

## CONTRALORÍA GENERAL DE LA REPÚBLICA DEL PERÚ

### PROYECTO:

“MEJORAMIENTO DE LOS SERVICIOS DE CONTROL GUBERNAMENTAL PARA UN CONTROL EFECTIVO, PREVENTIVO Y FACILITADOR DE LA GESTIÓN DE PÚBLICA” – BID3

	<b>NOMBRE</b>	<b>CÓDIGO</b>
COMPONENTE	ADECUADO ACCESO A TIC EN LOS PROCESOS DE CONTROL GUBERNAMENTAL.	3.
PRODUCTO	IMPLEMENTACIÓN DE UN NUEVO MODELO DE GESTIÓN DE TI INCLUYENDO UN MODELO DE ARQUITECTURA TI	3.1
ACCIÓN/ PROYECTO INTERNO	DISEÑO E IMPLEMENTACIÓN DEL NUEVO MODELO DE GOBIERNO Y GESTIÓN DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIONES	3.1.1



### TÉRMINOS DE REFERENCIA

CONTRATACIÓN DE UNA FIRMA CONSULTORA PARA QUE DISEÑE E IMPLEMENTE EL NUEVO MODELO DE GOBIERNO Y GESTIÓN DE TI EN LA CONTRALORÍA GENERAL DE LA REPÚBLICA DE PERÚ-CGR, INCLUYENDO EL FORTALECIMIENTO DE LA HERRAMIENTA ITSM PROACTIVANET

1. INTRODUCCIÓN.
2. ANTECEDENTES.
3. OBJETIVOS (GENERAL Y ESPECÍFICO)
4. ALCANCE DE LA CONSULTORÍA: ACTIVIDADES REQUERIDAS
5. METODOLOGÍA DE TRABAJO
6. PRODUCTOS E INFORMES POR ENTREGAR.
7. PLAZO DEL SERVICIO
8. RECURSOS Y FACILIDADES A SER PROVISTOS POR EL CONTRATANTE.
9. PERFIL DE LA FIRMA CONSULTORA.
10. OTRAS OBLIGACIONES DE LA FIRMA CONSULTORA.
11. FORMA Y CONDICIONES DE PAGO.
12. PENALIDADES Y GARANTIAS
13. COORDINACIÓN, SUPERVISIÓN Y CONFORMIDAD
14. DERECHOS DE PROPIEDAD Y CONFIDENCIALIDAD DE LA INFORMACIÓN.
15. ANEXOS.

ENERO 2023

## 1. INTRODUCCIÓN

La Contraloría General de la República (CGR) es el órgano superior del Sistema Nacional de Control (SNC) que cautela el uso eficiente, eficaz y económico de los recursos del Estado, la correcta gestión de la deuda pública, así como la legalidad de la ejecución del presupuesto del sector público y de los actos de las instituciones sujetas a control; coadyuvando al logro de los objetivos del Estado en el desarrollo nacional y bienestar de la sociedad peruana.

Así mismo, es el ente rector del SNC, dotado de autonomía administrativa, funcional, económica y financiera, que tiene por misión dirigir y supervisar con eficiencia y eficacia el control gubernamental orientando su accionar al fortalecimiento y transparencia de la gestión de las entidades, la promoción de valores y la responsabilidad de los funcionarios y servidores públicos, así como contribuir con los Poderes del Estado en la toma de decisiones y con la ciudadanía para su adecuada participación en el control social.

La actual gestión de la CGR tiene como uno de sus objetivos principales modernizar y mejorar el SNC a fin de asegurar su eficacia y eficiencia en el control contra la corrupción y la inconducta funcional para así crear valor público. El nuevo modelo de Gobierno y Gestión de TI- MGG, se enmarca en la normativa del Estado Peruano y en estándares internacionales de buenas prácticas como COBIT 2019<sup>1</sup>, a fin de contar con las soluciones alineadas con el Sistema Nacional de Transformación Digital, la Ley de Gobierno Digital y los planteamientos del Plan de Gobierno Digital de la CGR.

## 2. ANTECEDENTES

Actualmente la CGR está en la etapa de planeación de una serie de proyectos enmarcado en el Contrato Préstamo N° 4724/OC-PE entre la República del Perú y el Banco Interamericano de Desarrollo (BID) para financiar el Proyecto “Mejoramiento de los servicios de control gubernamental para un control efectivo, preventivo y facilitador de la gestión pública”, el mismo que está diseñado para contribuir a la mejora de los servicios de control gubernamental, con el fin de mejorar la eficiencia y efectividad en el uso de los recursos del Estado.

El Proyecto mencionado comprende la ejecución de proyectos en los siguientes componentes:

- Componente 1. Adecuados procesos para un control efectivo y eficiente.
- Componente 2. Adecuadas capacidades de los RRHH en temas de control gubernamental.
- Componente 3. Adecuado acceso a TIC en los procesos de control gubernamental.
- Componente 4. Adecuada capacidad operativa para la prestación de servicios de control desconcentrados.

El componente 3, tiene como objetivo Implementar las tecnologías de información y comunicaciones (TIC) que soporten adecuadamente los procesos misionales de la CGR, ampliando sus capacidades y optimizando sus resultados mediante la implementación de una moderna arquitectura de soluciones, con énfasis en la integración e interoperabilidad de los sistemas, y con una arquitectura de datos enfocada en la consistencia, disponibilidad y accesibilidad, soportadas por una robusta infraestructura tecnológica.

El componente 3, cuenta con el proyecto interno 3.1.1 “Diseño e Implementación del Nuevo Modelo de Gobierno y Gestión de Tecnologías de la Información y Comunicaciones” del Producto 3.1 “Implementación de un nuevo modelo de Gestión de TI incluyendo un modelo de Arquitectura TI”.

---

<sup>1</sup> Para mayor detalle del marco contextual, revisar el anexo A.

Para ampliar la información de los antecedentes relacionados con el modelo de gobierno y gestión de TI, en el Anexo D, se relaciona el contexto del Modelo de Gobierno y Gestión y de la herramienta ITSM.

### 3. OBJETIVO

#### Objetivo general

Contratar una firma consultora para que diseñe e implemente el nuevo Modelo de Gobierno y Gestión de TI en la Contraloría General de la República de Perú-CGR, incluyendo el fortalecimiento de la herramienta ITSM ProactivaNet.

#### Objetivos específicos

- a. Contar con un entendimiento del gobierno y gestión de TI, así como del nivel de apropiación de la herramienta ITSM ProactivaNet<sup>2</sup>, en aras de abordar el nuevo modelo de gobierno y gestión de TI.
- b. Contar con un diseño detallado de la nueva estructura organizacional de la Gerencia de TI<sup>3</sup>, incorporando nuevos roles que no solo permitan el desarrollo de las funciones establecidas en el ROF, sino que fomenten la innovación, colaboración y desplieguen las capacidades requeridas para asumir la transformación digital.
- c. Contar con los artefactos de la Mesa de servicios de la CGR<sup>4</sup>, en aras de centralizarla y fortalecer la gestión de incidentes, peticiones y problemas de TI de la CGR.
- d. Fortalecer el proceso de “Gestión de las tecnologías de la información y las comunicaciones”, incorporando buenas prácticas, elaborando y/o actualizando la documentación<sup>5</sup> relacionada e implementando las mejoras en la Gerencia de TI.
- e. Contar con un modelo de desempeño implementado, que permita a la Gerencia de TI determinar el aporte de valor hacia el negocio, así como la implementación de acciones de mejora.
- f. Contar con una propuesta de instancias de decisión de TI, que permita dar mayor formalidad a la toma de decisiones y facilitar el trabajo colaborativo de TI con las diferentes unidades orgánicas de la CGR.
- g. Disponer de políticas y lineamientos de TI que fortalezcan la gobernabilidad de las tecnologías de la información al interior de la CGR.
- h. Contar con una estrategia de uso y apropiación, así como con un plan de capacitación de TI, que impacten a la cultura organizacional de la CGR, facilitando el despliegue de proyectos y de habilidades y competencias en materia de tecnología para toda la Entidad.
- i. Realizar las acciones necesarias para implementar y mejorar la apropiación de las funcionalidades de los módulos “incidentes, peticiones, base del conocimiento, niveles de servicio y proveedores” y “problemas, cambios y entregas” de la herramienta ITSM ProactivaNet en la CGR, finalizando con la transferencia de conocimiento necesaria para el personal designado por la CGR.
- j. Desarrollar las actividades necesarias para poner en operación los módulos “catálogo y cartera de servicios” y “discovery & gestión de activos y proveedores”, así como el componente “Control remoto” del ITSM ProactivaNet en la CGR, finalizando con la transferencia de conocimiento necesaria para el personal designado por la CGR.

---

<sup>2</sup> Resolución de Gerencia No. 000120-2021-CG/GAD, 20 de abril de 2021.

<sup>3</sup> Conforme a la normativa de SERVIR o quien cumpla sus funciones.

<sup>4</sup> La Mesa de servicios corresponde a la Mesa de ayuda y el *Call center*.

<sup>5</sup> El objetivo tiene como alcance la generación de toda la documentación requerida y necesaria para el diseño e implementación del nuevo modelo de gobierno y gestión de TI en la Contraloría General de la República de Perú-CGR (procesos, subprocesos y procedimientos de GTI), a excepción de la documentación requerida para implementar y certificar el SGSI bajo la norma ISO 27001 en su versión vigente, de acuerdo a los Términos de Referencia correspondientes.

#### 4. ALCANCE DE LA CONSULTORÍA: ACTIVIDADES REQUERIDAS

El presente servicio requiere la ejecución de las siguientes actividades:

1. Presentar y ejecutar el plan de gestión del proyecto, realizando lo siguiente:
  - a. Identificar los actores clave tanto a nivel funcional como técnico.
  - b. Identificar Interlocutores y Stakeholders.
  - c. Estructurar el modelo de gobierno del Proyecto.
  - d. Definir los roles y funciones de cada actor.
  - e. Hacer la estimación de la dedicación.
  - f. Hacer la revisión, ajustes y conseguir la aprobación de la estructura de gobierno del proyecto
  - g. Elaborar el Plan de gestión del proyecto y cronograma de actividades, que contenga el detalle de las actividades a desarrollar, tiempo estimado de duración, fecha de inicio, fecha fin, recurso o responsable de la actividad, actividad o producto entregado y el listado de hitos.
  - h. Elaborar el Plan de Calidad del Proyecto, que contenga el equipo de trabajo por parte de la consultoría, los criterios de calidad y aceptación de productos/entregables, el proceso de gestión del proyecto.
  - i. Elaborar el Plan de Gestión y Respuesta a Riesgos.
  - j. Elaborar el Plan de Comunicaciones de la gestión del proyecto, que contenga la definición de las entidades, actores o interesados en el proyecto y sus necesidades de comunicación, los formatos y medios de comunicación o divulgación, organización del equipo de trabajo y el proceso de comunicación.
  - k. Elaborar el Plan de Gestión de Cambios del proyecto. Este debe incluir la descripción del proceso de Gestión de cambios, el formato de solicitudes de cambio, registro de controles de cambio y la definición de las instancias de decisión.
  - l. Elaborar el Plan de Recursos del proyecto, que contenga el listado de colaboradores y sus perfiles, la descripción de las responsabilidades al interior del proyecto, estimación de tiempo y dedicación de los colaboradores.
  - m. Hacer el Lanzamiento del proyecto al interior de la CGR.
  
2. Diseñar y ejecutar el Plan estratégico de Gestión del cambio del proyecto, realizando lo siguiente:
  - a. Diseñar y ejecutar el plan estratégico de gestión del cambio del proyecto, dando alcance a cada una de las etapas de este.
  - b. Identificar y detallar para cada etapa del proyecto las diferentes actividades de gestión del cambio organizacional a aplicar, así como sus responsables y fechas de aplicación.
  - c. Este debe incluir lo siguiente:
    - Plan de patrocinio<sup>6</sup>, con la identificación de patrocinadores.
    - Plan de comunicaciones, incluyendo el público objetivo (involucrados-impactados), lenguaje para cada público, tipo de información, acción o mensaje a difundir, canal de comunicación, responsable del suministro de información, frecuencia.
    - Plan de transferencias<sup>7</sup> de conocimiento de lo definido en el proyecto (tanto funcionales como técnicas) para el gobierno y gestión de TI. Debe incluir, tema a transferir, subtemas (si aplica), fecha de sesión, duración (horas), asistentes (áreas, roles o cargos), estado.
  - d. Preparar el material para las transferencias de conocimiento, debe ser dinámico, lenguaje de fácil entendimiento, aplicando los lineamientos de la CGR.
  - e. Realizar las transferencias de conocimiento (tanto funcionales como técnicas) a los trabajadores de la CGR.
  - f. Generar evidencia de las transferencias de conocimiento realizadas, incluyendo: asistencia, memorias y evaluaciones de conocimiento (según aplique).

---

<sup>6</sup> Los patrocinadores son aquellas personas o entidades que contribuyen y apoyan a que todas las áreas apropien las actividades requeridas para la ejecución del proyecto. Este grupo debe ser el principal comprometido con el cambio, debido a que conoce claramente los beneficios que el proyecto traerá consigo a la entidad; también es el encargado de movilizar los recursos y los equipos de trabajo.

<sup>7</sup> Las capacidades que requieran ser desplegadas a través de una empresa especializada en la formación no están dentro del alcance de este proyecto.

- g. Realizar el curso en Project Management Professional (PMP) ofrecido por una entidad certificada por el PMI, con una duración de cuarenta (40) horas y para treinta (30) trabajadores de la CGR.
  - h. Realizar el curso oficial de fundamentos ITIL última versión por una entidad certificada por Axelos limited, con una duración de veinte cuatro (24) horas y para sesenta (60) trabajadores de la CGR. Adicionalmente, debe incluir el voucher de certificación frente al ente certificador, para el número de trabajadores descrito anteriormente
  - i. Realizar el curso oficial de fundamentos de COBIT 2019 por una entidad certificada por ISACA, con una duración de veinte (20) horas y para sesenta (60) trabajadores de la CGR. Adicionalmente, debe incluir el voucher de certificación frente al ente certificador ISACA, para el número de trabajadores descrito anteriormente.
3. Desarrollar un Entendimiento del gobierno de TI, teniendo en cuenta:
- a. Generar documento de entendimiento de gobierno de TI
  - b. Realizar la revisión de la Mesa de servicios de TI<sup>8</sup> de la CGR.
  - c. Realizar revisión del Comité de Gobierno y Transformación Digital.
  - d. Realizar revisión de los insumos relacionados con: estructura organizacional, roles de TI, procesos de TI, instancias de decisión, políticas y lineamientos; así como el diagnóstico situacional del MGG y su propuesta y normatividad aplicable.
4. Emitir el diseño aprobado por la CGR, de la estructura organizacional de la Gerencia de TI<sup>9</sup>. El diseño deberá contener como mínimo:
- a. Organigrama general, donde se pueda visualizar por cada subgerencia de TI, los roles involucrados.
  - b. Mapear los roles propuestos con los cargos establecidos por la CGR, de común acuerdo con la Gerencia de TI.
  - c. Detalle de los roles. Para cada rol se debe incluir como mínimo su descripción, funciones, educación y experiencia.
  - d. Análisis de necesidades de personal para implementar los roles de la Gerencia de TI. El documento debe incluir como mínimo la metodología desarrollada (incluyendo análisis de volumetría siempre que se cuente con información de referencia para tal fin), los resultados del análisis, la cantidad de personal para cada rol a contratar o capacitar. Este documento debe ser avalado por la Gerencia de TI.
  - e. Análisis de mesa de servicio. El documento debe contener la metodología, los hallazgos, ajustes a roles y propuesta. Se debe incluir un análisis de alternativas de operación (tercerización o propio), así como la centralización del servicio.
  - f. Actualización de documentación de la CGR, debe incluir la actualización de: documento Estructura Orgánica y Reglamento de Organización y Funciones de la Contraloría General de la República- ROF para las funciones de la Gerencia de TI y sus respectivas subgerencias, el cuadro de asignación de personal- CAP para cada uno de los cargos de la Gerencia de TI y actualizar la información del "Gerente de TI" en el Manual de Organización y Funciones de Cargos Directivos de la Contraloría General de la República-MOF y otros documentos que la CGR requiera según normatividad.
5. Diseño de artefactos de la Mesa de servicios de TI, empleando las buenas prácticas de ITIL v4 y las plantillas requeridas para su incorporación en la herramienta ITSM ProactivaNet entregue, que incluya:
- a. Catálogo de servicios de TI.
  - b. ANS's y OLA's para los servicios de TI.
  - c. Modelo de escalamiento de incidentes o requerimientos de TI.

---

<sup>8</sup> La Mesa de servicio de la CGR hace referencia a la Mesa de ayuda y *Call center*.

<sup>9</sup> Este debe estar basado en la propuesta del proyecto que tiene como objeto la "Contratar los servicios de una Firma Consultora en temas de formulación, evaluación e implementación de proyectos TIC relacionados al Gobierno y Gestión de TI, para que desarrolle un diagnóstico situacional del producto 3.1: "Nuevo modelo de Gestión de TI, incluyendo Arquitectura de TI diseñado e implementado", así como el planteamiento técnico de ejecución y elaboración de los Términos de Referencia para la contratación de la Firma Consultora en la etapa de ejecución, señalado en el alcance del producto".

6. Diseño e implementación de Procesos y Procedimientos y/o metodologías según aplique para la Gerencia de TI y sus tres Subgerencias. Teniendo en cuenta lo siguiente:
  - a. Revisar y validar la propuesta en alto nivel de los procesos de TI<sup>10</sup>.
  - b. Establecer el nivel (subproceso, procedimientos, instructivos y/o metodologías, según aplique), a adoptar para cada proceso del alcance, para esto se deben desarrollar sesiones de trabajo con la Gerencia de TI y las unidades orgánicas que correspondan, así como obtener la aprobación respectiva.
  - c. Los procesos contemplados en el alcance son los siguientes:
    - Gestión del conocimiento en TI<sup>11</sup>.
    - Gestión de la definición de requerimientos de software.
    - Gestión de la Identificación y la Construcción de Soluciones.
    - Gestión de activos de TI.
    - Gestión de los Cambios de TI.
    - Gestión de las peticiones e Incidentes del Servicio.
    - Gestión de problemas. Se debe validar si este proceso se trabaja independiente o si se incluye dentro de la gestión de peticiones e incidentes.
    - Gestión de la disponibilidad y capacidad.
  - d. Se deben incluir todos los procedimientos e instrumentos requeridos para la unificación de la Mesa de servicios.
  - e. Todos los documentos relacionados deben estar alineados con las acciones en curso e iniciativas, así como indicaciones, guías y lineamientos, de la CGR.
  - f. Diseñar con la CGR los documentos (procesos, procedimientos, instructivos, metodologías, formatos, según aplique, y flujos), según lo definido en los puntos anteriores, en las plantillas que la CGR defina según el tipo de documento y el Sistema Integrado de Gestión. En el caso de los documentos existentes, proponer las mejoras que correspondan en coordinación con el personal de la CGR.
  - g. Emplear buenas prácticas en gobierno y gestión de TI, incluyendo como mínimo los marcos de referencia Cobit 2019, ITIL v4.
  - h. Los procesos, procedimientos y flujos serán insumos para la parametrización y configuración de cada módulo de la herramienta ITSM ProactivaNet. En caso de ser requerido, se elaborarán los instructivos correspondientes.
  - i. Elaborar, ejecutar y hacer seguimiento a las actividades de implementación de los documentos construidos, y de mejoras propuestas, conforme a los literales anteriores. Esto debe estar alineado a los recursos y capital humano que disponga la CGR. Se debe finalizar con la transferencia de conocimiento necesaria para el personal designado por la CGR.
  
7. Diseño e implementación del modelo de desempeño de TI, teniendo en cuenta lo siguiente:
  - a. Revisar los indicadores y métricas propuestas<sup>12</sup> revisar buenas prácticas y normatividad vigente.
  - b. Definir indicadores estratégicos para la gerencia de TI.

---

<sup>10</sup> La propuesta viene del proyecto que tiene como objeto la "Contratar los servicios de una Firma Consultora en temas de formulación, evaluación e implementación de proyectos TIC relacionados al Gobierno y Gestión de TI, para que desarrolle un diagnóstico situacional del producto 3.1: "Nuevo modelo de Gestión de TI, incluyendo Arquitectura de TI diseñado e implementado", así como el planteamiento técnico de ejecución y elaboración de los Términos de Referencia para la contratación de la Firma Consultora en la etapa de ejecución, señalado en el alcance del producto".

<sup>11</sup> Debe estar enfocado inicialmente en las incidencias y problemas, empleando la base de conocimiento del ITSM.

<sup>12</sup> Las métricas propuestas se encuentran en el del proyecto que tiene como objeto "Contratar los servicios de una Firma Consultora en temas de formulación, evaluación e implementación de proyectos TIC relacionados al Gobierno y Gestión de TI, para que desarrolle un diagnóstico situacional del producto 3.1: "Nuevo modelo de Gestión de TI, incluyendo Arquitectura de TI diseñado e implementado", así como el planteamiento técnico de ejecución y elaboración de los Términos de Referencia para la contratación de la Firma Consultora en la etapa de ejecución, señalado en el alcance del producto",

- c. Diseñar un modelo de desempeño para toda la gerencia de TI, compuesto por indicadores y métricas y su respectivo detalle, como mínimo debe contener la formula, periodicidad, fuente y responsable.
  - d. Definir y desarrollar las actividades necesarias para la implementación del modelo de desempeño de TI, con los recursos y capital humano con los que la CGR cuenta.
8. Diseñar mejoras en las instancias de decisión de TI para la CGR, teniendo en cuenta lo siguiente:
    - a. Revisar y complementar las propuestas de instancias de decisión, según las necesidades y normatividad vigente. Incluyendo: la frecuencia, asistentes y reglas de operación
    - b. Revisar y si es el caso diseñar propuesta de actualización del Comité de Gobierno y Transformación Digital.
    - c. Generar propuesta de resolución para la conformación del comité estratégico de TI, alineado al Proyecto de Arquitectura Empresarial<sup>13</sup>
    - d. Generar propuesta para desplegar la reunión operativa de TI al interior de la gerencia de TI. Incluyendo: la frecuencia, asistentes y reglas de operación
    - e. Generar propuesta para desplegar el comité de cambios de TI en la CGR, en el formato que la CGR designe. Incluyendo como mínimo: la frecuencia, asistentes y reglas de operación y funciones.
  9. Diseño de políticas y lineamientos de TI, teniendo en cuenta lo siguiente:
    - a. Revisar las necesidades actuales de políticas y lineamientos en TI dentro de la CGR y la propuesta general.
    - b. Elaborar políticas generales de TI<sup>14</sup>, en el formato que la CGR disponga.
    - c. Elaborar políticas específicas para sistemas de información, en el formato que la CGR disponga.
    - d. Elaborar políticas específicas<sup>15</sup> para la adquisición de sistemas y servicios de TI, en el formato que la CGR disponga.
    - e. Elaborar políticas específicas para infraestructura, en el formato que la CGR disponga.
    - f. Elaborar lineamientos de sistemas de información, en el formato que la CGR disponga.
    - g. Elaborar lineamientos o metodología para gestionar proyectos de TI, en el formato que la CGR disponga, alineados a la Dirección Estratégica de Gestión de Proyectos de la CGR.
  10. Aplicación del Uso y Apropiación de TI, teniendo en cuenta lo siguiente:
    - a. Tener en cuenta las buenas prácticas de gestión del cambio organizacional.
    - b. Elaborar una estrategia de Uso y Apropiación-UA para TI que incluya como mínimo: identificación de grupos de interés de TI dentro de la CGR, indicadores de UA, estrategia de reconocimiento e incentivos a contemplar para la apropiación de TI dentro de la CGR, metodología general para abordar el cambio organizacional relacionado con TI en la CGR y plan para desplegar la estrategia de UA.
    - c. Hacer un análisis de las capacidades planteadas para desplegar en la Gerencia de TI y las respectivas habilidades y competencias necesarias por el equipo de trabajo.
    - d. Diseñar un plan de capacitación para los trabajadores de TI, para el primer año. Este plan se debe basar en las capacidades propuestas para la transformación digital y los requisitos de formación determinados en la nueva estructura organizacional para los diferentes roles de TI. Debe incluir como mínimo: la temática de capacitación, descripción capacidad a fortalecer o desarrollar, duración (horas), destinatarios (detallando cuales cursos son obligatorios para todos los trabajadores), metodología (magistral/ virtual<sup>16</sup>), trimestre a desarrollar.

<sup>13</sup> Contratación de una firma consultora para que ejecute un ejercicio de arquitectura empresarial para un proceso misional de la Contraloría General de la República de Perú, diseñe e implemente el modelo de gobierno de arquitectura empresarial, y entregue la herramienta para la gestión de la arquitectura empresarial institucional".

<sup>14</sup> Las políticas generales, definen responsabilidades para: la evaluación, definición, administración y gestión del licenciamiento corporativo, uso de herramientas de TI dentro de la CGR, adquisición de recursos informáticos (Hardware, software), entre otras.

<sup>15</sup> Ejemplos de políticas específicas: políticas de adquisición de sistemas y servicios, política de mantenimiento de software y hardware. lineamientos de sistemas de información,

<sup>16</sup> Atendiendo al Decreto Supremo 118-2022-PCM y normatividad vigente

- e. Este componente se debe trabajar en conjunto con la Gerencia de TI y la Gerencia de Capital Humano de la CGR.
11. Fortalecer el software ITSM ProactivaNet, incluyendo la implementación y mejora de la apropiación de los módulos “incidentes, peticiones, base del conocimiento, niveles de servicio y proveedores” y “problemas, cambios y entregas”, así como la adquisición e implementación de los módulos “catálogo y cartera de servicios” y “gestión de activos y proveedores”, así como el componente “control remoto” (asistencia remota a incidentes). Para esto se debe contemplar lo siguiente:
- a. Llevar a cabo el análisis de madurez de la apropiación de la herramienta en la CGR (con ITSM ProactivaNet), por medio de formularios y entrevistas. En esta se debe evaluar la utilización de los módulos con los que cuenta la CGR, dar a conocer el nivel de madurez y entregar recomendaciones y acompañamiento para aplicar mejoras y aumentar el nivel de madurez.
  - b. Realizar un análisis e implementación del componente de peticiones para atender la gestión de requerimientos realizada actualmente en el aplicativo Requerimientos de Desarrollo de Software (RDS), haciendo uso de los módulos de la herramienta ProactivaNet según correspondan.
  - c. Elaborar requerimientos técnicos y funcionales (incluyendo reportes).
  - d. Preparar la entrega<sup>17</sup> de la herramienta ITSM ProactivaNet con base a los requerimientos identificados, la alineación con otras iniciativas de TI y el cumplimiento normativo.
  - e. Todas las licencias ofertadas estarán a nombre de la CGR y serán a perpetuidad.
  - f. Entregar una bolsa de 100 horas de servicios especializados en la herramienta ProactivaNet, en aras de realizar configuraciones, migraciones o integraciones según sea requerido por la CGR.
  - g. El soporte del licenciamiento del software comprenderá la instalación de las actualizaciones necesarias (parches, fixes, updates, upgrades, nuevas versiones de los productos, etc.).
  - h. Todas las licencias deben ser en la modalidad on\_premise, alineada a la cantidad de licencias con las que la CGR cuenta.
  - i. El contratista realizará la instalación y configuración de todas las licencias de la herramienta ITSM ProactivaNet en los servidores de la CGR incluyendo las adecuaciones y configuraciones que sean necesarias para su correcto funcionamiento en producción.
  - j. Se debe incluir la configuración en la herramienta de 20 servicios del catálogo que sea diseñado y se debe capacitar al personal de la Mesa de servicios para poder configurar más servicios en caso de ser requerido. Entregar a la CGR las licencias relacionadas con el ITSM ProactivaNet para los módulos “catálogo y cartera de servicios”, y “gestión de activos y proveedores”, así como el componente “control remoto”.
  - k. Definir y desarrollar las actividades para implementar y mejorar la apropiación de los módulos “incidentes, peticiones, base del conocimiento (kb), niveles de servicio y proveedores” y “problemas, cambios y entregas”.
  - l. Definir y desarrollar las actividades para adquirir e implementar los módulos “catálogo y cartera de servicios” y “gestión de activos y proveedores”, así como el componente “control remoto”.
  - m.
  - n. Instalar las licencias adquiridas.
  - o. Realizar los reportes solicitados.
  - p. Hacer parametrización de la herramienta.
  - q. Elaborar documentación soporte.
  - r. Realizar pruebas y ajustes, en caso de ser requerido.
  - s. Ejecución y validación de la marcha blanca<sup>18</sup>, en caso de ser requerido.
  - t. Salir a producción.

---

<sup>17</sup> Esta entrega involucra la parametrización de la herramienta, según los requerimientos identificados en el inciso c: Elaborar requerimientos técnicos y funcionales (incluyendo reportes).

<sup>18</sup> La marcha blanca es un proceso que aplica el proveedor del ITSM ProactivaNet, en esta se elige un grupo limitado de usuarios y se les entrega acceso a la aplicación para que puedan reportar sus tickets desde el portal de usuarios, así como a los equipos resolutores para que se familiaricen con los módulos de la herramienta ITSM.



u. Estabilización de la solución.

- **Licenciamiento**

Al inicio del proyecto, la firma consultora debe entregar a nombre de la CGR las licencias y toda la información relacionada con el soporte y asistencia técnica con el fabricante de la herramienta y con el proveedor, donde se indiquen los mecanismos, tiempos atención, y canales de comunicación. El licenciamiento solicitado es el siguiente:

- Número de licencias: 20 licencias concurrentes del módulo “Catálogo y cartera de servicios”, 7000 licencias para del módulo “Gestión de activos y proveedores” y 25 licencias para el componente “Control remoto”.
- Periodo de soporte: Cinco (05) años<sup>19</sup>.
- Horas de capacitación: capacitaciones de la herramienta ITSM (funcionales y técnicas) para los técnicos resolutores y para administradores de plataforma, incluyendo ocho (8) jornadas de (8) horas. Ver Anexo E de este documento.
- Configuración de la herramienta para uso de la CGR.

## **5. METODOLOGÍA DE TRABAJO**

- El consultor deberá revisar, en primer lugar, toda la documentación relativa al Contrato y cualquier otra documentación que sea necesaria para el desarrollo de las actividades a su cargo, a fin de que guarden coherencia y consistencia con los objetivos de la consultoría. La Gerencia de Tecnologías de Información (GTI) pondrá a disposición del consultor toda la documentación antes mencionada.
- El consultor deberá tomar en cuenta las características del producto y las disposiciones específicas correspondientes establecidas en el presente documento en la sección de Antecedentes. El consultor podrá hacer presentaciones (en Power Point o Prezi) sobre los avances en la ejecución de la consultoría, a pedido de la Gerencia de Tecnologías de Información (GTI), como Propietaria del Proyecto Interno, o la Dirección Estratégica de Gestión de Proyectos (DEGP).
- Para la ejecución del proyecto, la firma consultora debe trabajar con base en estándares o lineamientos internacionales de Gestión y Gobierno de TI, como es el caso de ITIL v4, COBIT 2019, Togaf y los que considere aplicables y aplicar la metodología de trabajo que entregue la CGR al inicio del proyecto. Es decir, la firma consultora se obliga a ejecutar las obligaciones derivadas del Contrato de conformidad con todas las normas técnicas, estándares, códigos y reglamentos que resulten aplicables.

## **6. PRODUCTOS E INFORMES POR ENTREGAR**

- Los informes de los respectivos Entregables deberán presentarse a la Entidad en formato digital, en mesa de partes virtual de la Contraloría General de la República, dirigido a la Subgerencia de Gobierno Digital. En el ANEXO B-Estructura de Descomposición del Trabajo se puede observar la EDT para el presente proyecto.

En la siguiente tabla se relacionan los productos contemplados dentro de cada una de sus fases:

---

<sup>19</sup> El periodo contratado se contabiliza a partir del día siguiente a la instalación y configuración de la herramienta. El pago total por el periodo contratado se realizará de manera anticipada, según se especifica en la sección 7, PLAZO DEL SERVICIO.

Producto	Descripción
<b>Producto 1</b> Planificación Detallada	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ <b>Entregable 1.1 Plan de Gestión del Proyecto, que incluya:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Cronograma detallado.</li> <li>- Plan de Calidad del Proyecto.</li> <li>- Plan de Gestión y Respuesta a Riesgos.</li> <li>- Plan de Comunicaciones.</li> <li>- Plan de Gestión de Cambios.</li> <li>- Plan de Recursos del proyecto.</li> <li>- Presentación de Kick-Off.</li> </ul> </li> <li>➤ <b>Entregable 1.2 Plan estratégico de gestión del cambio del proyecto que incluya:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Plan de patrocinio.</li> <li>- Plan de comunicaciones.</li> <li>- Plan de transferencias de conocimiento. Ver Anexo E.</li> </ul> </li> </ul>
<b>Producto 2</b> Descubrimiento y Análisis del Modelo del Gobierno y Gestión de TI.	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ <b>Entregable 2.1. Entendimiento del gobierno que incluya:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Análisis de documentación.</li> <li>- Hallazgos y recomendaciones.</li> <li>- Ajustes requeridos.</li> <li>- Esquema de la propuesta.</li> </ul> </li> <li>➤ <b>Entregable 2.2. Análisis herramienta ITSM ProactivaNet, que incluya:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Análisis de madurez de apropiación de la herramienta ITSM ProactivaNet en la CGR.</li> <li>- Documento con requerimientos técnicos y funcionales para el ITSM ProactivaNet.</li> <li>- Entrega de licenciamiento de la herramienta de ITSM a nombre de la CGR.</li> <li>- Análisis e implementación del uso del componente de peticiones para atender la gestión de requerimientos de RDS.</li> <li>- Configuración en la herramienta de 20 servicios del catálogo y la respectiva capacitación.</li> </ul> </li> </ul>
<b>Producto 3.</b> Diseño del Modelo de Gobierno y Gestión de TI	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ <b>Entregable 3.1. Diseño nueva estructura organizacional de TI que contenga:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Diseño final estructura organizacional de la gerencia de TI.</li> <li>- Diseño de los roles de la Gerencia de TI.</li> <li>- Documento con Análisis de necesidades de personal para implementar los roles de la gerencia de TI.</li> <li>- Documento con análisis de la mesa de servicio de TI.</li> </ul> </li> <li>➤ <b>Entregable 3.2. Actualización documentación Gerencia de TI, que incluya:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Documento ROF actualizado</li> <li>- Documento MOF actualizado</li> <li>- Documentos CAP actualizados.</li> <li>- Otros documentos que la CGR requiera según normatividad.</li> </ul> </li> <li>➤ <b>Entregable 3.3. Diseño de artefactos para la Mesa de servicios de TI, que incluya:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Catálogo de servicios de TI.</li> <li>- Propuesta de ANS´s y OLA's para los servicios de TI</li> <li>- Modelo de escalamiento de incidentes y requerimientos de TI.</li> </ul> </li> <li>➤ <b>Entregable 3.4. Documentación procesos de TI, que contenga:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Diseño de procesos, procedimientos, instructivos, metodologías, formatos, según corresponda para:</li> </ul> </li> </ul>

Producto	Descripción
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Gestión del conocimiento en TI<sup>20</sup></li> <li>• Gestión de la definición de requerimientos de software.</li> <li>• Gestión de la Identificación y la Construcción de Soluciones.</li> <li>• Gestión de activos de TI</li> <li>• Gestión de los Cambios de TI</li> <li>• Gestión de las peticiones e Incidentes del Servicio.</li> <li>• Gestión de problemas. Se debe validar si este proceso se trabaja independiente o si se incluye dentro de la gestión de peticiones e incidentes.</li> <li>• Gestión de la disponibilidad y capacidad.</li> </ul> <p>- Definición de las actividades para la implementación de los documentos (procesos, procedimientos, instructivos, metodologías, formatos, según aplique), relacionados con los procesos de la Gerencia de TI y sus tres Subgerencias. Esto debe estar alineado a los recursos y capital humano que disponga la CGR.</p> <p>➤ <b>Entregable 3.5. El diseño del modelo de desempeño de TI que incluya:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Modelo de desempeño para la gestión de TI.</li> <li>- Identificación de actividades requeridas para la implementación del modelo de desempeño de TI.</li> </ul> <p>➤ <b>Entregable 3.6. Documento de mejora de instancias de decisión de TI, que contenga:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Análisis y propuesta para el ajuste al comité de Gobierno y Transformación Digital (si aplica).</li> <li>- Propuesta de resolución para crear el comité estratégico de TI.</li> <li>- Propuesta de operación reunión operativa de TI.</li> <li>- Propuesta de operación Comité de Cambios de TI.</li> </ul> <p>➤ <b>Entregable 3.7. Diseño de políticas, lineamientos y metodologías de TI:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Políticas generales de TI</li> <li>- Políticas específicas de TI</li> <li>- Lineamientos de TI</li> <li>- Lineamientos o metodología para gestión de proyectos de TI</li> </ul> <p>➤ <b>Entregable 3.8. Diseño Uso y Apropiación de TI que contenga:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Propuesta plan de capacitación para el personal de TI para el año siguiente al contrato.</li> <li>- Estrategia de UA de TI para la CGR.</li> </ul> <p>➤ <b>Entregable 3.9. Documento fortalecimiento ITSM-Preparación, que contenga:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Definición de las actividades para implementar y mejorar la apropiación de los módulos Gestión de incidentes, peticiones, base del conocimiento, niveles de servicio y proveedores, y Gestión de problemas, cambios y entregas; y para implementar los módulos Catálogo y cartera de servicios, y Gestión de activos y proveedores, así como el componente Control remoto.</li> <li>- Licencias implementadas (módulo Catálogo y cartera de servicios, y Gestión de activos y proveedores, así como el componente Control remoto).</li> <li>- Herramienta parametrizada.</li> </ul>

<sup>20</sup> Enfocado inicialmente en las incidencias, peticiones y problemas, empleando la base de conocimiento del ITSM.

Producto	Descripción
	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Documentación soporte.</li> <li>- Entregar una bolsa de 100 horas de servicios especializados en la herramienta ProactivaNet, en aras de realizar configuraciones, migraciones o integraciones según sea requerido por la CGR.</li> <li>- Adquirir soporte para cinco (5) años, el cual será contabilizado a partir del día siguiente de culminada la instalación y/o configuración de las licencias.</li> </ul>
<p><b>Producto 4.</b> Implementación del Modelo de Gobierno y Gestión de TI</p>	<p>➤ <b>Entregable 4.1. Implementación mejoras en los procesos de la Gerencia de TI y sus tres Subgerencias</b> Evidencia de ejecución de las actividades de implementación de subprocesos, procedimientos, instructivos y/o metodologías, según aplique.</p>
	<p>➤ <b>Entregable 4.2. Implementación modelo de desempeño de TI, que incluya:</b> Evidencia de ejecución de actividades de implementación del modelo de desempeño de TI.</p>
	<p>➤ <b>Entregable 4.3. Ejecución plan estratégico de gestión del cambio del proyecto MGG, que incluya</b> Evidencia ejecución del plan estratégico de gestión del cambio del proyecto para el gobierno y gestión de TI y evidencia de las transferencias de los productos generados en el proyecto.</p>
	<p>➤ <b>Entregable 4.4. Implementación fortalecimiento de la apropiación ITSM módulos Gestión de incidentes, peticiones, base del conocimiento, niveles de servicio y proveedores, y Gestión de problemas, cambios y entregas que incluya:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Evidencias del desarrollo de actividades de fortalecimiento de cada módulo.</li> <li>- Documentos con registro de pruebas y ajustes, en caso de aplicar.</li> <li>- Evidencias de capacitaciones de la herramienta ITSM (funcionales y técnicas) para los técnicos resolutores<sup>21</sup> y para administradores de plataforma. Ver Anexo E de este documento.</li> <li>- Puesta en producción, en caso de aplicar.</li> <li>- Documento con resumen de la ejecución y validación de la marcha blanca, en caso de aplicar.</li> <li>- Soporte de la estabilización de la solución, en caso de aplicar.</li> </ul>
	<p>➤ <b>Entregable 4.5 Implementación módulos Catálogo y cartera de servicios, y Gestión de activos y proveedores, así como el componente Control remoto, que incluya:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Evidencias desarrollo de actividades de implementación de los módulos y el componente.</li> <li>- Documentos con registro de pruebas y ajustes.</li> <li>- Evidencias de capacitaciones de la herramienta ITSM (funcionales y técnicas) para los técnicos resolutores y para administradores de plataforma. Ver Anexo E de este documento.</li> <li>- Puesta en producción.</li> </ul>

<sup>21</sup> La cantidad de resolutores y administradores dependerá del modelo de gobierno que se implemente. Se estima un total de 10 usuarios entres resolutores y administradores.

Producto	Descripción
	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Documento con resumen de la ejecución y validación de la marcha blanca.</li> <li>- Soporte de la estabilización de la solución.</li> <li>- Evidencia soporte de licenciamiento.</li> </ul>

## 7. PLAZO DEL SERVICIO

El plazo para la ejecución de la consultoría será de doscientos diez (210) días calendario, computados desde el día siguiente de la suscripción del contrato.

Producto	Entregable	Contenido	Plazo del servicio
<b>Producto 1</b> Planificación Detallada	Entregable 1.1	Plan de Gestión del proyecto	10 días calendario computados desde el día siguiente de la suscripción del contrato.
	Entregable 1.2	Plan Estratégico de Gestión del Cambio del proyecto	
<b>Producto 2</b> Descubrimiento y Análisis del Modelo del Gobierno y Gestión de TI.	Entregable 2.1	Entendimiento Gobierno TI	40 días calendario computados desde el día siguiente de la suscripción del contrato.
	Entregable 2.2	Análisis herramienta ITSM ProactivaNet	
<b>Producto 3.</b> Diseño del Modelo de Gobierno y Gestión de TI	Entregable 3.1	Diseño nueva estructura organizacional de T	140 días calendario computados desde el día siguiente de la suscripción del contrato. El pago de las suscripciones se realizará después de la instalación y configuración
	Entregable 3.2	Actualización documentación Gerencia de TI	
	Entregable 3.3	Diseño de artefactos para la Mesa de servicios de TI	
	Entregable 3.4	Documentación procesos de TI	
	Entregable 3.5	Diseño del modelo de desempeño de TI	
	Entregable 3.6	Documento de mejora de instancias de decisión de TI	
	Entregable 3.7	Diseño de políticas, lineamientos y metodologías de TI	
	Entregable 3.8	Diseño Uso y Apropiación de TI	
	Entregable 3.9	Documento fortalecimiento ITSM-Preparación	
<b>Producto 4.</b> Implementación del Modelo de Gobierno y Gestión de TI	Entregable 4.1	Implementación mejoras en los procesos de la Gerencia de TI y sus tres Subgerencias	210 días calendario computados desde el día siguiente de la suscripción del contrato.
	Entregable 4.2	Implementación modelo de desempeño de TI	
	Entregable 4.3	Ejecución plan estratégico de gestión del cambio del proyecto MGG <sup>22</sup>	
	Entregable 4.4	Implementación fortalecimiento de la apropiación ITSM módulos Gestión de incidentes,	

<sup>22</sup> Debe incluir la evidencia de las capacitaciones y cursos definidos en el alcance.

Producto	Entregable	Contenido	Plazo del servicio
		peticiones, base del conocimiento, niveles de servicio y proveedores, y Gestión de problemas, cambios y entregas, así como la evidencia de las capacitaciones	
	Entregable 4.5	Implementación módulos Catálogo y cartera de servicios, y Gestión de activos y proveedores, así como el componente Control remoto, y la evidencia de las capacitaciones	

De caer el día de entrega del entregable un día no laborable, la Firma Consultora presentará el producto al día siguiente hábil.

En caso de existir observaciones a los productos la Entidad notificará a la firma consultora dentro de un plazo máximo de tres (03) días hábiles posteriores a la recepción de cada producto, para lo cual la firma consultora tendrá un plazo máximo de tres (03) días hábiles para levantar estas observaciones; dicho plazo comenzará a partir del primer día siguiente de notificada la comunicación.

Los plazos de revisión no son contabilizados dentro del plazo efectivo del servicio.

Los requerimientos de revisión a las observaciones realizadas a los productos podrán ser solicitados hasta en dos (02) oportunidades por cada producto.

En el anexo C, se puede observar el diagrama de Gantt que presenta la línea estimada de ejecución del proyecto.

## 8. RECURSOS Y FACILIDADES A SER PROVISTOS POR LA ENTIDAD CONTRATANTE

La firma consultora deberá contar con su propio equipo de cómputo, licencias y las herramientas necesarias para el desarrollo de su servicio.

## 9. PERFIL DE LA FIRMA CONSULTORA

### a) Experiencia General

Contar con experiencia cuya sumatoria sea igual a USD \$300.000 realizada en los últimos ocho (8) años anteriores a la fecha de la presentación de la expresión de interés relacionadas a servicios de consultoría de Gobierno de Tecnologías de la Información y/o Gestión de Tecnologías de la Información y/o Arquitectura Empresarial.

### b) Experiencia Específica

Contar con cinco (5) contratos que cumpla con los siguientes requerimientos:

- El objeto y/u obligaciones principales deben ser en: Análisis y/o Diseño y/o implementación de Gobierno de Tecnologías de la Información o Análisis y/o Diseño y/o implementación de Gestión de Tecnologías de la Información.
- Cada contrato incluido debe ser igual o superior a USD 50.000.

- Haberse iniciado, ejecutado y terminado en los últimos cinco (5) años anteriores a la fecha de presentación de la expresión de interés.

**c) PERFIL DEL EQUIPO CONSULTOR (Personal Clave)**

El Proveedor presentará en su propuesta el siguiente personal clave que será materia de evaluación de acuerdo con el siguiente esquema:

- **Gerente de proyecto**

Formación Académica	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Título profesional universitario de Ingeniería de Sistemas, Informática, Electrónica, Eléctrica, Telecomunicaciones, Industrial o profesiones afines o el equivalente en el país de origen.</li> <li>- Posgrado en Gestión de Proyectos de Ingeniería y/o Gerencia de Proyectos y/o Preparación y evaluación de Proyectos y/o Gerencia integral de Proyectos y/o Ingeniería de Software y/o Desarrollo y Gerencia Integral de proyectos y/o Gerencia de Mercadeo y/o Teleinformática y/o Postgrado en Administración de Empresas.</li> </ul>
Certificaciones	Deberá contar con la siguiente certificación: <ul style="list-style-type: none"> <li>- Certificado como Project Management Professional (PMP) deseable</li> </ul>
Experiencia	<ul style="list-style-type: none"> <li>- <u>Experiencia General:</u> Experiencia profesional de siete (7) años</li> <li>- <u>Experiencia específica:</u> de seis (6) años de experiencia como Gerente y/o director de Proyecto y/o Líder y/o Coordinador de proyectos en funciones y/o actividades de gobierno y gestión de TI y/o Arquitectura empresarial</li> <li>- Participación en (2) proyectos de gobierno y/o gestión de TI y/o Arquitectura empresarial</li> </ul>
Cantidad	01

- **Consultor de gobierno y gestión de TI**

Formación Académica	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Título profesional universitario de Ingeniería Sistemas o informática, Electrónica, Eléctrica, Telecomunicaciones, Industrial o profesiones afines o el equivalente en el país de origen.</li> <li>-             <ul style="list-style-type: none"> <li>• Maestría o diplomado o programa de especialización sobre Gestión de Tecnologías de la Información o Ingeniería de Sistemas o Gerencia de proyectos o Administración de empresas o o Innovación o Gestión de Organizaciones.</li> </ul> </li> </ul>
Certificaciones	Deberá contar con la siguiente certificación: <ul style="list-style-type: none"> <li>- Certificación ITIL y/o Certificación COBIT 2019 vigente.</li> </ul>
Experiencia	<ul style="list-style-type: none"> <li>- <u>Experiencia General:</u> Experiencia profesional de seis (6) años</li> <li>- <u>Experiencia específica:</u> cuatro (4) años de experiencia específica en roles y/o actividades de Consultor de gobierno y gestión de TI, y/o Arquitectura empresarial, y/o seguridad de la información.</li> <li>- Participación en (2) proyectos de gobierno y gestión de TI y/o Arquitectura empresarial y/o seguridad de la información.</li> </ul>
Cantidad	01

- **Analista en diseño organizacional**

Formación Académica	- Título profesional universitario de Ingeniería Sistemas, Electrónica, Eléctrica, Telecomunicaciones, Administración, Industrial o profesiones afines o el equivalente en el país de origen.
Certificaciones	Deberá contar con la siguiente certificación: - Certificación ITIL y/o Certificación COBIT 2019
Experiencia	- <u>Experiencia General</u> : Experiencia profesional de cinco (5) años - <u>Experiencia específica</u> : cuatro (4) años de experiencia específica en roles y/o actividades de Analista y/o especialista en diseño organizacional y/o análisis de cargas de trabajo para proyectos de TI y/o diseño de roles y perfiles de TI.
Cantidad	02

- **Especialista en estrategia de TI**

Formación Académica	- Título profesional universitario de Ingeniería Informática o Ingeniería de Sistemas o Ingeniería de Computación o Ingeniería Industrial u otras carreras afines o el equivalente en el país de origen.  - Maestría o diplomado o programa de especialización sobre Arquitectura empresarial de software o Ingeniería de sistemas o gestión de proyectos de ingeniería o ingeniería de software o administración o MBA o Innovación o Gestión de Organizaciones.
Certificaciones	Deberá contar con la siguiente certificación: - Certificación ITIL y/o Certificación COBIT 2019
Experiencia	- <u>Experiencia General</u> : Experiencia profesional de cinco (5) años - - <u>Experiencia específica</u> : cuatro (3) años de experiencia específica en roles y/o actividades de líder de estrategia de TI y/o Experto en Gobierno de TI o implementación de arquitectura empresarial y/o Arquitectura de TI - Participación en (2) proyectos de gobierno y/o gestión de TI y/o Arquitectura empresarial.
Cantidad	01

- **Analista de Procesos**

Formación Académica	- Título profesional universitario de Ingeniería Informática o Ingeniería de Sistemas o Ingeniería de Computación o Ingeniería Industrial u otras carreras afines o el equivalente en el país de origen. -
Certificaciones	Deberá contar con la siguiente certificación: - Certificación ITIL Versión 3 en adelante - Certificación COBIT 2019 vigente (deseable)
Experiencia	- <u>Experiencia General</u> : profesional de cuatro (4) años - <u>Experiencia específica</u> : cuatro (4) años de experiencia específica en roles y/o actividades de Analista y/o Especialista en diagramación de procesos y procedimientos de TI y/o modelado de procesos para herramientas ITSM, y/o la instalación y/o configuración y/o implementación y/o mantenimiento y/o soporte de herramientas ITSM.
Cantidad	02

- **Especialista en Gestión del Cambio Organizacional**



Formación Académica	- Título profesional universitario de Ingeniería Informática o Ingeniería de Sistemas o Ingeniería de Computación o Ingeniería Industrial, Administración de Empresas o Psicología o Comunicación Social o Publicidad.
Certificaciones	Deberá contar con la siguiente certificación:  Management 3.0 y/o Design thinking Professional Certificate vigente
Experiencia	- <u>Experiencia General</u> : Experiencia profesional de seis (6) años  - <u>Experiencia específica</u> : cinco (5) años de experiencia específica en roles y/o actividades de líder y/o especialista de gestión del cambio y/o diseño de estrategias de Uso y Apropiación de tecnológicas y/o diseño y ejecución de gestión del cambio en proyectos de TI para entidades públicas y/o diseño, definición y planeación de estrategias de gestión del cambio organizacional.

## ACREDITACIÓN

- La experiencia del personal se acreditará con cualquiera de los siguientes documentos: (i) Copia simple de contratos y su respectiva conformidad o (ii) Constancias o (iii) Certificados o (iv) cualquier otra documentación que, de manera fehaciente demuestre la experiencia del personal clave propuesto.
- El título profesional requerido será verificado con el Registro Nacional de Grados Académicos y Títulos Profesionales en el portal web de la Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria – SUNEDU o el equivalente en su país de origen.
- En caso el título profesional requerido no se encuentre inscrito en el referido registro, el postor debe presentar la copia del diploma respectivo a fin de acreditar la formación académica requerida o el equivalente en su país de origen.

**Nota:** La experiencia será contabilizada a partir de la obtención del grado académico de bachiller.

## 10. OTRAS OBLIGACIONES DE LA FIRMA CONSULTORA

- Si el personal de la Firma Consultora reside fuera del Perú, durante la ejecución del proyecto, la firma consultora debe contemplar seis (6) viajes o visitas en total, con una duración de 3 días cada visita, a las instalaciones de la CGR en la ciudad de Lima. Se plantea la siguiente distribución: una (1) visita para la fase de Descubrimiento y Análisis, tres (3) visitas durante la fase de Diseño, y dos (2) visitas durante la ejecución de la Implementación.
- Si el personal reside en el Perú, el trabajo presencial, en tiempo y horario, debe ser coordinado con la CGR.
- Para visitar las instalaciones de la Contraloría General de la República, se debe cumplir con todos los elementos de bioseguridad necesarios para su protección, a fin de prevenir el contagio del COVID 19.
- En caso de que la firma consultora, como parte de sus labores, requiera realizar visitas a la Sede Central del Jr. Camilo Carrillo N° 144, distrito de Jesús María y al Local de la Av. Arequipa N° 1593, distrito de Lince, deberá coordinar con la debida anticipación con el personal designado por la CGR.
- Al inicio del proyecto acordar con la CGR las plantillas y los criterios de aceptación de los entregables del proyecto.
- Para los procesos y procedimientos que se construyan durante el proyecto se debe seguir las indicaciones, guías y lineamientos de la CGR.

## 11. FORMA Y CONDICIONES DE PAGO

Los pagos bajo este servicio se efectuarán contra la presentación de los productos señalados en los presentes términos de referencia y de acuerdo con el cronograma establecido, al cual se deberá adjuntar el respectivo recibo.

La Firma Consultora es responsable de atender todas las obligaciones tributarias que surjan producto de la consultoría. Cada uno de los pagos a la firma consultora se realizará dentro de los quince (15) días siguientes a la emisión de la conformidad del servicio, por parte de la Subgerencia de Gobierno Digital.

El pago se realizará de acuerdo con el siguiente detalle

Producto	Porcentaje de pago del monto total contratado	Porcentaje de pago del monto total contratado
<b>Producto 1</b> Planificación Detallada	Entregable 1.1 Plan de Gestión del proyecto	0%
	Entregable 1.2 Plan Estratégico de Gestión del Cambio del proyecto.	
<b>Producto 2</b> Descubrimiento y Análisis del Modelo del Gobierno y Gestión de TI.	Entregable 2.1 Entendimiento Gobierno TI	20%
	Entregable 2.2 Análisis herramienta ITSM ProactivaNet	
<b>Producto 3.</b> Diseño del Modelo de Gobierno y Gestión de TI	Entregable 3.1 Diseño nueva estructura organizacional de TI.	40%
	Entregable 3.2 Actualización documentación Gerencia de TI	
	Entregable 3.3 Diseño de artefactos para la Mesa de servicios de TI.	
	Entregable 3.4 Documentación procesos de Gestión de TI.	
	Entregable 3.5 Diseño del modelo de desempeño de TI.	
	Entregable 3.6 Documento de mejora de instancias de decisión de TI.	
	Entregable 3.7 Diseño de políticas, lineamientos y metodologías de TI.	
	Entregable 3.8 Diseño Uso y Apropiación de TI.	
	Entregable 3.9 Documento fortalecimiento ITSM-Preparación.	
<b>Producto 4.</b> Implementación del Modelo de Gobierno y Gestión de TI <sup>23</sup>	Entregable 4.1 Implementación mejoras en los procesos de la Gerencia de TI y sus tres Subgerencias	40%
	Entregable 4.2 Implementación modelo de desempeño de TI	
	Entregable 4.3 Ejecución plan estratégico de gestión del cambio del proyecto MGG	
	Entregable 4.4 Implementación fortalecimiento de la apropiación ITSM	

<sup>23</sup> Se aclara que el pago total anticipado de la herramienta realizado por la CGR incluye: el levantamiento de requerimientos relacionados con la herramienta ProactivaNet, la adquisición de licencias, su configuración, una bolsa de 100 horas, implementación, capacitación y soporte para cinco (5) años, tal y como se describe en el capítulo cuatro (4) relacionado con el alcance de la consultoría.

Producto	Porcentaje de pago del monto total contratado	Porcentaje de pago del monto total contratado
	módulos Gestión de incidentes, peticiones, base del conocimiento, niveles de servicio y proveedores, y Gestión de problemas, cambios y entregas.	
	Entregable 4.5 Implementación módulos Catálogo y cartera de servicios, y Gestión de activos y proveedores, así como el componente Control remoto.	

## 12. PENALIDADES Y GARANTÍAS

### 12.1. PENALIDADES

La aplicación de penalidades por retraso injustificado en la atención del servicio requerido y las causales para la resolución del contrato, serán aplicadas según contrato.

En caso de retraso injustificado del inicio de la prestación, la Entidad aplicará automáticamente una penalidad por mora, por cada día de atraso, hasta por un monto máximo equivalente a diez por ciento (10%) del monto contractual.

En el caso de retraso injustificado en el soporte de licenciamiento para los 5 años, la entidad aplicará automáticamente una penalidad por mora, por cada día de atraso, hasta por un monto máximo equivalente a diez por ciento (10%) del monto pagado por el soporte.

### 12.2. GARANTÍAS

Las siguientes obligaciones se alinean a las políticas de contratación de la CGR y de los procesos de BID:

**Durante la contratación y ejecución:** la firma consultora debe cubrir los riesgos derivados del incumplimiento del contrato. La garantía puede cubrir todos o algunos de los siguientes amparos según las condiciones del objeto del contrato, según las políticas de contratación del BID:

- Buen manejo y correcta inversión del anticipo asignado por la CGR para la instalación, soporte del licenciamiento de las herramientas adquiridas como parte de este contrato, con vigencia de cinco (5) años.
- Devolución del pago anticipado.
- Cumplimiento del contrato.
- Soporte por cuatro (4) meses para absolver las consultas y/o aclaraciones que le sean requeridas por el área usuaria respecto del contenido de sus entregables.

**Posteriores a la ejecución:** En esta fase se cubren los Riesgos que se presenten con posterioridad a la terminación del contrato con la firma consultora, conforme a las políticas de contratación del BID:

- La firma consultora es responsable hasta por un (1) año más, desde otorgada la conformidad de los entregables, de absolver las consultas y/o aclaraciones que tenga la CGR, respecto a los contenidos de sus entregables.
- Calidad y correcto funcionamiento de las herramientas adquiridas como parte del contrato.

- Soporte técnico y actualizaciones<sup>24</sup> sobre las herramientas que adquiere la Contraloría General de la República como parte de la ejecución de este contrato, de manera tal que se logre mantener la vigencia tecnológica del producto y recibir soporte técnico por parte del fabricante de manera oportuna, logrando garantizar el correcto funcionamiento de producto y brindando la operatividad requerida por los usuarios. Para esto, la firma consultora debe entregar a la CGR un documento donde se indique el nombre del producto adquirido, el número de licencias, la fecha de inicio y final de validez de las licencias, el esquema de soporte con el fabricante, los canales de comunicación y escalamiento de problemas asociados con las herramientas adquiridas.

### **13. COORDINACIÓN, SUPERVISIÓN Y CONFORMIDAD**

La firma consultora deberá reportar, informar y coordinar sus actividades con los responsables designados por la Subgerencia de Gobierno Digital de la CGR, quienes realizarán la supervisión de las actividades de la firma consultora y estarán encargados de dar la conformidad junto con el Subgerente de Gobierno Digital de la CGR a los productos presentados.

### **14. DERECHOS DE PROPIEDAD Y CONFIDENCIALIDAD DE LA INFORMACIÓN**

La Firma Consultora deberá declarar que en la medida de que el servicio prestado es por encargo, y el costo de su ejecución es asumida por la CGR; todo producto o materiales (impresos, estudios, informes, gráficos, programas, software de computación u otros), que se genere por el servicio, es de propiedad de la CGR, no constituyéndose títulos de propiedad, derechos de autor y otro tipo de derechos para la firma consultora; el mismo que a mérito de los presentes TDR, cede en forma exclusiva y gratuita, sin generar retribución adicional a lo estipulado en el presente documento.

Asimismo, durante la vigencia del servicio y dentro de los dos (2) años siguientes a su término, la firma consultora no podrá revelar ninguna información confidencial o de propiedad de la CGR relacionada con los servicios, con el contrato que se generó o las actividades u operaciones de la CGR. Toda la información a la que la Firma Consultora tuviere acceso, durante o después de la ejecución del servicio, tendrán carácter confidencial, quedando expresamente prohibido su divulgación a terceros (excepto al BID) por parte de la firma consultora, a menos que la CGR otorgue mediante pronunciamiento escrito la autorización correspondiente.

### **15. ANEXOS**

- En el anexo A se presenta el marco conceptual aplicable a septiembre del 2022.
- En el Anexo B se presenta la Estructura de Descomposición del Trabajo- EDT para el proyecto.
- En el Anexo C se presenta el cronograma en alto nivel planteado para el proyecto.
- En el Anexo D se incluye un contexto general del Modelo de Gobierno y Gestión de TI para la CGR
- En el Anexo E se incluye Capacitación y Transferencia de conocimiento para MGG.

---

<sup>24</sup> El periodo contratado se contabiliza a partir del día siguiente a la instalación y configuración de la herramienta.

## **ANEXO A. MARCO CONTEXTUAL APLICABLE AL MES DE SEPTIEMBRE DEL 2022**

### **Documentos externos a la CGR:**

- Resolución Ministerial N° 179-2004-PCM, que aprueba la Norma Técnica Peruana “NTP-ISO/IEC 1227:2004-Tecnologías de la Información. Procesos del ciclo de vida del Software.
- Resolución Ministerial N° 119-2018-PCM, resuelve la creación del Comité de Gobierno Digital y sus funciones.
- Resolución Ministerial N° 087-2019-PCM, aprueban disposiciones sobre la conformación y funciones del Comité de Gobierno Digital.
- Resolución de la Secretaría de Gobierno Digital N° 005-2018-PCM/SEGDI, que aprueban lineamientos para la formulación del Plan de Gobierno Digital.
- Resolución de la Secretaría de Gobierno Digital N°003-2019-PCM/SEGDI, que disponen la creación del Laboratorio de Gobierno y Transformación Digital del Estado en la presidencia del Consejo de ministros.
- Decreto Legislativo N° 1412, que aprueba la Ley de Gobierno Digital.
- Decreto Supremo de la Presidencia del Consejo de ministros N° 016-2017-PCM, que aprueba la “Estrategia Nacional de Datos Abiertos Gubernamentales del Perú 2017-2021” y el “Modelo de Datos Abiertos Gubernamentales del Perú”.
- Decreto Supremo de la Presidencia del Consejo de Ministros que aprueba el Reglamento del Decreto Legislativo N° 1412, Decreto Legislativo que aprueba la Ley de Gobierno Digital, y establece disposiciones sobre las condiciones, requisitos y uso de las tecnologías y medios electrónicos en el procedimiento administrativo.
- Decreto Supremo de la Presidencia del Consejo de ministros N°164-2021-PCM, que aprueba la Política General de Gobierno para el Periodo 2021-2026.
- Decreto Supremo de la Presidencia del Consejo de ministros N° 157-2021-PCM, que aprueba el reglamento del Decreto de Urgencia N°006-2020, Decreto de Urgencia que crea el Sistema Nacional de Transformación Digital.
- Decreto de Urgencia N° 006-2020, que crea el Sistema Nacional de Transformación Digital.
- Decreto de Urgencia N° 007-2020, que aprueba el Marco de confianza digital y dispone medidas para su fortalecimiento.
- Publicación de la Secretaría de Gobierno Digital Presidencia del Consejo de ministros, donde se establecen los lineamientos para la formulación del Plan de Gobierno Digital.
- Directiva de la Secretaría de Gobierno y Transformación Digital N° 001-2022-PCM/SGTD, establece el perfil y responsabilidades del Oficial de Gobierno de Datos.
- Guía para el perfil y responsabilidades del Oficial de Seguridad y Confianza Digital.

### **Documentos internos de la CGR:**

- Resolución de Contraloría N° 306-2013-CG, Manual de Organización y Funciones de Cargos Directivos de la Contraloría General de la República, en adelante MOF.
- Resolución de la Contraloría N° 443-2014-CG, que modifica el Manual de Organización y Funciones de cargos directivos de la Contraloría General de la República, en adelante MOF.
- Resolución de Contraloría N° 85-2019-CG, Plan de Modernización de la Contraloría General de la República.

- Resolución de Contraloría N° 144-2019-CG, Política Institucional de Gestión de Riesgos de la Contraloría General de la República.
- Resolución de Contraloría N° 207-2019-CG, Mapa de Procesos de la Contraloría General de la República
- Resolución de Contraloría N° 382-2019-CG, Reconforma el Comité de Gobierno Digital y sus funciones.
- Resolución de la Contraloría N° 382-2020-GC, directiva N°017-2020-CG-MODER, gestión del riesgo en la Contraloría General de la República.
- Resolución de la Contraloría N° 292-2021-GC, que aprueba el Plan de Gobierno Digital, en adelante PGD.
- Resolución de la Contraloría N° 022-2022-CG-SGE, Plan de Desarrollo de las Personas, en adelante PDP.
- Resolución de la Contraloría N° 179-2021-CG, Modificado por Resolución de Contraloría N° 047-2022-CG y Resolución de Contraloría N° 161-2022-CG), Estructura Orgánica y Reglamento de Organización y Funciones de la Contraloría General de la República, en adelante, ROF.
- Resolución de la Contraloría N° 124-2022-GC, Plan Estratégico Institucional 2022-2024 de la Contraloría General de la República, en adelante PEI.
- Guía de gestión del riesgo en la Contraloría General de la República.
- Organización GTI.
- Fichas de procesos niveles 0,1 y 2 del PA05 Gestión de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones.
- Planificación de los objetivos de calidad para el año 2021.
- Acta de constitución del proyecto “Diseño e Implementación del Modelo de Gobierno y Gestión de Tecnologías de la Información y Comunicaciones”.
- Estudio PIP BID3 Diagnóstico y propuesta - Gestión y Procesos de TICs.
- Procedimientos de TI y seguridad de la CGR.
- Entregables del proyecto que tiene como objeto ““Contratar los servicios de una Firma Consultora en temas de formulación, evaluación e implementación de proyectos TIC relacionados al Gobierno y Gestión de TI, para que desarrolle un diagnóstico situacional del producto 3.1: “Nuevo modelo de Gestión de TI, incluyendo Arquitectura de TI diseñado e implementado”, así como el planteamiento técnico de ejecución y elaboración de los Términos de Referencia para la contratación de la Firma Consultora en la etapa de ejecución, señalado en el alcance del producto”.”

#### **Documentos generales:**

- Marco de Referencia COBIT 2019: Introducción y metodología (ISACA, 2018)
- Marco de Referencia COBIT 2019: Objetivos de Gobierno y Gestión (ISACA, 2018)
- Guía de diseño COBIT 2019 (ISACA, 2018).
- Marco Global de habilidades y competencias para un mundo digital, en adelante SFIA (SFIA Foundation, s.f).
- Marco de Referencia ITIL Information Technology Infrastructure Library.

- Hoja del producto de la herramienta ITSM ProactivaNet para Gestión de Incidencias, Peticiones, Conocimiento (KB), Niveles de Servicio (SLM) y Gestión de Proveedores y Contratos.
- Hoja del producto de la herramienta ITSM ProactivaNet para Catálogo y Cartera de Servicios.
- Hoja del producto de la herramienta ITSM ProactivaNet para Gestión de Problemas, Cambios y Entregas.

## ANEXO B. ESTRUCTURA DE DESCOMPOSICIÓN DEL TRABAJO

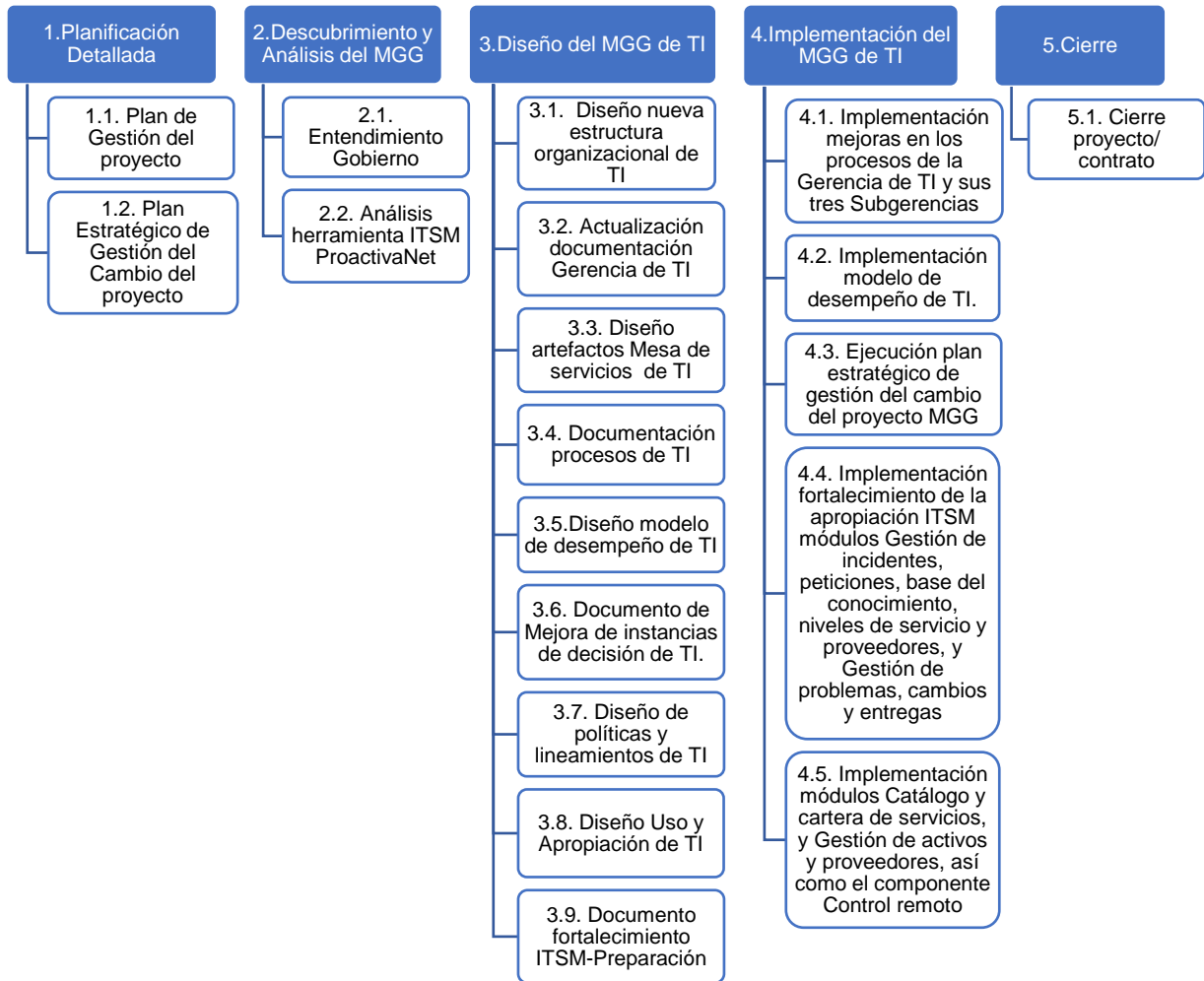
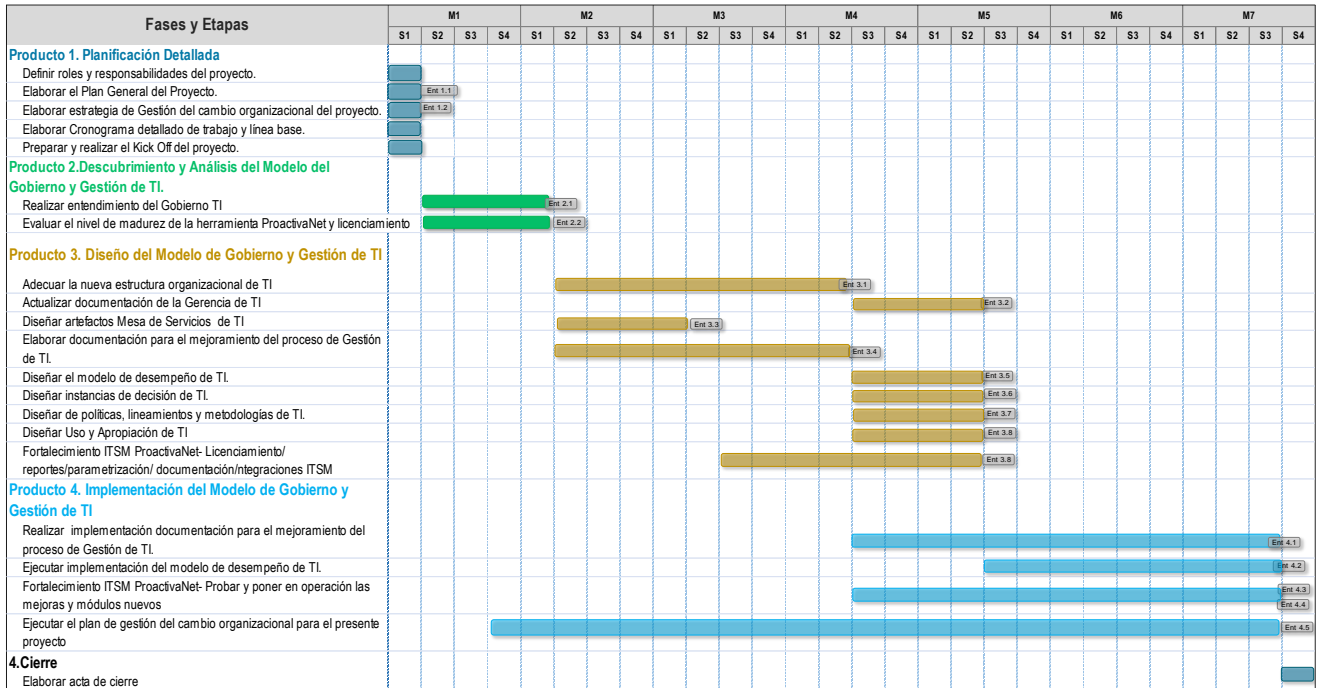


Ilustración 1 – Organización del proyecto



## ANEXO C. CRONOGRAMA DEL PROYECTO



Entregables		
Entregable 1.1	Plan de Gestión del proyecto	Documento de mejora de instancias de decisión de TI.
Entregable 1.2	Plan Estratégico de Gestión del Cambio del proyecto.	Entregable 3.7
Entregable 2.1	Entendimiento Gobierno TI	Entregable 3.8
Entregable 2.2	Análisis herramienta ITSM ProactivaNet	Entregable 3.9
Entregable 3.1	Diseño nueva estructura organizacional de TI	Entregable 4.1
Entregable 3.2	Actualización documentación Gerencia de TI	Entregable 4.2
Entregable 3.3	Diseño de artefactos para la mesa de servicios de TI.	Entregable 4.3
Entregable 3.4	Documentación proceso de Gestión de TI.	Entregable 4.4
Entregable 3.5	Diseño del modelo de desempeño de TI.	Entregable 4.5
Entregable 3.6	Documento de mejora de instancias de decisión de TI.	
Entregable 3.7	Diseño de políticas, lineamientos y metodologías de TI.	
Entregable 3.8	Diseño Uso y Apropiación de TI.	
Entregable 3.9	Documento fortalecimiento ITSM- Preparación.	
Entregable 4.1	Implementación mejoras en el proceso de Gestión de TI	
Entregable 4.2	Implementación modelo de desempeño de TI	
Entregable 4.3	Ejecución plan estratégico de cambio del proyecto MGG	
Entregable 4.4	Implementación fortalecimiento de la apropiación ITSM módulo de incidentes.	
Entregable 4.5	Implementación módulos: catálogo y cartera de servicios y gestión de	

*Ilustración 2 – Cronograma de ejecución*

## ANEXO D. CONTEXTO DEL MODELO DE GOBIERNO Y GESTIÓN DE TI

### Contexto Modelo de Gobierno y Gestión de TI

- El desarrollo del Plan de Gobierno y Transformación Digital-PGD orientado hacia la transformación digital implica un gran desafío para TI, teniendo que robustecer e incorporar nuevas capacidades y diseñar e implementar un modelo operativo que no sólo soporte al negocio, sino que convierta a TI en un factor crítico para el funcionamiento e innovación de los procesos y servicios de la CGR.
- Actualmente, el rol de TI en la CGR está orientado hacia el “soporte” pero la Gerencia de TI es consciente de la necesidad de darle un cambio y posicionarlo como “estratégico”, donde además de optimizar la prestación de servicios de TI, genere una sinergia con las diferentes Unidades Orgánicas y lidere el gobierno de las tecnologías de la información en la CGR.
- Tomando como base las funciones que establece el ROF<sup>25</sup> para TI y las limitaciones de personal, habilidades y competencias de la Gerencia de TI, se identifica que existen ciertas capacidades que no han podido desplegarse, tales como: innovación en TI, gestión del conocimiento de TI, cooperación interinstitucional, AE, uso y apropiación tecnológica y seguridad de la información. Estas capacidades se habilitan mediante la incorporación de procesos, prácticas, personas, habilidades y herramientas, según sea el caso.
- En cuanto a los procesos de gobierno y gestión de TI, la CGR se encuentra en un nivel de madurez “1-inicial”, es decir, que, aunque se realizan algunas acciones, aún no se alcanza su propósito, no se tiene una estandarización, ni se lleva un seguimiento al desempeño ni mejoramiento continuo. Frente a esto, se tienen grandes oportunidades de mejora, implementando prácticas y procesos.
- La Gerencia de TI requiere adoptar una nueva estructura que promueva la colaboración entre los grupos, eliminación de silos y agilidad en las funciones, disponiendo del personal suficiente, con nuevos roles y funciones. Adicionalmente, se deben fortalecer las políticas, lineamientos y apropiación de marcos de referencia, se deben diseñar procesos que soporte el modelo de gobierno y gestión de TI.
- La CGR requiere implementar nuevas instancias de decisión que permitan dar mayor formalidad a la toma de decisiones y faciliten el trabajo colaborativo de TI con las diferentes Unidades Orgánicas, esto impacta directamente el posicionamiento de la Gerencia de TI dentro de la Entidad, como órgano rector en la toma de decisiones relacionadas con tecnología; adicionalmente, genera un impacto positivo en la gestión de la operación de TI, brindando más organización y estructura a las diferentes funciones y decisiones a tomar.
- Se identifica la necesidad de diseñar e implementar los siguientes procesos, alineándolos con los existentes en la Gerencia de TI: gestión de la arquitectura empresarial, gestión de la innovación en TI, gestión del riesgo de TI, gestión de los datos, gestión de la definición de los requisitos, gestión de la identificación y construcción de soluciones, gestión de la capacidad y disponibilidad, gestión del cambio organizacional para TI, gestionar los cambios de TI, gestionar el conocimiento en TI, gestionar los activos de TI, gestionar las peticiones e incidentes del servicio y gestionar los problemas. Lo anterior, soporta la visión de transformación digital de la Entidad.
- La estructura organizacional de la Gerencia de TI debe ser fortalecida, incorporando nuevos roles que no solo permitan el desarrollo de las funciones establecidas en el ROF, sino que

---

<sup>25</sup> Estructura Orgánica y Reglamento de Organización y Funciones de la Contraloría General de la República.

fomenten la innovación, colaboración y desplieguen las capacidades requeridas para asumir la transformación digital.

- La Gerencia de TI requiere diseñar e implementar un modelo de desempeño asignando los indicadores y métricas requeridos para hacer seguimiento y monitoreo a los procesos de gobierno y gestión de TI.
- El capital humano es un factor básico dentro del modelo de gobierno y gestión, este debe contar con las habilidades y competencias necesarias para afrontar los desafíos de transformación digital. En las diferentes sesiones y encuestas, se detectó la necesidad de desarrollar un plan de capacitación que permita el despliegue de capacidades en TI.
- La Gerencia de TI requiere el diseño e implementación de una estrategia de Uso y apropiación de TI, en aras de impactar a la cultura organizacional de la CGR, facilitando el despliegue proyectos y de habilidades y competencias en materia de tecnología para toda la Entidad.

### Contexto herramienta ITSM

- Mediante la resolución de Gerencia N° 000120-2021-CG/GAD se estandariza el software de mesa de ayuda ProactivaNet en la CGR.
- La CGR cuenta con 45 licencias perpetuas on\_premise (23 licencias nominales y 22 licencias concurrentes) de la herramienta ITSM ProactivaNet, para los módulos **Gestión de incidentes, peticiones, kb, niveles de servicio y proveedores, y Gestión de problemas, cambios y entregas**. Se identifica la necesidad de apropiar los dos módulos completos.
- La gestión de servicios de TI es un elemento clave en el gobierno y gestión de TI y genera un desafío para su implementación, por lo tanto, es necesario alinear los esfuerzos relacionados con este frente y que son desplegados en los componentes de estructura organizacional, procesos, plan de capacitación, UA y soportados por la herramienta ITSM.
- Se determinó continuar con el actual proveedor de la herramienta ITSM, teniendo en cuenta las certificaciones que lo respaldan, que la CGR cuenta con licencias perpetuas y tiene en proceso de contratación la adquisición de nuevas licencias, así como la iniciativa de migración de toda la mesa de servicio<sup>26</sup> a dicha herramienta.
- Se identifica la necesidad de ampliar el alcance de la herramienta ProactivaNet, iniciando con la apropiación de los módulos actuales y desplegando e implementado los módulos **catálogo y cartera de servicios, y gestión de activos y proveedores**, e implementar el componente **control remoto**, en aras de fortalecer los servicios de TI.

---

<sup>26</sup> Se aclara que la Mesa de servicio contempla la Mesa de ayuda y el *Call center* de la Gerencia de TI

## Anexo E. CAPACITACIÓN Y TRANSFERENCIA DE CONOCIMIENTO PARA MGG

		ANEXO CAPACITACIONES Y TRANSFERENCIAS DEL CONOCIMIENTO A CONTEMPLAR						
Es una herramienta de apoyo al plan que permite definir procesos de TI y procesos								
PRODUCTO	TIPO	FASE	TEMA	HORAS (*)	CANTIDAD	GRUPO DE INTERÉS	OBSERVACIONES	
Modelo de Gobierno y Gestión + ITSM ProactivaNet	TRANSFERENCIA DE CONOCIMIENTO	Descubrimiento y Análisis	Entendimiento Gobierno TI	2	10	Gerencia de TI	Se estiman 10 personas pero puede variar de acuerdo a las necesidades y definiciones que se generen en el desarrollo del proyecto.	
Modelo de Gobierno y Gestión + ITSM ProactivaNet	TRANSFERENCIA DE CONOCIMIENTO	Descubrimiento y Análisis	Análisis herramienta ITSM ProactivaNet	2	10	Gerencia de TI	Se estiman 10 personas pero puede variar de acuerdo a las necesidades y definiciones que se generen en el desarrollo del proyecto.	
Modelo de Gobierno y Gestión + ITSM ProactivaNet	TRANSFERENCIA DE CONOCIMIENTO	Diseño	Diseño nueva estructura organizacional de TI	2	10	Gerencia de TI	Se estiman 10 personas pero puede variar de acuerdo a las necesidades y definiciones que se generen en el desarrollo del proyecto.	
Modelo de Gobierno y Gestión + ITSM ProactivaNet	TRANSFERENCIA DE CONOCIMIENTO	Diseño	Actualización documentación CGR/ROF, CAP, MOF.	2	10	Gerencia de TI / Gerencia de Modernización y Planeamiento	Se estiman 10 personas pero puede variar de acuerdo a las necesidades y definiciones que se generen en el desarrollo del proyecto.	
Modelo de Gobierno y Gestión + ITSM ProactivaNet	TRANSFERENCIA DE CONOCIMIENTO	Diseño	Diseño artefactos Mesa de Servicios de TI	2	10	Gerencia de TI	Se estiman 10 personas pero puede variar de acuerdo a las necesidades y definiciones que se generen en el desarrollo del proyecto.	
Modelo de Gobierno y Gestión + ITSM ProactivaNet	TRANSFERENCIA DE CONOCIMIENTO	Implementación	Documentación proceso de Gestión de TI	10	40	Gerencia de TI	Esta transferencia se debe hacer según el grupo de interés de cada proceso. Ejemplo: para disponibilidad y capacidad será el personal asignado de la Subgerencia de Operaciones y plataforma tecnológica. Se estima una sesión por cada proceso, en cada sesión se pueden tener diferentes asistentes. Se estima la asistencia en total de 40 trabajadores de la Gerencia de TI.	
Modelo de Gobierno y Gestión + ITSM ProactivaNet	TRANSFERENCIA DE CONOCIMIENTO	Implementación	Diseño modelo de desempeño de TI	2	10	Gerencia de TI	Se estiman 10 personas pero puede variar de acuerdo a las necesidades y definiciones que se generen en el desarrollo del proyecto.	
Modelo de Gobierno y Gestión + ITSM ProactivaNet	TRANSFERENCIA DE CONOCIMIENTO	Diseño	Mejora de instancias de decisión de TI.	1	10	Gerencia de TI / Gerencia de Modernización y Planeamiento	Se estiman 10 personas pero puede variar de acuerdo a las necesidades y definiciones que se generen en el desarrollo del proyecto.	
Modelo de Gobierno y Gestión + ITSM ProactivaNet	TRANSFERENCIA DE CONOCIMIENTO	Diseño	Diseño de políticas y lineamientos de TI	1	10	Gerencia de TI / Gerencia de Modernización y Planeamiento	Se estiman 10 personas pero puede variar de acuerdo a las necesidades y definiciones que se generen en el desarrollo del proyecto.	
Modelo de Gobierno y Gestión + ITSM ProactivaNet	TRANSFERENCIA DE CONOCIMIENTO	Diseño	Diseño Uso y Apropiación de TI para la CGR	2	10	Gerencia de TI / Gerencia de Capital Humano	Se estiman 10 personas pero puede variar de acuerdo a las necesidades y definiciones que se generen en el desarrollo del proyecto.	
Modelo de Gobierno y Gestión + ITSM ProactivaNet	TRANSFERENCIA DE CONOCIMIENTO	Diseño	Documento fortalecimiento ITSM-Preparación	1	10	Gerencia de TI	Se estiman 10 personas pero puede variar de acuerdo a las necesidades y definiciones que se generen en el desarrollo del proyecto.	
Modelo de Gobierno y Gestión + ITSM ProactivaNet	CAPACITACIÓN	Diseño e implementación	Refuerzo del módulo de incidentes, peticiones, base del conocimiento, niveles de servicio y proveedores		10	Personal asignado de la Gerencia de TI	Capacitación al personal de la CGR la cual podrá ser de manera presencial o virtual, debe ir incluir como mínimo, para el módulo de incidentes, peticiones, base del conocimiento, niveles de servicio y proveedores: a. Configuración de la herramienta ProactivaNet b. Creación y modelado de flujos c. Funcionalidades del módulo d. Administración de la herramienta.  Se estiman 10 personas pero puede variar de acuerdo a las necesidades y definiciones que se generen en el desarrollo del proyecto.	
Modelo de Gobierno y Gestión + ITSM ProactivaNet	CAPACITACIÓN	Diseño e implementación	Implementación módulo catálogo y cartera de servicios	64	10	Personal asignado de la Gerencia de TI	Capacitación al personal de la CGR la cual podrá ser de manera presencial o virtual, debe ir incluir como mínimo, para el módulo de catálogo y cartera de servicios: a. Configuración de la herramienta ProactivaNet b. Creación y modelado de flujos c. Funcionalidades del módulo d. Administración de la herramienta.  Se estiman 10 personas pero puede variar de acuerdo a las necesidades y definiciones que se generen en el desarrollo del proyecto.	
Modelo de Gobierno y Gestión + ITSM ProactivaNet	CAPACITACIÓN	Diseño e implementación	Implementación módulo gestión de problemas, cambios y entregas		10	Personal asignado de la Gerencia de TI	Capacitación al personal de la CGR la cual podrá ser de manera presencial o virtual, debe ir incluir como mínimo, para el módulo de problemas, cambios y entregas: a. Configuración de la herramienta ProactivaNet b. Creación y modelado de flujos c. Funcionalidades del módulo d. Administración de la herramienta.  Se estiman 10 personas pero puede variar de acuerdo a las necesidades y definiciones que se generen en el desarrollo del proyecto.	

Modelo de Gobierno y Gestión + ITSM ProactivaNet	CERTIFICACIÓN	NA	Curso oficial de fundamentos ITIL última versión	24	60	Personal asignado de la mesa de servicio y de la Subgerencia de Operaciones y Plataforma Tecnológica	Este curso debe ser brindado por una entidad certificada por Axelos limited, debe incluir los 60 vouchers para presentar la certificación.
Modelo de Gobierno y Gestión + ITSM ProactivaNet	CURSO	NA	Curso en Project Management Professional (PMP)	40	30	Personal asignado de la Gerencia de TI	El curso debe ser ofrecido por una entidad certificada por el PMI, no incluye vouchers de certificación.
Modelo de Gobierno y Gestión + ITSM ProactivaNet	CERTIFICACIÓN	NA	Curso oficial de fundamentos de COBIT 2019	20	60	Personal asignado de la Gerencia de TI	El curso debe ser ofrecido por una entidad certificada por ISACA, debe incluir los 60 vouchers para la certificación.