

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

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

#### 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

Para lograr el gobierno digital se están realizando estándares tecnológicos para optimizar la gestión de la institución, para impactar positivamente a través de las TIC. El Gobierno Digital tiene por objetivo “Promover el uso y aprovechamiento de las tecnologías de la información y las comunicaciones para consolidar un Gobierno y ciudadanos competitivos, proactivos, e innovadores, que generen valor público en un entorno de confianza digital”.

## 6. MARCO NORMATIVO

Las normas, estándares y lineamientos que se están siguiendo son: ITIL, COBIT, ISO/IEC 27000. Todas estas adoptan un enfoque de gestión de en los sistemas de información y promueve la mejora continua de los procesos.

## 7. ANÁLISIS DE LA SITUACIÓN ACTUAL

### a. Situación actual de la estrategia de las TI

Para analizar y describir la situación actual de la Gestión de TI, se está tomando como base alcanzar el nivel de Gobierno Digital, que permite generar las capacidades institucionales de TI necesarias para prestar servicios a los usuarios y colaboradores de cada unidad usando las tecnologías de la información y las comunicaciones.

### 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 Género, 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 Solicitud de Solvencias  
Sistema de Sigma-Admon  
Sistema de SISE

2. Sistemas misionales de prestación  
Sistema de Solicitud de Solvencias

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

iii. Sistemas de direccionamiento estratégico  
Sistema de Solicitud de Solvencias  
Sistema de Sigma-Admon  
Sistema de SISE

d. Situación actual de los servicios tecnológicos

i. Estrategia y gobierno

Se tienen definidas políticas y los procesos para garantizar la seguridad de los datos dentro de la institución, la interoperabilidad entre sistemas utilizados internos y la implementación de estándares de seguridad de la información para proteger la privacidad de los colaboradores y externos.

ii. Administración de sistemas de información

La gestión de una amplia gama de sistemas, desde plataformas para el servicio al público, sistemas de administración, contabilidad, personal, tickets y bases de datos para el registro documental. Esto implica asegurar que estos sistemas estén actualizados, sean seguros y cumplan con las regulaciones gubernamentales.

iii. Infraestructura

La infraestructura incluye servidores de datos, centros de datos, redes de comunicaciones seguras, así como sistemas de almacenamiento de información crítica. La infraestructura actualmente es lo suficientemente robusta como para manejar grandes volúmenes de datos y garantizar la continuidad de los servicios.

iv. Conectividad

La conectividad es esencial para facilitar la comunicación entre diferentes unidades. Esto ha implicado tener redes seguras y confiables que conecten oficinas locales y regionales, así como la provisión de acceso a servicios en la nube y recursos en línea entre los colaboradores.

- v. Servicios de operación  
Se realiza soporte técnico para colaboradores mediante sistema de tickets, gestión de incidentes, administración de cuentas de usuario y supervisión del rendimiento de los sistemas críticos utilizados para los diversos servicios.
  
- vi. Mesa de servicios especializados  
Se cuenta con 4 diversos servicios especializados:
  - Sistema de tickets (IT)
  - Sistema de tickets (Servicios Generales)
  - Sistema de tickets (unidad de Género)
  - Sistema de acompañamiento (Relaciones Publicas)
  
- 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 / Se gestiona según las políticas internas.
  - 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  
Actualmente se cuenta con fichas de procesos para realizar las diversas funciones en la unidad.

c. Alineación de las TI con los procesos  
NO APLICA / El sistema Administrativo ODOO no se esta utilizando debido a que el desarrollo no fue concluido y su implementación fue parcial, el proceso paso a una auditoria de la cual estamos esperando respuesta.

## 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 / No existe una política de TI en el gobierno que sea transversal (cada institución genera sus propias necesidades y soluciones).

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

NO APLICA / Según las necesidades por dependencia se van creando siendo transversales, solamente las de seguridad de información.

1. Infraestructura
2. Servicios
3. Aplicaciones
4. Usuarios

#### b. Gobierno de las TI

#### i. Cadena de valor de las TI

- ii. Indicadores y riesgos en los procesos de las TI  
Se realizaron Matrices de riesgos para todas las áreas de los procesos de Infotecnología
  - iii. Plan de implementación de procesos  
Se cuenta con requerimientos específicos de las unidades de Recursos Humanos (RRHH), Compras y Administración, Presupuesto, Ingresos y Pagos, Bienes nacionales, entre otros correspondientes a la Procuraduría General de la República (PGR). Este plan se diseñó para garantizar una implementación exitosa de los sistemas y procesos, así como para asegurar un seguimiento adecuado y una mejora continua en las operaciones.
  - 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  
Se basa en un conjunto de principios y prácticas específicas para la gestión efectiva de la información utilizando herramientas y tecnologías digitales.
- 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.

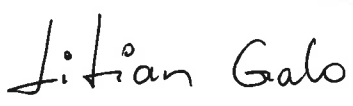




- d. Modelo de gestión de servicios tecnológicos  
Sistema híbrido de servicios planificado / solicitud
  - i. Criterios de calidad y procesos de gestión de servicios de TIC
  - ii. Infraestructura
  - iii. Conectividad
  - iv. Servicios de operación
  - v. Mesa de servicios
  - vi. Procedimientos de gestión
  
- f. Iniciativas de uso y apropiación  
NO APLICA / No hay imposición de sistemas porque se están desarrollando a medida, porque no existe una apropiación como tal ya que son desarrolladas en base a necesidades.

## 10. MODELO DE PLANEACIÓN

- a. Lineamientos o principios que rigen el PETI  
NO APLICA / Levantamiento diagnóstico  
planificación estratégica
  
- b. Estructura de actividades estratégicas  
NO APLICA / Procesos o actividades según necesidades
  
- c. Prioridades de implantación  
NO APLICA / según diagnóstico
  
- d. Proyección de presupuesto del área de TI  
NO APLICA / Porque no se cuenta con un presupuesto directamente para TI, todo es en base a necesidades requeridas



- e. Plan de implantación  
NO APLICA / área de desarrollo e implementación de sistemas
  - i. Plan de intervención sistemas de información  
NO APLICA / levantamiento diagnostico identifica primeros insumos / solicitudes puntuales de desarrollo
  - ii. Plan de proyectos de servicios tecnológicos  
NO APLICA / desarrollo e implementación
  - iii. Plan proyecto de inversión  
NO APLICA / propia y cooperación
  
- 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 / Matrices de riesgos creados para los procesos en las áreas de:  
Desarrollo  
Instalación y Gestión de Redes  
Giras a los Centros Regionales  
préstamo de Equipo  
Reparación de Equipo  
Respaldos y Soporte para Sistemas

Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:
Lilian Galo	Ing. Jaime Luque	Ab. Manuel Díaz Galeas
Firma: 	Firma:  	Firma:  
Fecha: 30 de mayo del 2024	Fecha: 30 de mayo del 2024	Fecha: 05 de junio del 2024