



Municipalidad Distrital de Characato

Resolución de Alcaldía N° 153-2025-MDCH

Arequipa, 16 de setiembre del 2025

VISTO:

El Expediente Administrativo N° 00004485 - I/2025: Carta N° 0002-2025-NORIE del Consultor Iván Alejandro Noriega Llerena;; Memorándum N° 00463-2025-GM-MDCH de la Gerencia Municipal; Memorándum N° 00080-2025-OAF/MDCH de la Oficina de Administración Financiera; Informe N° 00063-2025-UI-MDCH del (E) de la Unidad de Informática; Informe N° 00122-2025-OAF/MDCH de la Oficina de Administración Financiera; Carta N° 0004-2025-NORIE del Consultor Iván Alejandro Noriega Llerena; Memorándum N° 00571-2025-GM-MDCH de la Gerencia Municipal; Memorándum N° 00090-2025-OAF/MDCH de la Oficina de Administración Financiera; Memorándum N° 00821-2025-GM-MDCH de la Gerencia Municipal; Memorándum N° 00113-2025-OAF/MDCH de la Oficina de Administración Financiera; Informe N° 00117-2025-UI-MDCH del (E) de la Unidad de Informática; Informe N° 00156-2025-OAF/MDCH; Carta N° 0213-2025-MMC-MDCH e Informe N° 0213-2025-MDCH-ALE del Asesor Legal Externo en Materia Administrativa; Informe N° 00231-2025-GM-MDCH de la Gerencia Municipal; Proveído N° 00611-2025-AL/MDCH del Despacho de Alcaldía y;

CONSIDERANDO:

Que, conforme a lo establecido en el artículo 194° de la Constitución Política del Perú, las municipalidades gozan de autonomía política, económica y administrativa en los asuntos de su competencia; la que según el artículo II del Título Preliminar de la Ley N.º 27972, Ley Orgánica de Municipalidades, radica en la facultad de ejercer actos de gobierno, administrativos y de administración, con sujeción al ordenamiento jurídico.

Que, mediante Informe N°00117-2025-UI-MDCH, el encargado de la Unidad de Informática procedió a realizar las evaluaciones técnicas respectivas, exponiendo lo pertinente a la necesidad de aprovechar las tecnologías de la información y comunicación, su necesidad de implementación, los principios rectores, concluyendo con su aprobación a la propuesta de plan de estrategia digital presentada por el consultor externo.

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

Que, mediante el Decreto Legislativo N°1412, Decreto Legislativo que aprueba la Ley del Gobierno Digital, tiene como objeto impulsar el uso transversal de tecnologías digitales en la digitación de procesos y prestación de servicios, con la finalidad de promover la colaboración entre las entidades de la Administración Pública, así como la participación de ciudadanos y otros interesados para el desarrollo del gobierno digital y sociedad de conocimiento.

Que el Inciso 6 del Art. 20 de la Ley 27972, establece: "(...) 6. Dictar decretos y resoluciones de alcaldía, con sujeción a las leyes y ordenanzas"; por lo que corresponde aprobar mediante Resolución de Alcaldía la propuesta de plan de estrategia digital.

Que, mediante Memorándum N° 00463-2025-GM-MDCH, Gerencia Municipal remite con carácter de urgente la Propuesta de Plan Estratégico Digital de la Municipalidad Distrital de Characato, alcanzada mediante Carta N° 0002-2025-NORIE, de fecha 29 de mayo de 2025, por el consultor Iván Alejandro Noriega Llerena, quien elabora la propuesta de Plan de Estrategia Digital" y la alcanza para su revisión y posterior aprobación.

Que, mediante Informe N°00063-2025-UI-MDCH, de fecha 13 de junio de 2025, en atención al Memorándum N° 00080-2025-OAF/MDCH, el encargado de la Unidad de Informática, hace llegar observaciones al documento propuesto por el consultor, debido a que considera que este debe ser ampliado, respecto de la Normativa Técnica vigente, así como se deben levantar observaciones en cuanto a la formulación de algunos conceptos técnicos propuestos; lo cual es informado a la Gerencia Municipal con Informe N° 00122-2025-OAF/MDCH.

Que, mediante Memorándum N° 005712 y N° 00821-2025-GM-MDCH, Gerencia Municipal requiere el levantamiento de observaciones respectivo, para cuyo efecto remite la Carta N° 004-2025-NORIE de fecha 19 de junio de 2025, por el cual, el consultor Iván Alejandro Noriega Llerena, procedió a remitir la nueva versión de propuesta del Plan de Estrategia digital, habiéndose subsanado las observaciones, previamente formuladas en el mencionado expediente, a fin de continuar con el trámite respectivo.

Que, mediante Informe N° 00117-2025-UI-MDCH, de fecha 28 de agosto de 2025, en atención al Memorándum N° 00090 y N° 00113-2025-OAF/MDCH, el Ing. Marcos Renzo Bustamante Valencia en su calidad de encargado de la Unidad de Informática, precisa que la estrategia digital surge como respuesta a la necesidad de aprovechar las tecnologías de la información y comunicación (TIC) para transformar los servicios públicos, optimizar procesos internos y garantizar una relación más cercana, segura y eficiente entre el Estado y los ciudadanos; que en sus inicios, las iniciativas digitales se enfocaron en la automatización de trámites y servicios en línea, fundamental para consolidar la confianza ciudadana, reducir brechas tecnológicas, mejorar la transparencia y asegurar que los servicios digitales del Estado estén disponibles con altos estándares de calidad y seguridad; siendo sus principales componentes: Gobernanza digital, Seguridad digital, Interoperabilidad, Servicios Digitales e Inclusión digital, donde se garantice el acceso equitativo a la tecnología y a los servicios digitales para toda la población; en tal sentido, concluye que:





Municipalidad Distrital de Characato

Resolución de Alcaldía N° 153-2025-MDCH

- La estrategia digital es un instrumento clave para impulsar la transformación del Municipio mejorando los servicios públicos; un plan de estrategia digital bien estructurado contribuirá a un Municipio más transparente, eficiente, inclusivo y resiliente frente a los retos de la transformación digital consolidando la relación de confianza entre el Municipio y la ciudadanía.
- El marco legal vigente, liderado por la Secretaría de Gobierno y Transformación Digital, establece la obligatoriedad de implementar planes de estrategia digital con un enfoque integral y seguro.
- La aprobación del plan de estrategia digital permitirá reducir brechas tecnológicas, garantizar la seguridad digital, promover la innovación y facilitar la interoperabilidad en el sector público.
- Finalmente, vista y analizada la Propuesta del Plan Estratégico Digital para la Municipalidad Distrital de Characato elaborada por el consultor Iván Alejandro Noriega Llerena, donde se indican y sustentan los Lineamientos establecidos por la Secretaría de Gobierno y Transformación Digital (SGTD) de la Presidencia del Consejo de Ministros en lo referido a la transformación digital para el sector público específicamente en lo que corresponde a la estrategia digital es que se APRUEBA la propuesta del Plan de Estrategia Digital presentado y se solicita remitirlo al Comité de Gobierno y Transformación Digital para su conocimiento y posterior aprobación por el titular de la entidad a través de una resolución u otro acto administrativo para luego informar a la Secretaría de Gobierno y Transformación Digital sobre el acto resolutorio en mención.

Que, mediante Informe N°00156-2025-OAF/MDCH, de fecha 28 de agosto de 2025, la Lic. Susana Dolores Torres Zegarra, Jefe de la Oficina de Administración Financiera refrenda el Informe N° 00117-2025-UI-MDCH emitido por el Encargado de la Unidad de Informática, emitiendo opinión favorable para la aprobación de la propuesta del Plan de Estrategia Digital considerando viable la aprobación de la propuesta alcanzada, en atención a los fundamentos expuestos por la Unidad de Informática; la cual cuenta con opinión favorable del Asesor Legal Externo en Materia Administrativa, según Informe N° 0213-2025-MDCH-ALE

Que, mediante Provedo N° 00611-2025-AL-MDCH, el Despacho de Alcaldía dispone la emisión de Resolución de Alcaldía que aprueba el Plan de Estrategia Digital, conforme lo solicita la Gerencia Municipal mediante informe N° 00231-2025-GM-MDCH.

Estando en las facultades otorgadas por el artículo 6° de la Ley Orgánica de Municipalidades - Ley N° 27972, por la Constitución Política del Perú y a la parte considerativa de la presente.

SE RESUELVE:

ARTÍCULO PRIMERO: APROBAR EL PLAN DE ESTRATEGIA DIGITAL DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE CHARACATO, el cual, como anexo forma parte integrante de la presente Resolución de Alcaldía.

ARTÍCULO SEGUNDO: ENCARGAR a la Unidad de Informática, el estricto cumplimiento del Plan de Estrategia Digital, aprobado en el artículo precedente

ARTÍCULO TERCERO: DISPONER que la Unidad de Informática notifique el contenido del Plan de Estrategia Digital a la Secretaría de Gobierno y Transformación Digital de la Presidencia del Consejo de Ministros.

ARTÍCULO CUARTO: DISPONER a la Oficina de Informática la publicación de la presente Resolución de Alcaldía en el Portal Institucional de la Municipalidad Distrital de Characato (<https://municharacato.gob.pe>) y en el Portal de Transparencia Estándar.

REGÍSTRESE, COMUNÍQUESE Y CÚMPLASE

MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE CHARACATO
Abog. Yadira Velazco Agramonte de Moscoso
Secretaría General

MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE CHARACATO
Zelatin N. Pinto Pinto
ALCALDÍA



**MUNICIPALIDAD DE
CHARACATO**



PLAN DE ESTRATEGIA DIGITAL



Characato, Arequipa, Arequipa

Índice

| | | |
|-----|---|---|
| 1 | Introducción | 3 |
| 2 | Justificación | 3 |
| 3 | Objetivos..... | 4 |
| 3.1 | Objetivo General..... | 4 |
| 3.2 | Objetivos Específicos | 4 |
| 4 | Acciones de difusión que acompañarán la puesta en marcha de la transformación digital.4 | |
| 4.1 | Lanzamiento oficial de la Estrategia Digital..... | 4 |
| 4.2 | Campaña de comunicación multicanal..... | 4 |
| 4.3 | Talleres y jornadas informativas..... | 5 |
| 4.4 | Colaboración con aliados estratégicos | 5 |
| 4.5 | Monitoreo y retroalimentación ciudadana | 5 |
| | Cronograma de acciones de difusión | 5 |



1. Introducción

La transformación digital constituye un componente necesario para el desarrollo sostenible de los gobiernos locales, propiciando la modernización de procesos administrativos, el fortalecimiento de la participación ciudadana y la optimización de la gestión institucional. En este marco, la Municipalidad Distrital de Characato ha diseñado el “Plan de Acción de la Estrategia Digital 2025–2026”, cuyo objetivo es establecer mecanismos de gobernanza caracterizados por la transparencia, la eficacia operativa y la alineación con las demandas comunitarias.



El documento presenta una ruta metodológica que integra herramientas tecnológicas con metas de desarrollo territorial, orientada al fomento de la innovación y a la garantía de un acceso homogéneo a los servicios digitales. Se prioriza la interoperabilidad de sistemas, la protección de la integridad y confidencialidad de la información, así como la viabilidad a largo plazo de las infraestructuras tecnológicas implicadas.



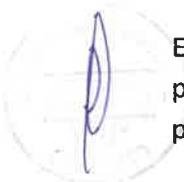
2. Justificación

En un entorno global marcado por el crecimiento de la tecnología y la información, las municipalidades enfrentan el desafío de adaptarse a las nuevas demandas ciudadanas y a los estándares internacionales de gestión pública eficiente y transparente. La Municipalidad Distrital de Characato reconoce que la digitalización no es únicamente una herramienta para modernizar procesos, sino un medio para fortalecer la gobernanza y promover el desarrollo de su comunidad.



El Plan de Acción de la Estrategia Digital 2025-2026 se justifica en la necesidad de:

- Impulsar la participación ciudadana: Promover espacios digitales que faciliten la interacción entre la ciudadanía y la municipalidad, fortaleciendo la transparencia y la rendición de cuentas.
- Adaptarse a las exigencias normativas: Cumplir con las directrices nacionales e internacionales en materia de gobierno digital, seguridad de la información y sostenibilidad tecnológica.
- Asegurar la sostenibilidad local: Implementar soluciones tecnológicas que reduzcan el impacto ambiental, optimicen el uso de recursos y fomenten el desarrollo económico basado en la innovación.
- Preparar a la municipalidad para el futuro: Dotar a la gestión pública local de herramientas digitales modernas que respondan a las tendencias tecnológicas y a las expectativas de una población cada vez más conectada.



Este plan no solo busca resolver las demandas actuales, sino también construir una base sólida para que Characato pueda consolidarse como un distrito modelo en la integración tecnológica, promoviendo el bienestar de su población y su proyección hacia el futuro.

3. Objetivos

3.1 **Objetivo General**

Diseñar e implementar un marco de acción digital integral orientado a habilitar mecanismos de participación ciudadana, garantizar la transparencia institucional e impulsar la inclusión tecnológica, con el propósito de contribuir al desarrollo del distrito durante el periodo 2025–2026.

3.2 **Objetivos Específicos**

- Diseñar y desplegar oportunidades de participación ciudadana que habiliten la contribución activa de los residentes en los procesos de toma de decisiones locales.
- Implementar un portal digital seguro y accesible para la publicación, consulta y monitoreo de información pública, con el fin de garantizar la rendición de cuentas y fortalecer la transparencia institucional.
- Ejecutar programas de capacitación orientados a reducir la brecha digital, asegurando la inclusión de toda la mayoría de los segmentos poblacionales del distrito.

4. Acciones de difusión que acompañarán la puesta en marcha de la transformación digital

Para asegurar la efectividad del Plan de Acción de la Estrategia Digital 2025–2026, se deberán ejecutar acciones de difusión orientadas a informar, sensibilizar y comprometer a la ciudadanía y a los actores institucionales en el proceso de transformación digital. Estas actividades estarán diseñadas para fomentar la confianza, impulsar la participación y facilitar la apropiación de las nuevas herramientas y servicios digitales.

Dichas acciones de comunicación estarán sujetas a la elaboración y aprobación de un plan de trabajo específico, que deberán definirse y ponerse en marcha una vez aprobado el presente Plan de Estrategia Digital.

4.1 **Lanzamiento oficial de la Estrategia Digital**

- Evento inaugural: Realizar un evento público de lanzamiento, con la participación de autoridades locales, líderes comunitarios, medios de comunicación y la ciudadanía. Se presentarán los objetivos del plan, los beneficios esperados y las principales acciones a desarrollar.
- Transmisión en vivo: Compartir el evento a través de redes sociales y plataformas digitales del municipio para alcanzar a un público más amplio.

4.2 **Campaña de comunicación multicanal**

- Diseñar y ejecutar acciones de difusión en medios tradicionales (radio, televisión local y prensa escrita), orientadas a informar de manera sistemática los avances, beneficios y oportunidades derivados de la transformación digital.
- Desarrollar y coordinar una campaña digital en redes sociales y sitio web institucional, basada en contenidos audiovisuales explicativos, infografías técnicas y testimonios estructurados de usuarios de las herramientas digitales municipales.



- Configurar y operar el envío automatizado de boletines informativos vía SMS y/o correo electrónico a los registros ciudadanos, con protocolos de segmentación de audiencia y medición de impacto de las comunicaciones.

4.3 Talleres y jornadas informativas

- Planificar y ejecutar charlas y talleres comunitarios en las distintas zonas del distrito, con el fin de instruir sobre el funcionamiento de las plataformas digitales y promover su adopción por parte de la ciudadanía.
- Desarrollar e implementar programas de capacitación para el personal municipal, orientados a desarrollar competencia técnica en el manejo de los sistemas digitales desplegados.

4.4 Colaboración con aliados estratégicos

- Establecer convenios de colaboración con instituciones educativas para difundir los lineamientos de la estrategia digital y fomentar la alfabetización tecnológica en la población.
- Articular alianzas con empresas locales para patrocinar, organizar y difundir iniciativas y actividades vinculadas a la transformación digital del distrito.

4.5 Monitoreo y retroalimentación ciudadana

- Implementar mecanismos estandarizados de encuestas y consultas públicas para cuantificar la satisfacción de los usuarios y recopilar sugerencias.
- Diseñar y ejecutar espacios de diálogo estructurados, tanto presenciales como virtuales, que faciliten la discusión del impacto de la transformación digital y la identificación de requerimientos de mejora continua.

5. Cronograma de acciones de difusión

Se describen las acciones de difusión, distribuidas trimestralmente, destinadas a garantizar la implementación eficaz del Plan de Acción y a maximizar el alcance en la población del distrito de Characato.

Cronograma de Difusión

| | |
|---|--|
| <p>Primer Trimestre 2026 (De enero a marzo)</p> | <ul style="list-style-type: none"> • Lanzamiento oficial del plan: <ul style="list-style-type: none"> ○ Evento presencial con transmisión en vivo en Facebook e Instagram. ○ Publicación de un video promocional en TikTok destacando los beneficios del plan. ○ Infografía explicativa publicada en redes sociales y página web municipal. • Campaña de expectativa: <ul style="list-style-type: none"> ○ Series de publicaciones semanales en Instagram y Facebook: "¿Sabías que Characato está evolucionando digitalmente?" ○ Creación de un reto en TikTok sobre transformación digital para captar la atención de jóvenes. • Inicio de talleres comunitarios: <ul style="list-style-type: none"> ○ Convocatoria masiva a través de redes sociales. |
|---|--|



| | |
|---|---|
| | <ul style="list-style-type: none"> ○ Historias en Instagram mostrando momentos destacados de los talleres. |
| <p>Segundo trimestre 2026 (De abril a junio)</p> | <ul style="list-style-type: none"> ● Promoción de servicios digitales: <ul style="list-style-type: none"> ○ Tutoriales en video (Instagram Reels y TikTok) sobre cómo usar las plataformas digitales. ○ Publicaciones de casos de éxito en Facebook: testimonios de ciudadanos que ya usan los nuevos servicios. ● Alianzas con instituciones educativas: <ul style="list-style-type: none"> ○ Campaña en redes sociales destacando la participación de estudiantes en talleres de alfabetización digital. ○ Live en Instagram y Facebook con expertos explicando cómo la digitalización beneficia al distrito. |
| <p>Tercer trimestre 2026 (De julio a septiembre)</p> | <ul style="list-style-type: none"> ● Retrospectiva del avance: <ul style="list-style-type: none"> ○ Publicación en redes sociales con los avances logrados en la implementación del plan. ○ Video estilo behind-the-scenes en TikTok mostrando cómo el equipo municipal trabaja en la digitalización. ● Campaña por fiestas patrias: <ul style="list-style-type: none"> ○ Concurso en redes sociales: "Imagina un Characato 100% digital" (historias, videos o diseños). ○ Publicaciones conmemorativas destacando el impacto de la estrategia digital en el desarrollo del distrito. |
| <p>Cuarto trimestre 2026 (De octubre a diciembre)</p> | <ul style="list-style-type: none"> ● Monitoreo y retroalimentación ciudadana: <ul style="list-style-type: none"> ○ Encuestas en historias de Instagram y Facebook para medir la satisfacción ciudadana. ○ Publicación de resultados preliminares del impacto de la digitalización en redes sociales. ● Campaña de fin de año: <ul style="list-style-type: none"> ○ Video resumen del año en TikTok: "Characato, el camino hacia lo digital". ○ Reconocimientos a ciudadanos y servidores destacados en la adopción digital, transmitido en vivo por Facebook. |
| <p>Primer trimestre 2027 (De enero a marzo)</p> | <ul style="list-style-type: none"> ● Evaluación y continuidad: <ul style="list-style-type: none"> ○ Publicación en redes sociales sobre logros alcanzados y próximos pasos. ○ Video informativo en TikTok destacando los nuevos servicios disponibles. ● Campaña de talleres avanzados: <ul style="list-style-type: none"> ○ Historias interactivas en Instagram promoviendo talleres sobre uso de herramientas digitales. |
| <p>Segundo trimestre 2027 (De abril a junio)</p> | <ul style="list-style-type: none"> ● Promoción de aplicaciones móviles municipales: <ul style="list-style-type: none"> ○ Lanzamiento oficial de aplicaciones con videos tutoriales en todas las plataformas. ○ Historias en redes mostrando a usuarios reales utilizando la aplicación. |



| | |
|---|---|
| | <ul style="list-style-type: none"> ● Retos y concursos digitales: <ul style="list-style-type: none"> ○ Creación de retos en TikTok e Instagram enfocados en el uso de tecnología en la vida diaria ("Digitaliza tu día") para seguir captando la atención de jóvenes. |
| <p>Tercer trimestre 2027 (De Julio a septiembre)</p> | <ul style="list-style-type: none"> ● Campaña inclusiva: <ul style="list-style-type: none"> ○ Publicaciones destacando historias de personas mayores o sectores vulnerables que han adoptado la tecnología con éxito. ○ Talleres con cobertura en vivo en Facebook e Instagram para continuar fortaleciendo la inclusión digital. |
| <p>Cuarto trimestre 2027 (De octubre a diciembre)</p> | <ul style="list-style-type: none"> ● Cierre de la estrategia: <ul style="list-style-type: none"> ○ Video resumen del impacto total del plan en redes sociales: "Characato 2026 - 2027: Hacia un distrito digital". ○ Publicación de indicadores clave y metas alcanzadas en formatos visuales atractivos para redes. ● Evento de clausura: <ul style="list-style-type: none"> ○ Evento presencial y virtual transmitido en vivo por Facebook e Instagram. ○ Entrega de reconocimientos a ciudadanos y colaboradores destacados en la digitalización del distrito. |

Tabla 1. Cronograma de Difusión | Fuente: Elaboración Propia.

Las iniciativas se diseñan para optimizar la difusión de la estrategia digital, promover la participación ciudadana y consolidar el sentido de pertenencia de la población durante el proceso de Transformación Digital del distrito de Characato.

