

## INFORME PLAN DE TECNOLOGIA, INFORMACION Y COMUNICACION

AÑO 2024

### DEPARTAMENTO DE SOPORTE TÉCNICO

**Elaborado por:**

**Rony Alexander Viera Cruz**

**Eduardo Gustavo Turcios**

**Revisado por:**

**Lic. Iris Natalia Brenes**

**Gerente Administrativa**

**Aprobado por:**

**Luis Alonso Sosa**

**Director Ejecutivo**



## Tabla de contenido

### **PLAN ESTRATÉGICO DE TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIONES. 3**

<b>1. INTRODUCCIÓN:</b> .....	3
.....	3
<b>2. ANTECEDENTES:</b> .....	4
<b>3. OBJETIVOS:</b> .....	4
<b>4. ANÁLISIS DE LA SITUACIÓN ACTUAL:</b> .....	5
<b>5.SITUACIÓN ACTUAL DE LA ESTRATEGIA DE LAS IT</b> .....	6
<b>6.USO Y APROPIACIÓN DE LAS IT</b> .....	7
<b>Software IT:</b> .....	8
<b>7.SITUACIÓN ACTUAL DE LOS SISTEMAS DE INFORMACIÓN</b> .....	9
<b>8. GOBIERNO DE IT</b> .....	10
<b>9.SISTEMAS DE APOYO:</b> .....	10
<b>10.SERVICIOS DE INFORMACIÓN DIGITAL</b> .....	11
<b>11.CONECTIVIDAD</b> .....	12
<b>12. SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN</b> .....	13
<b>13. Estrategia de IT</b> .....	14
<b>1-OBJETIVO ESTRATÉGICO:</b> .....	14
<b>2-ALINEACIÓN DE LA ESTRATEGIA DE LAS IT CON LA ESTRATEGIA DE LA INSTITUCIÓN:</b> .....	14
<b>3-INFRAESTRUCTURA:</b> .....	15
<b>4-ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL DEL ÁREA DE INFORMÁTICA</b> .....	16
<b>5- INDICADORES Y RIESGOS EN LOS PROCESOS DE IT</b> .....	16
<b>6- CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES REVICION Y MANTENIMIENTO EQUIPOS INFORMATICOS</b>	17

## **PLAN ESTRATÉGICO DE TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIONES**

El siguiente contenido se contempla en el plan de tecnologías, información y comunicaciones en la Dirección Nacional de Bienes del Estado :

### **1. INTRODUCCIÓN:**

Los Planes Estratégicos de Tecnología de la Información, es un elemento clave dentro del quehacer diario de las organizaciones, quienes en la actualidad encuentran que la tecnología es uno de los pilares que apalanca el logro de los objetivos estratégicos a través de su formulación, implementación, gestión y control del Plan Estratégico de tecnología por tanto la Dirección Nacional de Bienes del Estado debe contar con la formalización de la organización, planes y estrategia en uso de sus recursos informáticos llevados a cabo por la sección de informática.



## **2. ANTECEDENTES:**

Anteriormente la Dirección Nacional de Bienes del Estado no contaba oficialmente con una unidad o sección dedicada para tecnologías de información y las labores relacionadas a soporte técnico y otras necesidades informáticas eran ejecutadas por un encargado particular que no estaba bajo una sección constituida formalmente para sus fines concretos y se realizaban de forma más espontánea con para mantenimiento de equipos, red, manejo de equipos entre otros con apoyo o supervisión de SEFIN como organización.

## **3. OBJETIVOS:**

Estos objetivos delimitan los puntos que se busca cumplir o mantener en la Dirección Nacional de Bienes del Estado por medio de los esfuerzos de la sección de informática, gerencia y apoyo de los colaboradores de la organización donde sea necesario.

- 1- Mantener el funcionamiento debido de toda la infraestructura y recursos informáticos de la institución asegurando su uso para las labores del personal de la Dirección Nacional de Bienes del Estado.
- 2- Asegurar la integridad de los recursos informáticos y el correcto uso de medios dentro de la Dirección Nacional de Bienes del Estado.
- 3- Establecer La mejora continua de la infraestructura y uso de recursos informáticos dentro de la Dirección Nacional de Bienes del Estado.
- 4- Apoyar la finalidad y objetivos de la Dirección Nacional de Bienes del Estado por medio de las actividades de soporte técnico y uso de tecnologías de información
- 5- Prevención de daños y el uso indebido de los recursos informáticos de la Dirección Nacional de Bienes del Estado.

#### **4. ANÁLISIS DE LA SITUACIÓN ACTUAL:**

Actualmente contamos con una unidad de tecnología dentro de la DNBE (con el nombre de Unidad de informática), su funcionamiento tiene aún un corto tiempo y se está haciendo esfuerzos para formalizar las actividades de sus miembros para lograr labores planificadas y estructuradas con el fin de eventualmente lograr un funcionamiento más completo como departamento.



## **5.SITUACIÓN ACTUAL DE LA ESTRATEGIA DE LAS IT**

Actualmente, la Oficina Técnica de Informática de la Dirección Nacional de Bienes del Estado, está elaborando el primer documento del Plan Estratégico de Tecnologías de Información (PETI), por el momento se crea con un Plan Operativo Informático (POI) para controlar la adquisición, uso y administración de los recursos de IT.

Luego del análisis realizado se han determinado las siguientes problemáticas:

- Limitada operatividad de los servidores de datos.
- Conexiones y acondicionamientos con diversos estándares.
- Necesidad de una constante actualización de la Tecnología de Información.
- Ausencia de un proceso dinámico que involucre todas las tareas de la Institución.
- Necesidad de dar cumplimiento a las normas y estándares de seguridad y calidad de la información.

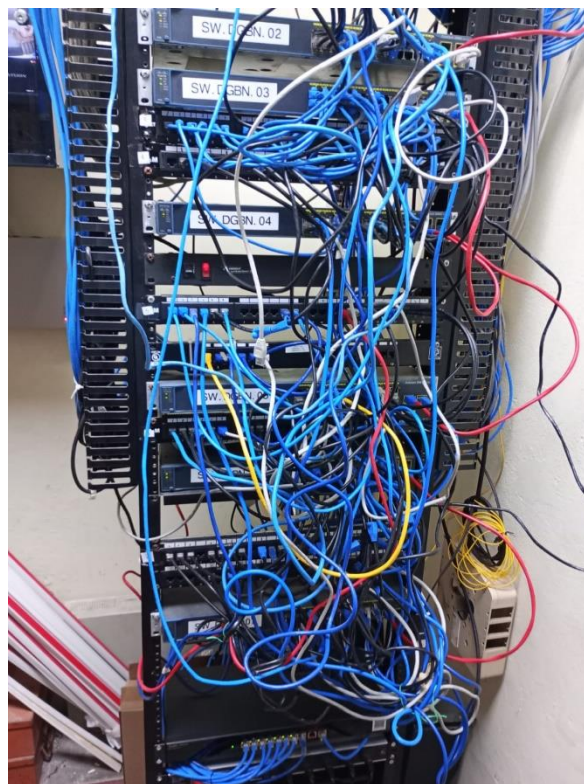
La infraestructura y soporte tiene ciertas limitaciones que parten de que los recursos son manejados parcialmente por SEFIN como entidad central y el departamento de IT requiere permisos explícitos de los administradores de sistemas en SEFIN para ciertas actividades.

Por tanto, la estrategia actual alrededor de las IT es de mantener el funcionamiento de los elementos que son necesarios para las funciones diarias de la institución, la estabilidad de la infraestructura, formalización y estandarización de las actividades de la sección de IT mientras se busca la mejora continua del uso de los recursos informáticos mientras se busca cumplir con los objetivos más globales de la sección de informática.

## **6.USO Y APROPIACIÓN DE LAS IT**

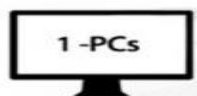
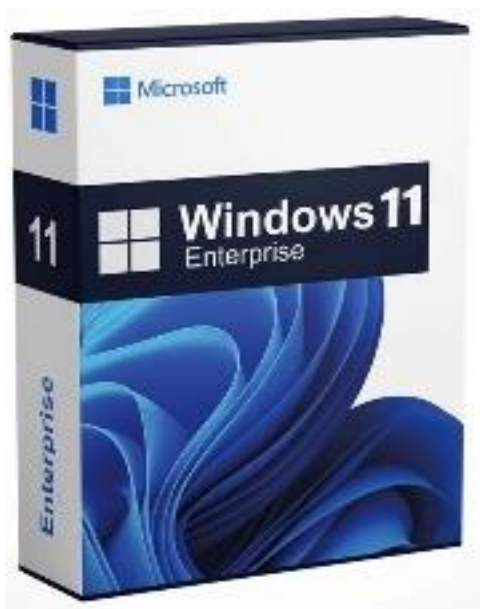
Principales actividades llevadas a cabo por sección de informática:

Instalación, mantenimiento y reparación de equipo, revisión de funcionamiento y uso adecuado de software y hardware, mantenimientos y revisión de las redes alámbricas e inalámbricas, chequeo de actualización de anti virus, control de todas las direcciones IP de la institución, habilitar usuarios y equipo para los colaboradores de la institución, designar el software necesario para cumplir actividades de los empleados, respaldar información necesaria para la institución, instalación y mantenimiento de impresoras, scanner y otros periféricos que se utilizan en las actividades de la institución, mantenimiento de espacios necesarios para las labores de soporte técnico, apoyo con uso de todo software y hardware así como otros medios digitales usados en la institución, apoyo con información necesaria a procesos o toma de decisiones de la gerencia u otros departamentos que requieren consultar conocimiento informático, registro de actividades, logros, cambios y comunicación a autoridades requeridas.



### **Software IT:**

paquete de Microsoft office, instalador SIAFI para aplicación del sistema de SEFIN, Adobe Reader, Google Earth, lector nitro PDF, antivirus Eset Nod, licencia original de Windows en su versión 11, Skype empresarial, software de reuniones ZOOM, navegadores web Microsoft Edge y Google Chrome, software de compresión de datos WINRAR.



Actividades sin apoyo de las IT:

ninguna

Perfil del directivo frente a las IT: apoyo a Todos los departamentos de la DNBE

Recursos dedicados a las IT:

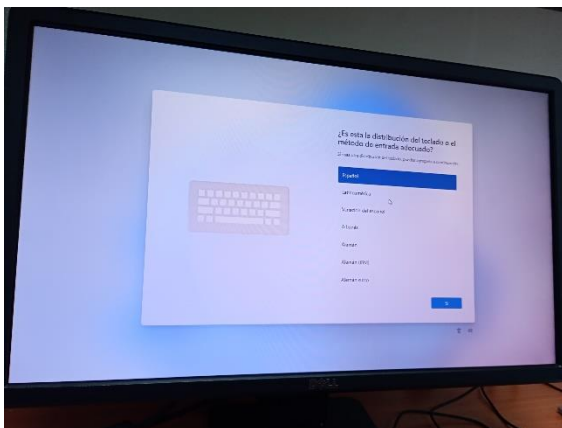
humanos, financieros y tecnológicos:

## **7.SITUACIÓN ACTUAL DE LOS SISTEMAS DE INFORMACIÓN**

Actualmente la institución se apoya de computadores y una red interna funcionando bajo sistemas operativos de Microsoft Windows 11, uso de paquete de Microsoft Office, correo institucional y el uso del sistema SIAFI de SEFIN para diversos procesos que son responsabilidad de los distintos departamentos dentro de la DNBE.

La conectividad a internet, cableado y wifi, manejo de la red e IP disponibles, así como el soporte son manejados por el departamento de IT pero parte de los sistemas centralizados están parcialmente bajo control de SEFIN y se requiere comunicación y permisos explícitos para ciertas acciones relacionadas a soporte técnico.

En el presente la infraestructura cuenta con problemáticas o limitaciones delineadas en otras secciones de este documento, pero es notable que cumple con los requerimientos para que los colaboradores lleven a cabo sus funciones generalmente sin mayores contratiempos y se comuniquen de forma consistente entre si y con autoridades y otras entidades correspondientes.



## **8. GOBIERNO DE IT**

En la actualidad la gobernanza de tecnologías de información, entendido como la combinación estructurada de un conjunto de directrices, responsabilidades, habilidades y capacidades, compartida y asumida dentro de las empresas por los ejecutivos, gerentes, técnicos y usuarios de TI

– Está conformado de forma que la dirección y gerencia directamente ordenan hacia la sección de informática y de ser necesario consultan con esta sección de ser necesario conocer su conocimiento para la toma de decisiones.

La relación es vertical y se apega las acciones de informática a la toma de decisiones de las autoridades de dirección y gerencia.

## **9.SISTEMAS DE APOYO:**

Se apoya ciertas labores como toma de decisiones, manejo, registro, compras, asignación de equipos, etc. con el departamento ULAB y Gerencia Administrativa que están involucrados en procedimientos y labores que afectan o son afectados por las labores mencionadas.



## **10.SERVICIOS DE INFORMACIÓN DIGITAL**

En el presente la organización se comunica principalmente haciendo uso del correo institucional, utilizado en la red interna con el dominio que maneja SEFIN, telefonía interna y de medios adiciones de ser necesarios (redes y telefonía celular).

Las tareas relacionadas a una proporción mayoritaria de las funciones realizadas por los distintos departamentos son cumplidas en el portal de la aplicación SIAFI accedido por medio de la página web de SEFIN, la sección de informática proporciona apoyo al uso de este portal y asegurar la accesibilidad en el equipo utilizado.

El personal también hace uso de los portales IAIP, PAT, SIAFI GES para distintas operaciones y diligencias.



La sección de informática maneja el circuito de cámaras de la institución y grabaciones respectivas, registro digital de entrada y salidas con huella, Backups /respaldo de registros e información de todos los equipos y se encarga de asegurar el acceso a todos los recursos informáticos para los colaboradores.

En el presente no se cuenta con recursos digitales como una página web dedicada para la institución o desarrollo interno para digitalizar procesos, pero es notable que las funciones de la institución no se han ralentizado debido a que los recursos actuales como la red interna, paquete de office, Outlook y las plataformas como SIAFI, SIAFI GES, etc. proporcionan la funcionabilidad para las tareas diarias más concurridas.

## 11. CONECTIVIDAD

La conectividad actual cuenta con un cuarto de switches que provee la red interna y es administrada (IPS, cableado, asignación) por la sección de informática.

En el presente la conectividad a internet y manejo de red interna pasan por los servidores de SEFIN que proporcionan el dominio y usuarios por lo que parte del control de accesos depende del departamento de TI de esa institución.

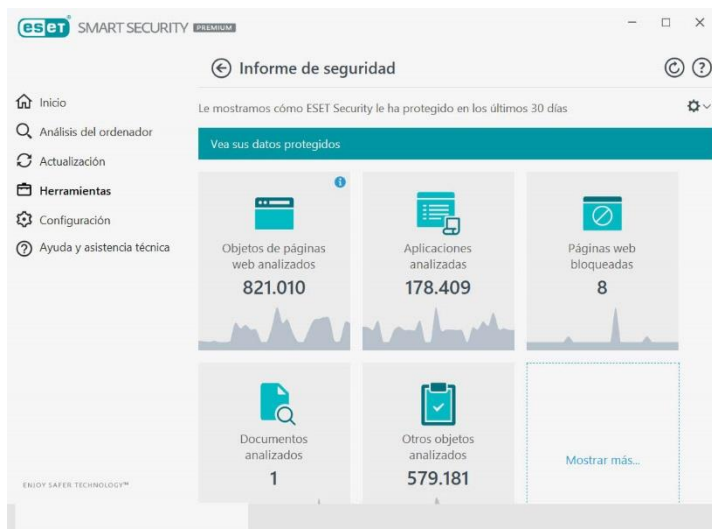


Adicionalmente la sección de informática a añadido a la DNBE una conexión a red de cable color usada para surtir internet a la red WIFI para la institución e invitados que requieran de uso de internet inalámbrico.

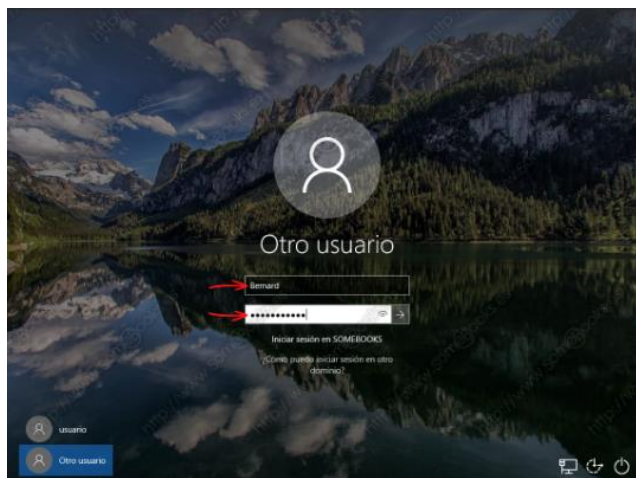


## 12. SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN

La seguridad de la información y ciberseguridad, entendidos como protección de la información sensible y su acceso y el enfoque en proteger el ciberespacio (redes, sistemas, dispositivos) de amenazas respectivamente son prioridad y parte de las funciones importantes de la sección de informática.



La seguridad de equipos y redes se apoya en el uso de antivirus incluido en Windows en sus versiones 11 sumado al software ESET NOD antivirus cuyo funcionamiento está conectado a los servidores de SEFIN que filtran accesos a la red por usuario de Microsoft Windows.



La seguridad se apoya en el control de entrada principal, red de circuito de cámaras, registro de entrada y salida, control de acceso políticas de contraseñas seguras para usuarios y cambios en software.

### **13. Estrategia de IT**

#### **1-OBJETIVO ESTRATÉGICO:**

- El mantenimiento y mejora continua de los recursos y uso de recursos de software y hardware que proveen a la institución la habilidad de digitalizar e innovar en sus funciones.
- Sala de capacitación en la bodega la américa.
- Planta telefónica interna.
- Instalación de nuevos Relojes Biométricos.
- Implementación de las redes sociales.
- Creación de y funcionamiento de la página web.

#### **2-ALINEACIÓN DE LA ESTRATEGIA DE LAS IT CON LA ESTRATEGIA DE LA INSTITUCIÓN:**

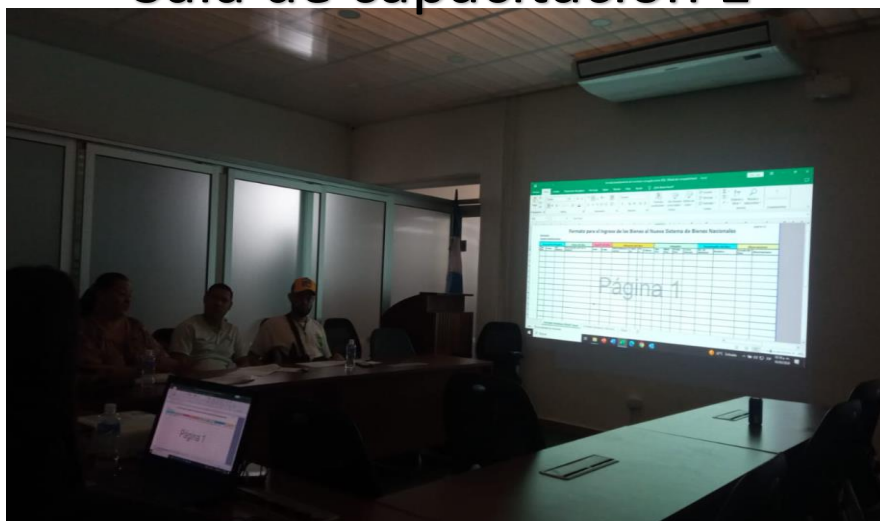
La sección de informática se apega a la estrategia que cumple con los fines de la institución y como ente estatal son a su vez objetivos que se rigen bajo los fines de dirigencia del gobierno de la república como un todo.



### **3-INFRAESTRUCTURA:**

Como se menciona anteriormente en este documento el enfoque de la estrategia es la mejora continua y se busca la eventual independización y mayor control de la infraestructura y servicios digitales de la Dirección Nacional de Bienes del Estado, así como desarrollo e implementación de innovaciones que procuren la actualización en el área.

## **Sala de capacitación 1**



## **Modernización**



## **Sala de capacitación 2**



#### **4-ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL DEL ÁREA DE INFORMÁTICA**

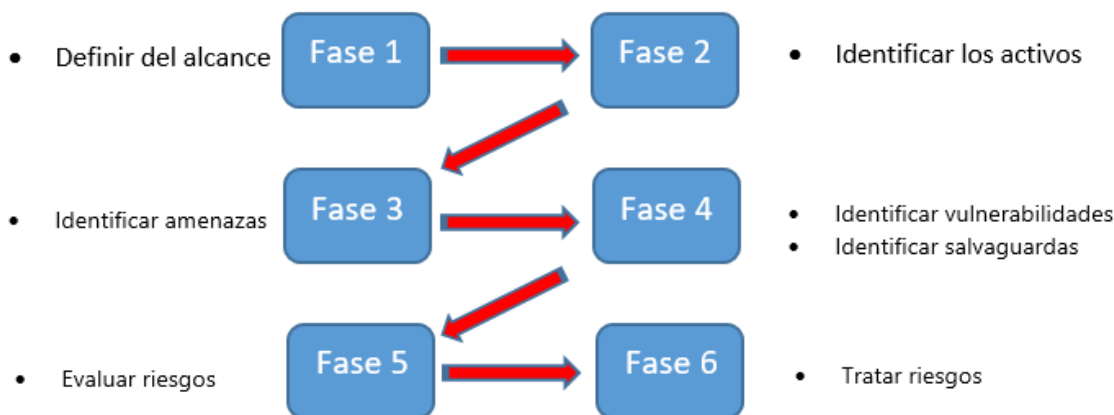
Cuenta con 2 personas que se distribuyen las labores de mantenimiento, diagnóstico, reparación de todo el equipo, redes, instalación de software, hardware, designación de uso de recursos informáticos junto con gerencia y otras autoridades, seguridad de la información, ciberseguridad y todo proceso de apoyo para mejora de las funciones de la institución por medios tecnológicos /informáticos, así como reportes de actividades requeridos.

La estrategia en la actualidad tiene en cuenta que el personal que está iniciando las labores en la sección de informática está formalizando actividades y estrategias y debe pasar por procesos de capacitación como enfoque para formar habilidades que permitan el crecimiento y mejora de servicios.

#### **5- INDICADORES Y RIESGOS EN LOS PROCESOS DE IT**

La sección de informática busca formalizar procesos que tienen en cuenta los indicadores de riesgos dentro de la institución (como eventualidades y fallos que ponen en riesgo operaciones o que causan situaciones específicas que causan riesgos para la seguridad o fines de la institución)

Apoyándose en los sistemas de apoyo a seguridad, gerencia y demás autoridades la organización se ha venido formando una estrategia preventiva y reactiva para lidiar con riesgos.



## 6- CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES REVISION Y MANTENIMIENTO EQUIPOS INFORMATICOS

Plan de Mantenimiento			
Equipo tecnológico e informático	Tipo de Mantenimiento	Prioridad	Elaborado por
Equipo informático (PC de escritorio, laptop, impresoras, escaner, Tablet y telefonos IP)	Limpieza Y Actualización de los sistemas operativos	Cada 6 meses ó Cuando sea Necesario	Soporte Técnico
Red Inalambrica WIFI	Preventivo y Correctivo	Cada 6 meses ó Cuando sea Necesario	Soporte Técnico
Red Local	Mantenimiento y Reemplazo de Cable o Conectores jr45	Cada 6 meses ó Cuando sea Necesario	Soporte Técnico
Camaras	Revision Y Mantenimiento	Cada 6 meses ó Cuando sea Necesario	Soporte Técnico
	Copias de seguridad	Cuando sea Solicitado	
Copias de seguridad de la DNBE	Preventivo	Trimestral	Soporte Técnico