

SERVICIO DE ADMINISTRACIÓN TRIBUTARIA - SAT

RESOLUCIÓN JEFATURAL N° 001-004-00003867

Lima, 3 de febrero de 2017.

CONSIDERANDO:

Que, mediante Edicto N.º 225, se creó el Servicio de Administración Tributaria - SAT, como organismo público descentralizado de la Municipalidad Metropolitana de Lima, con personería jurídica de Derecho Público Interno y con autonomía administrativa, económica, presupuestaria y financiera;

Que, de conformidad con lo dispuesto en el artículo 12 del Reglamento de Organización y Funciones - ROF del SAT, aprobado mediante la Ordenanza N.º 1698 y modificada por la Ordenanza N.º 1881, publicadas en el Diario Oficial El Peruano el 5 de mayo de 2013 y el 26 de abril de 2015, respectivamente, la Jefatura de la Institución tiene como principal objetivo dirigir, controlar y supervisar el correcto funcionamiento de la entidad;

Que, mediante Resolución Ministerial N.º 19-2011-PCM se aprobó como actividad permanente la "Formulación y Evaluación del Plan Operativo Informático (POI) de las entidades de la Administración Pública" y su Guía de Elaboración;

Que, de acuerdo a lo establecido en la parte considerativa de la citada resolución ministerial, el Plan Operativo Informático - POI, constituye un instrumento de gestión de corto plazo, que permite definir las actividades informáticas de las entidades de la Administración Pública integrantes del Sistema Nacional de Informática, en sus diferentes niveles;

Que, los artículos 3 y 4 de la norma antes señalada, disponen que las entidades a que se refiere el artículo 3 de la Ley N.º 27785, Ley Orgánica del Sistema Nacional de Control y de la Contraloría General de la República, se encuentran sujetas al Sistema Nacional de Informática, debiendo registrar, cada año fiscal, en la página Web del Portal del Estado Peruano, (www.peru.gob.pe/poi), la Evaluación del Plan Operativo Informático - POI correspondiente;

Que, de conformidad a lo señalado en el numeral 4.2 del acápite IV de la Guía para elaborar la Formulación y Evaluación del Plan Operativo Informático de las Entidades de la Administración Pública, la aprobación de la formulación, registro y evaluación del Plan Operativo Informático de



las entidades del Gobierno Central, Regional y Local, es realizada por la máxima autoridad de la entidad;

Que, mediante Resolución Jefatural N.º 001-004-00003682 de fecha 29 de febrero de 2016, se aprobó el Plan Operativo Informático – POI del Servicio de Administración Tributaria – SAT, correspondiente al ejercicio 2016; reformulado por Resolución Jefatural N.º 001-004-00003799;

Que, mediante Informe N.º 254-082-00000191, de fecha 31 de enero de 2017, la Gerencia Central de Innovación y Proyectos, en atención al Informe N.º 005-082-0000700 emitido por la Gerencia de Informática, solicita la elaboración de la resolución jefatural que apruebe la Evaluación del Plan Operativo Informático – POI, correspondiente al ejercicio 2016, adjuntando para tal efecto el citado documento;

Estando a lo dispuesto por el numeral 4 del acápite IV de la Guía para elaborar la Formulación y Evaluación del Plan Operativo Informático de las Entidades de la Administración Pública y el artículo 12 del Reglamento de Organización y Funciones del SAT, aprobado mediante Ordenanza N.º 1698, modificada por la Ordenanza N.º 1881;



SE RESUELVE:

Artículo 1º.- Aprobar la Evaluación del Plan Operativo Informático - POI del Servicio de Administración Tributaria - SAT, correspondiente al ejercicio 2016, cuyo anexo forma parte integrante de la presente resolución.

Artículo 2º.- Encargar a la Gerencia de Informática del SAT la realización de las acciones tendientes al registro en la página Web del Portal del Estado Peruano (www.peru.gob.pe/poi), de la Evaluación del Plan Operativo Informático del Servicio de Administración Tributaria correspondiente al ejercicio 2016.

Artículo 3º.- Encargar al responsable del Portal de Transparencia del SAT la publicación de la presente resolución en la página Web de la Entidad: www.sat.gob.pe.

Regístrese, comuníquese y cúmplase.




















Danitza Clara Milosevich Caballero
Jefa del Servicio de Administración Tributaria

SAT

Servicio de Administración
Tributaria de Lima

EVALUACION DEL PLAN OPERATIVO INFORMÁTICO AÑO 2016

GERENCIA DE INFORMÁTICA

Elaborado por: Consuelo Edith Gutiérrez Sermeño Cargo: Responsable del Área Funcional de Control de Calidad de TI Fecha: 20/01/2017	Firma:  
Revisado por: Cesar Edilberto Terry Ramos Cargo: Responsable del Área Funcional de Gestión de Operaciones de TI Fecha: 27/01/2017	Firma:  
Revisado por: Genaro Torres Armas Cargo: Responsable del Área Funcional de Gestión de Soluciones de TI Fecha: 27/01/2017	Firma:  
Revisado por: Consuelo Edith Gutiérrez Sermeño Cargo: Responsable del Área Funcional de Control de Calidad de TI Fecha: 27/01/2017	Firma:  
Revisado por: Juan Martin Camino León Cargo: Oficial de Seguridad de la Información Fecha: 27/01/2017	Firma:  
Revisado por: Edson León de la Sota Cargo: Responsable del Área Funcional de Gestión de Servicios de TI Fecha: 27/01/2017	Firma:  
Aprobado por: Waldir Tume Ledesma Cargo: Gerente de Informática Fecha: 30/01/2017	Firma:  
Aprobado por: Erika Sánchez Pallete Cargo: Gerente Central de Innovación y Proyectos Fecha: 31/01/2017	Firma:  

INDICE

II. ANEXO N° 02 FORMATO N° 01 ANÁLISIS DE LA GESTIÓN INFORMÁTICA	3
CUADRO 1: COMPARACIÓN DE LO PLANIFICADO VS. LO EJECUTADO	3
CUADRO 2: RECURSOS HUMANOS	9
CUADRO 3: PRESUPUESTO DEL ÁREA DE INFORMÁTICA	9
CUADRO 4: INDICADORES	9
CUADRO N° 05: DETERMINACIÓN DE MEDIDAS CORRECTIVAS Y SUGERENCIAS	10



II. ANEXO N° 02 FORMATO N° 01 ANÁLISIS DE LA GESTIÓN INFORMÁTICA

CUADRO 1: COMPARACIÓN DE LO PLANIFICADO VS. LO EJECUTADO

I. DATOS PARA LA EVALUACIÓN

I. Denominación de la actividad u **Orden** **1**
proyecto

Dirigir las Actividades de la Gerencia y Gestionar los Recursos Tecnológicos y de Información de la Institución

Descripción de la actividad:

- Planificar, organizar, dirigir y controlar las actividades del personal a su cargo a fin de gestionar de forma eficiente la información, software, hardware informático, servicios de telecomunicaciones y servicios de apoyo a los mismos, los cuales son necesarios para el funcionamiento de los procesos de la Entidad.

TIPO: Actividad

TIPO DE ORIENTACION: Orientado al ciudadano

Prioridad: 1

Indicadores de Avance:

% Anual	100	% de Cumplimiento	100 ¹
---------	-----	-------------------	------------------

Presupuesto:

Presupuesto Planificado	217,935 ²	Presupuesto Ejecutado	218,042.73 ³
-------------------------	----------------------	-----------------------	-------------------------

Usuarios:

Usuarios Beneficiados	41	Usuarios que Demandan	41
-----------------------	----	-----------------------	----



¹ Porcentaje obtenido del Módulo de Control de la Gestión.

² PIM al 07/09/2016 indicado por la Gerencia de Finanzas con memorando N° 162-092-00010163. PIM al 31/12/2016 S/. 218,452.

³ Información obtenida de la ejecución presupuestal – SAF.

Gestionar la Calidad de los Sistemas Informáticos

- Revisar todas las solicitudes de pase a producción y requerimientos de datos ingresados mediante el Sistema de Gestión de Requerimientos, asegurándose que cumplan con los requerimientos técnicos, buenas prácticas y documentación definidos.
- Detectar e informar acerca de las incidencias encontradas durante el desarrollo de pruebas funcionales.
- Asegurar la disponibilidad de un ambiente controlado y actualizado para el desarrollo de las pruebas de aceptación.

TIPO DE ORIENTACION: Orientado a la Gestión Interna

Indicadores de Avance:

Presupuesto:

Usuarios:

Usuarios	722	Usuarios que	722
Beneficiados		Demandan	



⁵ PIM al 07/09/2016 indicado por la Gerencia de Finanzas con memorando N° 162-092-00010163. PIM al 31/12/2016 S/. 189.708.

⁶ Información obtenida de la ejecución presupuestal – SAF.

I. Denominación de la actividad o proyecto **Orden** **3**
Desarrollar y Realizar Mantenimiento a los Sistemas Informáticos

Descripción de la actividad:

Brindar soporte a las áreas del SAT en cuanto a desarrollo y mantenimiento de aplicaciones informáticas.

TIPO: Actividad

TIPO DE ORIENTACION: Orientado al ciudadano

Prioridad: 1

Indicadores de Avance:

% Anual	100	% de Cumplimiento	100 ⁷
---------	-----	-------------------	------------------

Presupuesto:

Presupuesto Planificado	1,684,034 ⁸	Presupuesto Ejecutado	1,656,026.48 ⁹
-------------------------	------------------------	-----------------------	---------------------------

Usuarios:

Usuarios Beneficiados	722	Usuarios que Demandan	722
-----------------------	-----	-----------------------	-----



⁷ Porcentaje obtenido del Módulo de Control de la Gestión.

⁸ PIM al 07/09/2016 indicado por la Gerencia de Finanzas con memorando N° 162-092-00010163. PIM al 31/12/2016 S/. 1,697,538.

⁹ Información obtenida de la ejecución presupuestal – SAF.

I. Denominación de la actividad o proyecto **Orden** **4**
 Gestionar la Seguridad de las Tecnologías de la Información

Descripción de la actividad:

Implementar mecanismos de seguridad sobre las tecnologías de información del SAT, los cuales permitan gestionar y tratar efectiva y eficientemente los riesgos para la seguridad de la información, aseguren la continuidad operativa de la institución y permitan el cumplimiento del marco normativo aplicable.

TIPO: Actividad

TIPO DE ORIENTACION: Orientado a la Gestión Interna

Prioridad: 1

Indicadores de Avance:

% Anual	100	% de Cumplimiento	87.50 ¹⁰
---------	-----	-------------------	---------------------

Presupuesto:

Presupuesto Planificado	94,970 ¹¹	Presupuesto Ejecutado	95,212.35 ¹²
-------------------------	----------------------	-----------------------	-------------------------

Usuarios:

Usuarios Beneficiados	722	Usuarios que Demandan	722
-----------------------	-----	-----------------------	-----

I. Denominación de la actividad o proyecto **Orden** **5**

Gestionar la operatividad de la plataforma tecnológica y la atención de requerimiento de Información.

Descripción de la actividad:

Mantener disponible la plataforma tecnológica, mediante ejecución de mantenimientos, renovación de soporte/garantías, adquisiciones de bienes y contrataciones de Servicios de TI.

TIPO: Actividad

TIPO DE ORIENTACION: Orientado a la Gestión Interna

Prioridad: 1

Indicadores de Avance:

% Anual	100	% de Cumplimiento	100 ¹³
---------	-----	-------------------	-------------------



¹⁰ Porcentaje obtenido del Módulo de Control de la Gestión.

¹¹ PIM al 07/09/2016 indicado por la Gerencia de Finanzas con memorando N° 162-092-00010163. PIM al 31/12/2016 S/. 106,310.

¹² Información obtenida de la ejecución presupuestal – SAF.

¹³ Porcentaje obtenido del Módulo de Control de la Gestión.

Presupuesto:

Presupuesto Planificado	4,827,101 ¹⁴	Presupuesto Ejecutado	4,286,940.63 ¹⁵
-------------------------	-------------------------	-----------------------	----------------------------

Usuarios:

Usuarios Beneficiados	722	Usuarios que Demandan	722
-----------------------	-----	-----------------------	-----

I. Denominación de la actividad o proyecto Orden 6

Optimización en el Registro de Información en Materia Tributaria

Descripción del proyecto:

- Permitirá mejorar el proceso de registro de información en materia tributaria de los contribuyentes, con el desarrollo de los productos: Captura de información del ciudadano y el Módulo ExtraSat. A través de captura de información del ciudadano en el Map Tributario, se podrá detectar y dar aviso de contribuyentes que requieren registro o actualización. Asimismo, el Módulo ExtraSat Integrado permitirá estandarizar y consolidar la información de los contribuyentes del Módulo Notario SAT y el Módulo de Inscripción Vehicular.

TIPO: Actividad**TIPO DE ORIENTACION: Orientado a la Gestión Interna****Prioridad: 1****Indicadores de Avance:**

% Anual	100	% de Cumplimiento	90 ¹⁶
---------	-----	-------------------	------------------

Presupuesto:

Presupuesto Planificado	100,000 ¹⁷	Presupuesto Ejecutado	90,500 ¹⁸
-------------------------	-----------------------	-----------------------	----------------------

Usuarios:

Usuarios Beneficiados	220	Usuarios que Demandan	220
-----------------------	-----	-----------------------	-----

I. Denominación de la actividad o proyecto Orden 7

¹⁴ PIM al 07/09/2016 indicado por la Gerencia de Finanzas con memorando N° 162-092-00010163. PIM al 31/12/2016 S/. 4,973,671.

¹⁵ Información obtenida de la ejecución presupuestal – SAF.

¹⁶ Información obtenida del memorando N° 255-092-00000508 emitido por la Gerencia de Proyectos

¹⁷ Información obtenida del memorando N° 255-092-00000432 emitido por la Gerencia de Proyectos.

¹⁸ Información obtenida del memorando N° 255-092-00000508 emitido por la Gerencia de Proyectos



Módulo de Control y Seguimiento para la Corrección de Inconsistencias - MCSISAT

Descripción del proyecto:

El Proyecto contempla el desarrollo e implementación del Módulo de control y seguimiento para la corrección de inconsistencias – MCSISAT, el mismo contemplará lo siguiente:

- Mantenimiento de Casuísticas.
- Gestión de indicadores mediante un Dashboard.
- Extracción de registros de inconsistencias en forma automática.
- Registro de control de casuísticas por área.
- Control y seguimiento de la solución de inconsistencias por área.
- Registro y control de estatus de inconsistencias.
- Generación de alertas.

TIPO: Proyecto

TIPO DE ORIENTACION: Orientado al ciudadano

Prioridad: 1

Indicadores de Avance:

% Anual	100	% de Cumplimiento	90 ¹⁹
---------	-----	-------------------	------------------

Presupuesto:

Presupuesto Planificado	63,911.50 ²⁰	Presupuesto Ejecutado	60,250 ²¹
-------------------------	-------------------------	-----------------------	----------------------

Usuarios:

Usuarios Beneficiados	12	Usuarios que Demandan	12
-----------------------	----	-----------------------	----



¹⁹ Información obtenida del memorando N° 255-092-00000508 emitido por la Gerencia de Proyectos.

²⁰ Información obtenida del memorando N° 255-092-00000432 emitido por la Gerencia de Proyectos.

²¹ Información obtenida del memorando N° 255-092-00000508 emitido por la Gerencia de Proyectos.

CUADRO 2: RECURSOS HUMANOS

1.- Total de personal en la institución (Planilla, CAS, Practicantes y Terceros)	930 ^{22 23}
2.- Personal con acceso a la computadora	738 ²⁴
3.- Personal con acceso a Internet	500 ²⁵
4.- Total de personal informático	42

CUADRO 3: PRESUPUESTO DEL ÁREA DE INFORMÁTICA

Detalle del Presupuesto	Presupuesto
PRESUPUESTO INSTITUCIONAL	87,325,932²⁶
PRESUPUESTO DEL ÁREA DE INFORMÁTICA	11,164,949
Presupuesto asignado a actividades informáticas	7,017,267
Presupuesto asignado a los proyectos.	163,912
Presupuesto total asignado a las adquisiciones informáticas.	3,983,770
Otros	0

CUADRO 4: INDICADORES

Nombre del Indicador	Indicador
Eficacia en el cumplimiento de actividades (E1)	96.30%
Eficiencia en el uso de recursos (E2)	96.25%
Cobertura del servicio (I1)	100.00%
% Personal que accede a la tecnología (I2)	79.35%
% del presupuesto institucional destinado a las TI (I3)	12.79%
% de acciones orientadas al ciudadano (I4)	0.00%
% de acciones orientadas a la capacitación (I5)	0.00%
% de acciones orientadas a la gestión interna (I6)	100.00%
Índice de atenciones realizadas (I7)	99.15%
Productividad del área de informática (I8)	231



- ²² Información obtenida del memorando N° 187-092-00020938 emitido por la Gerencia de Recursos Humanos.
- ²³ Información obtenida del memorando N° 003-092-00011250 emitido por la Gerencia de Administración.
- ²⁴ Información obtenida del informe N° 257-082-00000358 emitido por el Responsable del Área de Gestión de Operaciones de TI.
- ²⁵ Información obtenida del informe N° 257-082-00000358 emitido por el Responsable del Área de Gestión de Operaciones de TI.
- ²⁶ Información obtenida del PIA – SAF.

CUADRO N° 05: DETERMINACIÓN DE MEDIDAS CORRECTIVAS Y SUGERENCIAS

Limitaciones y medidas correctivas implementadas:

I. DATOS PARA LA EVALUACIÓN

I. Denominación de la actividad o proyecto Orden 1

Dirigir las Actividades de la Gerencia y Gestionar los Recursos Tecnológicos y de Información de la Institución

Descripción del proyecto:

- Planificar, organizar, dirigir y controlar las actividades del personal a su cargo a fin de gestionar de forma eficiente la información, software, hardware informático, servicios de telecomunicaciones y servicios de apoyo a los mismos, los cuales son necesarios para el funcionamiento de los procesos de la Entidad.

TIPO DE ORIENTACION: Orientado a la Gestión Interna

LIMITACIONES

- Recursos financieros restringidos para brindar capacitaciones al personal de la Gerencia de Informática.
- Escasas herramientas tecnológicas que sirvan de soporte a la Gestión de TI.
- Dados los trabajos de mantenimiento y nuevos desarrollos que consumen los tiempos del personal, se dificulta la investigación de temas relativos a nuevas tendencias tecnológicas e innovación.
- Recursos financieros limitados para temas relacionados a renovación tecnológica.
- Escasa visión integral de los responsables de áreas funcionales frente a los cambios o impactos en los procesos y sistemas.
- Falta de acercamiento de los responsables de áreas funcionales a las áreas usuarias para la identificación de sus necesidades.
- Falta de documentación de los procesos a implementarse.

MEDIDAS CORRECTIVAS IMPLEMENTADAS

- Se coordinó con la Gerencia de Recursos Humanos la ejecución de capacitaciones en el año; sin embargo, se indicó la importancia de la asignación presupuestal para los próximos años destinada a capacitaciones técnicas, funcionales y directivas al personal de la Gerencia.
- Se realizó la investigación e implementación de herramientas que presten soporte al marco de Gestión de TI.
- Si bien los temas relacionados a investigaciones tecnológicas ha sido muy ligero en el año 2016, se ha previsto para el presente año establecer posiciones clave para este tipo de estudios.
- Se brindaron las asignaciones presupuestales en el transcurrir del año 2016 a fin de cubrir las necesidades a nivel de infraestructura de la institución (UPS, discos duros, servidores, entre otros).
- Se establecieron mesas de trabajo en coordinación con la Gerencia de Organización y Procesos y las áreas usuarias a fin evaluar el impacto en los procesos y sistemas previo a la formulación de algún cambio.
- Se reestructuró la metodología de desarrollo de software a fin de que se cumpla con la documentación necesaria para el inicio de las implementaciones.



OBSERVACIONES Y/O SUGERENCIAS

Se efectuaron las siguientes modificaciones presupuestales:

Clasificador	Descripción	Modificación	Documentos
2.1.1.1.1.4	Personal con Contrato a Plazo Indeterminado	S/. 450	Habilitación de S/. 450 autorizado por la Gerencia de Informática el 30/09/2016.
2.1.1.1.2.99	Otras Retribuciones y Complementos	S/. 2	Habilitación de S/. 2 autorizado por la Gerencia de Informática el 30/09/2016.
2.1.1.9.1.1	Gratificaciones	S/. 20	Habilitación de S/. 20 autorizado por la Gerencia de Informática el 30/09/2016.
2.1.1.9.2.1	CTS	S/. 6	Habilitación de S/. 6 autorizado por la Gerencia de Informática el 30/09/2016.
2.1.3.1.1.5	Contribuciones a ESSALUD	S/. 39	Habilitación de S/. 39 autorizado por la Gerencia de Informática el 30/09/2016.
2.3.1.99.1.99	Otros Bienes	S/. 299	Habilitación de S/. 299 autorizado por la Gerencia de Informática el 28/03/2016.
2.3.2.1.2.99	Viajes Domésticos – Otros Gastos	S/. 2,501	Habilitación de S/. 300 autorizado por la Gerencia de Informática el 21/01/2016. Habilitación de S/. 300 autorizado por la Gerencia de Informática el 15/02/2016. Habilitación de S/. 201 autorizado por la Gerencia de Informática el 28/03/2016. Habilitación de S/. 1000 autorizado por la Gerencia de Informática el 18/04/2016. Habilitación de S/. 300 autorizado por la Gerencia de Informática el 04/05/2016. Anulación de S/. 200 autorizado con Memorando N° 003-092-00010519 el 09/06/2016. Habilitación de S/. 100 autorizado por la Gerencia de Informática el 26/08/2016. Habilitación de S/. 500 autorizado por la Gerencia de Informática el 18/10/2016.
2.3.2.7.11.99	Servicios Varios	S/. 2,005	Habilitación de S/. 300 autorizado por la Gerencia de Informática el 21/01/2016. Habilitación de S/. 680 autorizado por la Gerencia de Informática el 22/01/2016. Anulación de S/. 300 autorizado por la Gerencia de Informática el 15/02/2016. Habilitación de S/. 850 autorizado por la Gerencia de Finanzas el 25/02/2016. Habilitación de S/. 700 autorizado por la Gerencia de Informática el 04/05/2016. Habilitación de S/. 500 autorizado por la Gerencia de Informática el 27/05/2016. Anulación de S/. 225 autorizado con Memorando N° 003-092-00010519 el 09/06/2016. Anulación de S/. 500 autorizado por la Gerencia de Informática el 18/10/2016.
2.3.2.8.1.1	Contratación Administrativa de Servicios	-S/. 43,684	Anulación de S/. 42,600 autorizado con Memorando N° 187-092-00019544 el 26/01/2016. Anulación de S/. 1,084 autorizado por la Gerencia de Recursos Humanos el 15/03/2016.
2.3.2.8.1.2	Contribución ESSALUD de C.A.S	-S/. 1,212	Anulación de S/. 1,212 autorizado con Memorando N° 187-092-00019544 el 26/01/2016.
2.6.6.1.3.2	Softwares	-S/. 30,000	Anulación de S/. 30,000 autorizado por la Gerencia de Informática el 21/01/2016.



I. DATOS PARA LA EVALUACIÓN

I. Denominación de la actividad o proyecto

Orden

2

Gestionar la Calidad de los Sistemas Informáticos

Descripción del proyecto:

- Validar y asegurar el cumplimiento de los aspectos formales y estándares técnicos definidos en el SAT para el desarrollo de software, tanto por personal propio como encargado a terceros, con el fin de garantizar la calidad de los sistemas de información de la institución.

TIPO DE ORIENTACION: Orientado a la Gestión Interna

LIMITACIONES²⁷

- Alta carga de trabajo manual, debido a falta de herramientas que automaticen las labores de Calidad, tanto en revisión y test.
- Limitado alcance de las revisiones de Calidad, debido a falta de herramientas, sólo se realizan revisiones con un alcance de cumplimiento de estándares y metodología.

MEDIDAS CORRECTIVAS IMPLEMENTADAS²⁸

- Se ha elaborado el Procedimiento de Gestionar la Calidad de los Sistemas Informáticos el cual establece las acciones y responsabilidad que permitan asegurar la calidad de los sistemas informáticos de la institución, garantizando la correcta funcionalidad de los sistemas con el cumplimiento de estándares de calidad.
- Se acordó la nueva distribución de las carpetas que contendrán los objetos en el Controlador de Versiones para su posterior copia en el Team Foundation.
- Se ha cambiado el esquema de trabajo en el AFCCTI, el alcance de las revisiones ahora abarca el ámbito funcional para el caso de los proyectos realizándose pruebas funcionales.
- Se ha implementado formatos para la revisión de pases y realización de Pruebas Funcionales.

OBSERVACIONES Y/O SUGERENCIAS

Se efectuaron las siguientes modificaciones presupuestales:

Clasificador	Descripción	Modificación	Documentos
2.1.1.9.2.1	CTS	-S/. 1,670	Anulación de S/. 1,670 autorizado con Memorando N° 187-092-00020559 el 31/10/2016.
2.1.1.9.3.99	Otras Ocasionales	-S/. 1,894	Anulación de S/. 2,288 autorizado por la Gerencia de Recursos Humanos el 20/12/2016. Habilitación de S/. 439 autorizado por la Gerencia de Recursos Humanos el 29/12/2016.
2.3.2.8.1.1	Contrato Administrativo de Servicios	S/. 47,081	Habilitación de S/. 48,600 autorizado con Memorando N° 187-092-00019544 el 26/01/2016. Anulación de S/. 1,519 autorizado por la Gerencia de Recursos Humanos el 15/03/2016.
2.3.2.8.1.2	Contribución ESSALUD de C.A.S	S/. 1,320	Habilitación de S/. 1,320 autorizado con Memorando N° 187-092-00019544 el 26/01/2016.



²⁷ Información obtenida del Informe N° 256-082-00000082 emitido por el Responsable del Área de Gestión de Calidad de TI.

²⁸ Información obtenida del Informe N° 256-082-00000082 emitido por el Responsable del Área de Gestión de Calidad de TI.

I. DATOS PARA LA EVALUACION

I. Denominación de la actividad o proyecto **Orden** **3**
Desarrollar y Realizar Mantenimiento a los Sistemas Informáticos

Descripción del proyecto:

Brindar soporte a las áreas del SAT en cuanto a desarrollo y mantenimiento de aplicaciones informáticas.

TIPO DE ORIENTACION: Orientado a la Gestión Interna

LIMITACIONES²⁹

- Áreas usuarias no tienen identificadas las prioridades de los pedidos realizados a través del Sistema de Gestión de Requerimientos.
- No se tiene un equipo que centralice temas respecto a implementaciones de nuevas funcionalidades o mejoras de las aplicaciones existentes, en mucho de los casos no existen definiciones para realizar planes de trabajo para su implementación.
- Falta de tiempo para poder realizar un análisis más detallado del pedido, debido al corto tiempo que solicitan para su desarrollo de las aplicaciones por la naturaleza del pedido como por ejemplo temas normativos de cumplimiento obligatorio.
- Falta de recursos para realizar las implementaciones solicitadas de acuerdo a las urgencias requeridas.
- Se tienen limitaciones en infraestructura tecnológica al momento de realizar pruebas de desarrollo de terceros.
- Falta de documentación de los procesos a implementarse.
- Documentación técnica de los sistemas desactualizados.

MEDIDAS CORRECTIVAS IMPLEMENTADAS³⁰

- Se establecieron mesas de trabajo en coordinación con la Gerencia de Organización y Procesos a fin de realizar la definición de cada pedido de ser el caso, para ello se levantaron actas de reunión con las definiciones para iniciar la elaboración de los planes de trabajo así como el desarrollo de los pedidos priorizados.
- Se realizó la actualización de metodología de desarrollo de software a fin de que se cumplan con documentación necesaria para el inicio de las implementaciones a realizar en adelante.
- Se realizaron contrataciones de servicios terceros para atender pedidos priorizados por diversas Gerencias, esto debido a que se superó la capacidad de atención.
- Todos los nuevos pedidos de desarrollo de software estarán sujetos de acuerdo a la metodología de software una vez que se encuentre vigente por lo que deberá de existir documentación previa respecto del proceso a nivel de actividades para poder elaborar planes de trabajo para realizar el desarrollo de software.
- Se ha previsto para el presente año la actualización de documentación técnica de los sistemas que se encuentran en producción.



²⁹ Información obtenida del Informe N° 258-082-00000432 emitido por el Responsable del Área de Gestión de Soluciones de TI.

³⁰ Información obtenida del Informe N° 258-082-00000432 emitido por el Responsable del Área de Gestión de Soluciones de TI.

OBSERVACIONES Y/O SUGERENCIAS

Se efectuaron las siguientes modificaciones presupuestales:

Clasificador	Descripción	Modificación	Documentos
2.1.1.1.1.4	Personal con Contrato a Plazo Indeterminado	-S/. 30,105	Anulación de S/. 2,105 autorizado por la Gerencia de Recursos Humanos el 29/04/2016. Anulación de S/. 28,000 autorizado por la Gerencia de Recursos Humanos el 30/09/2016.
2.1.1.1.1.5	Personal con Contrato a Plazo Fijo	-S/. 103	Habilitación de S/. 4,149 autorizado por la Gerencia de Recursos Humanos el 30/09/2016. Anulación de S/. 4,252 autorizado por la Gerencia de Recursos Humanos el 29/12/2016.
2.1.1.9.2.1	CTS	S/. 8,526	Habilitación de S/. 7,286 autorizado por la Gerencia de Recursos Humanos el 30/09/2016. Anulación de S/. 2,270 autorizado con Memorando N° 187-092-00020606 el 09/11/2016. Habilitación de S/. 3,510 autorizado por la Gerencia de Recursos Humanos el 29/12/2016.
2.1.1.9.3.3	Compensación Vacacional	S/. 6,357	Habilitación de S/. 2,105 autorizado por la Gerencia de Recursos Humanos el 29/04/2016. Habilitación de S/. 4,252 autorizado por la Gerencia de Recursos Humanos el 29/12/2016.
2.1.1.9.3.99	Otras Ocasionales	-S/. 11,371	Anulación de S/. 11,905 autorizado por la Gerencia de Recursos Humanos el 20/12/2016. Habilitación de S/. 534 autorizado por la Gerencia de Recursos Humanos el 29/12/2016.
2.3.2.7.11.99	Servicios Diversos	S/. 310,200	Habilitación de S/. 37,000 autorizado por la Gerencia de Informática el 21/01/2016. Anulación de S/. 5,000 autorizado por la Gerencia de Informática el 22/01/2016. Habilitación de S/. 32,000 autorizado por la Gerencia de Informática el 11/02/2016. Habilitación de S/. 27,500 autorizado por la Gerencia de Finanzas el 25/02/2016. Habilitación de S/. 27,500 autorizado por la Gerencia de Informática el 18/04/2016. Habilitación de S/. 14,000 autorizado por la Gerencia de Informática el 19/04/2016. Habilitación de S/. 32,500 autorizado por la Gerencia de Informática el 04/05/2016. Habilitación de S/. 32,500 autorizado por la Gerencia de Informática el 09/06/2016. Anulación de S/. 2,500 autorizado por la Gerencia de Informática el 23/06/2016. Habilitación de S/. 28,000 autorizado por la Gerencia de Informática el 07/07/2016. Habilitación de S/. 32,500 autorizado por la Gerencia de Informática el 12/08/2016. Habilitación de S/. 14,000 autorizado por la Gerencia de Informática el 02/09/2016. Habilitación de S/. 10,200 autorizado por la Gerencia de Informática el 11/10/2016. Habilitación de S/. 15,000 autorizado por la Gerencia de Informática el 07/11/2016. Habilitación de S/. 15,000 autorizado por la Gerencia de Informática el 25/11/2016.
2.3.2.8.1.1	Contrato Administrativo de Servicios	-S/. 79,577	Anulación de S/. 67,200 autorizado con Memorando N° 187-092-00019544 el 26/01/2016. Habilitación de S/. 5,000 autorizado por la Gerencia de Recursos Humanos el 24/02/2016. Anulación de S/. 17,377 autorizado por la Gerencia de Recursos Humanos el 15/03/2016.
2.3.2.8.1.2	Contribución ESSALUD de C.A.S	-S/. 2,279	Anulación de S/. 2,172 autorizado con Memorando N° 187-092-00019544 el 26/01/2016. Anulación de S/. 107 autorizado por la Gerencia de Recursos Humanos el 24/02/2016.



I. DATOS PARA LA EVALUACIÓN

I. Denominación de la actividad o proyecto **Orden**
Gestionar la Seguridad de las Tecnologías de la Información

4

Descripción del proyecto:

Implementar mecanismos de seguridad sobre las tecnologías de información del SAT, los cuales permitan gestionar y tratar efectiva y eficientemente los riesgos para la seguridad de la información, aseguren la continuidad operativa de la institución y permitan el cumplimiento del marco normativo aplicable.

TIPO DE ORIENTACION: Orientado a la Gestión Interna

LIMITACIONES³¹

- Falta de documentación de procedimientos técnicos y operativos que dificultan el desarrollo e implementación del plan de pruebas del plan de contingencia informático y de otros procesos relevantes para la seguridad de la información como la gestión de cambios, gestión de la continuidad o gestión de incidencias.
- Falta de disponibilidad de recursos personales y materiales, en las áreas responsables de implementar las actividades consideradas en el plan de remediación de vulnerabilidades técnicas.
- No se ha terminado de definir e implementar la organización en materia de seguridad de la información dentro de la institución, si bien es cierto se han definido roles, estos no han sido formalmente asignados y no han entrado en funciones. Las actividades operativas de seguridad de la información están a cargo de una sola persona, existe dependencia de recursos de otras áreas, los cuales no siempre están disponibles.

MEDIDAS CORRECTIVAS IMPLEMENTADAS³²

- Se ha identificado y priorizado la documentación técnica necesaria y los responsables de su elaboración, con miras a desarrollar el plan de pruebas del Plan de Contingencias Informático. Mientras tanto se han definido y desarrollado pruebas de escenarios específicos de contingencia con miras a la campaña Masiva.
- Se incluyó como una actividad estratégica a desarrollar en el año 2017, la implementación del Sistema de Gestión de Seguridad de la Información, en el marco del cual se formalizará la estructura y roles para gestionar la seguridad en la institución y se desarrollará la gestión del riesgo.
- Se priorizaron y asignaron las actividades de remediación de vulnerabilidades, con horizontes de 03, 05 y 06 meses para su corrección.

OBSERVACIONES Y/O SUGERENCIAS

Se efectuaron las siguientes modificaciones presupuestales:

Clasificador	Descripción	Modificación	Documentos
2.1.1.1.1.4	Personal con Contrato a Plazo Indeterminado	S/. 10,420	Habilitación de S/. 10,420 autorizado por la Gerencia de Recursos Humanos el 30/09/2016.
2.1.1.1.2.99	Otras Retribuciones y Complementos	S/. 2	Habilitación de S/. 2 autorizado por la Gerencia de Recursos Humanos el 30/09/2016.
2.1.1.9.1.1	Gratificaciones	S/. 20	Habilitación de S/. 20 autorizado por la Gerencia de Recursos Humanos el 30/09/2016.
2.1.1.9.2.1	CTS	S/. 6	Habilitación de S/. 6 autorizado por la Gerencia de Recursos Humanos el 30/09/2016.
2.1.3.1.1.5	Contribuciones ESSALUD	S/. 892	Habilitación de S/. 892 autorizado por la Gerencia de Recursos Humanos el 30/09/2016.
2.3.2.7.1.1	Consultorías Personas Jurídicas	S/. 11,200	Habilitación de S/. 11,200 autorizado con Memorando de la Gerencia de Administración el 14/01/2016.

³¹ Información obtenida del Informe N° 921-082-00000122 emitido por el Oficial de Seguridad de la Información.

³² Información obtenida del Informe N° 921-082-00000122 emitido por el Oficial de Seguridad de la Información.



I. DATOS PARA LA EVALUACIÓN

I. Denominación de la actividad o proyecto

Orden

5

Gestionar la Operatividad de la Plataforma Tecnológica y la Atención de Requerimientos de Información

Descripción del proyecto:

Mantener disponible la plataforma tecnológica, mediante ejecución de mantenimientos, renovación de soporte/garantías, adquisiciones de bienes y contrataciones de Servicios de TI

TIPO DE ORIENTACIÓN: Orientado a la Gestión Interna

LIMITACIONES³³

- No disponibilidad de Servidores de Red para Masiva y Procesos, por tal motivo, se alquilaban dichos equipos, los cuales ocupaba tiempo del personal para la implementación y desinstalación de dichos equipos.
- Varios procedimientos para la atención de requerimientos de instalación y configuración de software (ofimática) no estaban documentados, generando en algunos casos la demora en la atención de los requerimientos.
- Se contaba con muchas imágenes de los Sistemas Operativos/Aplicaciones de perfiles de usuario almacenados en diferentes medios, lo que generaba retraso en las actividades de soporte.

MEDIDAS CORRECTIVAS IMPLEMENTADAS³⁴

- Se gestionó el presupuesto y se adquirió los servidores de red que soporte en forma permanente las actividades de masiva y procesos.
- Se ha elaborado 07 documentos (manuales). Estos documentos están en revisión del analista.
- Se procedió a estandarizar y agrupar las imágenes en un repositorio compartido.

OBSERVACIONES Y/O SUGERENCIAS

Se efectuaron las siguientes modificaciones presupuestales:

Clasificador	Descripción	Modificación	Documentos
2.1.1.1.1.4	Personal con Contrato a Plazo Indeterminado	S/. 8,812	Habilitación de S/. 8,812 autorizado por la Gerencia de Recursos Humanos el 30/09/2016.
2.1.1.1.1.5	Personal con Contrato a Plazo Fijo	-S/. 6,154	Anulación de S/. 1,154 autorizado por la Gerencia de Recursos Humanos el 29/01/2016. Anulación de S/. 5,000 autorizado con Memorando N° 187-092-00020559 el 31/10/2016.
2.1.1.9.2.1	CTS	-S/. 1,600	Anulación de S/. 1,600 autorizado por la Gerencia de Recursos Humanos el 30/09/2016.
2.1.1.9.3.3	Compensación Vacacional	S/. 1,154	Habilitación de S/. 1,154 autorizado por la Gerencia de Recursos Humanos el 29/01/2016.
2.1.1.9.3.99	Otras Ocasionales	S/. 474	Habilitación de S/. 314 autorizado por la Gerencia de Recursos Humanos el 20/12/2016. Habilitación de S/. 160 autorizado por la Gerencia de Recursos Humanos el 29/12/2016.
2.3.1.99.1.99	Otros Bienes	S/. 109,999	Habilitación de S/. 133,000 autorizado con RJ N° 001-004-00003709 el 26/04/2016. Habilitación de S/. 608 autorizado por el Órgano de Control Interno el 02/06/2016. Anulación de S/. 20,000 autorizado por la Gerencia de Informática el 21/07/2016. Anulación de S/. 8,809 autorizado por la Gerencia de Informática el 25/08/2016. Habilitación de S/. 7,000 autorizado por la Gerencia de Informática el 09/09/2016.

³³ Información obtenida del Informe N° 257-082-00000352 emitido por el Responsable del Área de Gestión de Operaciones de TI.

³⁴ Información obtenida del Informe N° 257-082-00000352 emitido por el Responsable del Área de Gestión de Operaciones de TI.



			Anulación de S/. 1,800 autorizado por la Gerencia de Informática el 08/11/2016.
2.3.2.2.2.3	Servicio de Internet	S/. 253,557	Habilitación de S/. 179,331 autorizado con Memorando de la Gerencia de Administración el 14/01/2016. Habilitación de S/. 75,000 autorizado por la Gerencia de Informática el 21/07/2016. Habilitación de S/. 400 autorizado por la Gerencia de Informática el 25/08/2016. Anulación de S/. 1,174 autorizado por la Gerencia de Informática el 08/11/2016.
2.3.2.4.1.5	Mant. Acondic. Y Reparac. De Maquinaria	S/. 80,366	Habilitación de S/. 80,065 autorizado con Memorando de la Gerencia de Administración el 14/01/2016. Habilitación de S/. 129,048 autorizado por la Gerencia de Informática el 26/01/2016. Habilitación de S/. 129,349 autorizado con RJ N° 001-004-00003709 el 26/04/2016.
2.3.2.4.1.99	Mant. Acondic. Y Reparac. De Otros Bienes	S/. 453,835	Habilitación de S/. 7,287 autorizado con Memorando de la Gerencia de Administración el 14/01/2016. Habilitación de S/. 129,048 autorizado por la Gerencia de Informática el 26/01/2016. Habilitación de S/. 80,000 autorizado por la Gerencia de Administración el 12/08/2016. Habilitación de S/. 37,000 autorizado por la Gerencia de Informática el 19/08/2016. Habilitación de S/. 49,000 autorizado por la Gerencia de Informática el 31/08/2016. Habilitación de S/. 30,000 autorizado por la Gerencia de Informática el 06/09/2016. Habilitación de S/. 42,000 autorizado por la Gerencia de Informática el 19/09/2016. Habilitación de S/. 22,500 autorizado por la Gerencia de Informática el 22/09/2016. Habilitación de S/. 9,000 autorizado por la Gerencia de Informática el 18/10/2016. Habilitación de S/. 14,000 autorizado por la Gerencia de Informática el 08/11/2016. Habilitación de S/. 34,000 autorizado por la Gerencia de Informática el 30/11/2016.
2.3.2.5.1.4	Alquiler de Mueb. E Inmueb. De Maquinaria	-S/. 7,678	Habilitación de S/. 950 autorizado con Memorando de la Gerencia de Administración el 14/01/2016. Anulación de S/. 16,000 autorizado por la Gerencia de Informática el 21/01/2016. Habilitación de S/. 7,500 autorizado por la Gerencia de Informática el 23/06/2016. Anulación de S/. 128 autorizado por la Gerencia de Informática el 05/08/2016.
2.3.2.7.4.99	Otros Servicios de Informática	S/. 11,500	Habilitación de S/. 11,500 autorizado con RJ N° 001-004-00003709 el 26/04/2016.
2.3.2.7.11.99	Servicios Diversos	S/. 112,628	Habilitación de S/. 15,106 autorizado con Memorando de la Gerencia de Administración el 14/01/2016. Anulación de S/. 10,000 autorizado por la Gerencia de Informática el 18/01/2016. Anulación de S/. 21,600 autorizado por la Gerencia de Informática el 21/01/2016. Habilitación de S/. 4,320 autorizado por la Gerencia de Informática el 22/01/2016. Habilitación de S/. 7,300 autorizado por la Gerencia de Informática el 11/02/2016. Habilitación de S/. 22,300 autorizado por la Gerencia de Informática el 25/02/2016. Anulación de S/. 500 autorizado por la Gerencia de Informática el 28/03/2016. Anulación de S/. 10,903 autorizado por la Gerencia de Informática el 14/04/2016. Anulación de S/. 11,800 autorizado por la Gerencia de Informática el 18/04/2016. Habilitación de S/. 37,000 autorizado con RJ N° 001-004-00003709 el 26/04/2016. Habilitación de S/. 11,800 autorizado por la Gerencia de Informática el 04/05/2016. Habilitación de S/. 12,500 autorizado por la Gerencia de Informática el 09/06/2016.



			<p>Habilitación de S/. 12,500 autorizado por la Gerencia de Informática el 07/07/2016.</p> <p>Habilitación de S/. 6,854 autorizado por la Gerencia de Informática el 05/08/2016.</p> <p>Habilitación de S/. 7,500 autorizado por la Gerencia de Informática el 12/08/2016.</p> <p>Habilitación de S/. 6,000 autorizado por la Gerencia de Informática el 02/09/2016.</p> <p>Habilitación de S/. 6,000 autorizado por la Gerencia de Informática el 11/10/2016.</p> <p>Habilitación de S/. 6,000 autorizado por la Gerencia de Informática el 07/11/2016.</p> <p>Anulación de S/. 3,641 autorizado por la Gerencia de Informática el 08/11/2016.</p> <p>Habilitación de S/. 6,000 autorizado por la Gerencia de Informática el 25/11/2016.</p>
2.3.2.8.1.1	Contrato Administrativo de Servicios	S/. 48,955	<p>Habilitación de S/. 49,200 autorizado con Memorando N° 187-092-00019544 el 26/01/2016.</p> <p>Habilitación de S/. 1,755 autorizado por la Gerencia de Recursos Humanos el 15/03/2016.</p> <p>Anulación de S/. 2,000 autorizado por la Gerencia de Recursos Humanos el 31/03/2016.</p>
2.3.2.8.1.2	Contribución ESSALUD de C.A.S	S/. 2,677	<p>Habilitación de S/. 2,784 autorizado con Memorando N° 187-092-00019544 el 26/01/2016.</p> <p>Anulación de S/. 107 autorizado por la Gerencia de Recursos Humanos el 31/03/2016.</p>
2.6.3.2.1.1	Adquisición de Máquinas y Equipos	S/. 29,900	<p>Habilitación de S/. 30,000 autorizado por la Gerencia de Informática el 21/01/2016.</p> <p>Anulación de S/. 100 autorizado por la Gerencia de Informática el 05/08/2016.</p>
2.6.3.2.3.1	Equipos Computaciones y Periféricos	S/. 14,706	<p>Habilitación de S/. 20,000 autorizado por la Gerencia de Informática el 01/06/2016.</p> <p>Anulación de S/. 5,294 autorizado por la Gerencia de Informática el 05/08/2016.</p>
2.6.3.2.3.3	Equipos de Telecomunicaciones	S/. 11,295	<p>Habilitación de S/. 11,300 autorizado por la Gerencia de Informática el 21/01/2016.</p> <p>Anulación de S/. 5 autorizado por la Gerencia de Informática el 05/08/2016.</p>
2.6.3.2.9.4	Adquisición de Maq. Y Equipo para Electricidad	S/. 12,000	<p>Habilitación de S/. 12,000 autorizado por la Gerencia de Informática el 30/11/2016.</p>



Descripción del proyecto:

Permitirá mejorar el proceso de registro de información en materia tributaria de los contribuyentes, con el desarrollo de los productos: Captura de información del ciudadano y el Módulo ExtraSat. A través de captura de información del ciudadano en el Map Tributario, se podrá detectar y dar aviso de contribuyentes que requieren registro o actualización. Asimismo, el Módulo ExtraSat Integrado permitirá estandarizar y consolidar la información de los contribuyentes del Módulo Notario SAT y el Módulo de Inscripción Vehicular.

TIPO DE ORIENTACION: Orientado al Ciudadano**LIMITACIONES³⁵**

- Tiempo estimado para la etapa de análisis y documentación de procesos menor al requerido, debido a la complejidad de los procesos involucrados y el alcance de los mismos.
- Poca disponibilidad del funcional a cargo del Proceso de Registro y Determinación, lo cual limitó su participación en las reuniones de definición y/o tiempos de revisión de documentos.
- Participación parcial de GOP en la etapa de análisis de requerimientos, debido a la carga de trabajo del Analista responsable del Proceso de Registro y Determinación.
- Fuentes de desarrollo y producción (Web) no se encontraban sincronizados. Adicionalmente la configuración del servidor web de desarrollo y pre-producción no estaban alineadas a la de producción.
- Debido a la diversidad de sistemas comprometidos, la curva de aprendizaje para los miembros del equipo en general se incrementó considerablemente en el desarrollo, además de la falta de uniformidad en el conocimiento técnico de los desarrolladores que conformaban el equipo.
- Un programador del equipo se retiró del Proyecto de forma intempestiva.

MEDIDAS CORRECTIVAS IMPLEMENTADAS³⁶

- Cambio de estrategia para la etapa de desarrollo, se implementaron las mejoras solicitadas en el alcance del proyecto a través de requerimientos de mantenimiento.
- Comunicación temprana y coordinación a través del líder técnico a los especialistas de la Gerencia de Informática involucrados en actividades de definición y/o revisión.
- Se coordinó con la Gerencia de Organización y Procesos la participación del Analista responsable del proceso como revisor de las definiciones funcionales planteadas por el equipo de proyecto para agilizar el avance de la etapa de Análisis.
- La Gerencia de Informática designó a un colaborador que en coordinación con el equipo de desarrollo del Proyecto realizaron la actualización y preparación de ambientes requeridos para el desarrollo.
- Se solicitó apoyo constante del arquitecto de GIN para brindar capacitación a los programadores del proyecto. Asimismo, se reasignó actividades de acuerdo a las capacidades de cada desarrollador.
- Se contrató programadores adicionales y se extendió el horario de trabajo, con la finalidad de adelantar actividades de desarrollo.



³⁵ Información obtenida del memorando N° 255-092-00000508 emitido por la Gerencia de Proyectos.

³⁶ Información obtenida del memorando N° 255-092-00000508 emitido por la Gerencia de Proyectos.

OBSERVACIONES Y/O SUGERENCIAS

- Avance del Proyecto a un 90%, se solicitó el control de cambios respectivo para extender la duración del Proyecto hasta el ejercicio 2017.
- Se ejecutaron 23 de las 25 metas POI del Proyecto.
- Se ejecutó S/ 90,500.00, que equivale al 93% respecto del total S/ 97,386.50.



I. Denominación de la actividad o proyecto

Orden

7

Módulo de Control y Seguimiento para la Corrección de Inconsistencias - MCSISAT

Descripción del proyecto:

El Proyecto contempla el desarrollo e implementación del Módulo de control y seguimiento para la corrección de inconsistencias – MCSISAT, el mismo contemplara lo siguiente:

- Mantenimiento de Casuísticas.
- Gestión de indicadores mediante un Dashboard.
- Extracción de registros de inconsistencias en forma automática.
- Registro de control de casuísticas por área.
- Control y seguimiento de la solución de inconsistencias por área.
- Registro y control de estatus de inconsistencias.
- Generación de alertas.

TIPO DE ORIENTACIÓN: Orientado al Ciudadano

LIMITACIONES³⁷

- Poca participación de la Gerencia de Organización y Procesos durante las reuniones de levantamiento de información.
- El tiempo para la ejecución del proyecto planificado ha sido inferior al tiempo real que demanda la ejecución del proyecto.
- Renuncia de dos miembros del equipo del proyecto, un analista de sistemas y un programador.
- Poco conocimiento y experiencia real respecto al desarrollo del sistema del programador, lo cual conllevó a que el desarrollo tome más tiempo de lo previsto, asimismo se presentaron observaciones en los estándares de calidad a pesar de las capacitaciones brindadas a los programadores.
- Conforme se venía realizando el desarrollo, se encontraban algunas dificultades que tomaban tiempo en hallar las soluciones debido a que se ha venido trabajando con la nueva arquitectura.
- Durante las pruebas en pre producción para la primera interacción no se contaba con toda la disponibilidad de los usuarios debido a sus tareas diarias.

MEDIDAS CORRECTIVAS IMPLEMENTADAS³⁸

- Todas las actividades relacionadas al levantamiento de información fueron realizadas por el equipo del proyecto.
- Reprogramación de las metas POI, para poder realizar la contratación de un programador adicional y la ampliación de las labores de otro programador, para poder hacer frente a las actividades pendientes de desarrollo del módulo, redistribuyendo así las tareas programadas.
- Actividades de análisis relacionadas al sistema realizado durante los últimos meses (noviembre y diciembre) fueron realizadas por el Líder Técnico.
- Apoyo por parte del arquitecto de sistemas y de su equipo cuando se presentaban dificultades relacionadas a las mismas (nuevas arquitecturas).
- Se realizaron actividades en horario extendido para poder cumplir con el tiempo estimado de la ejecución.

OBSERVACIONES Y/O SUGERENCIAS

- El nivel de cumplimiento fue de 90% al cierre del 31.12.2016.
- Se ejecutaron 13 de las 14 metas POI programados del proyecto.
- Se ejecutó S/ 60,250.00 que equivale al 95% respecto al total de S/ 63,911.50.



³⁷ Información obtenida del memorando N° 255-092-00000508 emitido por la Gerencia de Proyectos.

³⁸ Información obtenida del memorando N° 255-092-00000508 emitido por la Gerencia de Proyectos.