

|   |   |                       |
|---|---|-----------------------|
|  | <b>PROCURADURÍA GENERAL DE LA REPÚBLICA</b>                               | <b>NCI-TSC/321-00</b> |
|   | <b>CONTENIDO DEL PLAN DE TECNOLOGÍA,<br/>INFORMACIÓN Y COMUNICACIONES</b> | Formulario 32 PGR     |

El siguiente contenido se contempla en el plan de tecnologías, información y comunicaciones:

1. INTRODUCCIÓN

En el siguiente documento se detalla el plan de tecnologías, información y comunicaciones de la subgerencia de Infotecnología

2. ANTECEDENTES

- La subgerencia de Infotecnología no estaba segmentada en áreas especializadas de trabajo
- Se contaba con una administración de accesos centralizado, no había delegación de funciones
- Había duplicidad de procesos que podían ser simplificados en uno solo

3. OBJETIVOS

- Orientar la subgerencia hacia la eficiencia y reducción de costos para la institución
- Identificar oportunidades para la simplificación de procesos de la subgerencia de Infotecnología
- Ubicar Socios estratégicos
- Adaptar socios confiables

4. ALCANCE DEL DOCUMENTO

Dar a conocer la situación actual de la subgerencia de Infotecnología

5. MARCO METODOLÓGICO **NO APLICA**

6. MARCO NORMATIVO **NO APLICA**

7. ANÁLISIS DE LA SITUACIÓN ACTUAL

- a. Situación actual de la estrategia de las TI  
**NO APLICA**

b. Impacto del uso y apropiación de las TI

i. Principales actividades llevadas a cabo

- implementación de la Intranet
- Optimización de procesos
- Optimización de tiempos de respuesta
- Depuración de políticas en Fortinet
- Ampliación del ancho de banda, en la oficina principal y oficinas regionales de PGR
- Estudios para la optimización y certificación de redes
- Estudios para la optimización de las redes eléctricas
- Estudios para optimizar el sistema de seguridad
- Sistema de Tickets

ii. Productos o servicios prestados

- Configuración de equipos de redes
- Pruebas remotas para confirmación de ancho de banda
- Desarrollo, implementación y mantenimiento de sistemas de gestión de tickets para IT, Servicios Generales, Unidad de Genero, Relaciones Públicas y Flota Vehicular de Servicios Generales.
- Desarrollo de sistema de solvencias
- Acompañamiento durante los estudios realizados
- Mantenimiento y Soporte para el Sistema de Solvencias

iii. Herramientas de TI

- MSFT Office 365
- Navegador Google Chrome
- Adobe Acrobat DC (Lector de PDF)
- Microsoft Teams
- Escritorio Remoto de Windows
- Anydesk
- Zoom
- Cisco Webex
- Java
- Winrar
- Sistema de administración de redes (Fortigate)
- Sistema de administración de la planta (GrandStream)

iv. Actividades sin apoyo de las TI

v. Perfil del directivo frente a las TI

- Conocimientos en sistemas y redes
- Experiencia en seguridad de la información
- Comprensión de bases de datos
- Conocimientos en desarrollo de software
- Dominio de la nube y virtualización
- Conocimientos en gestión de servicios de IT
- Habilidades en gestión de proyectos
- Conocimientos en nuevas tecnologías

vi. Recursos dedicados a las TI: humanos, financieros y tecnológicos

Personal de la Subgerencia de Infotecnología

c. Situación actual de los SI

i. Sistemas de apoyo

Sistema de Tickets Para TI.

Sistema de Tickets Para Servicios Generales.

Sistema de planta telefónica (GrandStream)

Sistema de Fortinet

Sistema CrossChex

Sistema de vigilancia (Paramount CMS)

Sistema de Ticket Relaciones Publicas

Sistema de Ticket Flota Vehicular Servicios Generales

Sistema de Ticket Unidad de Genero

ii. Sistemas misionales

Sistema de Solvencias

Sistema de Sigma-Admon

Sistema de SISE

1. Sistemas misionales de gestión

Sistemas misionales

Sistema de Solvencias

Sistema de Sigma-Admon

Sistema de SISE

2. Sistemas misionales de prestación

NO APLICA

3. Servicios de información digital, incluidos los portales  
Soporte y Mantenimiento

iii. Sistemas de direccionamiento estratégico

NO APLICA

d. Situación actual de los servicios tecnológicos

NO APLICA

- i. Estrategia y gobierno
- ii. Administración de sistemas de información
- iii. Infraestructura
- iv. Conectividad
- v. Servicios de operación
- vi. Mesa de servicios especializados

e. Situación actual de la gestión de la información

Se cuenta con los servicios que se está gestionando la nube para la migración

f. Situación actual del gobierno de las TI (estructura organizacional y talento humano)

Área de Comunicación y redes

Oficial Técnico

Auxiliar Técnico

Área de Sistemas y Desarrollo

Auxiliar Técnico

Área de Soporte Técnico

Auxiliar Técnico

g. Análisis financiero del área de TI

Se comparten las necesidades en administración y ellos evalúan la viabilidad de la solicitud

8. ENTENDIMIENTO ESTRATÉGICO

a. Modelo operativo de la organización

NO APLICA

- i. Análisis del entorno
  - ii. Estrategia institucional
  - iii. Modelo operativo
  - iv. Estructura de la organización
  - v. Sistema de gestión de la calidad
- b. Descripción del flujo y necesidades de información

NO APLICA

- c. Alineación de las TI con los procesos

NO APLICA

## 9. MODELO DE GESTIÓN DE LAS TI

- a. Estrategia de las TI

- i. Definición de los objetivos estratégicos de las TI

- Mejorar la eficiencia de los procesos y operaciones de IT. Esto puede implicar la implementación de soluciones tecnológicas más eficientes, la automatización de tareas repetitivas, la optimización de la infraestructura de IT y la mejora de la gestión de recursos.
- Evaluar y seleccionar nuevas tecnologías disruptivas que sean relevantes para la organización y que tengan el potencial de mejorar la eficiencia y la productividad
- Fomentar la colaboración entre el departamento de IT y otras áreas de la organización, a través de reuniones regulares, talleres y actividades conjuntas, para identificar oportunidades de innovación y digitalización de procesos.
- Desarrollar y documentar políticas de seguridad de la información claras y robustas que aborden aspectos como el acceso a datos, la gestión de contraseñas, el uso de dispositivos móviles y la protección contra amenazas internas y externas.
- 

- ii. Alineación de la estrategia de las TI con los planes sectoriales o suprainstitucionales

NO APLICA

- iii. Alineación de la estrategia de las TI con la estrategia de la institución

NO APLICA

1. Infraestructura
2. Servicios
3. Aplicaciones
4. Usuarios
- b. Gobierno de las TI

i. Cadena de valor de las TI

NO APLICA

ii. Indicadores y riesgos en los procesos de las TI

NO APLICA

iii. Plan de implementación de procesos

NO APLICA

iv. Estructura organizacional del área de TI

Área de Comunicación y redes

Área de Sistemas y Desarrollo

Área de Soporte Técnico

c. Gestión de la información

i. Herramientas de análisis

Power Bi

Fortianalyzer

ii. Arquitectura de Información

NO APLICA

d. Sistemas de información

i. Arquitectura de sistemas de información

Desarrollo dentro de la institución con conexión a base de datos SQL

ii. Implementación de sistemas de información

Nuevo desarrollo de Sistema de Solvencias

Sistema de Ticket Para TI.

Sistema de Ticket Para Servicios Generales.

Sistema de Ticket Relaciones Publicas

Sistema de Ticket Flota Vehicular Servicios Generales

Sistema de Ticket Unidad de Genero

Sistema de Elaboración de memorándum

- iii. Servicios de soporte técnico
  - Mantenimiento de UPS (Cambio de baterías).
  - Mantenimiento de Computadora Escritorio.
  - Mantenimiento de Laptop.
  - Soporte a las impresoras.
  - Asistencia técnica en reuniones virtuales.
  - Implementación de sistema de Videoconferencias y Smart TV en salones de reuniones.
  
- d. Modelo de gestión de servicios tecnológicos
  - NO APLICA**
  
  - i. Criterios de calidad y procesos de gestión de servicios de TIC
  - ii. Infraestructura
  - iii. Conectividad
  - iv. Servicios de operación
  - v. Mesa de servicios
  - vi. Procedimientos de gestión
  
- f. Iniciativas de uso y apropiación
  - NO APLICA**

## 10. MODELO DE PLANEACIÓN

- a. Lineamientos o principios que rigen el PETI
  - NO APLICA**
  
- b. Estructura de actividades estratégicas
  - NO APLICA**
  
- c. Prioridades de implantación
  - NO APLICA**
  
- d. Proyección de presupuesto del área de TI
  - NO APLICA**

e. Plan de implantación

NO APLICA

i. Plan de intervención sistemas de información

NO APLICA

ii. Plan de proyectos de servicios tecnológicos

NO APLICA

iii. Plan proyecto de inversión

NO APLICA

f. Recuperación de la inversión

Se traducen en la prestación oportuna de servicios y optimización de los tiempos de respuesta en las funciones del personal.

g. Administración del riesgo

NO APLICA