Modelo de Centro de Acceso Público de Gobierno Electrónico
CAP EGOB

CAP EGOB

Publicación de la Oficina Nacional de Gobierno Electrónico e Informática - ONGEI
Presidencia del Consejo de Ministros
Versión 1.0
2016

PERÚ
GE
TI
ONGEI

Tabla de Contenido

RESUMEN EJECUTIVO 3
A. JUSTIFICACIÓN 4
1. Base Legal 4
2. Objetivo 4
3. Alcance 4
4. Contexto Actual 4
5. Centro de Acceso Público 6
B. CENTRO DE ACCESO PÚBLICO DE GOBIERNO ELECTRÓNICO 7
1. Precisiones de la Ley N° 29904 para la implementación de un CAP EGOB 7
2. Precisiones del Reglamento de la Ley de Firmas y Certificados Digitales 8
3. Tipos de CAP EGOB 8
4. Beneficios de los CAP EGOB 9
5. Sostenibilidad 9
C. MODELO CAP EGOB 11
1. Identificar el segmento de beneficiarios 11
2. Propuesta de valor 11
3. Canales de interacción con los beneficiarios 11
4. Relación con los beneficiarios 12
5. Financiamiento 12
6. Recursos clave 12
7. Actividades clave 13
8. Red de Aliados 14
9. Estructura de Costos 14
Bibliografía 15

RESUMEN EJECUTIVO

La manera que hoy en día las entidades públicas se relacionan con la sociedad, las empresas u otras entidades públicas ha cambiado con el uso de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones (TIC) en la Administración Pública. Al respecto, podemos decir que el Estado viene desarrollando nuevas formas de atender al ciudadano a través del Gobierno Electrónico (servicios en línea, aplicaciones móviles, redes sociales, entre otros).

Según la Organización de Estados Americanos (OEA) el Gobierno Electrónico es *"el uso de las Tecnologías de Información y Comunicación (TIC), por parte de las instituciones de gobierno, para mejorar cualitativamente los servicios e información que se ofrecen a los ciudadanos; aumentar la eficiencia y eficacia de la gestión pública e incrementar sustantivamente la transparencia del sector público y la participación ciudadana"*[1] *(énfasis añadido)*. En este sentido, se hace necesarios que desde las entidades públicas se promueva el acceso y uso de los servicios públicos electrónicos por parte de los ciudadanos y empresas.

En el Perú la Ley N° 29904 - Ley de Promoción de la Banda Ancha y Construcción de la Red Dorsal Nacional de Fibra Óptica establece la implementación de los Centros de Acceso Público de Gobierno Electrónico (CAP EGOB) por parte de las entidades, como mecanismo para promover un mayor acceso y uso de los servicios y aplicaciones de Gobierno Electrónico por parte de la población, lo que conlleva también al aprovechamiento de la Banda Ancha (Internet de alta velocidad y calidad).

Es por ello que el presente documento busca desarrollar los componentes necesarios para que las entidades públicas a nivel nacional implementen y gestionen un CAP EGOB, comprende desde la concepción de una propuesta de valor, es decir, identificar los servicios que brindaremos a la ciudadanía, hasta considerar los recursos tecnológicos (hardware, software) y físicos que soportarán dichos servicios. Es importante señalar que los CAP EGOB son espacios físicos a través del cual la población recibirá asistencia para el uso de un servicio público electrónico.

Finalmente, indicar que los CAP EGOB se convierten en aquellos espacios que van a contribuir a mejorar las relaciones Estado – Ciudadano, Estado – Empresa, Estado – Estado, fomentando el ejercicio de la ciudadanía y favoreciendo al desarrollo de un Estado moderno, descentralizado, eficiente y transparente.

[1] Organización de Estados Americanos. Puede ser consultado en: http://www.oas.org/es/sap/dgpe/guia_egov.asp.

A. JUSTIFICACIÓN

1. Base Legal

- Constitución Política del Perú.
- Ley N° 29158 - Ley Orgánica del Poder Ejecutivo.
- Ley N° 27444 – Ley del Procedimiento Administrativo General.
- Ley N° 29904 - Ley de Promoción de la Banda Ancha y Construcción de la Red Dorsal Nacional de Fibra Óptica.
- Ley N° 27269 – Ley de Firmas y Certificados Digitales.
- Decreto Supremo N° 063-2007-PCM que aprueba el Reglamento de Organización y Funciones de la Presidencia del Consejo de Ministros.
- Decreto Supremo N° 052-2008-PCM que aprueba el Reglamento de la Ley de Firmas y Certificados Digitales, modificado por el Decreto Supremo N° 070-2011-PCM y Decreto Supremo N ° 105-2012-PCM.
- Decreto Supremo N° 066-2011-PCM que aprueba el Plan de Desarrollo de la Sociedad de la Información en el Perú – La Agenda Digital Peruana 2.0.
- Decreto Supremo N° 081-2013-PCM que aprueba la Política Nacional de Gobierno Electrónico 2013 – 2017.
- Decreto Supremo N° 014-2013-MTC que aprueba el Reglamento de la Ley N° 29904, Ley de Promoción de la Banda Ancha y Construcción de la Red Dorsal Nacional de Fibra Óptica.

2. Objetivo

El presente documento tiene por objetivo brindar un marco de referencia para la implementación de un Centro de Acceso Público de Gobierno Electrónico (CAP EGOB) por parte de una entidad u organización, para ello se definen los componentes necesarios para este proceso.

3. Alcance

El ámbito de aplicación del documento es para todas las entidades públicas de los tres (03) niveles de gobierno, definidos en el Artículo 1 del Título Preliminar de la Ley N° 27444 - Ley del Procedimiento Administrativo General.

4. Contexto Actual

La Encuesta sobre Gobierno Electrónico realizado por la Organización de Naciones Unidas (ONU) mide el Índice de Desarrollo de Gobierno Electrónico (IDGE) de 192 países a nivel mundial. Dicho Índice está compuesto por la medición de 03 subíndices: infraestructura de telecomunicaciones, capital humano y servicios en línea.

Para el presente documento nos centraremos en el subíndice de Servicios en línea, cuya medición se basa en la evaluación de los portales institucionales (contenidos, funciones, accesibilidad, otros) de las entidades de un país. Asimismo, realiza una clasificación de las etapas de desarrollo de los servicios en línea, y son:

- *Servicios Emergentes:* se consideran a aquellos servicios que nos brindan información institucional (manuales, organigrama, ROF, etc.), las páginas web son estáticas.

- *Servicios Mejorados:* se cuentan con páginas web dinámicas, la interacción es bidireccional aquellos que nos permiten realizar la búsqueda de información, consulta de expedientes, entre otros.

- *Servicios Transaccionales:* permite realizar transacciones en línea como pagos de servicios, duplicados de documentos, ingresar solicitudes, entre otros.

- *Servicios Conectados:* aquellos que requieren el intercambio de datos e información para la prestación de un servicio digital.

Las entidades públicas vienen haciendo uso de las TIC para desarrollar y mejorar la prestación de los servicios públicos del Estado. Como se puede ver en el Catálogo de Servicios en línea de la Administración Pública a la fecha se cuentan con 641 servicios en línea brindados principalmente por entidades del Poder Ejecutivo, Legislativo y Judicial.

En el Perú el desarrollo de los servicios públicos digitales se ha desarrollado de manera heterogénea al nivel de servicio, es decir, hay un mayor número de servicios públicos digitales emergentes y mejorados que comprenden desde la disponibilidad de acceder a portales institucionales para el acceso a información institucional, búsqueda de documentos, descarga de formularios, entre otros; y en menor cantidad los servicios transaccionales y conectados como por ejemplo las ventanillas únicas que permiten al ciudadano acceder a servicios públicos integrados a través de un solo canal. Asimismo, en los últimos años se ha visto un mayor despliegue en el desarrollo de aplicaciones móviles de servicios públicos, contando a la fecha con 65 aplicaciones registradas en el Catálogo de Aplicaciones Móviles del Estado[2], así como también el uso de redes sociales[3] para interactuar con la ciudadanía; ambos servicios, aplicaciones móviles y redes sociales, vienen a ser los de mayor uso por parte de la población que accede a Internet.

Por otro lado, según el Instituto Nacional de Estadística e Informática - INEI[4] la población que accede a Internet para interactuar con organizaciones estatales o autoridades públicas solo alcanza al 9.9% del total de la población que accede a Internet (46%). Asimismo, según la Encuesta Residencial de Servicios de Telecomunicaciones - ERESTEL 2015[5] el mayor uso de Internet por parte de los hogares es para realizar actividades de búsqueda de información (77.4%), acceso a redes sociales (78.8%), al correo electrónico (52.5%) y mensajería instantánea como WhatsApp u otros (46.6%); sin embargo, el uso de Internet para acceso a servicios como la banca electrónica (8.4%), compra o venta de productos o servicios (4.7%) mantiene niveles muy bajos.

Al respecto, podemos decir que es necesario hacer una mayor difusión de los servicios públicos digitales, así como también desarrollar estrategias que permitan asesorar a la ciudadanía y empresas en el acceso y uso de dichos servicios, de tal manera que podamos ver un mayor incremento en el uso de los mismos. En este sentido, los Centros de Acceso Público de Gobierno Electrónico (CAP EGOB), buscan ser un medio a través del cual se promueva el acceso a los servicios públicos digitales, orientando y asistiendo a la población en el uso de los mismos, contribuyendo a mejorar las relaciones Estado - Ciudadano, Estado – Empresa y Estado –Estado.

[2] ONGEI. Catálogo de Aplicaciones Móviles del Estado. Puede ser consultado en http://www.movil.softwarepublico.gob.pe/
[3] ONGEI. Directorio de Redes Sociales de la Administración Pública. Puede ser consultado en: http://www.peru.gob.pe/redessociales/
[4] INEI. Informe Técnico Estadísticas de las TIC en los Hogares. Marzo 2016
[5] OSIPTEL. ERESTEL 2015. Puede ser consultado en: https://www.osiptel.gob.pe/repositorioaps/data/1/1/1/par/erestel-2015-servicios-telecomunicaciones-hogares/ERESTEL_2013-2015.pdf

5. Centro de Acceso Público

De acuerdo a la Ley N° 29904 – Ley de Promoción de la Banda Ancha y Construcción de la Red Dorsal Nacional de Fibra Óptica, los Centros de Acceso Público (**CAP**) son espacios en los cuales la población accede a los beneficios de la banda ancha para su incorporación a la Sociedad de la Información y el Conocimiento.

Asimismo, el Reglamento de la citada norma define dos (02) tipos de **CAP**[6]:

- **CAP TELECENTRO:** para la formación y fortalecimiento de capacidades.
- **CAP E-GOB:** para el acceso a contenidos y aplicaciones de Gobierno Electrónico.

En el presente documento nos centraremos en el desarrollo del modelo de CAP EGOB.

[6] Los modelos de CAP Telecentro y CAP EGOB serán elaborados por la Oficina Nacional de Gobierno Electrónico e Informática de la Presidencia del Consejo de Ministros en coordinación con el Ministerio de Educación y el Ministerio de Transportes y Comunicaciones.

B. CENTRO DE ACCESO PÚBLICO DE GOBIERNO ELECTRÓNICO

La Ley N° 29904 - Ley de Promoción de Banda Ancha y Construcción de la Red Dorsal Nacional de Fibra Óptica señala en su Artículo N° 24 *"… las entidades públicas deberán implementar centros de acceso público con conexiones de Banda Ancha… para que la población acceda a contenidos y aplicaciones de Gobierno…"* (Énfasis añadido). En este sentido, podemos decir que todas las entidades públicas deberán implementar los Centros de Acceso Público de Gobierno Electrónico (CAP EGOB), que son espacios físicos para la atención, orientación y asesoramiento presencial a la población que requieran acceder a información pública, realizar trámites y hacer uso servicios públicos digitales seguros de las entidades públicas, contribuyendo así al ejercicio de los derechos ciudadanos.

Más aún, el Reglamento de la Ley de Firmas y Certificados Digitales en su Artículo N° 40 indica que "*El ciudadano tiene derecho al acceso a los servicios públicos a través de medios electrónicos seguros para la realización de transacciones de gobierno electrónico con las entidades de la Administración Pública" (Énfasis añadido),* para ello las entidades deben implementar los Centros de Acceso Ciudadano[7] o CAP EGOB a fin de materializar este derecho, garantizando una óptima interacción con el Estado.

La implementación de los CAP EGOB es de obligatorio cumplimiento por parte de todas las entidades públicas a nivel nacional, teniendo responsabilidad administrativa su no implementación. Cabe indicar que la implementación, operación y mantenimiento de un CAP E-GOB puede darse entre una o más entidades públicas, o con el apoyo de aliados estratégicos.

Todos los CAP E-GOB que se implementen o ya estén implementados deben solicitar a la ONGEI su registro en la Red Nacional de Centros de Acceso Público, asimismo deberán brindar información de manera periódica o a solicitud de la ONGEI acerca de la cantidad de transacciones por servicio, costos de transacción, tiempo invertido por transacción individual, entre otros.

1. Precisiones de la Ley N° 29904 para la implementación de un CAP EGOB

El Reglamento de la Ley N° 29904 en el Artículo 45° señala algunas precisiones para la implementación de un CAP EGOB:

a) *En los lugares estables de atención al público, en forma proporcional 50:1 a las capacidades de atención del recinto, es decir por cada 50 personas o resto de 50 mayor a 25 de aforo del lugar (excluyendo personal de la entidad o de servicios externos del local) se dispondrá al menos un terminal de acceso público orientado al uso de herramientas de Gobierno Electrónico de la entidad y del Estado Peruano en general.*
b) *En el caso de atención itinerante al público, se dispondrá de al menos un equipo terminal de acceso público.*
c) *Se contará con personal de asesoramiento a los efectos de orientar a los usuarios en el manejo de los contenidos y aplicaciones de Gobierno Electrónico propios de la(s) entidad(es) pública(s) donde el CAP E-Gob se encuentre.*

[7] Reglamento de la Ley N° 27269 – Ley de Firmas y Certificados Digitales
"…
Artículo 52° De los Centros de Acceso Ciudadano
Se entiende por Centros de Servicios Ciudadanos a los locales, instituciones o puntos que sirven para el acceso ciudadano a la realización de transacciones de gobierno electrónico prioritariamente, a fin que a través de tales Centros los ciudadanos puedan materializar los derechos a que se refieren los artículos 40, 41 y 42 del presente Reglamento.
…"

Al respecto, precisar que las entidades públicas que inicien el proceso de implementación y gestión de un CAP EGOB podrán considerar, además de las precisiones anteriores, los lineamientos emitidos por la ONGEI.

2. Precisiones del Reglamento de la Ley de Firmas y Certificados Digitales

El Reglamento de la Ley de Firmas y Certificados Digitales[8] define a los Centros de Acceso Ciudadano considerado Centros de Acceso Público de Gobierno Electrónico (de acuerdo con la Ley N° 29904), a los locales, instituciones o puntos que sirven para el acceso ciudadano a la realización de transacciones de gobierno electrónico prioritariamente; resaltando la importancia de contar con personal capacitado para brindar información a los usuarios en el manejo y uso de la tecnología requerida para la realización de transacciones de gobierno electrónico.

Asimismo, en su Artículo N° 53 establece los elementos necesarios que debe contar un CAP EGOB para una óptima interacción del ciudadano con el Estado, los cuales son:
"…
a) Equipos de cómputo que cuenten con lectoras de tarjetas inteligentes, incluyendo sus respectivos controladores de dispositivo (drivers), a fin de permitir a los usuarios su autenticación y empleo de firma digital para las transacciones en que ésta sea requerida.
b) Infraestructura tecnológica adecuada (computadores, equipos de red, etc.).
c) Sistemas que garanticen la seguridad en las transacciones que realizan, confidencialidad, privacidad y no almacenamiento de información personal.
d) Personal capacitado para la asistencia en el empleo de los mecanismos y dispositivos necesarios para la realización de transacciones de gobierno electrónico.
e) Terminales equipados con los componentes de software necesarios para la realización de transacciones públicas a través de medios electrónicos, incluyendo los componentes de firma digital y verificación de firma digital.
…"

Además, señala que la ONGEI es el encargado de verificar el cumplimiento de los requisitos necesarios para operar un Centro de Acceso Ciudadano, considerado CAP EGOB, así como llevar un **Registro Nacional de los Centros de Acceso Ciudadano o Centro de Acceso Público**.

3. Tipos de CAP EGOB

Se han definido dos (02) tipos de CAP EGOB:

a) Cabina de Gobierno Electrónico: aquella conformada por uno o más computadoras de escritorio[9] o portátiles[10], puestos a disposición de la ciudadanía para el acceso a servicios y aplicaciones de Gobierno Electrónico.

---

[8] ***Reglamento de la Ley N°27269- Ley de Firmas y Certificados Digitales***
"Artículo N° 52.- De los Centros de Acceso Ciudadano
Se entiende por Centros de Servicios Ciudadanos a los locales, instituciones o puntos que sirven para el acceso ciudadano a la realización de transacciones de gobierno electrónico prioritariamente, a fin que a través de tales Centros los ciudadanos puedan materializar los derechos a que se refieren los artículos 40, 41 y 42 del presente Reglamento. (Énfasis añadido)
Artículo N° 53.- De los elementos de los Centros de Acceso Ciudadanos
(…)
Corresponde a la Oficina Nacional de Gobierno Electrónico e Informática verificar el cumplimiento de los requisitos necesarios para operar un Centro de Acceso Ciudadano, de acuerdo a lo establecido en el presente artículo, debiendo asimismo llevar un Registro Nacional de los Centros de Acceso Ciudadano autorizados para la prestación de este tipo de servicios". (Énfasis añadido)

[9] También llamada desktop, son computadoras personales diseñadas para ser instaladas en una ubicación fija.

[10] Ordenador personal móvil o transportable. Por ejemplo: notebooks, netbooks, laptops o ultrabooks.

b) Agente Automatizado: Son los procesos y equipos programados para atender requerimientos predefinidos y dar una respuesta automática sin intervención humana en dicha actividad[11].

4. Beneficios de los CAP EGOB

Entre los principales beneficios que se han podido identificar tenemos:

a) Para las personas y empresas

- Acceder y hacer uso de contenidos y aplicaciones de Gobierno Electrónico para: proveer servicios o productos al Estado, constituir una empresa en línea, pagar tributos e impuestos en línea, otros.
- Ahorrar tiempo y dinero con lo cual mejora su calidad de vida.
- Acceder a información especializada de la Administración Pública.

b) Para las entidades públicas

- Mejorar la relación Estado – Ciudadano, Estado – Empresa y Estado – Estado.
- Promover la transparencia, colaboración entre entidades públicas y la participación ciudadana.
- Mayor uso de los servicios públicos digitales de una entidad por parte de la población.
- Mejorar los niveles de atención a los ciudadanos.
- Incrementar la productividad de la gestión de las entidades públicas mediante el uso de las TIC.

c) A nivel nacional

- Consolidarnos como una Sociedad de la Información integrada y proyectada al futuro.
- Contribuir a la reducción de la brecha de acceso y aprovechamiento de las TIC a nivel nacional.
- Fortalecer el desarrollo económico, social y cultural del país.

5. Sostenibilidad

Un factor primordial para el éxito de un CAP es contar con el compromiso de las autoridades o líderes institucionales de una entidad, desde el proceso de implementación hasta la puesta en marcha del mismo, debiendo garantizar los recursos económicos, humanos y tecnológicos durante todo el proceso.

De igual manera, se debe realizar un análisis de los principales servicios que se desean brindar a través del CAP EGOB, así como si dichos servicios serán solo informativos o permitirán realizar algún tipo de transacción de Gobierno Electrónico.

Es importante tener en cuenta a las TIC como herramientas indispensables que contribuyen a promover la transparencia, la participación ciudadana, la colaboración, así como también a desarrollar servicios modernos, eficientes, y seguros, contribuyendo al desarrollo de la Sociedad de la Información y el Conocimiento.

[11] De acuerdo a lo definido en el Reglamento de la Ley de Firmas y Certificados Digitales.

Ilustración 1.- Modelo de Centro de Acceso Público de Gobierno Electrónico – CAP EGOB

Fuente: Elaboración ONGEI

C. MODELO CAP EGOB

A continuación se detallan cada uno de los componentes del Modelo de CAP EGOB, los cuales son necesarios considerar antes de la implementación del CAP. Estos componentes o modelo pueden variar en el tiempo, de acuerdo a la realidad nacional y los avances tecnológicos.

1. Identificar el segmento de beneficiarios

Son aquellas personas, empresas que tienen un problema o necesidad para acceder y/o hacer uso de contenidos y aplicaciones de Gobierno Electrónico.

Los segmentos de beneficiarios pueden ser:

a. Ciudadanos en general
b. Administrados
c. Empresas
d. Otros que defina la entidad

Cada entidad definirá sus criterios de segmentación de acuerdo a los tipos de servicios públicos que brinde y su marco normativo vigente (Ley orgánica, Reglamento de Organización y Funciones, TUPA u otros).

2. Propuesta de valor

Para el CAP EGOB la propuesta de valor es: ***Facilitar el acceso y la prestación de servicios públicos digitales a la población de manera segura.*** Entonces los servicios públicos que se pueden considerar son:

a. Acceso a contenidos y aplicaciones de Gobierno Electrónico
- Búsqueda de información del servicio presencial o en línea.
- Realizar consultas, búsquedas en línea.
- Realizar trámites en línea.
- Pago de servicios en línea.
- Participación ciudadana en línea[12].

b. Orientación y asesoramiento en el acceso y uso de los servicios públicos digitales de la entidad y trámites en línea.

c. Otros.

3. Canales de interacción con los beneficiarios

Los canales de interacción pueden ser:

Tabla 1.- Canales de interacción del CAP E-GOB

Directos (Gestionado por la entidad)	Cabina CAP EGOB administrada por la entidad.
	Agente automatizado (módulo, terminal)
	Locales descentralizados de la entidad.

[12] Se consideran aquellos servicios que promuevan la participación del ciudadano a través de opiniones sobre políticas públicas, leyes, tomas de decisiones, etc.

Indirectos (Gestionado con ayuda de aliados o socios)	Instalaciones o locales del aliado.

Fuente: Elaboración propia ONGEI

4. Relación con los beneficiarios

Las relaciones pueden ser:

a. Asistencia Personal
Atención, orientación, y asesoramiento en el uso de aplicaciones de Gobierno Electrónico de manera presencial en las cabinas de Gobierno Electrónico.

b. Autoservicio
Pueden acceder a los servicios de la entidad a través de **agentes automatizados** ubicados en el local de la entidad, como en sedes descentralizadas, etc. Asimismo, los agentes automatizados deben contar con mecanismos que brinden una asistencia global para asegurar la adecuada prestación y orientación en el uso de los servicios públicos digitales (audios o audiovisuales que orienten a la población en el uso de un servicio), folletería con instrucciones, otros.

5. Financiamiento

El financiamiento para la implementación de un CAP E-GOB puede darse a través de:

- **Entidad pública:** el financiamiento puede ser por Fondo de Compensación Municipal - FONCOMUN, Fondo de Compensación Regional - FONCOR, cooperación internacional o recursos propios.

- **Alianza Público – Privada (APP):** a través del establecimiento de alianzas, convenios o acuerdos entre entidades del sector público y sector privado para la implementación, operación o mantenimiento del CAP.

- **Donaciones** recibidas por empresas en el marco de iniciativas de Responsabilidad Social Empresarial – RSE.

6. Recursos clave

Para la operatividad de un CAP E-GOB se requiere contar con los siguientes recursos:

a. Internet: la provisión del servicio de acceso a Internet dependerá de las políticas de cada entidad y de los servicios públicos en línea que decidan brindar a través del CAP.

b. Físicos
Se requiere los siguientes recursos físicos:

- **Local:** ambiente suficientemente amplio que albergue a los equipos y mobiliario del CAP.

- **Hardware**
  Dependerá del tipo de CAP EGOB que quiera implementar. Puede considerar:

- Infraestructura tecnológica adecuada como computadoras, impresoras, routers o modem, switch, tarjetas inteligentes, televisores, etc. La cantidad de equipamiento dependerá de la cantidad de usuarios, tipos de servicios, espacio asignado, otros.
- Módulos o terminales equipados con los componentes de software necesarios para la realización de transacciones de Gobierno Electrónico (Tótems, Agentes Automatizados, dispositivos touch, etc.).

- **Mobiliario:** escritorio, sillas, estante, u otro que defina la entidad.

c. Intangibles

- **Software:** El sistema operativo es de libre elección de la entidad pública, estos deben garantizar la seguridad de la información en las transacciones que se realizan, etc.

d. Personal

Se han definido los siguientes roles:

- **Orientador CAP EGOB:** Personal capacitado para la asistencia, asesoramiento y orientación al público en el empleo de los mecanismos y dispositivos necesarios para la realización de transacciones de gobierno electrónico de una entidad[13].

- **Responsable del CAP EGOB:** es el área que se encargará de garantizar la operación y mantenimiento CAP luego de la puesta en marcha. Dependerá de la entidad si el orientador depende de esta área.

- **Área de Tecnologías de la Información:** área responsable de brindar el soporte técnico y atender los incidentes relacionados con los servicios públicos digitales que brinda el CAP EGOB.

7. Actividades clave

Se han considerado las siguientes actividades clave para el funcionamiento del CAP E-GOB:

- **Gestión del CAP E-GOB:** considera actividades como horario de funcionamiento, determinar los servicios que se brindarán en el CAP, otros.

- **Capacitación** a **orientadores:** la entidad deberá considerar actividades de capacitación al Orientador en el manejo de sus contenidos y aplicaciones de Gobierno Electrónico, procedimientos administrativos, entre otros.

- **Difusión de los servicios del CAP E-GOB**. A través de la página web institucional o redes sociales de la entidad para dar a conocer a la ciudadanía de los servicios y beneficios del CAP EGOB.

- **Garantizar la calidad del servicio.** La entidad debe garantizar que los servicios cumplan con los requerimientos de: disponibilidad, seguridad, continuidad y capacidad.
  - Disponibilidad: Garantizar que el beneficiario hace uso del servicio en las condiciones de tiempo y localidad.

[13] Conforme a lo establecido en el Reglamento de la Ley N° 29904.

- Seguridad: Garantizar que los beneficiarios reciban el servicio con: Confidencialidad, integridad y disponibilidad con toda confianza.
- Continuidad: Garantizar que los beneficiarios puedan usar un servicio incluso en momentos de dificultades o desastres.
- Capacidad: Garantizar que los beneficiarios reciben los servicios con capacidad de almacenamiento, rendimiento, y comunicaciones según lo acordado.

8. Red de Aliados

La entidad debe identificar y establecer alianzas estratégicas con actores del sector privado, sector público, sociedad civil, academia, entre otros, con la finalidad de:

- Compartir recursos como instalaciones, Internet, personal de seguridad, entre otros, o también a través de la tercerización de procesos y servicios.
- Obtener recursos (información, equipos, licencias, etc.) para el CAP EGOB.

9. Estructura de Costos

Para el CAP EGOB se pueden considerar los siguientes:

a. Costos Fijos

- Sueldo del orientador.
- Licencias de software (sistema operativo, antivirus, otros).
- Mantenimiento de equipos.
- Otros.

b. Costos Variables

- Difusión del CAP E-GOB (radio, televisión, etc.).
- Útiles de oficina (papel bond, lapiceros, plumones, etc.).
- Suministros de equipos.
- Otros

Bibliografía

- Osterwalder A. y Pigneur Y. (2010). Generación de Modelos de Negocio (Décima Edición). España. EGEDSA.

- Rojas Mejía F. (2010). Evolución de los centros de acceso público a las TIC. Comisión Económica para América Latina y el Caribe (CEPAL). Santiago de Chile.

- Organization for Economic Cooperation and Development, Understanding the Digital Divide, París: OECD, 2001, p. 5, disponible en línea en http://oecd.org/dataoecd/38/57/1888451.pdf

- Oficina de Comercio Gubernamental del Gobierno de Reino Unido (2007). Gestión de Servicios - ITIL. Reino Unido.

CRÉDITOS

Director General de la ONGEI
Cesar Vilchez Inga

Elaborado por:
Aldoradin Carbajal Yuri
Ganz Alvarado Hedda

Aportes al documento:
Cerna Goicochea Yarko
Apaza Aranda Israel
Gamio Franco Patricia

Presidencia del Consejo de Ministros – PCM
Oficina Nacional de Gobierno Electrónico e Informática – ONGEI
Calle Francisco de Toledo 219 – Urbanización La Virreyna, Surco
Teléfono: 219-7000
Web: www.ongei.gob.pe
e-mail: ongei@pcm.gob.pe