

Ministerio de Relaciones Exteriores

EVALUACION DE PLAN OPERATIVO INFORMÁTICO

OFICINA DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN

2017

I. INTRODUCCIÓN

El Plan Operativo Informático (POI), constituye un instrumento de gestión de corto plazo, que permite definir las actividades informáticas de las entidades de la Administración Pública integrantes del Sistema Nacional de Informática en sus diferentes niveles, para lo cual la Presidencia del Consejo de Ministros con RESOLUCIÓN MINISTERIAL N° 19-2011-PCM aprueba la Formulación y Evaluación del Plan Operativo Informático de las entidades de la Administración Pública y su Guía de Elaboración, en donde señala que el periodo de la evaluación anual del Plan Operativo Informático deberá registrarse antes del último día hábil del mes de enero del año siguiente de su ejecución.

En este sentido, se informa la evaluación del Plan Operativo Informático 2017 del Ministerio de Relaciones Exteriores, el mismo que se encuentra registrado en la plataforma informática de la Secretaría de Gobierno Digital (PCM-SEGD), de la cual se ha descargado y acondicionado para elaborar el presente documento.

II. ANÁLISIS DE LA GESTIÓN INFORMÁTICA

a) Comparación de lo planificado vs. lo ejecutado

Actividad o Proyecto	Importancia asignada	Programación anual %	% cumplimiento	Usuarios que Demandan el Servicio ¹	Usuarios Beneficiados ²	Presupuesto Planificado	Presupuesto Ejecutado
Orientado al ciudadano							
Implementación del sistema de privilegios e inmunidades	1	100%	30%	10	10000	S/.0.00	S/.0.00
Actualización del Sistema de Refugiados	2	100%	50%	30	96000	S/.0.00	S/.0.00
Orientado a la gestión interna							
Implementación de la plataforma de mesa de ayuda para el MRE basado en buenas prácticas para la gestión de servicios de TI	1	100%	100%	31	1786	S/.0.00	S/.0.00
Integración del MRE con la Plataforma de Interoperabilidad del Estado (PIDE)	3	100%	100%	30	264	S/.0.00	S/.0.00
Modernización	1	100%	100%	1653	1786	S/.0.00	S/.0.00

¹ Es el número aproximado de usuarios que demandan la actividad, tarea, proyecto, etc.

² Es el número aproximado de usuarios o beneficiarios de la actividad, tarea, proyecto, etc.

Actividad o Proyecto	Importancia asignada	Programación anual %	% cumplimiento	Usuarios que Demandan el Servicio ¹	Usuarios Beneficiados ²	Presupuesto Planificado	Presupuesto Ejecutado
del sistema de trámite documentario							
Reingeniería tecnológica del sistema de comunicaciones del MRE	1	100%	90%	1653	1653	S/.0.00	S/.0.00
Implementación de firmas digitales en el MRE	2	100%	50%	50	1653	S/.0.00	S/.0.00
Modernización de la red de conexión inalámbrica segura en la sede central del MRE	2	100%	100%	600	600	S/.202,519.00	S/.184,692.00
Renovación tecnológica de equipos de impresión y multifuncionales de alto rendimiento para trabajos de grupo en red, de las oficinas del MRE	2	100%	100%	50	500	S/.0.00	S/.0.00
Implementar el módulo de inventario de activos y equipamiento informático	2	100%	100%	10	49	S/.0.00	S/.0.00
Mantenimiento preventivo del parque de equipos informáticos del MRE	3	100%	24%	1470	1470	S/.0.00	S/.0.00
Baja de computadoras personales	2	100%	100%	5	5	S/.0.00	S/.0.00
Normativas							
Formulación del Plan de Gobierno Electrónico del MRE	1	100%	100%	10	1786	S/.0.00	S/.0.00

b) Evaluación de la gestión global del área de informática

Recursos humanos

1.-Total de personal en la institución ³	1786
2.-Personal con acceso a la computadora ⁴	1470
3.-Personal con acceso a Internet ⁵	1468
4.-Total de personal informático	49

Presupuesto del área de informática

Detalle del Presupuesto	Presupuesto
PRESUPUESTO INSTITUCIONAL	S/. 837,410,506.00
PRESUPUESTO DEL ÁREA DE INFORMÁTICA	S/. 3,818,499.72
Presupuesto asignado a actividades informáticas	S/.0
Presupuesto asignado a los proyectos.	S/. 202,519.00
Presupuesto total asignado a las adquisiciones informáticas.	S/. 3,615,980.72
Otros	S/.0

Indicadores⁶

Nombre del Indicador	Indicador
Eficacia en el cumplimiento de actividades (E1)	0.77913
Eficiencia en el uso de recursos (E2)	0.0953478
Cobertura del servicio (I1)	2098.393
% Personal que accesa a la tecnología (I2)	82.3
% del presupuesto institucional destinado a las TI (I3)	0.5
% de acciones orientadas al ciudadano (I4)	15.4
% de acciones orientadas a la capacitación (I5)	0
% de acciones orientadas a la gestión interna (I6)	76.9
Índice de atenciones realizadas (I7)	100
Productividad del área de informática (I8)	703.7959

Descripción para cada indicador:

- **Eficacia en el cumplimiento de actividades (E1):** El avance en la ejecución de las *actividades o proyectos* respecto a lo planificado y reprogramado tiene una eficacia del 0.78 en cumplimiento para el año 2017.

De las 13 *actividades o proyectos* planeados para el 2017, 5 presentaron limitaciones que se encuentran descritas en la sección III del presente documento.

También es necesario señalar que durante el año 2017 se llevaron a cabo actividades no

³ Información de referencia sobre cantidad de funcionarios Diplomáticos (Lima/Exterior), Administrativos (Lima/Exterior), CAS, FAG, PAC, otros al 31.12.17

⁴ Información de referencia sobre los computadores desplegados en las sedes en Lima asignados a un personal del MRE.

⁵ Información de referencia sobre los computadores censados por el software de mesa de ayuda conectados a la red institucional en Lima.

⁶ Información calculada según la plataforma para el Plan Operativo Informático de la Secretaria de Gobierno Digital, conforme al anexo N° 02.1 de la Guía para elaborar la Formulación y Evaluación del Plan Operativo Informático de las Entidades de la Administración Pública

programadas como el apoyo tecnológico para implementar la Oficina de Refugiados en la sede de San Isidro, asistencia técnica en encuentros Presidenciales durante los meses de julio, setiembre y octubre, transferencia tecnológica interinstitucional del Sistema Administrativo desde el MINEM, entre otros, las cuales se cumplieron al 100%.

- **Eficiencia en el uso de recursos (E2):** La relación existente entre el gasto previsto por cada *actividad o proyecto* y la ejecución presupuestaria del año 2017, tiene un indicador de eficiencia de alrededor del 0.095, porque de las 13 *actividades o proyectos* solo una contempla gasto para el Ministerio, el cual tiene un coeficiente de ejecución presupuestaria (presupuesto programado versus lo ejecutado) del 91%, con una modalidad contractual que se extiende por tres años debido a su prestación accesoria (soporte), donde el 91% del presupuesto se ejecuta en el 2017, generando un uso eficiente de los recursos.
- **Cobertura del servicio (I1):** El nivel de la cobertura del servicio informático que se alcanzó con las *actividades o proyectos*, según el número de usuarios beneficiados versus los usuarios que demandan los servicios es 2098.393%, lo cual muestra una buena cobertura porque se está beneficiando a un número de usuarios mayor en función de los usuarios que demandan los servicios.
- **% Personal que accesa a la tecnología (I2):** Aproximadamente el 82.31% del personal del Ministerio en Lima, cuenta con acceso a tecnología. Se estima que el MRE cuenta con 1786 personas (funcionarios diplomáticos Lima/Exterior, administrativos Lima/Exterior, CAS, entre otros) y que 1470 computadores se encuentran asignados a personal que se encuentra destacado en Lima.
- **% del presupuesto institucional destinado a las TI (I3):** La proporción del presupuesto destinado a la adquisición de tecnología, ejecución de tareas, actividades o proyectos referente a las tecnologías de la información en relación al presupuesto institucional es del 0.5%, contemplando la adquisición del aire acondicionado de precisión, proyecto de modernización de la red de conexión inalámbrica y los contratos vigentes presupuestados para el 2017 de Telefonía Móvil para el MRE (contrato 0040-2016-RE/CP), mantenimiento de la central telefónica (contrato 0068-2016-RE/CP) y telefonía fija e internet para ODES durante el 2017 (contrato 0024-2014-RE/CP).
- **% de acciones orientadas al ciudadano (I4):** De las 13 *actividades o proyectos* que estuvieron previstas para el 2017, el 15.4% están orientadas al ciudadano.
- **% de acciones orientadas a la capacitación (I5):** De las 13 *actividades o proyectos* que estuvieron previstas para el 2017, no se orientaron directamente a acciones de capacitación de funcionarios del MRE, debido a que estas acciones forman parte de los procesos de implementación de las *actividades o proyectos* previstos para el 2017, pero se puede informar adicionalmente, que durante los meses de octubre y noviembre de 2017, se efectuó actividades de capacitación a funcionarios del MRE sobre la plataforma Conexión MRE y chat corporativo en el Auditorio del Edificio Raúl Porras Barrenechea. Complementariamente se han publicado manuales de usuario como comunicados para difundir la utilización de Conexión MRE. Además es necesario señalar que dentro del Plan de Desarrollo del Personal 2017 se efectuaron capacitaciones para el personal informático en temas de Biblioteca de Infraestructura de Tecnologías de Información – ITIL Foundation 2011, Business Process Management, Gestión de la Calidad de Servicio ISO 9001:2008 y MCSA:Windows V8.1.
- **% de acciones orientadas a la gestión interna (I6):** De las 13 *actividades o proyectos* que estuvieron previstas para el 2017, el 76.9% están orientadas a atender la gestión interna del MRE. Es necesario señalar que existe una actividad o proyecto orientado a la normatividad, correspondiendo a un 0.08% del total de *actividades o proyectos* previstas para el 2017.
- **Índice de atenciones realizadas (I7):** El índice de cumplimiento de las atenciones a solicitudes de servicios informáticos, que han demandado las diversas dependencias del MRE, a la mesa de ayuda es del 100%. El sistema de mesa de ayuda canaliza las solicitudes en niveles de servicio donde el primer nivel es brindado por el equipo de soporte informático y según la casuística puede proceder con atenciones presenciales o efectuar el escalamiento a los equipos de telefonía, radio y multimedia como a la Unidad de redes e infraestructura.
- **Productividad del área de informática (I8):** La relación del valor de cumplimiento de las atenciones de servicios informáticos realizados entre el número total de personal informático,

es igual a 703.7959 para el año 2017, habiendo atendido un total de 34,473 servicios informáticos y 13 actividades o proyectos.

III. DETERMINACIÓN DE MEDIDAS CORRECTIVAS Y SUGERENCIAS

a) Limitaciones y medidas correctivas implementadas:

Actividad o Proyecto	Limitaciones	Medidas correctivas implementadas	Observaciones y/o sugerencias
Orientado al ciudadano			
Implementación del sistema de privilegios e inmunidades	El avance del proyecto se encuentra detenido debido a que la Dirección de privilegios aún no cuenta con documentación de sus procesos, insumo principal para la etapa de análisis del sistema de privilegios	-	-
Actualización del Sistema de Refugiados	Falta de disponibilidad para iniciar a tiempo la actualización del Sistema debido proceso de evaluación bienal del personal diplomático del MRE.	A Diciembre 2017, en coordinación con los funcionarios de la Oficina de Derechos Humanos, se completó el análisis a nivel de procesos en cuanto a la gestión de solicitudes de refugio.	El análisis a nivel de procesos en cuanto a la gestión de solicitudes de refugio, será el insumo de partida para el análisis y diseño de la nueva versión del sistema de refugiados.
Orientado a la gestión interna			
Implementación de la plataforma de mesa de ayuda para el MRE basado en buenas prácticas para la gestión de servicios de TI	Falta de documentación de los procesos.	Se realizaron revisiones y modificaciones con la finalidad de aplicar mejoras en los procesos ya definidos para la atención de los (tickets) incidentes y/o requerimientos.	Implementación de la Mesa de Ayuda para la Oficina de Tecnologías de la Información. Culminada al 100% en Julio del presente año.
Integración del MRE con la Plataforma de Interoperabilidad del Estado (PIDE)	Determinación de los proveedores de información respecto a Embajadas y Consulados, Tratados y Convenios internacionales. Determinar la información específica que debería estar expuesta en la PIDE.	Coordinación constante con la Secretaria General y las dependencias involucradas en la producción de la información para la PIDE.	Superadas las coordinaciones se procedió con la atención del objetivo planeado.
Modernización del sistema de trámite documentario	-	-	-
Reingeniería tecnológica del sistema de comunicaciones del MRE	Falta de disponibilidad para iniciar a tiempo la reingeniería debido a la estabilización de la nueva versión del sistema de trámite documentario (STD).	Reutilizar componentes utilizados en el STD para el SICOMRE e ir estableciendo los lineamientos funcionales a seguir por el Sistema con GDA.	La puesta en producción de la nueva versión del sistema de trámite documentario, orientó gran parte de las actividades a la adecuación y ajustes al mencionado sistema a partir de la 01.07.2017,

Actividad o Proyecto	Limitaciones	Medidas correctivas implementadas	Observaciones y/o sugerencias
			lo que originó una retraso en el inicio del proyecto relacionado al SICOMRE
Implementación de firmas digitales en el MRE	Falta de disponibilidad para iniciar a tiempo la implementación de la firma digital debido a la estabilización de la nueva versión del Sistema de Trámite Documentario (STD) que fue puesto en producción el 01.07.2017.	Revisar alternativas de componentes de firmas para implementar en el Sistema de Trámite Documentario.	Se logró realizar pruebas con un producto de firma digital disponible en el mercado. Se prevé que se hará una prueba similar con otro producto con la finalidad de evaluar las mejores alternativas que se ajustan a los requerimientos del MRE.
Modernización de la red de conexión inalámbrica segura en la sede central del MRE	-	-	El contrato incluye una prestación accesoria con una duración de tres (03) años, la cual inicia el 21 de abril del 2017. En vista de lo anterior, se hace la aclaración que el presupuesto de S/.202,519.00 no es solo para este año sino hasta el 2019, siendo el presupuesto estimado para el 2017 igual a S/. 184,691.52, lo cual explica que el indicador E2 no sea igual a 1, teniendo presente que es el único proyecto con presupuesto.
Renovación tecnológica de equipos de impresión y multifuncionales de alto rendimiento para trabajos de grupo en red, de las oficinas del MRE	-	-	Se terminó de instalar equipos adquiridos (de evento APEC 2016), reemplazando a equipos entre 6 y 14 años de antigüedad.
Implementar el módulo de inventario de activos y equipamiento informático	El inventario de equipos que no se encuentran en la red.	Se elaboró un archivo matriz con la relación de equipos para su carga manual dentro de la herramienta.	La herramienta inicia el proceso automático de inventario en diciembre de 2016.
Mantenimiento preventivo del parque de equipos informáticos del MRE	Falta de capacidad y disponibilidad de personal de soporte técnico	Se avanzó con el personal disponible tomando un número menor de PC de las previstas	Por medidas de seguridad no se contrató personal para este servicio, por lo que personal CAS de Taller, realizó esta labor (solo 296 PC's de los 1470 instalados en el MRE), viéndose interrumpido debido a que se tenía que brindar soporte técnico en eventos, y atender servicio técnico del día a día.
Baja de computadoras personales	-	-	Se han dado de baja a un total de 309 PC en el año 2017.

Actividad o Proyecto	Limitaciones	Medidas correctivas implementadas	Observaciones y/o sugerencias
Normativas			
Formulación del Plan de Gobierno Electrónico del MRE	Coordinación para obtener la opinión de los actores involucrados en la formulación del plan.	Utilización de herramientas colaborativas para obtener opinión de los actores involucrados. Realizar seguimiento constante más reuniones de sustentación.	-

b) Propuestas de proyectos a implementar:

No contemplado para esta evaluación.