Sociales M04 Prestaciones Económicas
	AEI. 2.2	Estándares de calidad alineados a las expectativas y necesidades de los asegurados	M01 Gestión de Aseguramiento en Salud S04 Gestión Jurídica E04 Gestión de Calidad E02 Modernización E03 Gestión de Riesgos
	AEI. 2.3	Articulación efectiva de la red inter e Intra Institucional al servicio del asegurado	S02 Gestión Financiera S01 Gestión Logística S08 Gestión de Proyectos de Inversión S07 Gestión de Tecnologías de Información y comunicación
	AEI. 2.4	Servicios disponibles para brindar atenciones con oportunidad y calidad a los asegurados	S03 Gestión de Capital Humano E01 Gestión de Planificación Estratégica S06 Gestión de Seguridad Integral, Emergencias y desastres E06 Control Interno
	AEI. 2.5	Recurso humano disponible, competente y eficientemente distribuido	Porcentaje de personal evaluado Ratio médico x10000 asegurados Porcentaje de ausentismo laboral (en horas)
	AEI. 2.6	Prevención de la vulnerabilidad y gestión de desastres	Porcentaje de riesgos en IPRESS de mayor vulnerabilidad
OEI.03 Impulsar la transformación digital y la gestión para resultados centrada en los asegurados logrando modernizar la institución	AEI. 3.1	Implementación de procesos para la separación de funciones según la Ley AUS	Porcentaje de procesos implementados en el marco de la separación de funciones Porcentaje de sistemas clave interoperables Porcentaje de procesos que son soportados por sistemas clave interoperables
	AEI. 3.2	Implementación de Sistemas Interoperables, que brinden información confiable y oportuna para tomar decisiones en la institución	Porcentaje de aplicativos implementados en nube
	AEI. 3.3	Gestión institucional articulada con enfoque de resultados y centrada en el asegurado	Ratio de indicadores clave de gestión obtenidos por algoritmos automatizados, en los Procesos misionales Índice de percepción de buen trato en los servicios
	AEI. 3.4	Desempeño ético y empático de los colaboradores en la institución	Índice de clima laboral

Versión de: Subgerencia de Procesos - SOP

8.3 Matriz Cliente Producto

PRODUCTO TIPO CLIENTE		Formulación del PGD	Seguimiento PGD
Externo	Asegurados	X	X
	Empresas	X	
	SUNAT	X	
	SIS	X	
	IPRESS	X	
	APP	X	
Interno	Gerencias Centrales	X	X
	Redes Asistenciales	X	X
	Redes Prestacionales	X	X
	Organos Desconcentrados	X	X
	Oficinas Informáticas	X	X
	Redes Asistenciales	X	X

8.4 Matriz de Responsabilidades

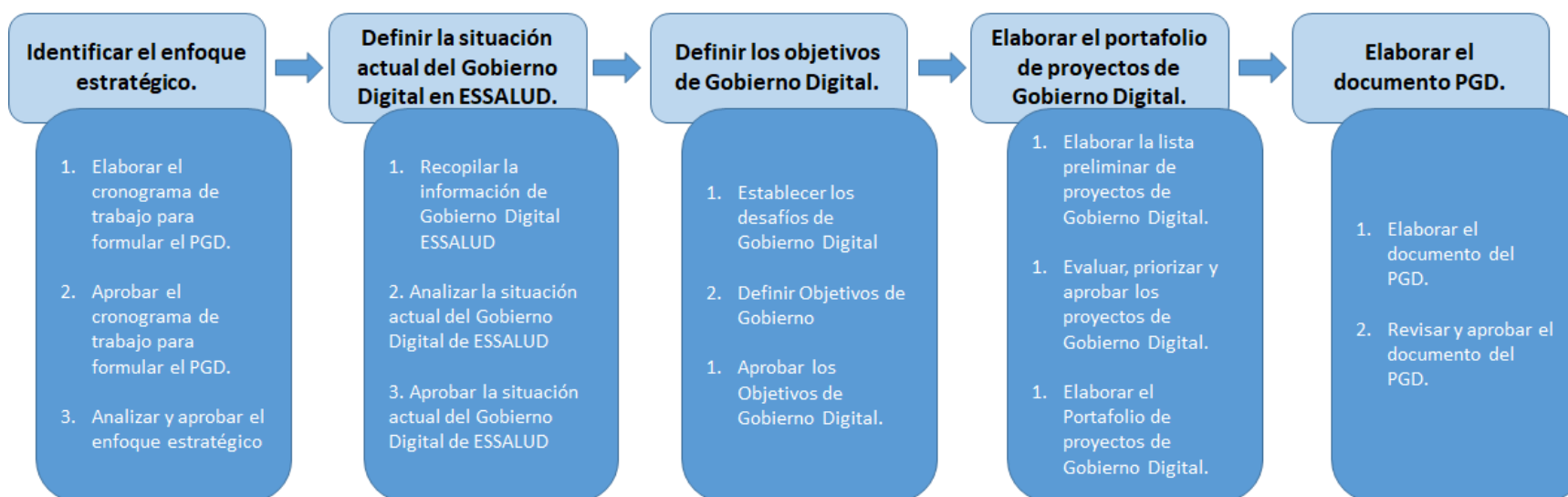
Procesos	PROCESOS PRINCIPALES						
Unidad Organica y Oficinas	1: Identificar el enfoque estratégico de la entidad	2: Definir la situación actual del Gobierno Digital de la entidad	3: Definir los Objetivos de Gobierno Digital	4: Elaborar el portafolio de proyectos de Gobierno Digital	5: Gestionar los riesgos del PGD	6: Elaborar el documento PGD	7: Supervisar la implementación del PGD
Presidente Ejecutivo	I	I	I	I	I	I	I
Líder de Gobierno Digital	I	I	I	I	I	I	I
GC Tecnologías de la Información y Comunicaciones	E/R	E/R	E/R	E/R	E/R	E/R	E/R
GC Planeamiento y Presupuesto	C	C	C	C	C	C	C
GC Gestión de las Personas	C	C	C	C	C	C	C
GC Atención al Asegurado	C	C	C	C	C	C	C
GC Prestaciones de Salud	C	C	C	C	C	C	C
GC Seguros y Prestaciones Económicas	C	C	C	C	C	C	C
Oficina de la Unidad de Inteligencia y Análisis de Datos	C	C	C	C	C	C	C
Oficina de Seguridad de la Información	C	C	C	C	C	C	C
Oficina de Gestión Documentaria	C	C	C	C	C	C	C
Oficina de Servicios de Información	C	C	C	C	C	C	C
Asegurados	-	-	-	C	-	C	C

Leyenda:

- (E) Encargado: quien realiza la actividad.
- (R) Responsable: quien rinde cuentas del cumplimiento o incumplimiento de la actividad.
- (C) Consultado: a quien se le tiene que consultar dado que posee información relacionada con la actividad o tiene poder de influencia.
- (I) Informado: se le mantiene informado de los acuerdos o resultados de dicha actividad.

8.5 Diagrama de bloques

DIAGRAMA DE BLOQUES DEL PROCESO DE FORMULACION DEL PLAN DE GOBIERNO DIGITAL



8.6 Principios para la planificación del Gobierno Digital

La Secretaría de Gobierno Digital de la Presidencia del Consejo de Ministros establece marco de referencia una serie de principios que guían el actuar del Comité del PGD en la definición de sus objetivos y proyectos.

1. Diseño centrado en las necesidades y demandas del asegurado y derechohabientes

ESSALUD diseña sus servicios con el propósito de atender y satisfacer las demandas, problemas y/o necesidades de los asegurados y derechohabientes. Para que ésta se concrete, es necesario que la organización fortalezca su articulación y coordinación, oriente sus servicios a una gestión por procesos, comparta información, haga uso de marcos de referencia sobre innovación, ágiles, u otras herramientas enfocadas en la experiencia del asegurado, e investigue y analice sus comportamientos, necesidades y preferencias.

2. Digital por defecto

Los servicios deben ser diseñados y modelados para que sean digitales de principio a fin, pudiendo estar a disposición de los asegurados y derechohabientes a través de canales digitales (dispositivos móviles, páginas web, etc.), sin perjuicio que dichos servicios puedan prestarse de manera presencial.

3. Agnóstico al dispositivo y centrado en los móviles

Los servicios digitales deben ser accesibles a través de dispositivos móviles, equipos portátiles u otros; lo cual representa una oportunidad para innovar y aprovechar las funcionalidades y capacidades de las tecnologías digitales.

4. Centrado en los datos

ESSALUD reconoce que los datos e información (en formato físico y/o digital) son un activo estratégico, desde su creación hasta su disposición final, por lo que se garantiza su disponibilidad, seguridad, integridad, privacidad, confidencialidad y calidad en base a la normatividad vigente.

5. Inclusión digital

ESSALUD asegura igualdad de oportunidades en el acceso, uso y aprovechamiento de los servicios digitales, aplicando estándares o mecanismos de accesibilidad, usabilidad, seguridad digital u otros, así como también implementan espacios o centros de acceso público para el fortalecimiento de capacidades y acceso a dichos servicios.

6. Colaboración digital

ESSALUD proporciona los datos e información que posee a otra entidad que lo necesita, para el ejercicio de sus funciones en el ámbito de sus competencias, a través de cualquier medio, sin más limitación que la establecida por la Constitución o la Ley; así como también realiza esfuerzos conjuntos para el desarrollo de iniciativas de transformación digital.

7. Seguridad digital

ESSALUD debe preservar la *disponibilidad, integridad, confidencialidad* de la información que gestiona y, en su caso, la autenticidad y no repudio, sobre todo en aquella proporcionada por los asegurados y derechohabientes, en el marco de sus procedimientos y normatividad vigente, contribuyendo a fortalecer la confianza en el uso de servicios digitales.

8. Abierto al ciudadano

ESSALUD debe asegurar que los datos de carácter público se encuentren disponibles y sean accesibles, comprensibles y relevantes para los asegurados y derechohabientes, con la finalidad de responder a sus demandas y necesidades; promoviendo la transparencia y rendición de cuentas de sus acciones y resultados.

9. Infraestructura compartida y flexible

ESSALUD debe considerar al momento de adquirir tecnología que ésta le permita adaptarse a los cambios y necesidades de los asegurados y derechohabientes, le facilite flexibilidad, agilidad, entre otros; asimismo, debe considerar la reutilización de componentes tecnológicos desarrollados por otras entidades, y a su vez poner a disposición software público de su titularidad.

10. Privacidad desde el diseño y por defecto

La privacidad debe ser considerada como base fundamental en el diseño de las soluciones, procesos y servicios que se desarrollan en ESSALUD, garantizando la protección de datos desde la fase inicial hasta la implementación del mismo y fortaleciendo la confianza del asegurado y derechohabientes.

9. Aspectos físicos

9.1 Inventario de Procesos

Código Nivel 0	Denominación del Proceso Nivel 0	Código Nivel 1	Denominación del Proceso Nivel 1	Código Nivel 2	Denominación del Proceso Nivel 2
E01	Gestión Planificación Estratégica - Plan de Gobierno Digital	E01.1	Identificar el enfoque estratégico de la entidad.	E01.1.1	Cronograma de Actividades para la formulación del Plan de Gobierno
				E01.1.2	Elaborar y aprobar el Enfoque Estratégico del PGD
		E01.2	Definir la situación actual del Gobierno Digital de la entidad.		
		E01.3	Definir los objetivos de Gobierno Digital.		
		E01.4	Elaborar el portafolio de proyectos de Gobierno Digital.		
		E01.5	Gestionar los riesgos del PGD.		
		E01.6	Elaborar el documento PGD.		
		E01.7	Supervisar la implementación del PGD.		

9.2. Fichas de Procesos

FICHA TÉCNICA DEL PROCESO NIVEL 0				
1) Nombre	Comité de Gobierno Digital		4) Responsable	Presidente Ejecutivo
2) Objetivo	Formulación y Seguimiento del Plan de Gobierno Digital en ESSALUD		5) Requisitos	Conformación del Comite de Gobierno Digital
3) Alcance	Se centra en el tercer obetivo estratégico de correspondiente a la transformación digital de ESSALUD		6) Clasificación	Funcional
DESCRIPCIÓN DEL PROCESO				
7) Proveedores	8) Entradas	9) Procesos nivel 1	10) Salidas	11) Ciudadano o destinatario de los servicios
Normativas ESSALUD, PCM-SEGDI	1. PEI vigente o documento equivalente. 2. PESEM 3. Políticas internas vigentes en el ámbito de las tecnologías digitales .	1. Formulación del Plan de Gobierno Digital	Cronograma de trabajo para formular el PGD aprobado. Enfoque estratégico de la entidad aprobado.	Instancia interna de trabajo a nivel del Comité
Areas operativas de ESSALUD	1. Cronograma de trabajo para formular el PGD aprobado. 2. Activos de procesos de la entidad.	2. Definir la situación actual del Gobierno Digital de la entidad.	Situación actual del Gobierno Digital en la entidad aprobado.	Instancia interna de trabajo a nivel del Comité
Areas operativas de ESSALUD / Estudios internacionales / Lineamientos PCM	1. Informe de Situación actual del Gobierno Digital en la entidad aprobado. 4. Tendencias o cambios tecnológicos. 2. Estadísticas y experiencias globales o nacionales en Gobierno Digital y	3. Definir los objetivos de Gobierno Digital	Objetivos de Gobierno Digital aprobados.	Instancia interna de trabajo a nivel del Comité
Areas operativas de ESSALUD / Participación de asegurados	Objetivos de Gobierno Digital aprobados.	4. Elaborar el portafolio de proyectos de Gobierno Digital.	Portafolio de Proyectos de Gobierno Digital	Instancia interna de trabajo a nivel del Comité
Areas operativas de ESSALUD	Etapas anteriores del PGD	5. Gestionar los riesgos del PGD	Acciones para tratar el riesgo aprobadas y comunicadas	Instancia interna de trabajo a nivel del Comité
Miembros del Comité	Etapas anteriores del PGD	6. Elaborar el Documento del PGD	Documento PGD aprobado	Areas operativas de ESSALUD
Areas operativas de ESSALUD	Cronograma de actividades para implementar el PGD aprobado.	7. Supervisar la implementación del PGD	1. Matriz de comunicaciones. 2. Informes de	Areas operativas de ESSALUD
12) Controles e Inspecciones		13) Recursos		14) Documentos y formatos
Cronograma de Trabajo durante la formulación y reportes trimestrales durante la ejecución del PGD		Designación del Lídel del PGD, participación activa de los miembros del Comité		Cartas, documentos, memorándum, notas, informes, documentos aprobados y publicados
EVIDENCIAS E INDICADORES DEL PROCESO				
15) Registros			16) Indicadores	
Cartas, Informes, Memorándum, oficios, resoluciones Matriz de controles de avances y supervisiones Agendas del Comité Informes de Seguimiento			Se indican en cada sección de Indicadores del presente informe	

9.2.1 Identificar el enfoque estratégico de ESSALUD.

FICHA TECNICA DEL PROCESO NIVEL 1				
Nombre	1. Formulación del Plan de Gobierno Digital			
Objetivo	Permite conocer la misión, valores, políticas, objetivos y acciones estratégicas de la entidad registradas en su PEI			
Descripción	Identificar las políticas que tienen influencia directa en el Plan de Gobierno Digital			
Proveedor	Entrada	Listado de procesos Nivel 2	Salidas	Destinatario del Servicio
Documentos Institucionales	1. PEI vigente o documento equivalente. 2. PESEM 3. Políticas internas vigentes en el ámbito de las tecnologías digitales . 4. Políticas o documentos	1. Elaborar el cronograma de trabajo para formular el PGD.	Cronograma de trabajo para formular el PGD aprobado.	
		2. Aprobar el cronograma de trabajo para formular el PGD.		
		3. Analizar y aprobar el enfoque estratégico de la entidad.	Enfoque estratégico de la entidad aprobado.	
Indicadores	Informe Parcial del Plan de Gobierno Digital aprobado por el Comité de Gobierno Digital			
Registros	Entrevistas , Reuniones de trabajo, Encuestas, Análisis de documentos, Software ,Otros			
Elaborador por:	Líder de Gobierno Digital			
Revisado por:	Comité del Plan de Gobierno Digital			
Aprobador por:	Presidente Ejecutivo ESSALUD			

Notas

- En cada reunión, el Líder de Gobierno Digital debe elaborar un acta que contenga: agenda, anuncios, acuerdos, compromisos, responsables y fechas.
- Las reuniones de trabajo se iniciarán con la revisión del cumplimiento de los compromisos según acta de la reunión anterior.

9.2.2 Definir la situación actual del Gobierno Digital de ESSALUD

FICHA TECNICA DEL PROCESO NIVEL 1				
Nombre	2. Definir la situación actual del Gobierno Digital de la entidad.			
Objetivo	Permite conocer la situación actual del Gobierno Digital en la entidad,			
Descripción	Revisión de los servicios y procesos de la entidad, el estado de la infraestructura tecnológica (software, hardware, servicios, otros), roles y estructuras organizativas para la gestión de las tecnologías digitales.			
Proveedor	Entrada	Listado de procesos Nivel 2	Salidas	Destinatario del Servicio
Comité de Gobierno Digital	1. Cronograma de trabajo para formular el PGD aprobado. 2. Activos de procesos de la entidad.	1. Recopilar la información de Gobierno Digital ESSALUD		
		2. Analizar la situación actual del Gobierno Digital de ESSALUD		
		3. Aprobar la situación actual del Gobierno Digital de ESSALUD	Situación actual del Gobierno Digital en la entidad aprobado.	Presidente Ejecutivo
Indicadores	Documento parcial aprobado			
Registros	Entrevistas , Reuniones de trabajo, Lluvia de ideas, Mapas mentales, Diagrama de Ishikawa, Formatos, Análisis de documentos, Software , Otros			
Elaborador por:	Líder de Gobierno Digital			
Revisado por:	Comité del Plan de Gobierno Digital			
Aprobador por:	Presidente Ejecutivo ESSALUD			

Detalle de Actividades

1. Recopilar la información de Gobierno Digital

El Comité debe recopilar la información relevante para el trabajo:

- Estructura organizacional del Gobierno Digital y gestión de las tecnologías digitales.
- Procesos de ESSALUD (dar énfasis a los procesos principales o misionales, procesos digitalizados y procesos del área de informática).
- Cumplimiento de la regulación digital.
- Infraestructura tecnológica (equipos de red, servidores, impresoras, conectividad, etc.).
- Servicios digitales.
- Seguridad de la Información.
- Presupuesto del área de Informática.
- Servicios de información disponibles en la Plataforma de Interoperabilidad del Estado Peruano (PIDE)
- Software público disponible en el Portal de Software Público Peruano.

2. Analizar la situación actual del Gobierno Digital de ESSALUD

El Comité debe analizar el estado situacional del Gobierno Digital de ESSALUD a base de la información recopilada en la actividad anterior.

a. Estructura organizacional del Gobierno Digital y gestión de las tecnologías digitales

El Comité debe evaluar los roles y/o áreas que dan soporte a los procesos de gobernanza y gestión del Gobierno Digital y tecnologías digitales.

Conviene precisar que los procesos de *gobernanza* son **dirigir, evaluar y supervisar** el uso actual y futuro de las tecnologías digitales que permitirán alcanzar los objetivos estratégicos de ESSALUD; y los procesos de *gestión* comprenden **planificar, construir, ejecutar y supervisar** los proyectos, actividades o iniciativas alineadas a lo establecido por El Comité.

b. Cumplimiento de la regulación digital

El Comité evalúa el grado de cumplimiento de la regulación digital en ESSALUD. Por ejemplo: en materia de simplificación administrativa (Decreto legislativo N° 1246, Decreto Legislativo N° 1310, R.S. N° 001-2017-PCM/SEGDI, etc.), ciclo de vida del software, interoperabilidad, firmas digitales, seguridad de la información, gestión de tecnologías digitales, gestión documental, computación en la nube, software público, protocolo IPv6, datos abiertos, alfabetización digital, datos espaciales, datos personales, etc.

c. Infraestructura tecnológica

El Comité evalúa la información relacionada a:

- i. Equipos de red, servidores, computadoras, impresoras, etc. Por ejemplo, si se encuentran operativos o fuera de servicio, costos de mantenimiento, cantidad, entre otros.
- ii. Conectividad
 - El ancho de banda contratado a cada Proveedor de Servicio de Internet (mínimo garantizado, de subida, bajada).
 - Costo del servicio de Internet.
 - Porcentaje de ancho de banda utilizado.
 - Uso de protocolos IPv4 y adopción del IPv6.
 - Dispone de un plan de transición al IPV6.
- iii. Uso de protocolos de seguridad (HTTPS, otros) o certificados digitales (SSL, TLS, otros) para páginas web, correo electrónico, intranet, entre otros según corresponda.
- iv. Software
 - Licencias de software
 - Evaluar el inventario de software de ESSALUD a fin verificar si cuenta con la cantidad de licencias necesarias para los equipos informáticos que dispone ESSALUD.
 - Identificar si tiene problemas con el uso de software legal en ESSALUD, en base a la normatividad vigente en este ámbito, y si se requiere realizar algún proceso de estandarización para algún software.
 - Software Público
 - Verificar aquel software público publicado en el Portal de Software Público Peruano (PSPP) que pueda ser reutilizado por ESSALUD. - Disponibilidad de software público a ser publicado en el PSPP.
- v. Sistemas de Información, consultar sobre los sistemas de información que soportan los procesos y servicios de ESSALUD, considerando lo siguiente:

- vi. Desempeño
 - Recursos consumidos en tiempo de ejecución:
 - Almacenamiento en (MB) por transacción, por mes, por año.
 - Registro de actualizaciones o cambios por cada una de las versiones.
- vii. Capacidad
 - Capacidad máxima actual de la infraestructura tecnológica en transacciones por minuto.
 - Capacidad utilizada en porcentaje de la anterior.
- viii. Interoperabilidad
 - Disponibilidad de servicios para el intercambio de información con otras entidades (Por ejemplo: “web services”).
 - Disponibilidad de directivas internas que hagan uso obligatorio de servicios de intercambio de información dentro ESSALUD.
 - Acuerdos de Niveles de Servicios suscritos para proveer información a través de la PIDE.
- ix. Firmas Digitales: Se hace uso de certificados digitales, y consecuentemente de la firma digital en sus procesos y servicios.

d. Procesos digitalizados de ESSALUD

El Comité evalúa el mapa de procesos que detalla los procesos estratégicos, principales o misionales y de apoyo; y realiza una revisión del mismo para evaluar los procesos que pueden mejorarse o simplificarse.

e. Servicios digitales

En este punto es importante tener claro qué es un **servicio digital**, en ese sentido, podemos decir que es *“aquel provisto de forma total o parcial a través de Internet u otra red equivalente, que se caracteriza por ser automático, no presencial y utilizar de manera intensiva las tecnologías digitales para la producción y acceso a datos y contenidos que generen valor público para los asegurados y derechohabientes.*

Por ejemplo, el servicio digital, en el nivel más básico, es una página web, y en un nivel más desarrollado podríamos mencionar a los procedimientos administrativos o servicios digitalizados de principio a fin, desde el registro de la solicitud, realización del pago (cuando corresponda) y obtención del bien, información o contenido requerido a través de Internet u otra red equivalente.

El Comité debe identificar cuáles son los servicios digitales que brinda actualmente ESSALUD y si cumplen con las características: automático, no presencial, interoperable, escalable, usable y accesible, en caso contrario deben iniciar su adecuación o considerarlo en la Lista preliminar de Proyectos de Gobierno Digital. Si lo requieren pueden determinar el nivel de desarrollo de cada servicio.

Asimismo, se verificará si cuentan con un **“Catálogo de Servicios Digitales”**, y si este brinda la siguiente información:

- a. Nombre del servicio digital.
- b. Descripción y/o requisitos del servicio digital.
- c. Horario para atender consultas sobre el servicio digital.
- d. Términos y condiciones de uso.

f. Seguridad de Información

El Comité debe consultar al Oficial de Seguridad de la Información de ESSALUD lo siguiente:

- El estado del avance en la implementación del Sistema de Gestión de Seguridad de la Información (SGSI). Puede considerar lo siguiente:
 - Verificar la conformación del Comité de Seguridad de la Información o estructura equivalente.
 - Verificar si cuentan con una Política de Seguridad de la Información formalizada y difundida.
 - El establecimiento de una metodología de Gestión de Riesgos de Seguridad de la Información.
 - Registro o evidencia de auditorías internas o llevadas a cabo por parte de terceros independientes para revisar el estado de implementación del SGSI.
- Si ESSALUD realiza periódicamente análisis de vulnerabilidad de sus servicios digitales y sistemas de información; así como también, si contempla controles de seguridad de la información en sus proyectos de Gobierno Digital enfocados a la digitalización de servicios públicos para proteger la privacidad de datos personales e información de los asegurados y derechohabientes.

g. Presupuesto de Gobierno Digital

El Comité consultará y evaluará la siguiente información:

- i. Presupuesto asignado al área de Informática desagregando el presupuesto asignado a personal, hardware, software, servicios, adquisiciones o contrataciones en el último año.
- ii. Presupuesto asignado a proyectos de Gobierno Digital de ESSALUD en el último año.
- iii. Puede tomar como referencia la información por “Especifica de Gasto” de ESSALUD (Presupuesto Institucional Modificado - PIM del año anterior), por ejemplo:
 - Contratación de servicios: servicio de Internet, procesamiento de datos, elaboración de programas informáticos, otros servicios de informática y/o comunicación.
 - Compra de bienes de comunicaciones y telecomunicaciones.
 - Adquisición de equipos de comunicaciones para redes informáticas, equipos de telecomunicaciones, software, entre otros.

9.2.3 Definir los objetivos de Gobierno Digital.

FICHA TECNICA DEL PROCESO NIVEL 1				
Nombre	3. Definir los objetivos de Gobierno Digital			
Objetivo	Definir los objetivos , indicadores y metas de Gobierno Digital de ESSALUD			
Descripción	Los objetivos , indicadores y metas deben estar alineados y articulados a sus objetivos estratégicos institucionales definidos en el Plan Estratégico Institucional de ESSALUD			
Proveedor	Entrada	Listado de procesos Nivel 2	Salidas	Destinatario del Servicio
	1. Cronograma de trabajo para formular el PGD aprobado.	1. Establecer los desafíos de Gobierno Digital		
	2. Enfoque estratégico de la entidad aprobado.	2. Definir Objetivos de Gobierno		
	3. Situación actual del Gobierno Digital en la entidad aprobado. 4. Tendencias o cambios tecnológicos. 5. Estadísticas y experiencias globales o nacionales en Gobierno Digital y Sociedad del Conocimiento.	3. Aprobar los Objetivos de Gobierno Digital.	Objetivos de Gobierno Digital aprobados.	
Indicadores	Objetivos de Gobierno Digital aprobados.			
Registros	Reuniones de trabajo, Formatos, Análisis PESTE36, Análisis de documentos, Lluvia de ideas, Otros			
Elaborador por:	Líder de Gobierno Digital			
Revisado por:	Comité del Plan de Gobierno Digital			
Aprobador por:	Presidente Ejecutivo ESSALUD			

Detalle de Actividades

Establecer los desafíos de Gobierno Digital

El Comité identifica los principales desafíos o retos que se afrontarán para el desarrollo de Gobierno Digital en ESSALUD. Las técnicas recomendadas para establecerlos son reuniones de trabajo y análisis de documentos.

Los desafíos son los grandes retos o aquellas líneas de acción (ámbitos) que deben ser abordadas por ESSALUD para desarrollar el Gobierno Digital. Estos se ven influenciados por los siguientes factores: enfoque estratégico de ESSALUD (misión, objetivos estratégicos, acciones estratégicas, etc.), regulación digital (Política Nacional de Gobierno Electrónico, Agenda Digital, otros.) y cambios tecnológicos.

La siguiente es una lista de desafíos básicos que ESSALUD puede considerar:

1. Desafío 1: Gestión del Cambio.

Los resultados de las iniciativas y procesos de transformación digital son sostenibles en el tiempo si se integran acciones para gestionar el cambio en cada uno de sus colaboradores, en la organización, en su cultura organizacional, buscando eliminar la resistencia o barreras a los esfuerzos por innovar y digitalizar los procesos, información y servicios.

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

Las inversiones en tecnologías digitales generan los beneficios esperados asegurando el uso fiable y eficiente de las mismas en la digitalización de procesos y servicios. Los beneficios del uso de las tecnologías digitales pueden comprender: el cumplimiento de las metas y objetivos estratégicos institucionales de ESSALUD, la generación de **ahorro**, reducción de **costos**, mantenimiento de los riesgos de tecnologías digitales en un nivel aceptable, disponibilidad de información de alta calidad para la toma de decisiones, mejora de la productividad, satisfacción de las necesidades o resolución de los problemas, etc.

3. **Desafío 3: Asegurar que la experiencia del asegurado y derechohabientes con los servicios digitales sea plena y satisfactoria.**

La razón de ESSALUD es satisfacer las necesidades y demandas de los asegurados y derechohabientes. Las tecnologías digitales y los datos son las herramientas transversales que contribuyen a dicho fin, ayudando a la generación de valor y mejora de la interacción **asegurado - ESSALUD**. En esta línea, es fundamental entender las necesidades y demandas reales de los asegurados y derechohabientes en términos de tiempo, costo, experiencia en el uso del servicio, accesibilidad, entre otros, para poder modelar conceptualmente la solución, realizar prototipos, reutilizar software, analizar datos, hacer pruebas e iteraciones, diseñar interfaces, entre otros.

4. **Desafío 4: Digitalizar servicios.**

La provisión de servicios digitales de principio a fin debe asegurarse con la finalidad de **mejorar la atención al asegurado y derechohabientes y los procesos de ESSALUD**, considerando para su desarrollo acciones relacionadas a la actualización de la plataforma tecnológica, investigaciones (identificación de necesidades reales y no realizar suposiciones), diseño de interfaces, lenguaje sencillo, adaptación de los servicios para su acceso a través de canales digitales.

5. **Desafío 5: Garantizar la seguridad de la información.**

Preservar la confidencialidad, disponibilidad e integridad de los datos e información son aspectos claves, independientemente del formato en que se encuentren (digital o en papel).

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

Contar con las competencias necesarias para utilizar y aprovechar las tecnologías digitales de vanguardia, es un aspecto clave a desarrollar por parte de ESSALUD. Se promoverá una capacitación continua de dichas tecnologías.

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

Las capacidades de la infraestructura tecnológica de ESSALUD deben ser suficientes para asegurar la flexibilidad, escalabilidad e interoperabilidad de las soluciones o servicios digitales que se desarrollen sobre ella.

Es oportuno señalar que los desafíos listados precedentemente son usados comúnmente por las entidades y organizaciones a nivel mundial. En ese sentido, ESSALUD de acuerdo a su nivel de desarrollo tecnológico, cambios en el enfoque estratégico, regulación,

necesidades de los asegurados y requerimientos de información, entre otros, establecerá sus propios desafíos de Gobierno Digital.

DEFINIR OBJETIVOS DE GOBIERNO DIGITAL

Los Objetivos de Gobierno Digital son el resultado de un proceso de reflexión donde se obtiene una declaración genérica que exhibe un propósito en función de los objetivos estratégicos y la misión de ESSALUD definidos en su PEI, así como también responden a su entorno, a sus requerimientos de información, evolución futura y desafíos de Gobierno Digital.

Para el desarrollo de esta actividad es importante considerar los siguientes aspectos:

- a. El Comité es el responsable de proponer los Objetivos de Gobierno Digital con sus respectivos indicadores (mínimo uno) y metas anuales.
- b. Para la adecuada formulación de los Objetivos de Gobierno Digital se debe tener en cuenta que los objetivos:
 - i Deben ser específicos, alcanzables, medibles, realistas y limitados en el tiempo.
 - ii Pueden desagregarse en un conjunto de objetivos específicos que contribuyan a lograr el objetivo general.
 - iii Deben estar compuestos por **indicadores y metas**, esto quiere decir que un objetivo es medido por uno o más indicadores y cada indicador tiene una meta establecida.
 - iv La declaración del indicador debe incluir: nombre del indicador, fórmula o método de cálculo, línea de base, periodicidad de las mediciones y responsable de la medición.
- c. Para definir el objetivo se debe tener en cuenta los desafíos establecidos en la actividad anterior. Recordar que dichos desafíos se ven influenciados por los objetivos y acciones estratégicas institucionales contenidas en el PEI, en los cambios tecnológicos y en la regulación vigente.
- d. El **indicador** de cada objetivo debe estar compuesto por:
 - *Unidad de Medida: Es la expresión matemática que permitirá la operatividad de la medición.*
 - *Sujeto: Es la unidad de análisis sobre la que se hará la medición.*
 - *Atributo: Es el parámetro que indica uno o más aspectos o características que serán medidos sobre el sujeto. Las características de medición son las variables asociados a los sujetos.*

9.2.4 Elaborar el portafolio de proyectos de Gobierno Digital

FICHA TECNICA DEL PROCESO NIVEL 1				
Nombre	4. Elaborar el portafolio de proyectos de Gobierno Digital.			
Objetivo	Definir los proyectos de Gobierno Digital necesarios para obtener nuevas capacidades, y así alcanzar los Objetivos de Gobierno Digital definidos en la etapa anterior.			
Descripción	Portafolio de Proyectos de Gobierno Digital aprobado.			
Proveedor	Entrada		Salidas	Destinatario del Servicio
Comité del Plan de Gobierno	1. Cronograma de trabajo para formular el PGD aprobado.	1. Elaborar la lista preliminar de proyectos de Gobierno Digital.		
	2. Enfoque estratégico de la entidad aprobado.	2. Evaluar, priorizar y aprobar los proyectos de Gobierno Digital.		
	3. Situación actual del Gobierno Digital en la entidad aprobado.	3. Elaborar el Portafolio de proyectos de Gobierno Digital.	Portafolio de Proyectos de Gobierno Digital aprobado.	Presidente Ejecutivo
	4. Objetivos de Gobierno Digital aprobados.			
Indicadores	Portafolio de Proyectos de Gobierno Digital aprobado.			
Registros	Reuniones, Formatos, Análisis de documentos, Lluvia de ideas, Otros			
Elaborador por:	Líder de Gobierno Digital			
Revisado por:	Comité del Plan de Gobierno Digital			
Aprobador por:	Presidente Ejecutivo ESSALUD			

Detalle de Actividades

1. Elaborar la lista preliminar de proyectos de Gobierno Digital

El Comité elabora un listado preliminar de proyectos de Gobierno Digital necesario para cumplir con los objetivos del PGD. Para su elaboración debe considerar a las partes interesadas clave de ESSALUD (incluyendo a los usuarios de servicios finales, áreas involucradas o afectadas por el proyecto, entre otros).

Cada uno de los proyectos propuestos debe contener como mínimo la siguiente información:

- Nombre del Proyecto
- Alcance
- Tiempo o plazo estimado (meses, años)
- Costo estimado
- Beneficiarios (internos o externos)
- Responsable del proyecto (nombre, área, cargo)
- Análisis Costo – Beneficio (identificar los beneficios esperados a fin de justificar las inversiones realizadas⁴⁹).

Para la elaboración del listado preliminar de proyectos de gobierno digital deben considerar dos tipos de proyectos:

- a. **Proyecto de cara al asegurado y derechohabiente:** Es el esfuerzo temporal, con un alcance y costo establecido, que se lleva a cabo para desarrollar la provisión de un servicio digital de cara a los asegurados y derechohabientes, utilizando intensivamente las tecnologías digitales (dispositivos móviles, Internet, agentes automatizados, redes sociales, servicios de nube, etc.), y herramientas de analítica de datos, asegurando la accesibilidad, usabilidad, escalabilidad, seguridad, entre otros de dichos servicios.

Los beneficios esperados en los resultados de este tipo de proyecto son:

- i. Para los asegurados y derechohabientes:
 - Ahorros de costos de movilización.
 - Ahorro en el tiempo de viaje.
 - Acceso a información pública en línea.
- ii. Para ESSALUD:
 - Sustitución de procesos manuales y costosos.
 - Ahorro de papel y materiales de escritorio.
 - Eficacia en el logro de los objetivos estratégicos de ESSALUD.
 - Eficiencia en el manejo de sus recursos.
 - Satisfacción por parte de los asegurados y derechohabientes.

Resulta conveniente precisar que para la digitalización de los servicios que prestan las entidades deben cumplirse las garantías establecidas en el artículo 18 del Decreto Legislativo N° 1412.

Algunos criterios a tomar en cuenta al momento de digitalizar los servicios que prestan las entidades son¹:

- a. Comprender las necesidades de los asegurados y derechohabientes, y su experiencia de uso.
 - b. Hacer uso de marcos de referencia de innovación, ágiles, entre otros centrados en el asegurado y derechohabiente, cuando corresponda.
 - c. Tener un equipo multidisciplinario para el desarrollo del servicio digital.
 - d. Hacer uso de herramientas de análisis de datos para medir el éxito del servicio (satisfacción del servicio, costo por transacción, cantidad de asegurados y derechohabientes que hacen uso del servicio, usuarios que finalizan con éxito una transacción, otros).
 - e. Hacer que el código fuente sea abierto y reutilizable, utilizando las licencias correspondientes².
 - f. Hacer uso de plataformas que permitan realizar pagos digitales.
 - g. Hacer uso de estándares abiertos y plataformas comunes del gobierno (PIDE, datos abiertos gubernamentales, software público peruano, entre otros).
 - h. Comprender los problemas de seguridad y privacidad para generar confianza en el asegurado y derechohabientes en el uso de los servicios digitales.
 - i. Realizar mejoras al servicio frecuentemente.
 - j. Realizar pruebas al servicio digital (de extremo a extremo) para encontrar algún problema y verificar su funcionamiento con la cantidad de asegurados y derechohabientes esperados.
- b. **Proyecto de gestión interna:** Es el esfuerzo temporal, con un alcance, tiempo y costo definido, cuyo objetivo principal es implementar una solución que permita desarrollar capacidades o fortalecer las condiciones internas de ESSALUD para mejorar el desempeño de los colaboradores, incrementar la eficiencia en los procesos, optimizar el uso de recursos, mejorar la gestión e intercambio de datos e información entre las áreas, unidades orgánicas o entidades, entre otros.

Este tipo de proyectos pueden ser realizados buscando la eficiencia administrativa, cumplimiento normativo, políticas de Estado, entre otros.

Algunos ejemplos son:

- a. Desarrollo y mantenimiento de sistemas de información utilizado para optimizar los procesos internos:
 - I. Sistema de Gestión de Proyectos.
 - II. Sistema de Trámite Documentario – “Cero Papel” (con uso de firma digital).
 - III. Plataforma de inteligencia de negocios.
 - IV. Sistema de seguridad biométrica para el personal.
 - V. Sistema Integrado de Gestión Administrativa. - Intranet.
- b. Implementación del Modelo de Gestión Documental (MGD) para gestionar esquemas de documentos electrónicos técnica y jurídicamente válidos dentro de ESSALUD o, en su caso, para interactuar con otras entidades públicas, privadas o asegurados y derechohabientes.
- c. Renovación tecnológica de ESSALUD.
- d. Implementación de marcos de Gestión del Servicio (principalmente los relacionados a procesos de provisión y entrega de servicios).
- e. Implementación de mesas de ayuda al Asegurado.
- f. Gestión de la adopción tecnológica en ESSALUD (a través de la elaboración de un plan de capacitaciones sobre los sistemas de información, los beneficios de las tecnologías para alcanzar los objetivos institucionales, entre otros dirigido a los funcionarios y servidores públicos de ESSALUD).

Resulta conveniente mencionar que, para la formulación de ambos tipos de proyectos, se pueden considerar el uso de tecnologías emergentes, como las siguientes:

- i. Computación en nube
- ii. Acceso remoto y movilidad
- iii. Big Data
- iv. Internet de las cosas
- v. Inteligencia Artificial
- vi. Realidad aumentada
- vii. Otros

El resultado de esta actividad es contar con la “Lista preliminar de Proyectos de Gobierno Digital”.

2. Evaluar, priorizar y aprobar los proyectos de Gobierno Digital

El Comité evalúa y prioriza la Lista preliminar de Proyectos de Gobierno Digital. Para ello, toma en cuenta las siguientes consideraciones:

- a. Para la evaluación de los proyectos pueden considerar los siguientes aspectos:
 - i. **Financiero:** revisar si se cuenta con el presupuesto requerido para poner en marcha el proyecto.
 - ii. **Político:** revisar si el proyecto requiere la participación de diversos sectores o entidades que pudieran no estar de acuerdo.
 - iii. **Legal:** revisar las normas o marco jurídico que se relacionen con el proyecto.
 - iv. **Tiempo** de ejecución (3 meses, 6 meses, > a 6 meses; o los criterios de tiempo que defina ESSALUD).
 - **Análisis costo – beneficio.**

- b. Para la priorización de los proyectos se sugiere considerar los siguientes criterios:
- Alineamiento o vinculación con los Objetivos de Gobierno Digital (muy bajo, bajo, medio, alto, muy alto).
 - Capacidad para ejecutar el proyecto (habilidades, conocimiento y experiencia).
 - Mayor beneficio.
 - Otros que ESSALUD defina.

Asimismo, pueden establecer una escala de priorización del 01 (menos prioritario) al 04 (más prioritario) para otorgar una prioridad a cada proyecto.

En base a lo anterior, El Comité aprobará el “Portafolio de Proyectos de Gobierno Digital”.

3. Elaborar el Portafolio de proyectos de Gobierno Digital

El Comité debe documentar la información recopilada del Portafolio de Proyectos de Gobierno Digital e incorporarlo al PGD. En la información a documentar debe considerar:

- a. Listado de Proyecto de Gobierno Digital priorizados y aprobados.
- b. Ficha de proyectos de Gobierno Digital

Notas

- a. ESSALUD debe tener una visión global de los proyectos de Gobierno Digital en curso o planificados, con la finalidad de evitar la duplicidad con otros proyectos o sistemas de información, servicios, datos u otros existentes.
- b. Para la implementación de los proyectos de Gobierno Digital que tenga como unos de sus componentes el intercambio de información con otra entidad deben considerar hacer uso de la Plataforma de Interoperabilidad del Estado (PIDE).
- c. El Portafolio de Proyectos de Gobierno Digital aprobado debe retroalimentar al PEI y POI de ESSALUD.
- d. ESSALUD define mecanismos de evaluación y medición del desempeño de los proyectos, así como adoptar marcos de referencia o buenas prácticas para la gestión de riesgos que puedan afectar el logro de los objetivos del proyecto (resumen de riesgos positivos u oportunidades y negativos del proyecto, que puede estar enmarcados en la incertidumbre que se presenta a nivel de alcance, cronograma y costo).
- e. Se recomienda que la frecuencia de las reuniones de supervisión de los Proyectos de Gobierno Digital dependa de su tiempo de duración estimada, por ejemplo:
 - para proyectos mayores a 03 meses, reuniones quincenales o mensuales.
 - para proyectos menores a los 03 meses, reuniones semanales.

9.2.5 Gestionar los riesgos del PGD

FICHA TECNICA DEL PROCESO NIVEL 1				
Nombre	5. Gestionar los riesgos del PGD			
Objetivo	Identificar y tratar los riesgos que afectan a cada uno de las etapas de formulación del PGD.			
Descripción				
Proveedor	Entrada	Listado de procesos Nivel 2	Salidas	Destinatario del Servicio
Comité del Plan de Gobierno	Etapas anteriores del PGD	1. Identificar el riesgo de cada etapa.		
		2. Definir acción para tratar el riesgo.		
		3. Comunicar las acciones para tratar el riesgo.	Acciones para tratar el riesgo aprobada y comunicada	
Indicadores	Acciones para tratar el riesgo aprobada y comunicada			
Registros	Reuniones, Formatos, Análisis de documentos, Lluvia de ideas, Otros			
Elaborador por:	Líder de Gobierno Digital			
Revisado por:	Comité del Plan de Gobierno Digital			
Aprobador por:	Presidente Ejecutivo ESSALUD			

Detalle de Actividades

Identificar el riesgo de cada etapa

Para cada una de las etapas de la formulación del PGD, El Comité debe identificar los riesgos que lo afecten.

Pueden tomar como referencia la siguiente lista:

- Falta de compromiso del Presidente Ejecutivo de ESSALUD o su representante.
- Falta de compromiso de los miembros de El Comité.
- Infinita espera en la entrega de información solicitada.
- Información recibida no está actualizada.
- No se entiende con claridad cuál es el alcance de la etapa.
- El informe de análisis tiene demasiado detalle.
- Las reuniones de trabajo son muy extensas.
- No se tiene una metodología clara para lograr los objetivos de la etapa.
- Los participantes de las reuniones de trabajo no comprenden el objetivo de la etapa del PGD.

Definir acción para tratar el riesgo

Para cada uno de los riesgos identificados en la actividad precedente, El Comité evalúa y define una o varias acciones para su tratamiento (mitigar, eliminar, transferir y aceptar).

Pueden tomar como referencia las siguientes acciones para tratar los riesgos identificados:

- i. Capacitar o realizar una charla de sensibilización sobre el marco legal relacionado con las tecnologías digitales y el Gobierno Digital vinculado a la etapa.
- ii. Reforzar la utilidad estratégica del Gobierno Digital y las tecnologías digitales para digitalizar los servicios públicos y fortalecer el proceso de transformación digital de ESSALUD.
- iii. Comprometer a cada uno de los miembros de El Comité con la asignación de recursos (tiempo, personal, otros).
- iv. Establecer de manera consensuada cuál es el alcance de la etapa del PGD.
- v. Detener la planificación, hasta tener claridad sobre el alcance del PGD.
- vi. Comunicar que la formulación del PGD debe estar alineado a lo establecido en el PEI o documento equivalente, y otros planes existentes (PDN, PDC, PESEM, entre otros).
- vii. El Comité debe informar el poco compromiso, ausencia o poca participación de algún órgano o unidad orgánica al Presidente Ejecutivo.
- viii. El Presidente Ejecutivo debe remitir mensajes recordatorios en el cual inste a los responsables de los órganos o unidades orgánicas correspondientes a proveer la información solicitada.
- ix. Gestión del cambio.
- x. Cambiar a los miembros de El Comité si es necesario.

El Comité debe aprobar las acciones establecidas para tratar los riesgos.

9.2.6 Elaborar el documento PGD.

FICHA TECNICA DEL PROCESO NIVEL 1				
Nombre	5. Gestionar los riesgos del PGD			
Objetivo	Identificar y tratar los riesgos que afectan a cada uno de las etapas de formulación del PGD.			
Descripción				
Proveedor	Entrada	Listado de procesos Nivel 2	Salidas	Destinatario del Servicio
Comité del Plan de Gobierno	Etapas anteriores del PGD	1. Identificar el riesgo de cada etapa.		
		2. Definir acción para tratar el riesgo.		
		3. Comunicar las acciones para tratar el riesgo.	Acciones para tratar el riesgo aprobada y comunicada	
Indicadores	Acciones para tratar el riesgo aprobada y comunicada			
Registros	Reuniones, Formatos, Análisis de documentos, Lluvia de ideas, Otros			
Elaborador por:	Líder de Gobierno Digital			
Revisado por:	Comité del Plan de Gobierno Digital			
Aprobador por:	Presidente Ejecutivo ESSALUD			

Detalle de Actividades

1. Elaborar y aprobar el cronograma de actividades

El Comité elabora y aprueba el cronograma de actividades en función de los objetivos de Gobierno Digital y la información descrita en el Portafolio de Proyectos de Gobierno Digital aprobado (plazos, entregables y responsables). El cronograma debe considerar plazos, entregables y responsables.

El cronograma de actividades aprobado debe ser incluido en el documento PGD.

2. Elaborar el documento Plan de Gobierno Digital - PGD

El Comité debe consolidar las salidas de todas las etapas en un solo documento llamado **"Plan de Gobierno Digital - PGD"**.

El Plan de Gobierno Digital - PGD debe contener como mínimo:

- Título
- Introducción
- Base Legal
- Enfoque estratégico de ESSALUD
- Situación actual del Gobierno Digital en ESSALUD
- Objetivos de Gobierno Digital
- Proyectos de Gobierno Digital
- Cronograma de actividades
- Anexos

3. Revisar y aprobar el documento Plan de Gobierno Digital - PGD

El Comité revisa y da conformidad al documento “Plan de Gobierno Digital”, asimismo, lo remite y sustenta ante el Presidente Ejecutivo de ESSALUD para su aprobación mediante resolución o documento de más alta jerarquía.

9.4.7 Supervisar la implementación del PGD.

FICHA TECNICA DEL PROCESO NIVEL 1				
Nombre	7. Supervisar la implementación del PGD			
Objetivo	Supervisar la implementación del PGD			
Descripción	Se requiere asegurar el cumplimiento del PGD en base al cronograma de actividades aprobado			
Proveedor	Entrada	Listado de procesos Nivel 2	Salidas	Destinatario de Servicio
	Cronograma de actividades para implementar el PGD aprobado.	1. Elaborar la matriz de comunicaciones		
		2. Solicitar reporte de avance del PGD.		
		Elaborar Informe de Supervisión del PGD		
			1. Matriz de comunicaciones. 2. Informes de Supervisión del PGD	Presidente Ejecutivo
Indicadores	Informes de Supervisión			
Registros	Reuniones, formatos, Otros			
Elaborador por:	Líder de Gobierno Digital			
Revisado por:	Comité del Plan de Gobierno Digital			
Aprobador por:	Presidente Ejecutivo ESSALUD			

Detalle de Actividades

1. Elaborar la matriz de comunicaciones

El Comité elabora la matriz de comunicaciones para la implementación del PGD. Para ello es necesario realizar las siguientes preguntas:

- ¿Qué comunicamos? (debe ser lo más específico posible).
- ¿A quién se lo vamos a comunicar? (quien es el destinatario).
- ¿Cómo lo vamos a comunicar? (la forma en que se comunica debe ser elegida por su eficiencia y en base a quien es nuestro destinatario: correo, documento formal, reunión, otros).
- ¿Cuál es el método que vamos a utilizar más eficiente para realizar esa comunicación?
- ¿Quién debe comunicar o quién es responsable de esa comunicación o de las etapas que implican una comunicación? (se debe identificar quien es responsable de elaborar la comunicación y quien de enviar la comunicación).
- ¿Cuándo debemos comunicar? (identificar el momento idóneo, definir fechas, frecuencias si se trata de comunicaciones reiterativas).

2. Solicitar reporte de avance del PGD

El Comité evalúa de manera trimestral el avance de implementación del PGD, para lo cual solicita informes a los responsables de los órganos o unidades orgánicas, u otros responsables de las acciones y proyectos establecidos en el PGD en base a los indicadores definidos para sus objetivos de gobierno digital.

La supervisión desde el punto de vista técnico está bajo la responsabilidad del Responsable del Área de Informática de ESSALUD o quien haga sus veces, y desde el punto de vista estratégico está a cargo de El Comité.

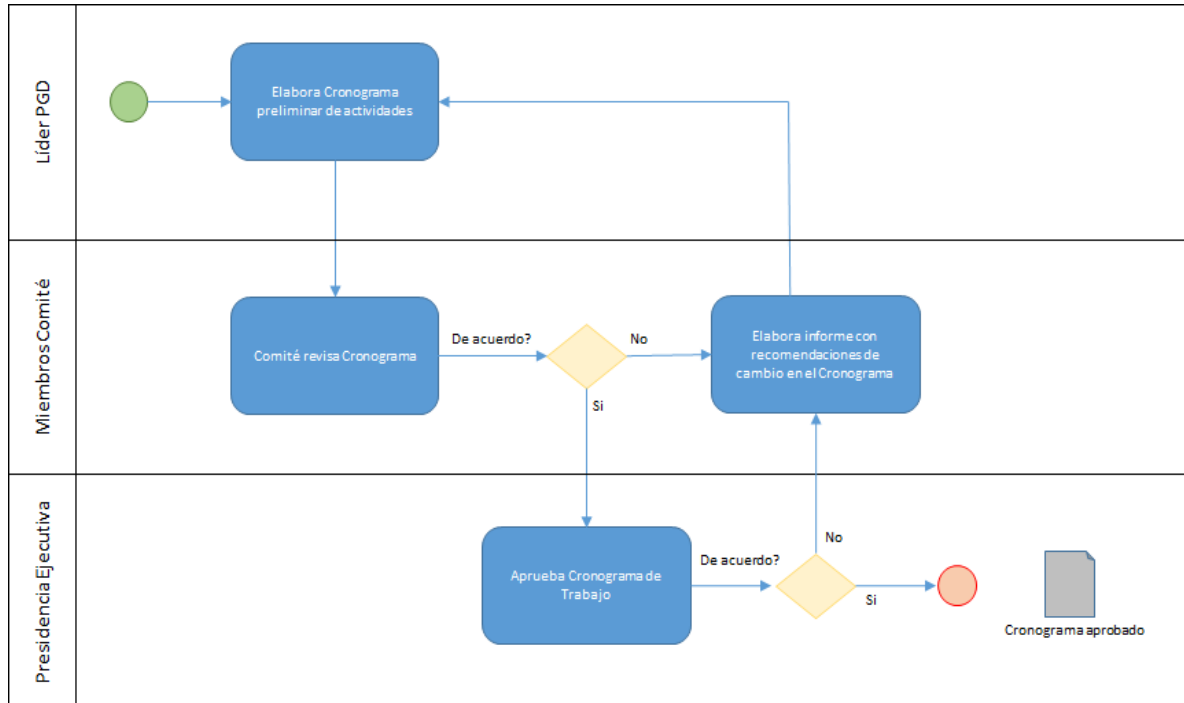
3. Elaborar Informe de Supervisión del PGD

El Comité elabora de manera semestral un informe de supervisión en el cual registra el avance de cumplimiento de los objetivos y proyectos del PGD, debiendo reportarlo al Presidente Ejecutivo. El informe incluye aquellas recomendaciones sobre modificaciones o actualizaciones a los Proyectos de Gobierno Digital, las dificultades presentadas, logros obtenidos, compromisos de mejora de actividades o proyectos.

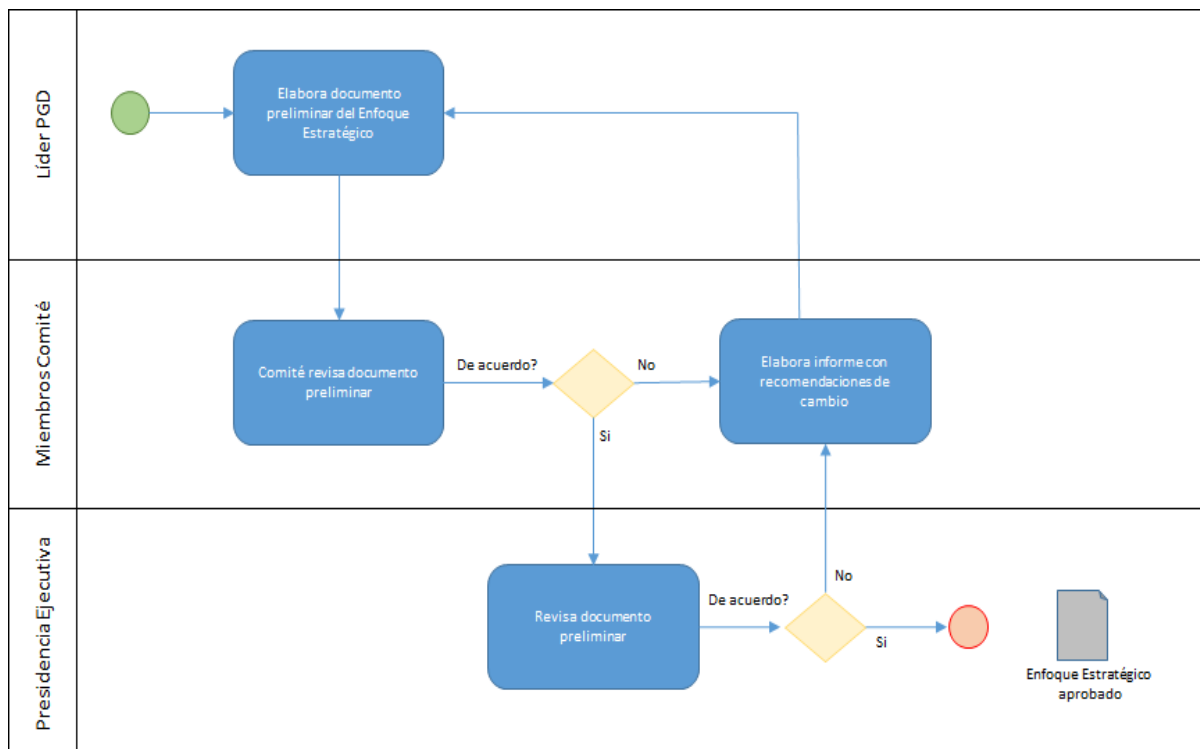
9.3. Modelado de los Procesos

9.3.1 Identificar el enfoque estratégico de ESSALUD.

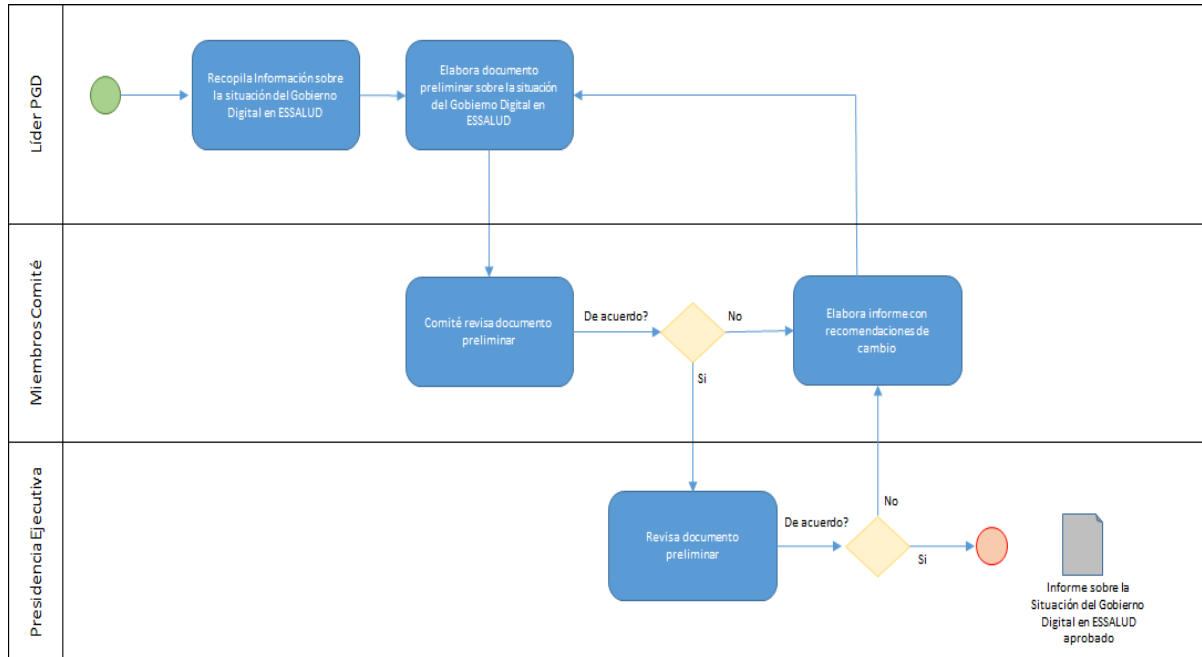
9.3.1.1 Elaboración y aprobación del Cronograma de Trabajo



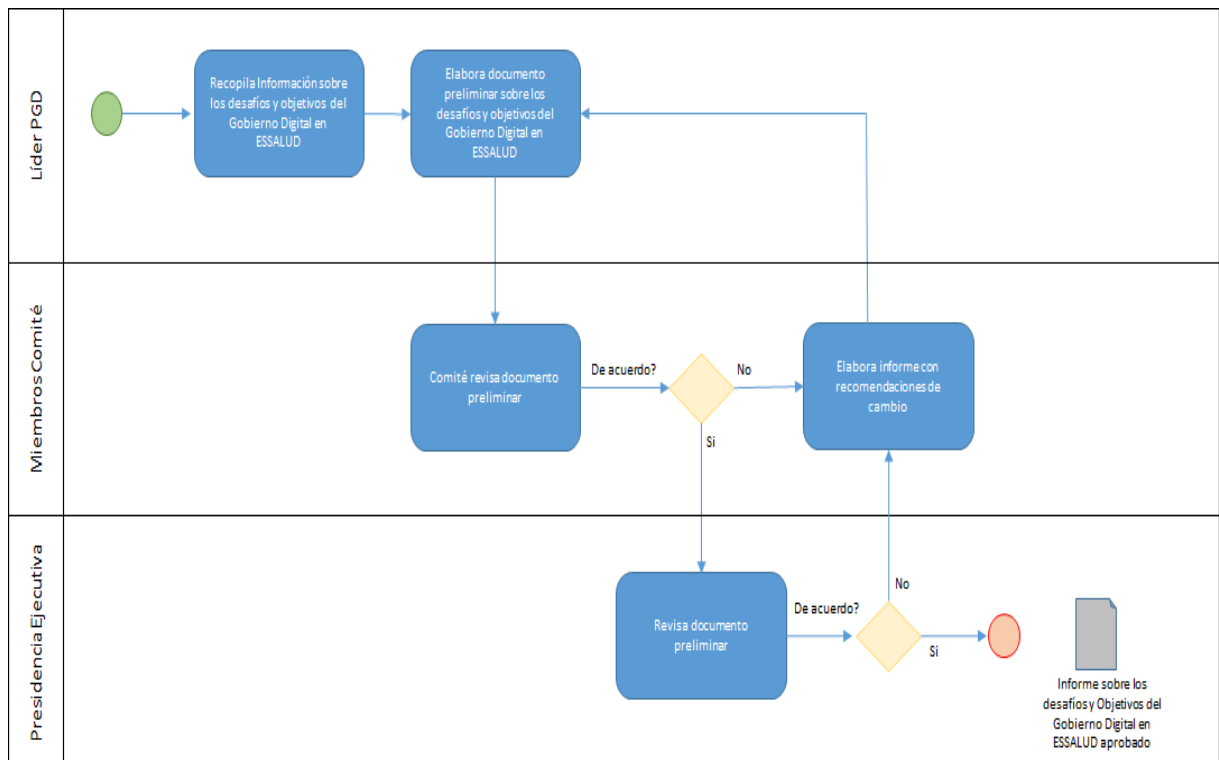
9.3.1.2 Revisión y aprobación del Enfoque Estratégico



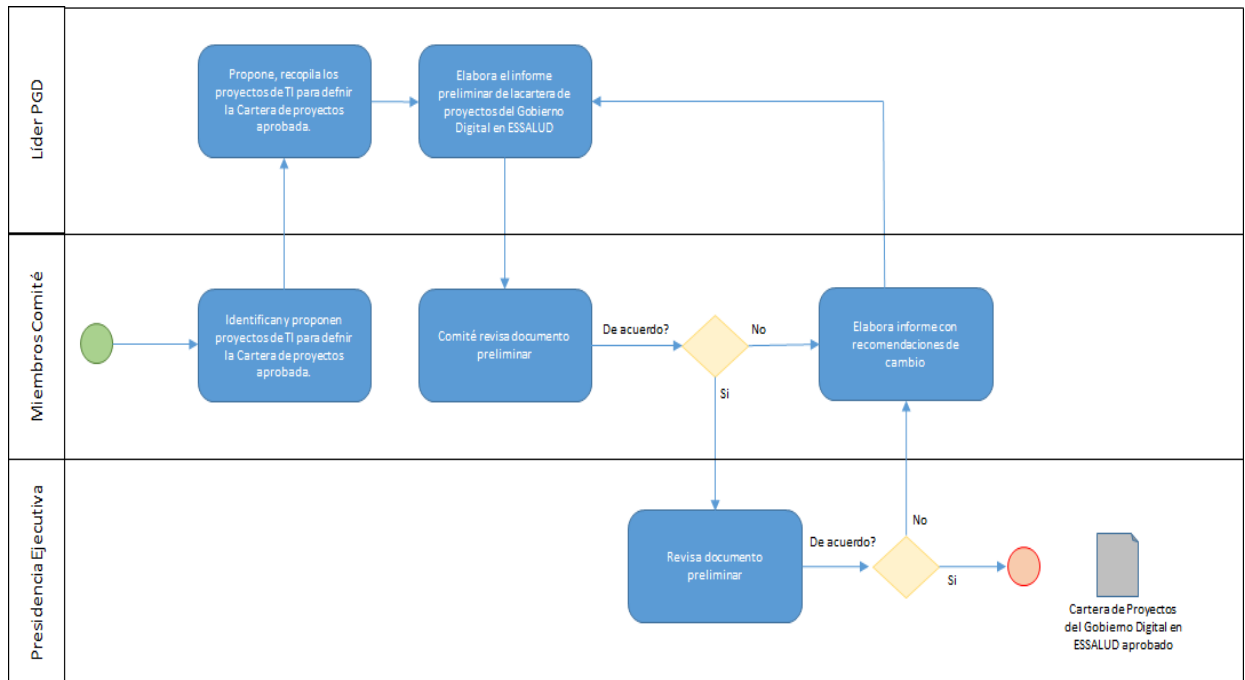
9.3.2 Definir la situación actual del Gobierno Digital de ESSALUD.



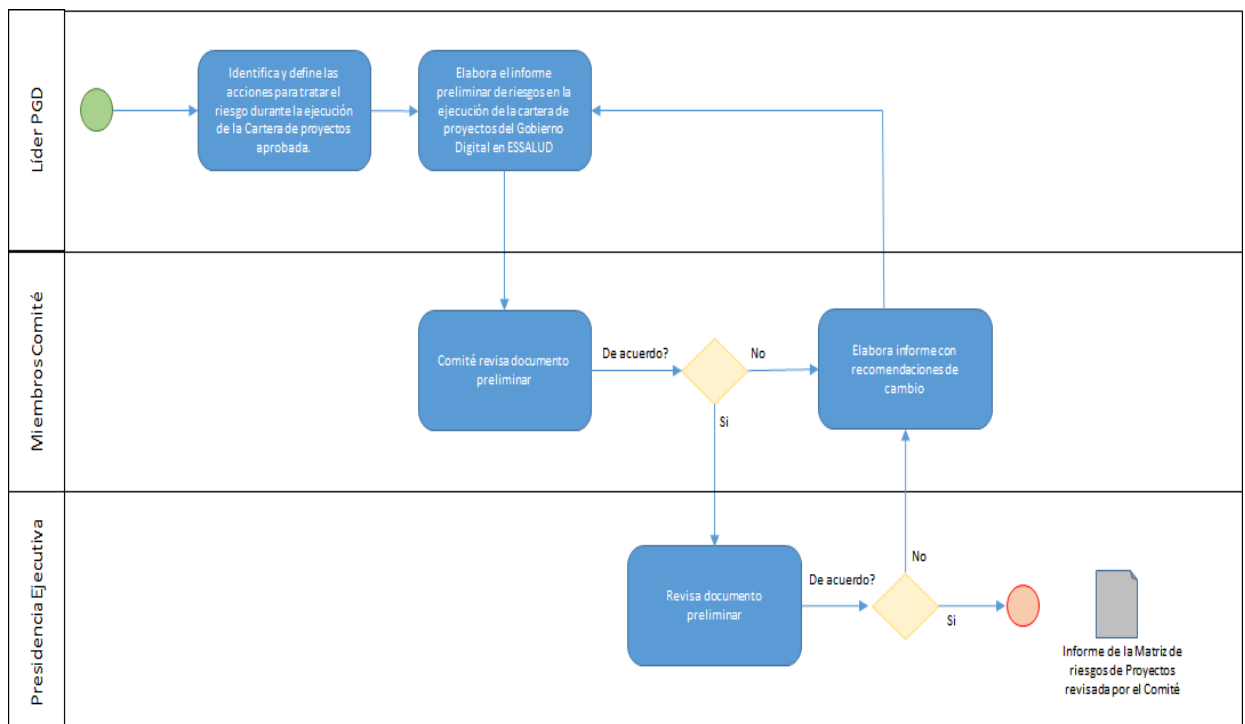
9.3.3 Definir los objetivos de Gobierno Digital.



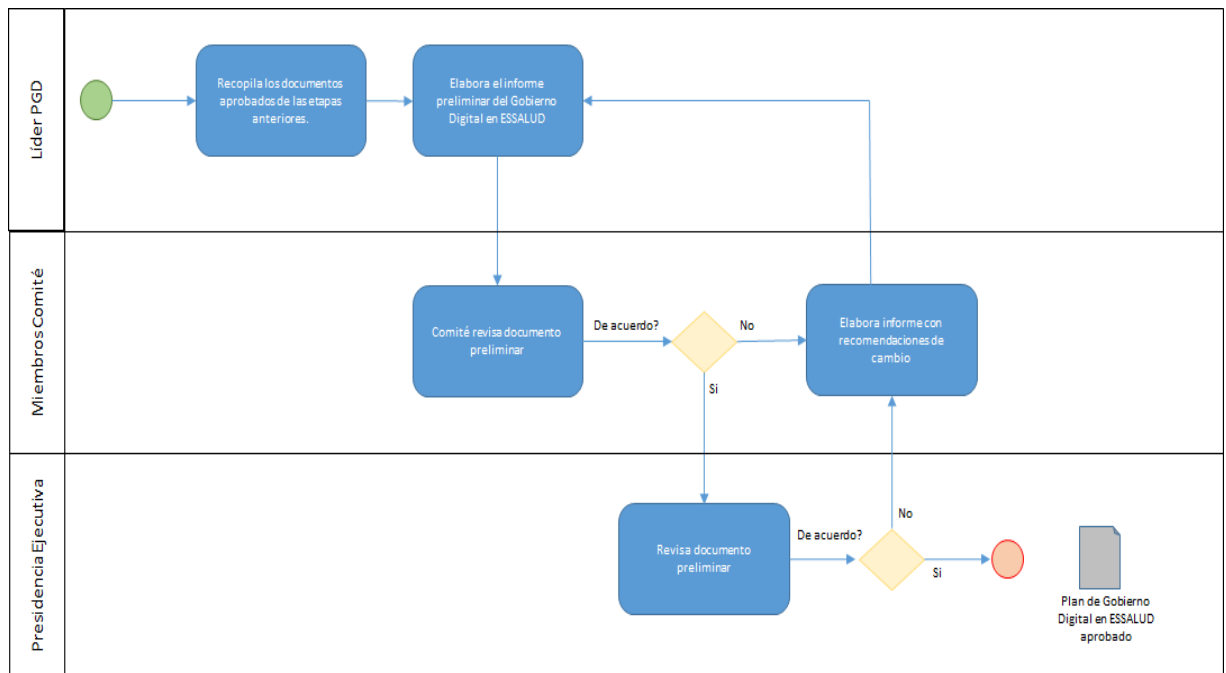
9.3.4 Elaborar el portafolio de proyectos de Gobierno Digital.



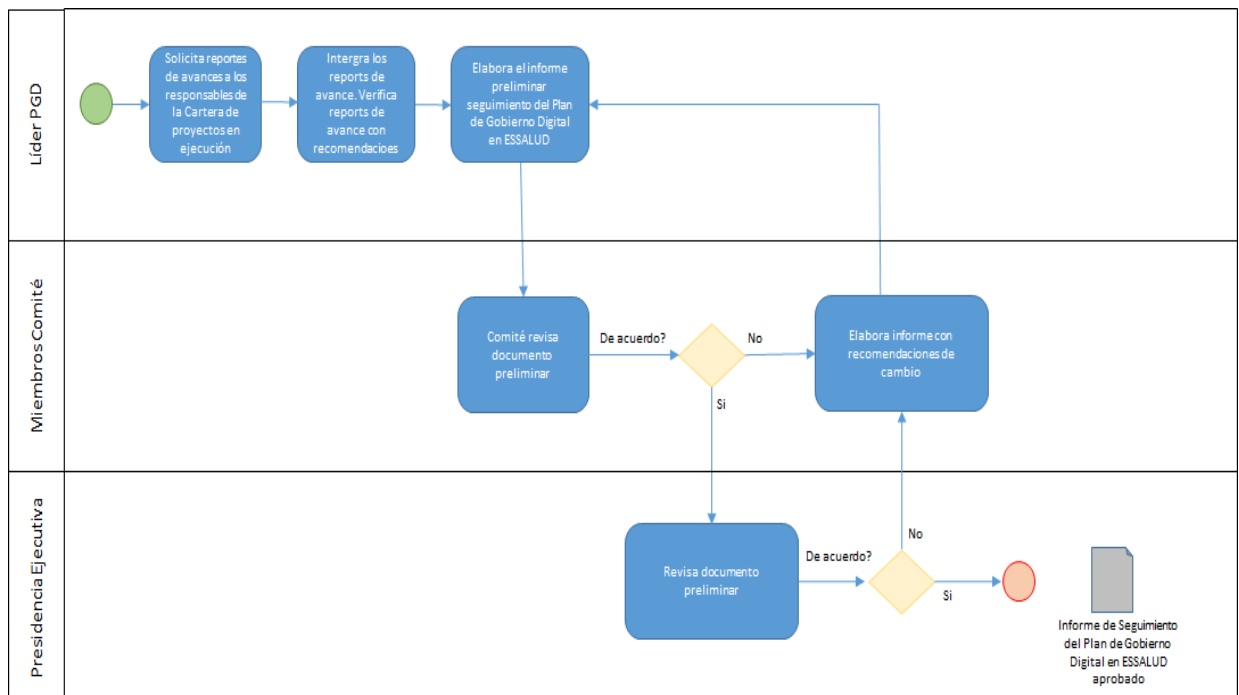
9.3.5 Gestionar los riesgos del PGD



9.3.6 Elaborar el documento PGD.



9.3.7 Supervisar la implementación del PGD.



9.4 Procedimientos

9.4.1.1 Elaboración y aprobación del Cronograma de Trabajo

FICHA TECNICA DE PROCEDIMIENTO					
Nombre	1.1 Formulación del Cronograma de Actividades para la formulación del Plan de Gobierno Digital				
Objetivo	Definir las actividades y su cronograma para la formulación del PGD				
Alcance					
Proveedor	Entrada	Descripción de actividades		Salidas	Destinatario del Servicio
		Actividades	Ejecutor		
ESSSALUD	Manual de Procedimientos para la Formulación del PGD	1. Elaborar el cronograma de trabajo para formular el PGD.	Lider PGD	Cronograma de trabajo Culinado para formular el PGD aprobado.	Comité GD
		2. Revisar el cronograma de trabajo para formular el PGD.	Comité del PGD	Cronograma Revisado de trabajo para formular el PGD aprobado.	Comité GD
		3. Revisar y aprobar el Cronograma de Actividades para la Formulación del PGD	Presidente Ejecutivo	Cronograma de trabajo aprobado por la Alta Dirección para formular el PGD aprobado.	GG/PE
Indicadores	Cronograma del Plan de Gobierno Digital aprobado				
Registros	Reuniones de trabajo, Actas				

9.4.1.2 Revisión y aprobación del Enfoque Estratégico

FICHA TECNICA DE PROCEDIMIENTO					
Nombre	1.2 Elaborar y aprobar el Enfoque Estratégico del PGD				
Objetivo	Permite conocer la misión, valores, políticas, objetivos y acciones estratégicas de la entidad registradas en su PEI				
Alcance	Identificar las políticas que tienen influencia directa en el Plan de Gobierno Digital				
Proveedor	Entrada	Descripción de actividades		Salidas	Destinatario del Servicio
		Actividades	Ejecutor		
Documentos Institucionales	1. PEI vigente o documento equivalente. 2. PESEM, PEDN, PDC, entre otros documentos vigentes según corresponda. 3. Políticas internas vigentes en el ámbito de las tecnologías digitales . 4. Políticas o documentos	1. Elaborar el documento preliminar de Enfoque estratégico del PGD.	Lider PGD	Con el cronograma de trabajo para formular el PGD aprobado; se elabora el enfoque del PGD	Comité GD
		2. Revisar el Enfoque Estratégico del PGD.	Comité del PGD	Enfoque estratégico revisado del PGD	Comité GD
		3. Analizar y aprobar el Enfoque estratégico del PGD.	Presidente Ejecutivo	Enfoque estratégico de la entidad aprobado.	GG/PE
Indicadores	Cronograma del Plan de Gobierno Digital aprobado por el Comité de Gobierno Digital				
Registros	Entrevistas , Reuniones de trabajo, Encuestas, Análisis de documentos, Software ,Otros				

9.4.2 Definir la situación actual del Gobierno Digital de ESSALUD.

FICHA TECNICA DE PROCEDIMIENTO					
Nombre	2. Definir la situación actual del Gobierno Digital de la entidad.				
Objetivo	Permite conocer la situación actual del Gobierno Digital en la entidad,				
Alcance	Revisión de los servicios y procesos de la entidad, el estado de la infraestructura tecnológica (software, hardware, servicios, otros), roles y estructuras organizativas para la gestión de las tecnologías digitales.				
Proveedor	Entrada	Descripción de actividades		Salidas	Destinatario del Servicio
		Actividades	Ejecutor		
Comité de Gobierno Digital	1. Cronograma de trabajo para formular el PGD aprobado. 2. Activos de procesos de la entidad.	1. Recopilar la información de Gobierno Digital de la entidad.	Líder PGD	Situación actual del Gobierno Digital en	Comité GD
		2. Analizar la situación actual del Gobierno Digital de la entidad.	Comité PGD	Situación actual del Gobierno Digital en	Comité GD
		3. Aprobar la situación actual del Gobierno Digital en ESSALUD	Presidente Ejecutivo	Situación actual del Gobierno Digital en la entidad	GG/PE
Indicadores	Documento parcial aprobado				
Registros	Entrevistas , Reuniones de trabajo, Lluvia de ideas, Mapas mentales, Diagrama de Ishikawa, Formatos, Análisis de documentos, Software , Otros				

9.4.3 Definir los objetivos de Gobierno Digital.

FICHA TECNICA DE PROCEDIMIENTO					
Nombre	3. Definir los objetivos de Gobierno Digital				
Objetivo	Definir los objetivos , indicadores y metas de Gobierno Digital de ESSALUD				
Alcance	Los objetivos , indicadores y metas deben estar alineados y articulados a sus objetivos estratégicos institucionales definidos en el Plan Estratégico Institucional de ESSALUD				
Proveedor	Entrada	Descripción de actividades		Salidas	Destinatario del Servicio
		Actividades	Ejecutor		
	1. Cronograma de trabajo para formular el PGD aprobado. 2. Enfoque estratégico de la entidad aprobado. 3. Situación actual del Gobierno Digital en la entidad aprobado. 4. Tendencias o cambios tecnológicos. 5. Estadísticas y experiencias globales o nacionales en Gobierno Digital y Sociedad del Conocimiento.	1. Establecer los desafíos de Gobierno Digital	Líder PGD	Establecer desafío , metas e Indicadores de Gobierno Digital de ESSALUD	Comité GD
		2. Definir Objetivos de Gobierno	Comité PGD	Objetivos Generales y Específicos PGD	Comité GD
		3. Aprobar los Objetivos de Gobierno Digital.	Presidente Ejecutivo	Desafíos, Objetivos, metas e indicadores del Plan de Gobierno Digital aprobados.	GG/PE
Indicadores	Objetivos de Gobierno Digital aprobados.				
Registros	Reuniones de trabajo, Formatos, Análisis PESTE36, Análisis de documentos, Lluvia de ideas, Otros				

9.4.4 Elaborar el portafolio de proyectos de Gobierno Digital.

FICHA TECNICA DE PROCEDIMIENTO					
Nombre	4. Elaborar el portafolio de proyectos de Gobierno Digital.				
Objetivo	Definir los proyectos de Gobierno Digital necesarios para obtener nuevas capacidades, y así alcanzar los Objetivos de Gobierno Digital definidos en la etapa anterior.				
Alcance	Portafolio de Proyectos de Gobierno Digital aprobado.				
Proveedor	Entrada	Descripción de actividades		Salidas	Destinatario del Servicio
		Actividades	Ejecutor		
	1. Cronograma de trabajo para formular el PGD aprobado. 2. Enfoque estratégico de la entidad aprobado. 3. Situación actual del Gobierno Digital en la entidad aprobado. 4. Objetivos de Gobierno Digital aprobados.	1. Elaborar la lista preliminar de proyectos de Gobierno Digital.	Líder PGD	Lista Preliminar de Proyectos de acuerdo a necesidades de la entidad	Comité GD
		2. Evaluar, priorizar y aprobar los proyectos de Gobierno Digital.	Comité PGD	Lista priorizada de acuerdo a necesidades y metas a alcanzar y aprobadas sobre los proyectos que van a conformar el Plan de Gobierno Digital.	Comité GD
		3. Elaborar el Portafolio de proyectos de Gobierno Digital.	Presidente Ejecutivo	Portafolio de Proyectos de Gobierno Digital aprobado.	GG/PE
Indicadores	Portafolio de Proyectos de Gobierno Digital aprobado.				
Registros	Reuniones, Formatos, Análisis de documentos, Lluvia de ideas, Otros				

9.4.5 Gestionar los riesgos del PGD

FICHA TECNICA DE PROCEDIMIENTO					
Nombre	5. Gestionar los riesgos del PGD				
Objetivo	Identificar y tratar los riesgos que afectan a cada uno de las etapas de formulación del PGD.				
Alcance					
Proveedor	Entrada	Descripción de actividades		Salidas	Destinatario del Servicio
		Actividades	Ejecutor		
Comité del Plan de Gobierno	Etapas anteriores del PGD	1. Identificar el riesgo de cada etapa.	Líder PGD	Identificación de los Riesgos	Comité GD
		2. Definir acción para tratar el riesgo.	Comité PGD	Análisis, medición tratamiento al Riesgo	Comité GD
		3. Comunicar las acciones para tratar el riesgo.	Presidente Ejecutivo	Acciones para tratar el riesgo; mitigación y respuesta al riesgo aprobada y comunicada	GG/PE
Indicadores	Acciones para tratar el riesgo aprobada y comunicada				
Registros	Reuniones, Formatos, Análisis de documentos, Lluvia de ideas, Otros				

9.4.6 Elaborar el documento PGD.

FICHA TECNICA DE PROCEDIMIENTO					
Nombre	6. Elaborar el Documento del PGD				
Objetivo	Elaboración del documento final del PGD.				
Alcance	Comprende también la elaboración de un cronograma de actividades con plazos, entregables y responsables definidos para alcanzar los objetivos y ejecutar los proyectos de Gobierno Digital.				
Proveedor	Entrada	Descripción de actividades		Salidas	Destinatario del Servicio
		Actividades	Ejecutor		
Comité del Plan de Gobierno	1. Cronograma de trabajo para formular el PGD aprobado. 2. Enfoque estratégico de la entidad aprobado. 3. Situación actual del Gobierno Digital en la entidad aprobado.	1. Elaborar documento preliminar del PGD	Líder PGD	Plan de Gobierno Digital preliminar para ser revisado	Comité GD
		2. Revisar el documento preliminar del PGD.	Comité del Plan de Gobierno	Aprobación del PGD por parte del Comité	Comité GD
		3. Revisar y aprobar el documento del PGD.	Presidente Ejecutivo	Documento PGD aprobado	GG/PE
Indicadores	Documento PGD aprobado				
Registros	Reuniones, formatos				

9.4.7 Supervisar la implementación del PGD.

FICHA TECNICA DE PROCEDIMIENTO					
Nombre	7. Supervisar la implementación del PGD				
Objetivo	Supervisar la implementación del PGD				
Alcance	Se requiere asegurar el cumplimiento del PGD en base al cronograma de actividades aprobado				
Proveedor	Entrada	Descripción de actividades		Salidas	Destinatario del Servicio
		Actividades	Ejecutor		
	Cronograma de actividades para implementar el PGD aprobado.	1. Elaborar la matriz de comunicaciones	Líder PGD	Matriz de comunicaciones culminada	Comité GD
		2. Solicitar reporte de avance del PGD.	Comité PGD	Informe de Avance del PGD	Comité GD
		3. Elaborar Informe de Supervisión del PGD (Seguimiento y Control)	Presidente Ejecutivo	Informe de Supervisión del PGD aprobado	GG/PE
Indicadores	Informes de Supervisión				
Registros	Reuniones, formatos, Otros				

9.5 Indicadores de Gestión

9.5.1.1 Elaboración y aprobación del Cronograma de Trabajo

FICHA INDICADORES	
Nombre del Proceso	1.1. Definir las actividades y su cronograma para la formulación del PGD
Nombre de Indicador	Cronograma del Plan de Gobierno Digital aprobado
Objetivo del Indicador	Desarrollar de manera oportuna, dinámica y eficiente el Plan de Gobierno Digital
Forma de cálculo	Presentación del Cronograma con el detalle de todas las actividades
Fuente de información	GCPP y GCTIC
Periodicidad de medición	Cada vez que se formula el PGD
Responsable de Medición	Lider del PGD
Meta	Primeros 15 días de inicio de Formulación del PGD: 100%

9.5.1.2 Revisión y aprobación del Enfoque Estratégico

FICHA INDICADORES	
Nombre del Proceso	1.2 Elaborar y aprobar el Enfoque Estratégico del PGD
Nombre de Indicador	Enfoque Estratégico del Plan de Gobierno Digital aprobado por el Comité de Gobierno Digital
Objetivo del Indicador	Desarrollar de manera oportuna, dinámica y eficiente el Plan de Gobierno Digital
Forma de cálculo	Aprobación por parte del Comité PGD y GG del Enfoque Estratégico del PGD
Fuente de información	GCPP y GCTIC
Periodicidad de medición	Al Formular el PGD
Responsable de Medición	Lider del PGD
Meta	Primeros 15 días de inicio de Formulación del PGD: 100%

9.5.2 Definir la situación actual del Gobierno Digital de ESSALUD.

FICHA INDICADORES	
Nombre del Proceso	2. Definir la situación actual del Gobierno Digital de la entidad.
Nombre de Indicador	Documento parcial aprobado por el Comité
Objetivo del Indicador	Desarrollar de manera oportuna, dinámica y eficiente el Plan de Gobierno Digital
Forma de cálculo	un (1) Informe del PGD; explicando la situación actual de la entidad frente al PGD.
Fuente de información	Comité del PGD /GCPP/GCTIC
Periodicidad de medición	Al Inicio del Proyecto del PGD
Responsable de Medición	Lider del PGD
Meta	Primeros 60 días de inicio de Formulación del PGD: 100%

9.5.3 Definir los objetivos de Gobierno Digital.

FICHA INDICADORES	
Nombre del Proceso	3. Definir los objetivos de Gobierno Digital
Nombre de Indicador	Objetivos de Gobierno Digital aprobados.
Objetivo del Indicador	Desarrollar de manera oportuna, dinámica y eficiente el Plan de Gobierno Digital
Forma de cálculo	Aprobación de los Objetivos Generales y Especificos del PGD por parte del Comité del PGD y GG
Fuente de información	GCPP/GCTIC/GG
Periodicidad de medición	Al Inicio del Proyecto
Responsable de Medición	Lider del PGD
Meta	Primeros 60 días de inicio de Formulación del PGD: 100%

9.5.4 Elaborar el portafolio de proyectos de Gobierno Digital.

FICHA INDICADORES	
Nombre del Proceso	4. Elaborar el portafolio de proyectos de Gobierno Digital.
Nombre de Indicador	Portafolio de Proyectos de Gobierno Digital aprobado.
Objetivo del Indicador	Desarrollar de manera oportuna, dinámica y eficiente el Plan de Gobierno Digital
Forma de cálculo	Numero de proyectos factibles de realizar que cuenten con el modelo de negocio culminado y formen parte del Portafolio PGD.
Fuente de información	GCPP y GCTIC
Periodicidad de medición	Durante la elaboracion del PGD
Responsable de Medición	Lider del PGD
Meta	Primeros 90 dias de inicio de Formulación del PGD: 100%

9.5.5 Gestionar los riesgos del PGD

FICHA INDICADORES	
Nombre del Proceso	5. Gestionar los riesgos del PGD
Nombre de Indicador	Acciones para tratar el riesgo aprobada y comunicada
Objetivo del Indicador	Desarrollar de manera oportuna, dinámica y eficiente el Plan de Gobierno Digital
Forma de cálculo	Identificar/Análisis/Evaluación/Tratamiento/Respuesta al Riesgo/Seguimiento Control de los Riesgos
Fuente de información	GCPP/GCTIC/OCyH
Periodicidad de medición	Durante el desarrollo del PGD
Responsable de Medición	Lider del PGD
Meta	Primeros 100 dias de inicio de Formulación del PGD: 100%

9.5.6 Elaborar el documento PGD.

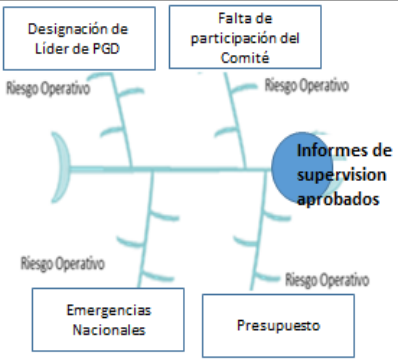
FICHA INDICADORES	
Nombre del Proceso	6. Elaborar el Documento del PGD
Nombre de Indicador	Documento PGD aprobado
Objetivo del Indicador	Desarrollar de manera oportuna, dinámica y eficiente el Plan de Gobierno Digital
Forma de cálculo	Desarrollar en un documento word el PGD para la presentación del Comité de PGD y GG
Fuente de información	GCPP/GCTIC/GCOP/GCPyS/GCSyPE/GCPI
Periodicidad de medición	A los 120 días de iniciado el proyecto
Responsable de Medición	Lider del PGD
Meta	Luego de 120 días PGD aprobado por el Comité de PGD y GG de inicio de Formulación del PGD: 100%

9.5.7 Supervisar la implementación del PGD.

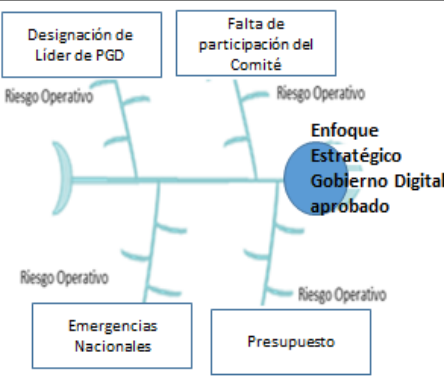
FICHA INDICADORES	
Nombre del Proceso	7. Supervisar la implementación del PGD
Nombre de Indicador	Informes de Supervisión
Objetivo del Indicador	Desarrollar de manera oportuna, dinámica y eficiente el Plan de Gobierno Digital
Forma de cálculo	Un (1) Informe de Supervisión y Control sobre la Implementación del PGD indicando el % de avance sobre las actividades
Fuente de información	GCPP/GCTIC/GCOP/GCPyS/GCSyPE/GCPI
Periodicidad de medición	Bimensual
Responsable de Medición	Lider del PGD
Meta	A los dos meses de haber sido aprobado el PGD.

9.6 Ficha de Riesgo

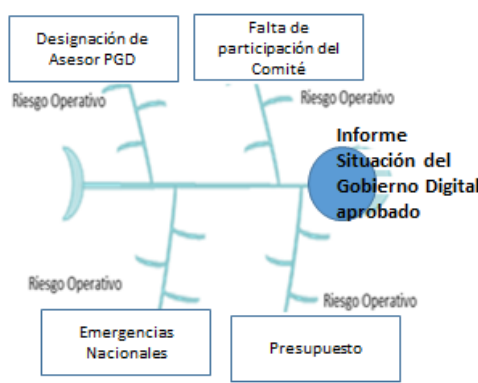
9.6.1.1 Elaboración y aprobación del Cronograma de Trabajo

FICHA DE RIESGO						
FICHA PARA IDENTIFICAR, ANALIZAR Y DAR RESPUESTA AL RIESGOS						
1	NOMBRE DEL PROCESO	Macroproceso (Nivel 0)	Comité del Plan de Gobierno Digital			
		Proceso (Nivel 1)	7. Supervisar la implementación del PGD			
		Procedimiento	7. Supervisar la implementación del PGD			
2	OBJETIVO DEL PROCESO	Descripción	Supervisar la implementación del PGD			
3 IDENTIFICACIÓN DE RIESGOS						
3	TIPO DE RIESGO	Riesgo Operativo				
3	CODIFICACION					
3	DESCRIPCIÓN DEL RIESGO					
3	CAUSA(S) GENERADORA(S)	Causa N° 1	Falta de designación del Líder PGD			
		Causa N° 2	Falta de participación del Comité			
		Causa N° 3	Emergencias Nacionales			
		Causa N° 4				
	TECNICA DE DIAGRAMACION	Diagrama Causa Efecto				
4 VALORACION DEL RIESGO						
4	PROBABILIDAD DE OCURRENCIA		IMPACTO			
	Analisis Cualitativo	Analisis Cuantitativo		Analisis Cualitativo	Analisis Cuantitativo	
	Muy baja	0.1		Muy bajo	0.05	
	Baja	0.3		Bajo	0.1	
	Moderada	0.5		Moderado	0.2	
	Alta	0.7	0.7	Alto	0.4	
	Muy alta	0.9		Muy alto	0.8	0.8
Baja	0.7		Alto			
4 PRIORIZACIÓN DEL RIESGO						
	Puntuación del Riesgo = Probabilidad x Impacto	0.56		Prioridad de riesgo	Alta prioridad	
5 RESPUESTA A LOS RIESGOS						
5	ESTRATEGIA	Mitigar Riesgo	X	Evitar Riesgo		
		Aceptar Riesgo		Transferir Riesgo		
5	RIESGO ASIGNADO A (Solo después de haber marcado Transferir el	Presidencia Ejecutiva	No aplica			
5	CAUSA (S) DEL RIESGO ASIGNADO	No aplica				
5	ALERTAS DE RIESGO (SEÑALES DE AVISO)	Cartera de proyectos PGD sin supervisión				
6	RESPUESTA AL RIESGO	Decisión de la Presidencia Ejecutiva				

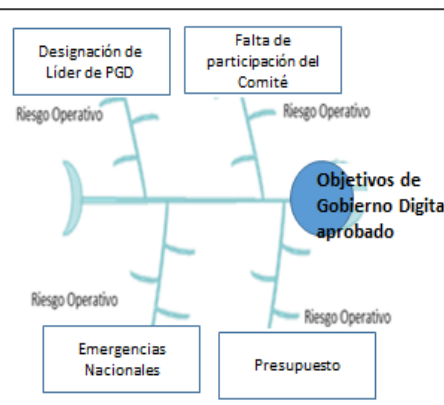
9.6.1.2 Revisión y aprobación del Enfoque Estratégico

FICHA DE RIESGO							
FICHA PARA IDENTIFICAR, ANALIZAR Y DAR RESPUESTA AL RIESGOS							
1	NOMBRE DEL PROCESO	Macroproceso (Nivel 0)	Comité del Plan de Gobierno Digital				
		Proceso (Nivel 1)	1. Formulación del Plan del Plan de Gobierno Digital				
		Procedimiento	1.2 Elaborar y aprobar el Enfoque Estratégico del PGD				
2	OBJETIVO DEL PROCESO	Descripción	Definir las actividades y su cronograma para la formulación del PGD				
3 IDENTIFICACIÓN DE RIESGOS							
3	TIPO DE RIESGO	Riesgo Operativo					
3	CODIFICACION						
3	DESCRIPCIÓN DEL RIESGO						
3	CAUSA(S) GENERADORA(S)	Causa N° 1	Falta de designación del Líder PGD				
		Causa N° 2	Falta de participación del Comité				
		Causa N° 3	Emergencias Nacionales				
		Causa N° 4					
	TECNICA DE DIAGRAMACION	Diagrama Causa Efecto					
4 VALORACION DEL RIESGO							
4	PROBABILIDAD DE OCURRENCIA		IMPACTO				
	Analisis Cualitativo	Analisis Cuantitativo		Analisis Cualitativo	Analisis Cuantitativo		
	Muy baja	0.1		Muy bajo	0.05		
	Baja	0.3		Bajo	0.1		
	Moderada	0.5		Moderado	0.2		
	Alta	0.7		Alto	0.4		
	Muy alta	0.9		Muy alto	0.8	0.8	
	Baja	0.3	Alto				
	4 PRIORIZACIÓN DEL RIESGO						
	Puntuación del Riesgo = Probabilidad x Impacto		0.24	Prioridad de riesgo	Moderado		
5 RESPUESTA A LOS RIESGOS							
5	ESTRATEGIA	Mitigar Riesgo	X	Evitar Riesgo			
		Aceptar Riesgo		Transferir Riesgo			
5	RIESGO ASIGNADO A (Solo después de haber marcado Transferir el	Presidencia Ejecutiva	No aplica				
5	CAUSA (S) DEL RIESGO ASIGNADO	No aplica					
5	ALERTAS DE RIESGO (SEÑALES DE AVISO)	Retrasos en la definición del enfoque estratégico					
6	RESPUESTA AL RIESGO	Decisión de la Presidencia Ejecutiva					

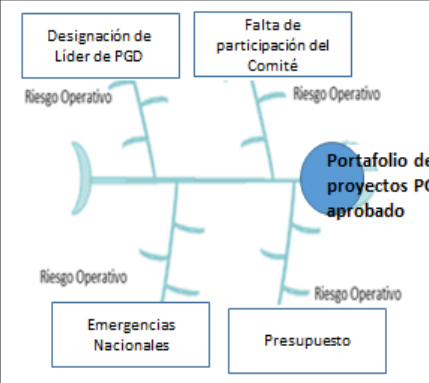
9.6.2 Definir la situación actual del Gobierno Digital de ESSALUD.

FICHA DE RIESGO						
FICHA PARA IDENTIFICAR, ANALIZAR Y DAR RESPUESTA AL RIESGOS						
1	NOMBRE DEL PROCESO	Macroproceso (Nivel 0)	Comité del Plan de Gobierno Digital			
		Proceso (Nivel 1)	2. Definir la situación actual del Gobierno Digital de la entidad.			
		Procedimiento	2. Definir la situación actual del Gobierno Digital de la entidad.			
2	OBJETIVO DEL PROCESO	Descripción	Permite conocer la situación actual del Gobierno Digital en la entidad,			
3 IDENTIFICACIÓN DE RIESGOS						
3	TIPO DE RIESGO	Riesgo Operativo				
3	CODIFICACION					
3	DESCRIPCIÓN DEL RIESGO					
3	CAUSA(S) GENERADORA(S)	Causa N° 1	Falta de designación del Asesor PGD			
		Causa N° 2	Falta de participación del Comité			
		Causa N° 3	Emergencias Nacionales			
		Causa N° 4				
	TECNICA DE DIAGRAMACION	Diagrama Causa Efecto				
4 VALORACION DEL RIESGO						
4	PROBABILIDAD DE OCURRENCIA			IMPACTO		
	Analisis Cualitativo	Analisis Cuantitativo		Analisis Cualitativo	Analisis Cuantitativo	
	Muy baja	0.1		Muy bajo	0.05	0.8
	Baja	0.3		Bajo	0.1	
	Moderada	0.5		Moderado	0.2	
	Alta	0.7		Alto	0.4	
	Muy alta	0.9		Muy alto	0.8	
Baja	0.5	Alto				
4 PRIORIZACIÓN DEL RIESGO						
	Puntuación del Riesgo = Probabilidad x Impacto	0.24	Prioridad de riesgo	Moderado		
5 RESPUESTA A LOS RIESGOS						
5	ESTRATEGIA	Mitigar Riesgo	X		Evitar Riesgo	
		Aceptar Riesgo			Transferir Riesgo	
	RIESGO ASIGNADO A (Solo después de haber marcado Transferir el	Presidencia Ejecutiva	No aplica			
	CAUSA (S) DEL RIESGO ASIGNADO	No aplica				
	ALERTAS DE RIESGO (SEÑALES DE AVISO)	Falta de apoyo en la recopilación del material el análisis de la situación actual				
	RESPUESTA AL RIESGO	Decisión de la Presidencia Ejecutiva				

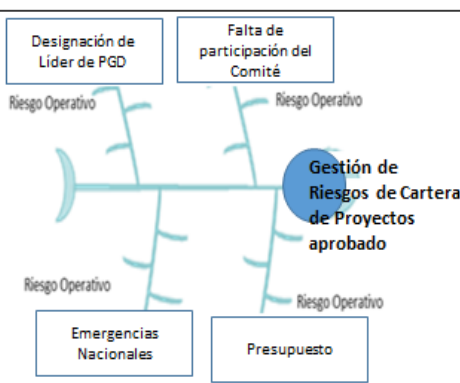
9.6.3 Definir los objetivos de Gobierno Digital.

FICHA DE RIESGO						
FICHA PARA IDENTIFICAR, ANALIZAR Y DAR RESPUESTA AL RIESGOS						
1	NOMBRE DEL PROCESO	Macroproceso (Nivel 0)	Comité del Plan de Gobierno Digital			
		Proceso (Nivel 1)	3. Definir los objetivos de Gobierno Digital			
		Procedimiento	3. Definir los objetivos de Gobierno Digital			
2	OBJETIVO DEL PROCESO	Descripción	Definir los objetivos , indicadores y metas de Gobierno Digital de ESSALUD			
3 IDENTIFICACIÓN DE RIESGOS						
3	TIPO DE RIESGO	Riesgo Operativo				
3	CODIFICACION					
3	DESCRIPCIÓN DEL RIESGO					
3	CAUSA(S) GENERADORA(S)	Causa N° 1	Falta de designación del Líder PGD			
		Causa N° 2	Falta de participación del Comité			
		Causa N° 3	Emergencias Nacionales			
		Causa N° 4				
	TECNICA DE DIAGRAMACION	Diagrama Causa Efecto				
4 VALORACION DEL RIESGO						
4	PROBABILIDAD DE OCURRENCIA		IMPACTO			
	Analisis Cualitativo	Analisis Cuantitativo		Analisis Cualitativo	Analisis Cuantitativo	
	Muy baja	0.1		Muy bajo	0.05	
	Baja	0.3		Bajo	0.1	
	Moderada	0.5		Moderado	0.2	
	Alta	0.7		Alto	0.4	
	Muy alta	0.9		Muy alto	0.8	0.8
Baja	0.3	Alto				
4 PRIORIZACIÓN DEL RIESGO						
	Puntuación del Riesgo = Probabilidad x Impacto	0.24	Prioridad de riesgo	Moderado		
5 RESPUESTA A LOS RIESGOS						
5	ESTRATEGIA	Mitigar Riesgo	X	Evitar Riesgo		
		Aceptar Riesgo		Transferir Riesgo		
5	RIESGO ASIGNADO A (Solo después de haber marcado Transferir el	Presidencia Ejecutiva	No aplica			
5	CAUSA (S) DEL RIESGO ASIGNADO	No aplica				
5	ALERTAS DE RIESGO (SEÑALES DE AVISO)	Retrasos en la revisión del los objetivos del PGD				
6	RESPUESTA AL RIESGO	Decisión de la Presidencia Ejecutiva				

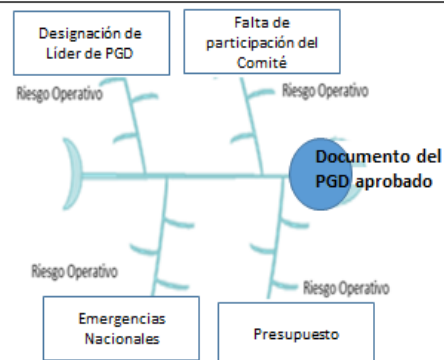
9.6.4 Elaborar el portafolio de proyectos de Gobierno Digital.

FICHA DE RIESGO						
FICHA PARA IDENTIFICAR, ANALIZAR Y DAR RESPUESTA AL RIESGOS						
1	NOMBRE DEL PROCESO	Macroproceso (Nivel 0)	Comité del Plan de Gobierno Digital			
		Proceso (Nivel 1)	4. Elaborar el portafolio de proyectos de Gobierno Digital.			
		Procedimiento	4. Elaborar el portafolio de proyectos de Gobierno Digital.			
2	OBJETIVO DEL PROCESO	Descripción	Definir los proyectos de Gobierno Digital necesarios para obtener nuevas capacidades, y así alcanzar los Objetivos de Gobierno Digital definidos en la etapa anterior.			
3 IDENTIFICACIÓN DE RIESGOS						
3	TIPO DE RIESGO	Riesgo Operativo				
3	CODIFICACION					
3	DESCRIPCIÓN DEL RIESGO	CAUSA(S) GENERADORA(S)	Causa N° 1	Falta de designación del Líder PGD		
			Causa N° 2	Falta de participación del Comité		
			Causa N° 3	Emergencias Nacionales		
			Causa N° 4			
		Diagrama Causa	Diagrama de Ishikawa			
3	TECNICA DE DIAGRAMACION	Diagrama Causa Efecto				
4 VALORACION DEL RIESGO						
	PROBABILIDAD DE OCURRENCIA			IMPACTO		
	Analisis Cualitativo	Analisis Cuantitativo		Analisis Cualitativo	Analisis Cuantitativo	
4	Muy baja	0.1	0.5	Muy bajo	0.05	0.8
	Baja	0.3		Bajo	0.1	
	Moderada	0.5		Moderado	0.2	
	Alta	0.7		Alto	0.4	
	Muy alta	0.9		Muy alto	0.8	
	Baja	0.5		Alto		
4 PRIORIZACIÓN DEL RIESGO						
	Puntuación del Riesgo = Probabilidad x Impacto	0.4	Prioridad de riesgo	Alta		
5 RESPUESTA A LOS RIESGOS						
5	ESTRATEGIA	Mitigar Riesgo	X	Evitar Riesgo		
		Aceptar Riesgo		Transferir Riesgo		
5	RIESGO ASIGNADO A (Solo después de haber marcado Transferir el	Presidencia Ejecutiva	No aplica			
5	CAUSA (S) DEL RIESGO ASIGNADO	No aplica				
5	ALERTAS DE RIESGO (SEÑALES DE AVISO)	Falta de participación de los miembros del PGD				
6	RESPUESTA AL RIESGO	Decisión de la Presidencia Ejecutiva				

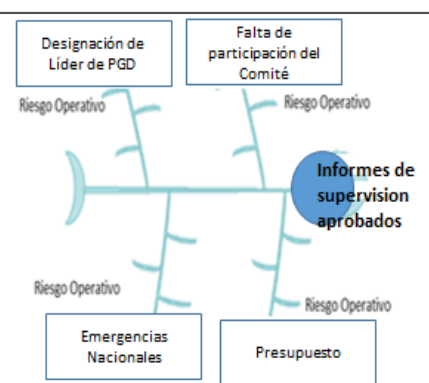
9.6.5 Gestionar los riesgos del PGD

FICHA DE RIESGO							
FICHA PARA IDENTIFICAR, ANALIZAR Y DAR RESPUESTA AL RIESGOS							
1	NOMBRE DEL PROCESO	Macroproceso (Nivel 0)	Comité del Plan de Gobierno Digital				
		Proceso (Nivel 1)	5. Gestionar los riesgos de la Cartera de Proyectos del PGD				
		Procedimiento	5. Gestionar los riesgos de la Cartera de Proyectos del PGD				
2	OBJETIVO DEL PROCESO	Descripción	Identificar y tratar los riesgos que afectan a cada uno de las etapas de formulación del PGD.				
3 IDENTIFICACIÓN DE RIESGOS							
3	TIPO DE RIESGO	Riesgo Operativo					
3	CODIFICACION						
3	DESCRIPCIÓN DEL RIESGO						
3	CAUSA(S) GENERADORA(S)	Causa N° 1	Falta de designación del Líder PGD				
		Causa N° 2	Falta de participación del Comité				
		Causa N° 3	Emergencias Nacionales				
		Causa N° 4					
	TECNICA DE DIAGRAMACION	Diagrama Causa Efecto					
4 VALORACION DEL RIESGO							
4	PROBABILIDAD DE OCURRENCIA		IMPACTO				
	Analisis Cualitativo	Analisis Cuantitativo		Analisis Cualitativo	Analisis Cuantitativo		
	Muy baja	0.1		Muy bajo	0.05		
	Baja	0.3		Bajo	0.1		
	Moderada	0.5	0.5	Moderado	0.2		
	Alta	0.7		Alto	0.4		
	Muy alta	0.9		Muy alto	0.8	0.8	
Baja	0.5		Alto				
4 PRIORIZACIÓN DEL RIESGO							
	Puntuación del Riesgo = Probabilidad x Impacto	0.4	Prioridad de riesgo	Alta prioridad			
5 RESPUESTA A LOS RIESGOS							
5	ESTRATEGIA	Mitigar Riesgo	X	Evitar Riesgo			
		Aceptar Riesgo		Transferir Riesgo			
	RIESGO ASIGNADO A (Solo después de haber marcado Transferir el	Presidencia Ejecutiva	No aplica				
	CAUSA (S) DEL RIESGO ASIGNADO	No aplica					
	ALERTAS DE RIESGO (SEÑALES DE AVISO)	Falta de acuerdos entre miembros del PGD					
	RESPUESTA AL RIESGO	Decisión de la Presidencia Ejecutiva					

9.6.6 Elaborar el documento PGD.

FICHA DE RIESGO						
FICHA PARA IDENTIFICAR, ANALIZAR Y DAR RESPUESTA AL RIESGOS						
1	NOMBRE DEL PROCESO	Macroproceso (Nivel 0)	Comité del Plan de Gobierno Digital			
		Proceso (Nivel 1)	6. Elaborar el Documento del PGD			
		Procedimiento	6. Elaborar el Documento del PGD			
2	OBJETIVO DEL PROCESO	Descripción	Elaboración del documento final del PGD.			
3 IDENTIFICACIÓN DE RIESGOS						
3	TIPO DE RIESGO	Riesgo Operativo				
3	CODIFICACION					
3	DESCRIPCIÓN DEL RIESGO					
3	CAUSA(S) GENERADORA(S)	Causa N° 1	Falta de designación del Líder PGD			
		Causa N° 2	Falta de participación del Comité			
		Causa N° 3	Emergencias Nacionales			
		Causa N° 4				
	TECNICA DE DIAGRAMACION	Diagrama Causa Efecto				
4 VALORACION DEL RIESGO						
4	PROBABILIDAD DE OCURRENCIA		IMPACTO			
	Analisis Cualitativo	Analisis Cuantitativo		Analisis Cualitativo	Analisis Cuantitativo	
	Muy baja	0.1		Muy bajo	0.05	
	Baja	0.3		Bajo	0.1	
	Moderada	0.5	0.5	Moderado	0.2	
	Alta	0.7		Alto	0.4	
	Muy alta	0.9		Muy alto	0.8	0.8
Baja	0.5		Alto			
4 PRIORIZACIÓN DEL RIESGO						
	Puntuación del Riesgo = Probabilidad x Impacto	0.4		Prioridad de riesgo	Alta prioridad	
5 RESPUESTA A LOS RIESGOS						
5	ESTRATEGIA	Mitigar Riesgo	X	Evitar Riesgo		
		Aceptar Riesgo		Transferir Riesgo		
5	RIESGO ASIGNADO A (Solo después de haber marcado Transferir el	Presidencia Ejecutiva	No aplica			
5	CAUSA (S) DEL RIESGO ASIGNADO	No aplica				
5	ALERTAS DE RIESGO (SEÑALES DE AVISO)	Falta de acuerdos entre miembros del PGD				
6	RESPUESTA AL RIESGO	Decisión de la Presidencia Ejecutiva				

9.6.7 Supervisar la implementación del PGD.

FICHA DE RIESGO							
FICHA PARA IDENTIFICAR, ANALIZAR Y DAR RESPUESTA AL RIESGOS							
1	NOMBRE DEL PROCESO	Macroproceso (Nivel 0)	Comité del Plan de Gobierno Digital				
		Proceso (Nivel 1)	7. Supervisar la implementación del PGD				
		Procedimiento	7. Supervisar la implementación del PGD				
2	OBJETIVO DEL PROCESO	Descripción	Supervisar la implementación del PGD				
3 IDENTIFICACIÓN DE RIESGOS							
3	TIPO DE RIESGO	Riesgo Operativo					
3	CODIFICACION						
3	DESCRIPCIÓN DEL RIESGO						
3	CAUSA(S) GENERADORA(S)	Causa N° 1	Falta de designación del Líder PGD				
		Causa N° 2	Falta de participación del Comité				
		Causa N° 3	Emergencias Nacionales				
		Causa N° 4					
	TECNICA DE DIAGRAMACION	Diagrama Causa Efecto					
4 VALORACION DEL RIESGO							
4	PROBABILIDAD DE OCURRENCIA		IMPACTO				
	Analisis Cualitativo	Analisis Cuantitativo		Analisis Cualitativo	Analisis Cuantitativo		
	Muy baja	0.1		Muy bajo	0.05		
	Baja	0.3		Bajo	0.1		
	Moderada	0.5		Moderado	0.2		
	Alta	0.7	0.7	Alto	0.4		
	Muy alta	0.9		Muy alto	0.8	0.8	
Baja	0.7		Alto				
4 PRIORIZACIÓN DEL RIESGO							
	Puntuación del Riesgo = Probabilidad x Impacto	0.56		Prioridad de riesgo	Alta prioridad		
5 RESPUESTA A LOS RIESGOS							
5	ESTRATEGIA	Mitigar Riesgo	X	Evitar Riesgo			
		Aceptar Riesgo		Transferir Riesgo			
	RIESGO ASIGNADO A (Solo después de haber marcado Transferir el	Presidencia Ejecutiva	No aplica				
	CAUSA (S) DEL RIESGO ASIGNADO	No aplica					
	ALERTAS DE RIESGO (SEÑALES DE AVISO)	Cartera de proyectos PGD sin supervisión					
	RESPUESTA AL RIESGO	Decisión de la Presidencia Ejecutiva					

10. Procesos Críticos

El proceso crítico de la formulación del Plan de Gobierno Digital se encuentra en la generación de la Cartera de Proyectos TI que debe responder a los objetivos de Gobierno Digital y que a su vez está categorizado en: proyectos en beneficio directo al asegurado y derechohabiente y proyectos de apoyo a los procesos internos de la Organización.

La cartera de proyectos de inversión de ESSALUD se centra en grandes proyectos de mejoramiento de procesos manuales a procesos automatizados, así como mejorar la infraestructura de los Centros Asistenciales y Hospitales, y en cada uno de ellos se debe objetivar el componente tecnológico que facilite la implementación de los servicios digitales. Se requiere de un esfuerzo muy especial de la GCTIC con el Apoyo de la Alta Dirección para asegurar que los recursos que se destinen a estos componentes sean usados en forma adecuada.

Independientemente de esta Mega-Cartera de proyectos, el Comité del PGD tendrá el encargo de formular las acciones concretas que permitan implementar los servicios digitales en el menor tiempo posible, y son estas acciones las que deberán plasmarse en proyectos que constituyan la cartera de proyectos del PGD.

11. Conclusiones

El presente Manual de Procesos y Procedimientos para la formulación del Plan de Gobierno Digital cumple con el propósito de generar una hoja de ruta para la ejecución y seguimiento del Plan de Gobierno Digital en ESSALUD.

12. Recomendaciones

- a. ESSALUD diseña sus servicios con el propósito de atender y satisfacer las demandas, problemas y/o necesidades de sus asegurados y derechohabientes. Para ello, es necesario que se fortalezca la gestión por procesos, se comparta información, teniendo como referencia la innovación basada en la experiencia óptima al asegurado, se investigue y analicen sus comportamientos, necesidades y preferencias.
- b. Se recomienda incorporar en el Comité del Plan de Gobierno Digital a una persona representante de los asegurados a fin de contar con la perspectiva del asegurado.
- c. Se sugiere designar al Líder de Gobierno Digital para iniciar los trabajos de formulación del Plan de Gobierno Digital. GCTIC funge de Secretario Técnico quien tendrá como funciones:
 - i. Elaborar las actas de las reuniones.
 - ii. Coordinar las agendas de las reuniones (temas a discutir o debatir en la reunión) y sus convocatorias.
 - iii. Cooperar con la formulación de la cartera de proyectos del PGD.
 - iv. Generar los documentos preliminares.
 - v. Otros que considere El Comité.
- d. La formulación de la cartera de proyectos del PGD es el aspecto crucial del desarrollo del Plan de Gobierno Digital, categorizándolos en proyectos orientados al asegurado y los proyectos institucionales. La envergadura de los proyectos contemplados en el PEI (básicamente centrados en construcciones y remodelaciones de Centros Asistenciales), no permite visualizar las acciones tendientes a garantizar el uso adecuado de la tecnología para beneficiar al asegurado. La Cartera de proyectos del PGD tiene justamente el propósito de cubrir efectivamente dicha brecha, asegurando que las acciones globales cuenten justamente con los componentes tecnológicos que permitan beneficiar directamente al asegurado.

- e. Uno de los proyectos urgentes en esta cartera de proyectos del PGD será integrar en una sola plataforma a todas las aplicaciones donde interviene el asegurado. Esta plataforma debe ser sencilla, y segura, permitiendo tener la certeza que el asegurado sea quien dice ser. A partir de esta plataforma, se sugiere iniciar la revisión del TUPA para simplificar los procesos existentes.