

# Resolución Ministerial

Lima, 20 DIC. 2017

## VISTO:

El Memorándum (OGI) N° OGI0242/2017, de la Oficina General de Apoyo a la Gestión Institucional;

## CONSIDERANDO:

Que, mediante Ley N° 27658, Ley Marco de Modernización de la Gestión del Estado, se declara al Estado peruano en proceso de modernización en sus diferentes instancias, dependencias, entidades, organizaciones y procedimientos, con la finalidad de mejorar la gestión pública y contribuir un Estado democrático, descentralizado y al servicio del ciudadano;

Que, bajo dicho marco legal, se emite la Política Nacional de Modernización de la Gestión Pública, aprobado mediante Decreto Supremo N° 004-2013-PCM, a través del cual se establece como uno de sus ejes transversales, el Gobierno Electrónico, siendo el objetivo general orientar, articular e impulsar en todas las entidades públicas, el proceso de modernización hacia una gestión pública para resultados que impacte positivamente en el bienestar del ciudadano y el desarrollo del país;

Que, asimismo, mediante Decreto Supremo N° 081-2013-PCM, se aprueba la Política Nacional de Gobierno Electrónico 2013-2017, la cual coadyuva, a través del uso de las tecnologías de la información, al desarrollo del país con el incremento de la competitividad; el acercamiento del Estado a los ciudadanos de forma inclusiva; la promoción de la participación ciudadana; la transparencia y el acceso a la información pública; así como, la mejora de la gestión pública y la seguridad de la información;

Que, en esa línea, la Presidencia del Consejo de Ministros, a través de la Resolución Ministerial N° 61-2011-PCM, aprueba los lineamientos que establece el contenido mínimo de los Planes Estratégicos de Gobierno Electrónico de cada Entidad que conforma el Sistema Nacional de Informática, los cuales son de obligatorio cumplimiento para aquellas entidades conformantes de dicho sistema;

Que, los mencionados lineamientos son necesarios para implementar la Estrategia de Gobierno Electrónico en los tres Poderes del Estado, Gobierno Nacional, Gobiernos Regionales, Gobiernos Locales y Organismos Autónomos, todos integrantes del Sistema Nacional de Informática, promoviendo el empleo eficiente y coordinado de los recursos de las Tecnologías de la Información y la Comunicación (TIC) para la creación de nuevos y mejores vínculos entre el Estado y los ciudadanos, así como para una mejor gestión de la información el Sector Público;

Que, en cumplimiento de los lineamientos contenidos en la citada Resolución Ministerial, la Oficina de Tecnologías de la Información de la Oficina General de Apoyo a la Gestión Institucional, en su calidad de órgano responsable de la gestión y administración de los sistemas de tecnología de la información, de conformidad con lo dispuesto en el artículo 45 del Reglamento de Organización y Funciones del Ministerio de Relaciones Exteriores, e integrante del Sistema Nacional de Informática de acuerdo a lo establecido en el Decreto Legislativo N° 604, Ley de Organización y Funciones del Instituto Nacional de Estadísticas e Informática, ha elaborado el Plan Estratégico de Gobierno Electrónico del Ministerio de Relaciones Exteriores 2017 - 2019;

# Resolución Ministerial

Que, en el marco de dichas competencias, resulta necesario aprobar el Plan Estratégico de Gobierno Electrónico 2017 – 2019, por la autoridad de la más alta jerarquía de la entidad, conforme lo dispuesto en la citada Resolución Ministerial N° 61-2011-PCM;

Con los visados de la Dirección General de Estudios y Estrategias de Política Exterior, la Oficina General de Planeamiento y Presupuesto, la Oficina General de Asuntos Legales, la Oficina General de Apoyo a la Gestión Institucional y la Oficina de Tecnologías de la Información;

De conformidad con lo dispuesto en la Ley N° 29158, Ley Orgánica del Poder Ejecutivo; la Ley N° 27658, Ley Marco de Modernización de la Gestión Pública, Ley N° 29357, Ley de Organización y Funciones del Ministerio de Relaciones Exteriores, y su reglamento aprobado mediante Decreto Supremo N° 135-2010-RE;

## SE RESUELVE:

### Artículo 1.- Objeto

Aprobar el “Plan Estratégico de Gobierno Electrónico del Ministerio de Relaciones Exteriores 2017 - 2019”, que como anexo forma parte integrante de la presente resolución.

### Artículo 2.- Comunicación

Remitir a la Secretaría de Gobierno Digital de la Presidencia del Consejo de Ministro el “Plan Estratégico de Gobierno Electrónico del Ministerio de Relaciones Exteriores 2017 - 2019”, que se aprueba en el artículo 1 de la presente resolución.

### Artículo 3.-Publicación

Disponer que la presente resolución y su anexo se publique en el Portal de Transparencia Estándar del Ministerio de Relaciones Exteriores.

Regístrese y comuníquese.



Ricardo Luna Mendoza  
Ministro de Relaciones Exteriores



Oficina General de Apoyo a la Gestión Institucional

**Plan Estratégico de Gobierno Electrónico  
del Ministerio de Relaciones Exteriores del  
Perú  
2017 - 2019**

0895





# Índice

- I. El Gobierno Electrónico ..... 4
  - I.1. Introducción ..... 4
  - I.2. Marco Conceptual ..... 4
  - I.3. El Gobierno Electrónico..... 5
  - I.4. La Sociedad de la Información ..... 7
  - I.5. La Brecha Digital ..... 7
  - I.6. La Resistencia al Cambio..... 7
- II. El Plan Estratégico ..... 9
  - II.1. El Marco Institucional ..... 9
  - II.2. El Marco Legal ..... 10
  - II.3. El Estado de la situación actual y el diagnóstico ..... 11
    - II.3.1. Infraestructura de telecomunicaciones..... 11
      - II.3.1.1. Servidores ..... 11
      - II.3.1.2. Computadoras personales ..... 11
      - II.3.1.3. Software ..... 11
      - II.3.1.4. Telefonía..... 11
    - II.3.2. Conectividad y uso de TIC en la entidad ..... 11
    - II.3.3. Capital humano en el Ministerio ..... 11
    - II.3.4. Recursos presupuestarios ..... 12
    - II.3.5. Estado del Gobierno Electrónico..... 13
  - II.4. La Misión..... 16
  - II.5. La Visión de Gobierno Electrónico ..... 16
  - II.6. El Objetivo General ..... 16
  - II.7. Los Objetivos Específicos ..... 16
  - II.8. La Declaración de Principios ..... 16
  - II.9. El Análisis FODA..... 17
  - II.10. Los Factores Críticos de Éxito..... 17
  - II.11. Las Estrategias Claves ..... 18
  - II.12. Las Políticas Públicas relativas a las TIC ..... 18
  - II.13. La Internet como medio para lograr el Gobierno Electrónico del MRE..... 20
    - Equidad en el acceso: ..... 20
    - Amigabilidad: ..... 20
    - Seguridad: ..... 21
    - Renovador: ..... 21
    - Conveniente: ..... 21





Cobertura nacional e internacional: ..... 21

Participación del sector privado: ..... 21

II.14. Definición de Metas..... 21

II.15. Recursos y Presupuesto ..... 23

II.16. Adopción de Estándares ..... 24

II.17. Plan de Acción ..... 24

II.18. Seguimiento y Evaluación ..... 26

III. Conclusiones ..... 27



0895





# I. El Gobierno Electrónico

## I.1. Introducción

El Plan Estratégico de Gobierno Electrónico (PEGE) 2017 a 2019 pone en manifiesto las estrategias de la Cancillería en materia de Gobierno Electrónico, siguiendo los lineamientos que establece el contenido mínimo de los Planes Estratégicos de Gobierno Electrónico normados según la RM N° 61-2011-PCM.

En este documento se aborda el concepto de Gobierno Electrónico (GE) para la Cancillería tocando aspectos como el marco conceptual, sociedad de la información, brecha digital y la resistencia al cambio, orientando las acciones que la institución realizará en beneficio de mejorar la eficiencia del gasto, transparencia de la gestión, entre otros.

Finalmente, se indica la estrategia a seguir por el Ministerio en el mediano plazo (periodo de 3 años), presentando el estado situacional en materia de tecnología de la información, misión y visión para el PEGE, los objetivos trazados, metas, plan de acción y las conclusiones correspondientes.

## I.2. Marco Conceptual

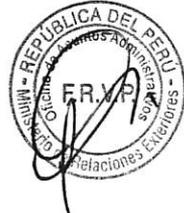
El Gobierno Electrónico (GE) es una herramienta fundamental para la modernización de la gestión pública, en tanto complementa y acompaña la gestión por procesos, apoya el seguimiento y la evaluación permitiendo impulsar el Gobierno Abierto. De hecho, la Política Nacional de Modernización de la Gestión Pública al 2021 considera como uno de sus ejes transversales al GE y apoya al desarrollo de la gestión pública orientada a resultados, porque "ha pasado de ser el concepto que inició la revolución tecnológica en las administraciones públicas a convertirse en la herramienta necesaria que está permitiendo la readecuación y el cambio en las instituciones, centrándose en el ciudadano, no sólo impulsando una modernización institucional a través del uso intensivo de las TIC en sus procesos internos, sino utilizándolo en el mejoramiento de la entrega de los servicios y trámites a los ciudadanos y empresas".

Según la encuesta de Gobierno Electrónico de la ONU 2016<sup>1</sup> denominada "Gobierno electrónico en apoyo al desarrollo sostenible", la cual ofrece una imagen instantánea de las tendencias en desarrollo de GE en los países de todo el mundo, refleja que existe un incremento por parte de los gobiernos para adoptar tecnologías de la información y comunicaciones y ofrecer servicios a los ciudadanos. El Perú según la encuesta, se ubica en el puesto 81 de 193 países (en el 2014 se encontraba en el puesto 72) y presenta un índice de desarrollo de gobierno electrónico<sup>2</sup> (EGDI) de 0.5381, estando por debajo a Uruguay (puesto 34) quien es el líder en desarrollo de gobierno electrónico en la subregión con un índice de 0.7237 y del Reino Unido (puesto 1) que es el líder en todo el mundo con un índice de 0.9193. Esta encuesta proporciona evidencias de que

<sup>1</sup> Administración Pública y Gestión del Desarrollo Departamento de Asuntos Económicos y Sociales <https://publicadministration.un.org/es/Research/UN-e-Government-Surveys>

<sup>2</sup> EGD: Se utiliza para medir la disponibilidad y la capacidad de las administraciones nacionales para utilizar las TIC en prestar servicios públicos. Esta medida es útil para que los funcionarios gubernamentales, los encargados de formular políticas, los investigadores y los representantes de la sociedad civil y el sector privado logren una comprensión más profunda de la posición relativa de un país en la utilización del gobierno electrónico para la prestación de servicios públicos. Se basa en el Índice de Infraestructura de Telecomunicaciones (TII) con datos proporcionados por la Unión Internacional de Telecomunicaciones (ITU), Índice de Capital Humano (HCI) proporcionado por la Organización de las Naciones Unidas para la Educación, la Ciencia y la Cultura (UNESCO) y el Índice de Servicios en Línea (OSI) basado en datos recopilados en un cuestionario independiente que evalúa la presencia nacional en línea de los 193 Estados Miembros de las Naciones Unidas.

0895





el gobierno electrónico tiene el potencial para ayudar en la implementación de la Agenda 2030 y sus 17 objetivos de desarrollo sostenible (ODS).

En base a lo anterior, es importante definir estrategias y políticas en GE en el ámbito del Ministerio de Relaciones Exteriores articuladas con la Política Nacional de Modernización de la Gestión Pública, como para el desarrollo de la sociedad de la información y el conocimiento, que aporten al logro de los objetivos y la mejora del desempeño del sector público, como del posicionamiento de servicios con valor para la ciudadanía.

### 1.3. El Gobierno Electrónico

El Gobierno Electrónico presenta distintas definiciones como podemos evidenciar a continuación:

“El gobierno electrónico es una innovación continua de los servicios, la participación de los ciudadanos y la forma de gobernar mediante la transformación de las relaciones externas e internas a través de la tecnología, el Internet y los nuevos medios de comunicación”. (Gartner Group).

“El Gobierno Electrónico es el uso de las tecnologías de la información y comunicación (TIC's), particularmente la Internet, como una herramienta para alcanzar un mejor gobierno”. (OCDE)

“El gobierno electrónico se refiere al uso de tecnologías de información por parte de las agencias gubernamentales que tienen la habilidad de transformar las relaciones entre los ciudadanos, los negocios y otros brazos del gobierno” (Banco Mundial)

“El gobierno electrónico se refiere al uso de las Tecnologías de la Información y Comunicación en los órganos de la administración pública para mejorar la información y los servicios ofrecidos a los ciudadanos, orientar la eficacia y eficiencia de la gestión pública e incrementar sustantivamente la transparencia del sector público y la participación de los ciudadanos”. (Carta Iberoamericana de Gobierno Electrónico)

De acuerdo a lo anterior, el GE se refiere al uso de las Tecnologías de la Información y la Comunicación (TIC) en los órganos de la administración pública para mejorar la información y los servicios ofrecidos a los ciudadanos, así como para orientar la eficacia y eficiencia de la gestión pública. Esto genera beneficios al mejorar la eficiencia del gasto, transparentando la gestión, facilitando al ciudadano el acceso a los servicios de la institución, mejorando la imagen, entre otros.

El MRE viene efectuando acciones enmarcadas en el desarrollo del GE, de acuerdo a las siguientes fases<sup>3</sup> de ONGEI:



0895

<sup>3</sup> Conceptos de Gobierno Electrónico [http://www.ongei.gob.pe/quienes/ongei\\_quienes.asp?pk\\_id\\_entidad=1878&opciones=C](http://www.ongei.gob.pe/quienes/ongei_quienes.asp?pk_id_entidad=1878&opciones=C)





**1. Presencia:** Los gobiernos ponen en línea información básica sobre leyes, reglamentos, documentos y estructuras organizacionales, sin mayor relación con los ciudadanos. El MRE tiene desplegadas tecnologías de la información y comunicaciones para brindar información básica, como por ejemplo la página web ([www.rree.gob.pe](http://www.rree.gob.pe)) que contiene información correspondiente a la organización, política exterior, servicios al ciudadano, directorio de misiones en el exterior, entre otros también se cuenta con el sitio web [www.consulado.pe](http://www.consulado.pe) que brinda información centralizada a todos los consulados del Perú en el Exterior.

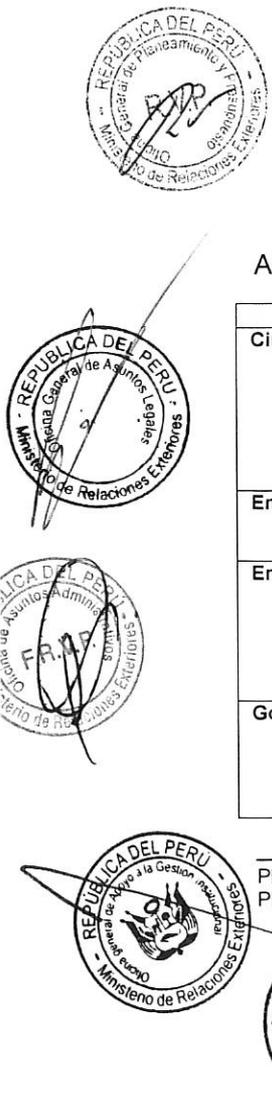
**2. Interacción:** Se generan las primeras interacciones entre ciudadanos y empresas con el gobierno. Se involucran los procesos gubernamentales mediante su mejoramiento y simplificación, abriendo ciertos canales de comunicación para los ciudadanos, empresas y el propio gobierno. El MRE a través de las tecnologías de la información y comunicaciones disponibles provee a los ciudadanos servicios basados en procesos gubernamentales como son el libro de reclamaciones, solicitud de acceso a la información pública, consulta de certificación de firmas, buscador en el sitio web, además de la apertura a redes sociales en Facebook, Twitter, Youtube, Flickr, Blogspot, entre otros.

**3. Transacción:** Permite completar trámites y el pago de tasas e impuestos mediante la implementación del medio de pago virtual (tarjetas de crédito o de débito), mejorando la productividad y la participación de los ciudadanos. El MRE cuenta con el tarifario de trámites consulares en la página web de la Institución y se encuentra en proceso de revisión de alternativas de pagos virtuales para los trámites que se brinda al ciudadano.

**4. Transformación:** En esta fase cambian las relaciones entre el gobernante y el ciudadano. Se realizan cambios en la forma de operar del gobierno y los beneficios originados son recibidos y utilizados, en gran medida por los ciudadanos y empresas. El MRE con el objetivo de mejorar los procesos y sus servicios al ciudadano viene abordando estrategias de integración con entidades públicas como MIGRACIONES, RENIEC, entre otros, que ayuden a facilitar y simplificar los servicios brindados, utilizando tecnologías de la información.

Así mismo, los tipos de gobierno electrónico en el MRE, son los siguientes:

Gobierno a	Orientación del tipo de GE	Aplicaciones
Ciudadano (G2C)	Interactuar con los ciudadanos aprovechando las tecnologías de la información, incrementando el medio o canales de servicios agilizando y personalizando la atención.	Portal Institucional, sitios web de las misiones en el exterior, libro de reclamaciones, solicitud de acceso a la información pública, consulta de certificación de firmas, buscador en el sitio web, redes sociales, emisión en Lima de diversos documentos consulares (poderes, partidas, entre otros) sin necesidad de que el ciudadano se desplace a la oficina consular respectiva en el exterior, entre otros.
Empresa (G2B)	Generar interacción con las Empresas de manera electrónica, para mejorar la rapidez y reducción de operaciones.	Sistema Electrónico de Adquisiciones y Compras del Estado (SEACE).
Empleado (G2E)	Facilitar la gestión, comunicaciones, medición, toma de decisiones que efectúan los Empleados de la Institución apoyado en tecnologías de la información, que permita mejorar el desempeño, así como la eficiencia de la Institución.	Sistema de trámite documentario, Sistema de Comunicaciones, Intranet corporativa, Correo electrónico corporativo, entre otros.
Gobierno (G2G)	Viabilizar la interoperabilidad con las instituciones gubernamentales para mejorar los procesos de integración en el Estado, en miras de incrementar la rapidez y eficiencia de la Institución.	Convenios con entidades nacionales como la RENIEC, Superintendencia Nacional de Migraciones y el Poder Judicial, para la emisión en el exterior del DNI, pasaportes, certificaciones, poderes, viaje de menores, estudios superiores entre otros documentos.





### 1.4. La Sociedad de la Información

Según el Plan de Desarrollo de la Sociedad de la Información del Perú "La Agenda Digital 2.0" DS N° 066-2011-PCM, se define a la Sociedad de la Información como "un sistema económico y social donde el **conocimiento** y la **información** constituyen fuentes fundamentales de bienestar y progreso, que representa una oportunidad para nuestros países y sociedades, si entendemos que el desarrollo de ella en un contexto tanto global como local requiere profundizar principios fundamentales tales como el respeto a los derechos humanos dentro del contexto más amplio de los derechos fundamentales, la democracia, la protección del medio ambiente, el fomento de la paz, el derecho al desarrollo, las libertades fundamentales, el progreso económico y la equidad social"...para lo cual "se requiere de una pertinente y eficiente infraestructura de telecomunicaciones y de sistemas de información, fundamentales para que el Estado realice sus planes de contenido social de manera más adecuada, mejorar la participación de las personas en el acceso a la información, y en las decisiones de gobierno".

Para el MRE, la expresión Sociedad de la Información designa una forma nueva de organización de la economía y la sociedad, que se caracteriza por la capacidad de sus ciudadanos, sector privado, administración pública, academia y sociedad civil para obtener y compartir cualquier tipo de información, instantáneamente, desde cualquier lugar.

Es así, que debido a las necesidades que tienen los gobiernos y la ciudadanía en su conjunto de caminar de la mano para mejorar como país, deben considerar que la información soportada en tecnologías de la información que esté al alcance de la sociedad, se vuelve un elemento fundamental para el desarrollo y sobre el cual el MRE adopta acciones en beneficio para los ciudadanos a nivel nacional e internacional.

### 1.5. La Brecha Digital

Según la Agenda Digital Peruana 2.0, La Brecha Digital "se define como la separación que existe entre las personas (comunidades, estados, países, etcétera) que utilizan las Tecnologías de la Información y la Comunicación (TIC) como una parte rutinaria de su vida diaria y aquellas que no tienen acceso a las mismas y, aunque las tengan, no saben cómo usarlas".

Para las relaciones exteriores, la brecha digital que se puede presentar para las personas que buscan beneficiarse de servicios que brinda la Cancillería peruana, es producto de consideraciones geográficas, económicas, culturales, políticas, sociales y legales que impactan en el aprovechamiento de las tecnologías de la información y comunicaciones, debido a la extensión de los servicios que tiene la institución a nivel nacional como en el exterior.

### 1.6. La Resistencia al Cambio

Lo único constante es el cambio y el cambio puede ser desconcertante en algunas oportunidades debido a la manera en que se adopta, como generar resistencia por parte de algunas personas o grupos, quienes pueden sentirse afectados o amenazados. Este escenario muchas veces se presenta en el sector público a causa de las acciones de mejora en los procesos de gestión para tener un mejor desempeño, logro de objetivos y brindar mejores servicios a los ciudadanos además de la evolución permanente de las tecnologías de la información, la que puede generar un estrés al interior de las





instituciones (al personal, sistemas obsoletos, procesos, entre otros) como de manera externa (ciudadano, convenios interinstitucionales, entre otros).

El MRE, es consciente de que cualquier acción que genere un cambio al statu quo tiene un riesgo de resistencia al cambio, para ello considera en sus procesos de mejora en materia de tecnologías de la información estrategias para la adopción del nuevo cambio, realizar acciones de concientización, establecimiento de directivas y seguimiento de la adopción del cambio, que permitan cumplir con los objetivos trazados y poner a disposición de los usuarios los servicios de manera satisfactoria.





## II. El Plan Estratégico

### II.1. El Marco Institucional

El Ministerio de Relaciones Exteriores es un organismo del Poder Ejecutivo cuyo ámbito de acción es el sector Relaciones Exteriores y tiene personería jurídica de derecho público y constituye un pliego presupuestal.

El Ministerio de Relaciones Exteriores posee competencias en materia de política exterior, relaciones internacionales y cooperación internacional. En materia de comercio exterior, coordinará con el sector competente. Ejerce su jurisdicción dentro y fuera del territorio nacional, en tanto está conformado por la Cancillería, sus Órganos del Servicio Exterior y sus Órganos Desconcentrados.

#### Las funciones rectoras son:

- a) Formular, ejecutar y evaluar la Política Exterior, de conformidad con las directrices del Presidente de la República y la Política General del Estado.
- b) Representar permanentemente al Estado en el ámbito internacional a través de los Órganos del Servicio Exterior y del Servicio Diplomático de la República.
- c) Defender en el ámbito político diplomático la soberanía nacional.
- d) Formular, dirigir, coordinar, ejecutar, evaluar y supervisar las acciones relacionadas con la gestión de los asuntos limítrofes del país.
- e) Negociar y suscribir tratados y demás instrumentos internacionales, así como participar en las negociaciones de aquellos de naturaleza especializada en coordinación con los sectores competentes. Se excluyen los contratos internacionales relacionados con las operaciones financieras externas a cargo del Sistema de Administrativo de Endeudamiento.
- f) Formular, planear, dictar, dirigir, coordinar, evaluar y supervisar las políticas nacionales en materia de cooperación internacional.
- g) Conducir y normar la organización y funcionamiento de los Órganos del Servicio Exterior y del Servicio Diplomático de la República.



0895



El ROF del MRE se aprobó según el Decreto Supremo N° 135-2010-RE, del 18 de diciembre de 2010, cuyo organigrama estructural es el siguiente:

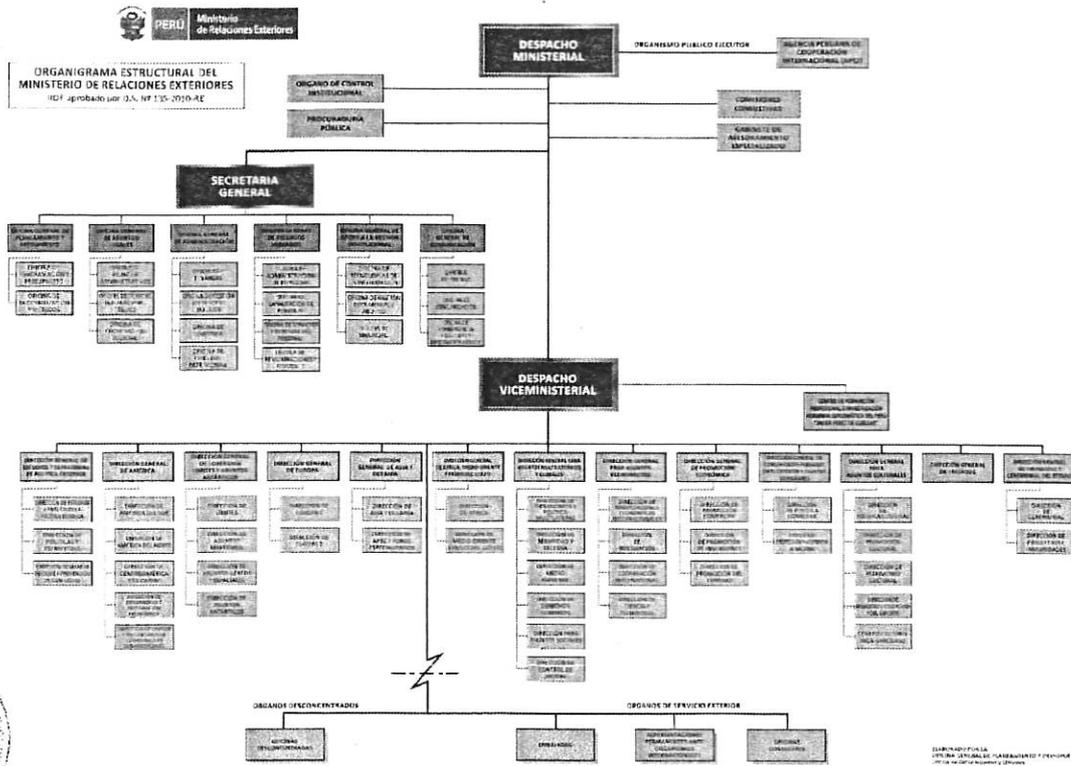


Ilustración 1. Organigrama Estructural del MRE

## II.2. El Marco Legal

- Decreto del 3 de agosto de 1821.
- Constitución Política del Estado: Disposiciones sobre Política Exterior.
- Ley N° 29158 - Ley Orgánica del Poder Ejecutivo.
- Ley N° 29357 - Ley de Organización y Funciones del Ministerio de Relaciones Exteriores.
- Ley N° 27658 – Ley Marco de Modernización de la Gestión del Estado
- Resolución Ministerial N° 61-2011-PCM - Lineamientos que establece en el contenido mínimo de los Planes Estratégicos de Gobierno Electrónico.
- Decreto Supremo N° 066-2011-PCM - Plan de Desarrollo de la Sociedad de la Información en el Perú “La Agenda Digital Peruana 2.0”.
- Decreto Supremo N° 004-2013-PCM - Política Nacional de Modernización de la Gestión Pública.
- Decreto Supremo N° 081-2013-PCM - Política Nacional de Gobierno Electrónico 2013 – 2017.
- Resolución Ministerial N° 1268-2015-RE - Plan Estratégico Sectorial Multianual – PESEM 2015-2021 del sector Relaciones Exteriores.
- Resolución Ministerial N° 0533-2016-RE - Plan Estratégico Institucional – PEI 2016-2018 del Pliego 008: Ministerio de Relaciones Exteriores.



## II.3. El Estado de la situación actual y el diagnóstico

### II.3.1. Infraestructura de telecomunicaciones

#### II.3.1.1. Servidores

El MRE cuenta con 22 servidores físicos y 16 servidores físicos "Blade", los cuales albergan los servidores virtuales que brindan operatividad a los aplicativos del MRE. Estos cuentan con las siguientes características:

- El 80% son de arquitectura Xeon de la marca HP Proliant.
- El promedio de uso de los procesadores es del 40%.
- El promedio de uso de la memoria RAM es del 60%.
- Los discos en su mayoría son de 600GB. El promedio de uso del almacenamiento en disco es del 70%.

Adicionalmente el centro de datos cuenta con 5 NAS de 12TB (RAID 6) de la marca Lenovo EMC con 1 año de antigüedad para guardar datos de las oficinas del MRE.

#### II.3.1.2. Computadoras personales

Se estima que el 95 % del personal del MRE tiene acceso a una computadora, de acuerdo al siguiente detalle:

- El 100 % del parque de PC está en estado operativo.
- El 97% de computadoras tienen una antigüedad menor a 2 años y el 3% está compuesta por computadoras con una antigüedad entre 2 a 3 años.

#### II.3.1.3. Software

El MRE utiliza software licenciado y/o es elaborado a su medida quedando bajo su propiedad. El 51% de sistemas de información elaborados están orientados para dar servicios al ciudadano o uso del ciudadano.

#### II.3.1.4. Telefonía

El MRE cuenta con una central telefónica IP para gestionar las llamadas recibidas del ciudadano, atendiendo consultas generales y canalizarlas cuando corresponde con las dependencias de la institución que corresponden a 1062 anexos IP.

### II.3.2. Conectividad y uso de TIC en la entidad

El MRE utiliza un promedio de 30 sistemas distintos, distribuidos a través de redes locales, nacionales e internacionales (LAN-WAN), dando cobertura –aparte de la sede central- a 135 Órganos del Servicio Exterior y a 9 Órganos Desconcentrados a nivel nacional, además de un enlace de comunicación con la Academia Diplomática del Perú. Esta cobertura comprende tanto servicios a la colectividad, como las comunicaciones, así como los diversos servicios de datos, servicios web, correo electrónico institucional y telefonía IP.

### II.3.3. Capital humano en el Ministerio

La Oficina General de Apoyo a la Gestión Institucional (OGI) es el órgano de apoyo que depende de la Secretaría General. Es responsable de conducir y coordinar la labor de las unidades orgánicas que brindan soporte en materia de tecnologías de la información y gestión documental y archivo. Asimismo, es responsable de la seguridad integral de las sedes de la Cancillería en Lima.

Al interior de la Oficina General de Apoyo a la Gestión Institucional (OGI) se ubica la Oficina de Tecnologías de Información (OTI), que es el órgano de apoyo que depende

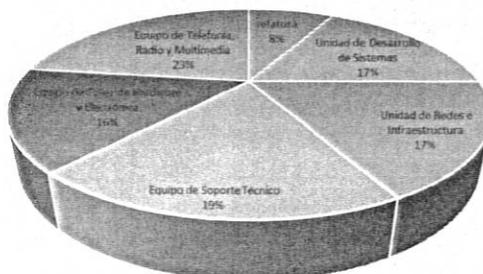




de la OGI. Es responsable de la gestión y administración de los sistemas de tecnología de la información con el fin de coadyuvar con el funcionamiento del Ministerio y el cumplimiento de los objetivos institucionales.

La composición de la Oficina de Tecnologías de la Información es la siguiente:

Distribución de personal de la OTI



La OTI cuenta con un total de 52 profesionales en tecnologías de la información (TI), organizados en Unidades y equipos especializados acorde con las necesidades del MRE.

La distribución del 100% del recurso humano que brinda servicios en la OTI, corresponde al siguiente detalle:

- 8% del personal se encuentra asignado directamente a la Jefatura de la OTI e incluye a los expertos en seguridad de la información.
- 16% del personal se encuentra en el Equipo de Taller de Hardware y Electrónica.
- 17% del personal se encuentra en la Unidad de Desarrollo de Sistemas que incluye a gestores de proyectos, diseño gráfico y analistas programadores
- 17% del personal se encuentra en la Unidad de Redes e Infraestructura que comprende a administradores de redes, de base de datos, de aplicaciones, entre otros.
- 19% del personal se encuentra en el Equipo de Soporte Técnico.
- 23% del personal está en el Equipo de Telefonía, Radio y Multimedia incluyendo a tele-operadores, técnicos de telefonía y multimedia.

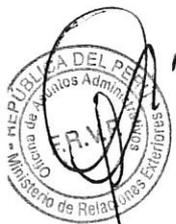
El 100% del personal está contratado bajo la modalidad CAS y atiende servicios orientados a soportar los procesos de apoyo, misionales y estratégicos de la Institución.

**II.3.4. Recursos presupuestarios**

Tomando como referencia los últimos 3 años, según los Planes Anuales de Contratación con RSG N° 0031-2014-RE, RSG N° 0024-2015-RE y RM N° 0054-2016-RE, como la gestión efectuada por la OGI para la demanda adicional con memorándum OGI04992016 para el año 2016, el presupuesto asignado para la OTI, es en promedio el 0.67% del presupuesto global de la Institución.

Año	Presupuesto de la Oficina Tecnología de la Información	% respecto al presupuesto del MRE
2016	S/. 5,841,824.11	0.66%
2015	S/. 3,651,930.29	0.47%
2014	S/. 6,281,124.79	0.90%

Como se puede identificar en el cuadro anterior, el presupuesto asignado para la OTI se encuentra por debajo de los estándares de asignación de presupuestos en materia



0895



informática que por lo general se encuentran en el borde del 5% del presupuesto global de una Institución.

La Alta Dirección del MRE, viene tomando acciones para fortalecer las iniciativas en tecnologías de la información en el marco de la modernización de la gestión pública de la Institución y por consiguiente mejorar el presupuesto asignado en tecnologías de la información para el Gobierno a Ciudadano, Gobierno a Empleado y Gobierno a Gobierno.

### II.3.5. Estado del Gobierno Electrónico

El MRE ha procurado implementar una serie de nuevas tecnologías y sistemas informáticos con el objetivo de modernizar los distintos servicios ofrecidos, tanto a nivel nacional (sede central, Módulos de Atención al Ciudadano "MAC" y Oficinas Desconcentradas en todo el país) como en el exterior (Órganos del Servicio Exterior).

El uso de las tecnologías de la información y comunicaciones adquiere una particular importancia cuando se trata de ofrecer mejores servicios consulares a los ciudadanos residentes en el exterior. Dichos servicios a ser prestados fuera del país, para ser eficientes, han requerido el mejoramiento sustantivo de las comunicaciones y el desarrollo propio de diversos sistemas informáticos. De esta forma, se ha facilitado -entre otros- los procedimientos de consulta en línea y emisión remota de documentos, vía electrónica en más de 100 países, mediante la interconexión segura con la sede central del MRE y con otras entidades del Estado involucradas, concretando así la interoperabilidad.

Esto ha sido posible, mediante la suscripción de convenios con entidades nacionales como la RENIEC, la Superintendencia Nacional de Migraciones y el Poder Judicial, para la emisión en el exterior del DNI, pasaportes, visas, certificaciones y otros documentos. Asimismo, se han aplicado las Tecnologías de la Información y Comunicación (TIC) para la emisión en Lima de documentos consulares (poderes, partidas, entre otros), reduciendo la necesidad de que el ciudadano se desplace a la oficina consular respectiva en el exterior.

Al respecto, debe mencionarse el Sistema de Gestión de Autoadhesivos Consulares (SGAC), que actualmente se encuentra implementado en 15 Oficinas Consulares. Este sistema permitirá una mejora sustantiva desde el punto de vista de gobierno electrónico, gracias al registro de los trámites consulares, supervisión de las actuaciones consulares, estandarización de los procedimientos, el control contable de los trámites consulares, entre otros, generando mejores tiempos de respuesta en beneficio del ciudadano.

Del mismo modo, se han implementado sistemas para la facilitación de los servicios al público, brindados tanto por la sede central como por los Módulos de Atención al Ciudadano (MAC) y Oficinas Desconcentradas: el sistema de la Apostilla para legalizaciones, y el sistema de Registros Civiles para la emisión de documentos, el sistema de Verificación de Escrituras Públicas, entre otros. Todo ello, ha requerido la mejora de la infraestructura informática y de comunicaciones de dichas oficinas.

De otro lado, se han efectuado desarrollos informáticos para mejorar la gestión administrativa de la sede central, tales como el Sistema de Trámite Documentario y Memoranda Electrónica (STD-EMEMO), que ha permitido la virtual eliminación de la necesidad de papel en el trámite interno.

Actualmente se encuentran en producción los siguientes servicios al ciudadano:

Plan Estratégico de Gobierno Electrónico del Ministerio de Relaciones Exteriores del Perú  
PEGE-MRE 2017 - 2019

C895





- Sistema de Gestión de Autoadhesivos Consulares – SGAC.
- Sistema de Actividades Migratorias (SAM) - Procesos de expedición e impresión de visas y salvoconductos mecanizados.
- Sistema de expedición de DNI - SIO.
- Módulo de Ingreso al Sistema de Antecedentes Penales – MSIAP.
- Sistema de Trasmisión Virtual por Imágenes de documentos consulares: Partidas de Registro Civil, autorizaciones de viaje.
- Sistema de Verificación de Escrituras Públicas – SVEP.
- Sistema de consultas en línea RENIEC.
- Sistema de consultas en línea DIGEMIN.
- Sistema de Apostilla de la Haya (registro y control emisión legalizaciones).
- Sistema de Registros Civiles (registro y control emisión documentos).
- Sistema de Verificación de Escrituras Públicas.
- Sistema de Trámite Documentario y Memoranda Electrónica (STD-EMEMO).
- Sistema de Comunicaciones del Ministerio de Relaciones Exteriores.
- Sistema del Centro Cultural Inca Garcilaso de la Vega.
- Sistema de Administración y Consulta del Archivo Central a través de los catálogos: 1) Serie correspondencia; 2) Documentos sobre la guerra de las Repúblicas aliadas contra España y 3) Archivo particular del Presidente Augusto B. Leguía.
- Sistema de Acreditaciones y Privilegios del Cuerpo Diplomático Extranjero.
- Sistema de Acreditaciones para Eventos Internacionales.
- Sistema de Refugiados.
- Sistema de Traductores Públicos.
- Sistema de Visitas.
- Sistema de Registro de Peruanos Retornantes – Ley de Retorno.
- Sistema de Registro de Transparencia y Accesos a Información Pública.
- Sistema del Libro de Reclamaciones del MRE.

En esta línea de acciones, se señalan las últimas mejoras realizadas en sistemas orientados a servicios al ciudadano:

### 1.- Visas

Se encuentra estandarizada la emisión de visas mecanizadas en los consulados mediante una lámina de seguridad con medidas recomendadas por la OACI, lo cual ha implicado también un desarrollo informático en el SAM e impresión de las visas al 100%. Además, se tiene implementada la expedición de visas especiales y diplomáticas.

### 2.- Pasaportes

Emisión de pasaportes biométricos, el cual además del uso de papel de seguridad, contiene una lámina de policarbonato con un circuito electrónico incrustado en ella, y que usa la biometría para autenticar la ciudadanía de los viajeros. Este servicio está a cargo del Consorcio "In Continu Et Services - Gemalto México S.A. de C.V".

### 3.- Legalizaciones

Se cuenta con el Sistema de Verificación de Escrituras Públicas (SVEP), como una plataforma a través de la cual se transmite y almacena en una base de datos, las





imágenes de las escrituras públicas generadas en los consulados, el cual se ha constituido en una medida eficaz de lucha contra el fraude.

#### 4.- Envío Virtual de Documentos Consulares

Se ha diseñado un procedimiento a través del cual los documentos autorizados por nuestros cónsules y que vayan a ser utilizados en el Perú sean transmitidos a nuestras oficinas en el Perú vía electrónica y con plena eficacia jurídica. Esto implica un ahorro de tiempo y dinero para el ciudadano, una mejor imagen y mayor recaudación para el MRE. Se trata de un servicio aplicable a muchos documentos. Actualmente, se emiten copias certificadas del Registro Civil y Autorizaciones de Viaje. En el plano informático se ha desarrollado un aplicativo y se hizo un diseño para una plataforma informática interconectada con los Consulados y ODES.

#### 5.- Módulo de Solicitud de Información de Antecedentes Penales – MSIAP

El MSIAP es un sistema web de consulta del Poder Judicial, en donde se puede obtener la información de los antecedentes penales de manera directa, haciendo más rápido este proceso y el cual se encuentra disponible en 56 de las 111 Oficinas Consulares. El MRE ha iniciado coordinaciones para que la totalidad de Oficinas Consulares cuenten con este sistema.

#### 6.- Plataforma de Registro de Peruanos Retornantes

Desde el 2014, el MRE a través de sus Órganos del Servicio Exterior viene brindando el servicio de registro de peruanos que se acogen a la Ley N°30001, Ley de Reinserción Económica y Social para el Migrante Retornado (Ley del Retorno Perú), lo cual constituye un hito importante en articulación de un marco legal idóneo para facilitar el retorno de los connacionales que residen en el exterior, propiciando su adecuada reinserción económica y social en nuestro país.

#### 7. Autoadhesivos Consulares

Un elemento esencial para la implementación del Sistema de Gestión de Autoadhesivos Consulares (SGAC) lo constituye la adopción de los “autoadhesivos consulares” en reemplazo de los antiguos timbres consulares, los cuales vienen siendo utilizados por los Consulados del Perú desde el año 1892.

El uso del autoadhesivo consular ha sido aprobado mediante el D.S. 046-2014-RE, del 3 de octubre de 2014, el mismo que señala en su parte considerativa que en cumplimiento de la Ley Marco de Modernización del Estado “la mejora cualitativa y permanente de los servicios consulares es uno de los lineamientos de la función consular e implica, entre otros, el ajuste de la función consular a los principios de simplificación administrativa, eficacia y celeridad, así como de modernización tecnológica; que, con la finalidad de contribuir a una mejor atención a los connacionales en el exterior, a la optimización del uso de los recursos públicos, y a fortalecer la administración y recaudación de los ingresos consulares, entre otros resulta necesario habilitar una alternativa moderna, segura y confiable, que reemplace progresivamente, a los timbres consulares, como medio de dejar constancia del cobro de los derechos consulares”

El autoadhesivo consular tiene un concepto más amplio que solo una constancia de pago, al constituir un formato único de alta seguridad, válido para todo tipo de





actuaciones consulares, que forma parte de las funcionalidades de validación, registró y control del nuevo sistema SGAC. La implementación de este sistema se inició en el 2015 y actualmente se encuentra implementado en 15 Oficinas Consulares.

### II.4. La Misión

El Plan Estratégico Institucional enuncia como Misión:

“Promover, proteger y defender en el sistema internacional los intereses del Estado peruano y los de sus ciudadanos para la consolidación de su desarrollo sostenible e inclusivo”

### II.5. La Visión de Gobierno Electrónico

La Visión en el ámbito del Ministerio de Relaciones Exteriores en un contexto de desarrollo del Gobierno Electrónico es:

Institución reconocida por la ciudadanía, debido a los diversos servicios disponibles en el territorio nacional y en el exterior, con un enfoque de gobierno electrónico moderno que mejora la gestión institucional, apoyado en las tecnologías de la información.

### II.6. El Objetivo General

Ofrecer servicios basados en tecnologías de la información, orientados al ciudadano en el territorio nacional y en el exterior, que faciliten la gestión institucional, generen integración interinstitucional con el estado peruano y fortalezcan la imagen de la Cancillería.

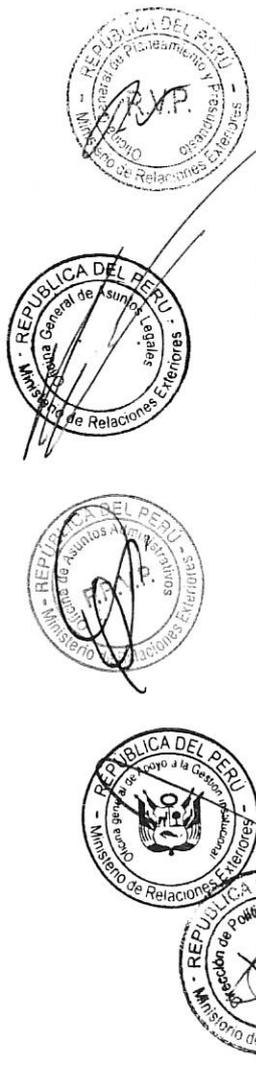
### II.7. Los Objetivos Específicos

- Fortalecer la infraestructura tecnológica del MRE, para garantizar la continuidad de las operaciones.
- Fortalecer e implementar sistemas de información de soporte a los procesos principales del MRE.
- Fortalecer la gestión del MRE, mejorando la calidad del servicio brindado a los usuarios externos e internos como al ciudadano.
- Apoyar en el fortalecimiento de los recursos tecnológicos para los sistemas de gestión consular.

### II.8. La Declaración de Principios

- Modernidad: El MRE como parte de sus objetivos estratégicos, se alinea a la política de modernización del Estado Peruano, buscando aplicar criterios de simplificación administrativa dentro de sus procesos y trámites, brindando servicios de calidad, adoptando lineamientos de gobierno electrónico y gobierno abierto, planificando de manera estratégica para alcanzar sus objetivos, adoptando una gestión por resultados y la mejora continua de sus procesos.
- Claridad: De manera institucionalizada se adopta una gestión con transparencia, rendición de cuentas y en el cumplimiento de las leyes y normas que rigen el Estado.
- Facilidad: Brindar servicios para satisfacer las necesidades a la medida del ciudadano, mejora del acceso a la información, ubicuidad de los servicios y el uso de buenas prácticas para los servicios desplegados.
- Seguridad: Velar por la confiabilidad, integridad y disponibilidad del conjunto de servicios disponibles a los ciudadanos en el territorio nacional y extranjero.

0895





- Interoperabilidad: Impulsar la integración interinstitucional, estandarización, reutilización de servicios en el Estado Peruano, incrementando los beneficios para el ciudadano como para las Instituciones.

## II.9. El Análisis FODA

### Fortalezas

- Buena infraestructura tecnológica de PC y redes.
- Buenas instalaciones, equipamiento, servicios y mobiliario.
- Profesionales con conocimiento apropiado de los procesos principales de la Institución.
- Funcionarios de carrera (diplomáticos) especializados en relaciones internacionales y formación centrada en el servicio al país.

### Debilidades

- Ubicación del Centro de Datos.
- Débil metodología de trabajo, procedimientos y escasa documentación para facilitar las operaciones en la Institución.
- Limitada planificación para la ejecución de actividades y proyectos de tecnologías de la información.
- Limitada asignación de recursos (presupuestal y personal) en temas de tecnologías de la información.

### Oportunidades

- Tendencia del sector gobierno a la modernización, calidad y transparencia de los procesos, a través del empleo de tecnologías de la información (TI) y adherencia a normas internacionales.
- Promoción de iniciativas de creación e implementación de estándares de interoperabilidad con instituciones del Estado.
- Nuevos avances tecnológicos que pueden ser aplicados para el logro de los objetivos Institucionales y en beneficio de la ciudadanía.
- Disposición de los ciudadanos a utilizar servicios disponibles en internet, para efectuar sus trámites y realizar el seguimiento de los mismos.

### Amenazas

- Avance tecnológico, que torna desfasados rápidamente la infraestructura de hardware y software.
- Demanda creciente de servicios soportados en tecnologías de la información, en la sede central, Módulos de Atención al Ciudadano "MAC", Oficinas Desconcentradas y Órganos del Servicio Exterior.
- Ataques informáticos, que intentan constantemente vulnerar los sistemas informáticos en las entidades del Estado.

## II.10. Los Factores Críticos de Éxito

El Plan Estratégico de Gobierno Electrónico del MRE (PEGE-MRE), es un instrumento de importancia para la Institución y para que sus objetivos sean logrados es necesario que los siguientes factores prioritarios sean contemplados de manera satisfactoria:





- **Apoyo constante de la Alta Dirección:** Es necesario el apoyo constante de la Alta Dirección que permita contar con su compromiso para así lograr el cumplimiento de los objetivos definidos para el presente Plan.
- **Fortalecimiento del Centro de Datos:** El Centro de Datos es un ambiente donde se mantiene y opera la infraestructura tecnológica de la Institución compuesta por servidores, sistemas de almacenamiento, entre otros, para ejecutar los sistemas de información que brindan servicios a los funcionarios y ciudadanía, siendo crítico que se adopten mejores prácticas de gestión como de modernización tecnológica para garantizar la continuidad, integridad y disponibilidad de su funcionamiento para cumplir con los objetivos estratégicos del PEGE.
- **Fortalecer las políticas, directivas, procedimientos, metodologías:** La Institución debe implementar y perfeccionar sus políticas de gestión con un enfoque de mejora continua que permita brindar servicios de manera eficiente y de calidad.
- **Compromiso del personal del MRE en el Plan Estratégico de Gobierno Electrónico:** Para el logro de los objetivos trazados en el PEGE es necesario el compromiso del personal del MRE en sus diversas modalidades de servicio (diplomático, administrativo y contratado), incluyendo de sus proveedores de servicios, con una filosofía de resultado y servicio a la sociedad civil.

## II.11. Las Estratégicas Claves

**Transparencia de gestión:** El MRE brinda al ciudadano el portal de transparencia ([transparencia.reee.gob.pe](http://transparencia.reee.gob.pe)) en donde existe información sobre los actos de planificación, procedimientos y administrativos de la Institución, el cual se mantiene actualizado de manera permanente.

**Servicios orientados al ciudadano:** Como parte de las iniciativas al interior de la Institución se viene estableciendo estrategias en el marco de la Modernización de la Gestión del MRE para identificar acciones orientadas a mejorar sus procesos y servicios, volviendo a la Cancillería una organización moderna y eficiente en beneficio de la política exterior y de la ciudadanía.

**Reingeniería de procesos:** Con la finalidad de mejorar la eficiencia de la gestión, meritocracia y la simplificación administrativa, el MRE viene impulsando acciones que permitan efectuar un mapeo de sus procesos y puestos, que posteriormente servirá para cumplir con los lineamientos de la Ley del Servicio Civil (Ley N° 30057), como identificar aquellas actividades y tareas que puedan optimizarse.

## II.12. Las Políticas Públicas relativas a las TIC

Los planes, procedimientos y normas son instrumentos formales que permiten apoyar en la organización de la gestión de las instituciones, estableciendo lineamientos y reglas sobre las que se registrará el comportamiento de las tecnologías en el MRE, en este sentido se consideran los siguientes instrumentos en materia de tecnologías de la información para la Institución:





**Normas:**

Nombre	Descripción
Ley de Organización y Funciones (LOF)	Ley que determina los ámbitos de competencia del Ministerio de Relaciones Exteriores y regula sus funciones, su estructura orgánica y sus relaciones con otras entidades públicas.  Ley N° 29357-2009-RE.
Reglamento de Organización y Funciones (ROF)	Documento técnico que establece la estructura organizacional y las funciones de las áreas que conforman el MRE.  Decreto Supremo N° 135-2010-RE.
Texto Único de Procedimientos Administrativo (TUPA)	Documento de gestión del MRE que indica los trámites y tasas que se realizan en la Institución.  Resolución Ministerial 1122-2016-RE.
Norma técnica peruana NTP-ISO/IEC 27001	Norma peruana que especifica los requisitos que son necesarios para establecer, implantar, mantener y mejorar un sistema de gestión de seguridad de la información.
Norma técnica peruana NTP-ISO/IEC 17799	Norma peruana que brinda las recomendaciones necesarias para poder gestionar un sistema de gestión de Seguridad de la información.
Norma ISO 9001	Norma internacional que es aplicada en los sistemas de gestión de calidad.
Norma técnica peruana NTP-ISO/IEC 12207	Norma peruana que especifica los procesos del ciclo de vida del software.
Norma ISO/IEC 15504	Norma internacional para determinar la capacidad de mejora del proceso de desarrollo de software.
Normas y Procedimientos que Regulan el Trámite Documentario  Directiva OGI N°009-2015-RE	Documento que orienta y regula las disposiciones para el trámite de la documentación que ingresa a la Mesa de Partes del MRE, como la remisión para la atención del órgano o unidad correspondiente.
Disposiciones para la Asignación y Uso del Servicio de Correo Electrónico Corporativo  Directiva OGI N° 005-2015-RE	Documento técnico normativo, que establece las disposiciones para la asignación y uso del servicio de correo electrónico corporativo, en función a la modalidad de contratación.
Directiva OGI N°004-2015-RE Disposición para la asignación y uso del servicio de telefonía móvil	Documento técnico normativo, que establece las disposiciones para la asignación y uso del servicio de telefonía móvil para los funcionarios autorizados según cargos directivos.
Disposiciones para la Asignación y Uso del Servicio de Red e Internet Corporativo  Directiva OGI N° 003-2015-RE	Documento técnico normativo, que establece las disposiciones para la asignación y uso del servicio de red e internet corporativo, que permita garantizar la integridad de la red del MRE.

**Planes:**

Nombre	Descripción
Plan Estratégico Institucional (PEI)	Instrumento de gestión estratégica que refleja los objetivos estratégicos institucionales y sus acciones estratégicas.  El PEI se encuentra establecido en un periodo de tiempo de 3 años y alineado al plan sectorial del MRE.





Nombre	Descripción
Plan Operativo Institucional (POI)	PEI 2016 – 2018 vigente: RM N° 0533-2016-RE Instrumento de gestión operativa que refleja las actividades operativas que se realizarán en el año fiscal. El POI se encuentra establecido en un periodo de tiempo de 1 año y articulado vía las actividades operativas con las acciones estratégicas del PEI.
Planeamiento Estratégico de Tecnologías de Información y Comunicaciones	POI 2017 vigente: RSG N° 0898-2016-RE Establece y ordena los esfuerzos en tecnologías de la información a nivel estratégico, que se planean realizar durante un periodo de tiempo en alineamiento a los objetivos institucionales.
	PETI 2017 – 2019 vigente: RM N° 0326-2017-RE

### Procedimientos

Nombre	Descripción
Manual de Procedimientos TUPA (MAPRO-TUPA)	Documento de gestión que describe los procedimientos que conforman los procesos administrativos indicados en el TUPA. RSG N° 0057-2014-RE
Manual de procedimientos de la Oficina General de Apoyo a la Gestión Institucional (MAPRO-OGI)	Documento que describe los procedimientos para la elaboración del plan operativo informático, desarrollo y mantenimiento de sistemas, entre otros. RSG N° 1138-2014-RE
Manual de clasificación de cargos	Documento que describe los cargos que requiere el MRE acorde con sus funciones, así como las actividades principales y requisitos mínimos. RM 1072-2015-RE
Metodología Integrada de Gestión	Implementa los diferentes procesos de la NTP ISO 12207:2004 procesos del ciclo de vida del software considerando el modelo de capacidad de madurez de procesos especificado en la ISO 15504 parte 2. MIG 1.0 Julio 2007

### II.13. La Internet como medio para lograr el Gobierno Electrónico del MRE

#### Equidad en el acceso:

El MRE comprende y entiende que sus servicios deben estar disponibles, mediante medios electrónicos, al acceso de todos los ciudadanos en cualquier lugar del mundo en el que se encuentren, en la medida de lo posible.

#### Amigabilidad:

El conjunto de servicios que se encuentran disponibles a los usuarios a través de portales web se implementan considerando que sean de fácil utilización y de rápida respuesta.





**Seguridad:**

El equipo conformado por especialistas en Seguridad de la Información efectúa de manera constante, actividades de monitoreo de la seguridad informática para garantizar la confidencialidad, integridad y disponibilidad de los servicios desplegados a los ciudadanos.

**Renovador:**

La Institución, año a año, viene revisando las mejores prácticas como tendencias tecnológicas que permitan identificar posibles renovaciones en los sistemas de información y procesos de los servicios que son utilizados por los ciudadanos.

**Conveniente:**

La información de los sitios web del MRE que brindan servicios a la ciudadanía como para la gestión institucional, se encuentran permanentemente disponibles y organizados, para facilitar la orientación como el entendimiento sobre los trámites que puede realizar un connacional, permitiendo acortar los tiempos del proceso de atención.

**Cobertura nacional e internacional:**

Internet permite alcanzar coberturas de servicio a nivel mundial, en el caso de la Cancillería, el uso de Internet es fundamental, porque no solo facilita brindar servicios a nivel nacional sino también a nivel internacional, es así, que nuestros sitios web, están disponibles a nivel mundial.

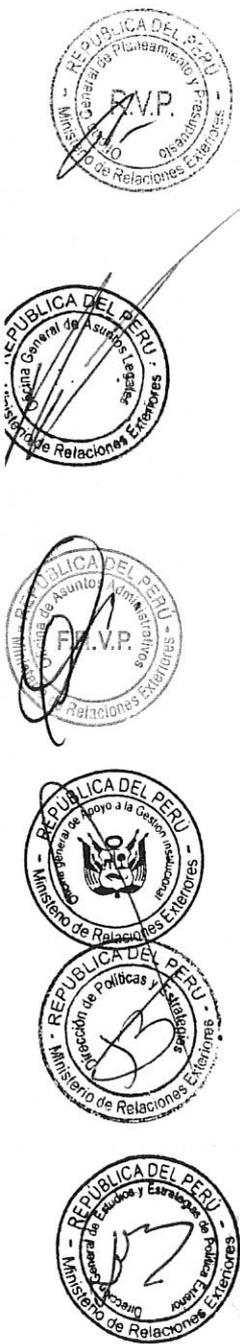
**Participación del sector privado:**

La participación del sector privado, aporta en el incremento de las capacidades formativas de los funcionarios de la Institución, la cual luego es trasladada a mejorar las prestaciones de servicios de atención orientadas al ciudadano.

**II.14. Definición de Metas**

En el contexto de la formulación del planeamiento estratégico de tecnología de la información del MRE, se identifican objetivos de Tecnologías de la Información (TI) relacionados al gobierno electrónico, orientados a brindar servicios e información a los ciudadanos, aumentar la eficacia y eficiencia de la gestión pública, e incrementar sustantivamente la transparencia del sector público y la participación ciudadana:

- Fortalecer la infraestructura tecnológica del MRE, para garantizar la continuidad de las operaciones:
  - Realizar la reingeniería física del Centro de Datos Principal e implementar el Centro de Datos Alterno.
  - Apoyar en la mejora de la arquitectura tecnológica de portales institucionales del MRE.
  - Implementar tecnologías "GreenIT" en beneficio de la protección y conservación del ambiente, considerando las siguientes acciones:
    - Implementación de política cero papeles, ya iniciado con la incorporación del documento electrónico en los documentos internos del MRE.
    - Implementar servicios en la nube (cloud computing) en modalidades de privada, pública y/o híbrida.
    - Modernización del parque tecnológico del MRE utilizando componentes que optimicen el consumo energético y reciclaje.
    - Implementar políticas Bi2Green.
  - Implementar y fortalecer las siguientes tecnologías:





- Red y comunicaciones de mayor potencia y velocidad que permitan transmitir la información oportuna y eficientemente.
- Fortalecer los Kit básico de comunicaciones seguras (KBCS), a través de la red privada virtual VPN con la implementación del Sistema Seguro de Comunicaciones Unificadas - SSCU.
- Empleo de firmas digitales y certificados digitales.
- Implementación de la mesa de partes electrónica.
- Soporte para facilitar las acciones de digitalización de documentación.
- Desarrollo de aplicaciones adaptables para dispositivos móviles.
- Desarrollo de servicios para dispositivos móviles en beneficio del ciudadano.
- Empleo de Tecnologías SOA, SOAP, XML, Web Services, que contribuyan al intercambio automático de datos con otras dependencias del Estado, bajo la Plataforma de Interoperabilidad del Estado Peruano (PIDE).
- Fortalecer e implementar sistemas de información de soporte a los procesos principales del MRE.
  - Mejora del sistema de gestión de trámite documentario, respondiendo a las nuevas necesidades de la institución a nivel tecnológico y procedimental.
  - Reingeniería del sistema de comunicaciones adoptando los procedimientos vigentes y con un enfoque seguro para su gestión.
- Fortalecer la gestión del MRE, mejorando la calidad del servicio brindado a los usuarios externos e internos.
  - Diseño de los procesos de soporte y provisión de servicios bajo metodología ITIL.
  - Gestión de los servicios tecnológicos según niveles y acuerdos de servicio para administrar la capacidad, disponibilidad y continuidad de los servicios tecnológicos que el MRE brinda.
  - Implementar herramientas para la gestión de quejas de usuarios.
  - Elaborar talleres de capacitación al personal del MRE orientados a los servicios tecnológicos disponibles y que puedan ayudar a mejorar su productividad.
  - Capacitar al personal de las representaciones en el exterior en el uso de nuevas tecnologías que favorezcan el desarrollo de oportunidades comerciales.
- Apoyar en el fortalecimiento de los recursos tecnológicos para los sistemas de gestión consular.
  - Recomendar mejoras tecnológicas al servicio consular.
  - Seguimiento de mejoras en los procesos como a los sistemas de soporte a la gestión consular.
  - Facilitar el uso de los recursos tecnológicos alineado a las normas del MRE.



0895



## II.15. Recursos y Presupuesto

Para el desarrollo del Plan de Gobierno Electrónico, se requiere un presupuesto adecuado y el cual debe ser considerado como una inversión que la Institución debe afrontar para lograr los objetivos planteados.

Actividad	2017	2018	2019	Fuente de Financiamiento
<b>Total</b>	<b>860</b>	<b>15720</b>	<b>4140</b>	
Realizar la reingeniería física del Centro de Datos Principal e implementar el Centro de Datos Alterno.	0	11350	2000	Recursos ordinarios
Apoyar en la mejora de la arquitectura tecnológica de portales institucionales del MRE	0	30	0	Recursos ordinarios
Implementar tecnologías GreenIT en beneficio de la protección y conservación del ambiente	60	60	60	Recursos ordinarios
Red y comunicaciones de mayor potencia y velocidad que permitan transmitir la información oportuna y eficientemente	0	2000	500	Recursos ordinarios
Fortalecer los KBCS (Kit básico de comunicaciones seguras) a través de la red privada virtual VPN con la implementación del Sistema Seguro de Comunicaciones Unificadas - SSCU	120	200	200	Recursos ordinarios
Empleo de firmas digitales y certificados digitales	60	180	60	Recursos ordinarios
Implementación de la mesa de partes electrónica	60	120	0	Recursos ordinarios
Soporte para facilitar las acciones de digitalización de documentación	0	1100	1000	Recursos ordinarios
Desarrollo de aplicaciones adaptables para dispositivos móviles	120	120	120	Recursos ordinarios
Desarrollo de servicios para dispositivos móviles en beneficio del ciudadano	0	60	60	Recursos ordinarios
Empleo de Tecnologías SOA, SOAP, XML, Web Services, que contribuyan al intercambio automático de datos con otras dependencias del Estado	60	60	60	Recursos ordinarios
Mejora del sistema de gestión de trámite documentario, respondiendo a las nuevas necesidades de la institución a nivel tecnológico y procedimental	120	120	0	Recursos ordinarios
Reingeniería del sistema de comunicaciones adoptando los procedimientos vigentes y con un enfoque seguro para su gestión	120	120	0	Recursos ordinarios
Diseño de los procesos de soporte y provisión de servicios bajo metodología ITIL	0	60	0	Recursos ordinarios
Gestión de los servicios tecnológicos según niveles y acuerdos de servicio para administrar la capacidad, disponibilidad y continuidad de los servicios tecnológicos que el MRE brinda	30	0	0	Recursos ordinarios
Implementar herramientas para la gestión de quejas de usuarios	0	30	0	Recursos ordinarios
Elaborar talleres de capacitación al personal del MRE orientados a los servicios tecnológicos disponibles y que puedan ayudar a mejorar su productividad	30	30	30	Recursos ordinarios
Capacitar al personal de las representaciones en el exterior en el uso de nuevas tecnologías que favorezcan el desarrollo de oportunidades comerciales	30	30	30	Recursos ordinarios
Recomendar mejoras tecnológicas al servicio consular	10	10	10	Recursos ordinarios
Seguimiento de mejoras en los procesos como a los sistemas de soporte a la gestión consular	20	20	20	Recursos ordinarios
Facilitar el uso de los recursos tecnológicos alineado a las normas del MRE	20	20	20	Recursos ordinarios

Expresado de manera referencial en miles de nuevos soles





## II.16. Adopción de Estándares

- Revisar y actualizar la metodología integrada de gestión MIG, para que sea utilizada por todas las Unidades que conforman la Oficina de Tecnología de la Información, al considerar aspectos del ciclo de vida del software, gestión de proyectos, entre otros, basado en marcos de trabajo como PMI e ISO.
- Iniciar la adopción de una arquitectura de sistemas siguiendo características de escalamiento, seguridad, rendimiento y usabilidad como son MVC, Diseño guiado por el Dominio, entre otros.
- Implementar mayor número de controles según la norma técnica peruana NTP-ISO/IEC 27001:2014.
- Orientar la estandarización de la plataforma tecnológica para el desarrollo de los sistemas del MRE, en beneficio de mejorar la gestión y la creación de servicios orientados al ciudadano.
- Impulsar la transición del protocolo Ipv4 hacia el Ipv6, en los servicios disponibles en Internet por parte de la Institución.
- Implementar un modelo de gobierno de tecnologías de la información basado en COBIT.
- Implementar un modelo de gestión de servicios de TI basado en ITIL.

## II.17. Plan de Acción

Objetivo Estratégico	Actividad	Indicador	2017	2018	2019
Fortalecer la infraestructura tecnológica del MRE, para garantizar la continuidad de las operaciones	Realizar la reingeniería del Centro de Datos Principal e implementar el Centro de Datos Alterno.	Porcentaje de Avance del proyecto CD		70%	100%
	Apoyar en la mejora de la arquitectura tecnológica de portales institucionales del MRE	Cantidad de reuniones de coordinación de mejora de los portales del MRE en plataforma estándar		4	1
	Implementar tecnologías GreenIT en beneficio de la protección y conservación del ambiente	Número de servicios de TI que contemplan GreenIT	1	1	1
Implementar y fortalecer las siguientes tecnologías	Red y comunicaciones de mayor potencia y velocidad que permitan transmitir la información oportuna y eficientemente	Porcentaje de mejora de la velocidad actual entre la velocidad anterior		50%	10%
	Fortalecer los KBCS (Kit básico de comunicaciones seguras) a través de la red privada virtual VPN con la implementación del Sistema Seguro de Comunicaciones Unificadas - SSCU	Cantidad de Órganos del Servicio Exterior y Órganos Desconcentrados fortalecidos con KBCS	3	5	5
	Empleo de firmas digitales y certificados digitales	Número de Servicios en el MRE que utilizan firmas	1	3	2



Objetivo Estratégico	Actividad	Indicador	2017	2018	2019
		digital o certificados digitales			
	Implementación de la mesa de partes electrónica	Porcentaje de avance de la implementación de la mesa de partes electrónica	50%	100%	
	Soporte para facilitar las acciones de digitalización de documentación	Cantidad de acciones de soporte de digitalización de documentación		2	2
	Desarrollo de aplicaciones adaptables para dispositivos móviles	Cantidad de aplicaciones adaptables	2	2	2
	Desarrollo de servicios para dispositivos móviles en beneficio del ciudadano	Cantidad de servicios para dispositivos móviles		1	1
	Empleo de Tecnologías SOA, SOAP, XML, Web Services, que contribuyan al intercambio automático de datos con otras dependencias del Estado	Cantidad de tecnologías	1	1	1
Fortalecer e implementar sistemas de información de soporte a los procesos principales del MRE	Mejora del sistema de gestión de trámite documentario, respondiendo a las nuevas necesidades de la institución a nivel tecnológico y procedimental	Porcentaje de avance de mejoras	50%	100%	
	Reingeniería del sistema de comunicaciones adoptando los procedimientos vigentes y con un enfoque seguro para su gestión	Porcentaje de avance de la reingeniería	50%	100%	
Fortalecer la gestión del MRE, mejorando la calidad del servicio brindado a los usuarios externos e internos	Diseño de los procesos de soporte y provisión de servicios bajo metodología ITIL	Documento conteniendo la metodología, proceso y procedimiento para la gestión del servicio		1	
	Gestión de los servicios tecnológicos según niveles y acuerdos de servicio para administrar la capacidad, disponibilidad y continuidad de los servicios tecnológicos que el MRE brinda	Informe de cumplimiento de niveles de servicio	1	1	1
	Implementar herramientas para la	Porcentaje de avance de la implementación de		100%	





Objetivo Estratégico	Actividad	Indicador	2017	2018	2019
	gestión de quejas de usuarios	herramienta de gestión de quejas			
	Elaborar talleres de capacitación al personal del MRE orientados a los servicios tecnológicos disponibles y que puedan ayudar a mejorar su productividad	Cantidad de talleres de capacitación	2	2	2
	Capacitar al personal de las representaciones en el exterior en el uso de nuevas tecnologías que favorezcan el desarrollo de oportunidades comerciales	Cantidad de talleres de capacitación al personal del exterior	2	2	2
Apoyar en el fortalecimiento de los recursos tecnológicos para los sistemas de gestión consular	Recomendar mejoras tecnológicas al servicio consular	Número de reuniones de coordinación sobre el servicio consular	2	2	2
	Seguimiento de mejoras en los procesos como a los sistemas de soporte a la gestión consular	Informe de evaluación de la implementación de mejoras propuestas	1	1	1
	Facilitar el uso de los recursos tecnológicos alineado a las normas del MRE	Cantidad de solicitudes de atención a la OTI sobre los servicios consulares	5	5	5

## II.18. Seguimiento y Evaluación

El Seguimiento y evaluación del PEGE será efectuado en función al cumplimiento de las metas trazadas a los indicadores de manera anual del Plan de Acción.

Las revisiones, actualizaciones y modificaciones se realizarán a través de la OGI.

0895



### III. Conclusiones

- La Cancillería cuenta con una serie de servicios basados en tecnologías de la información, pero éstas consideran, por el momento, brindar servicios a los ciudadanos entregando información y la interacción es reducida.
- Las actividades consideradas en el Plan de Acción deberán estar dentro del Plan Operativo Informático, así como corresponder a las actividades definidas en el plan de despliegue.
- Es importante que la institución se comprometa a brindar el presupuesto que permita cumplir con los objetivos estratégicos indicados en el PEGE



0895