

**CONTENIDO DEL PLAN DE TECNOLOGÍA,  
INFORMACIÓN Y COMUNICACIONES**

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

## 1. INTRODUCCIÓN

El PETIC tiene como objetivo fundamental ser el marco orientador para para los procesos sustantivos que de alguna manera ven la necesidad de incorporar los recursos tecnológicos de Tecnologías de Información y Comunicación (TIC) a sus actividades, y viene siendo un insumo fundamental para el proceso de gestión institucional, bajo un enfoque de arquitectura organizacional.

## 2. ANTECEDENTES

Tecnologías de la información es una sección que depende del departamento de Administración.

## 3. OBJETIVOS

- a. Aumentar y mejorar los canales de atención electrónica para la ciudadanía mediante el diseño y desarrollo de herramientas tecnológicas innovadoras.
- b. Desarrollar y mantener herramientas tecnológicas que apoyen la ejecución y gestión de los procesos de la Institución, implementando metodologías y mejores prácticas de la ingeniería de software.
- c. Implementar y gestionar una plataforma tecnológica que sea confiable, íntegra y altamente disponible, que entregue soporte a los procesos transversales de la Dirección del Trabajo, mejorando así el desempeño de los funcionarios en sus respectivas actividades.
- d. Gestionar y mantener servicios de soporte técnico para usuarios internos que permitan mantener la continuidad operativa de equipos y servicios tecnológicos"

## 4. ALCANCE DEL DOCUMENTO

Este documento plantea un análisis de la situación actual de la Institución a nivel de TIC, en donde se muestra la organización actual del Centro de Tecnologías de Información y Comunicación CTIC, y se analizan asuntos claves como lo son la Gestión de TIC, equipamiento, comunicaciones, continuidad de los servicios, software y licencias, sistemas de información y arquitectura de la información,

5. MARCO METODOLÓGICO porfa consulte a la abogada sobre esto??? En todo caso si hay se pone el institucional

6. MARCO NORMATIVO porfa consulte a la abogada sobre esto??? En todo caso si hay se pone el institucional

## 7. ANÁLISIS DE LA SITUACIÓN ACTUAL

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

#### "Visión.

Ser un departamento a la vanguardia en tecnologías de información y reconocido institucionalmente por la calidad de los servicios que presta a la Dirección del Trabajo.

#### Misión.

Contribuir con la incorporación de tecnologías innovadoras a través de modelos de gestión que permitan mejorar el desarrollo de los procesos operativos y de apoyo de la Institución, colaborando así con la satisfacción de usuarios internos y externos.

### b. Impacto del uso y apropiación de las TI

#### **i. Principales actividades llevadas a cabo**

"•Brindar asesoría técnica y estratégica en materia de tecnologías de información a los colaboradores de la institución.

- Impulsar e implementar proyectos de Gobierno Digital que promuevan la misión institucional y mejoren el servicio público, acorde con las políticas y directrices de Gobierno.

- Formular, proponer y coordinar la ejecución del Plan Institucional de Tecnologías de Información, planes anuales de trabajo del área de TIC y proyectos específicos orientados al desarrollo tecnológico en la DGC.

- Colaborar en formulación de políticas, directrices y procedimientos en materia de TIC que contribuyan con el fortalecimiento de los sistemas de control interno, la gestión de riesgos y la formulación, evaluación y seguimiento de planes de trabajo y presupuestos.

- Planificar, diseñar, construir, documentar, mantener y mejorar los sistemas de información, las bases de datos y los esquemas de comunicación que soporten y faciliten la gestión institucional, a la vez que, coadyuven el alcance de los objetivos y el cumplimiento de la misión institucional.

- Administrar, mantener, mejorar y proteger los esquemas de comunicación entre la DGC y entidades externas.

- Promover el uso eficiente y racional de los recursos de la red informática de la DGC.

- Brindar atención técnica a los usuarios del equipo de cómputo, los sistemas de información y los servicios de comunicación, atendiendo consultas en lo referente a su operación y aprovechamiento.

**CONTENIDO DEL PLAN DE TECNOLOGÍA,  
INFORMACIÓN Y COMUNICACIONES**

- Dar solución a los problemas de funcionamiento de los equipos y programas de aplicación, debido a daños físicos o lógicos provocados por contaminación de virus informáticos u otros factores.
- En representación de la DGC, participar en reuniones y eventos nacionales e internacionales de carácter específico en el área de tecnologías de la información."

**ii. Productos o servicios prestados**

"Desarrollo de Sistemas: Analizar, diseñar y desarrollar los sistemas informáticos y supervisar aquellos que son de responsabilidad de contrapartes externas.

Soporte técnico a usuarios: Prevenir, mantener y corregir hardware, software y la conectividad institucional de las estaciones de trabajo de los funcionarios, de manera de poder brindar de forma oportuna los productos Institucionales.

Entrega de servicios electrónicos (PC, correos, internet, software, etc.): Administrar y asegurar la disponibilidad de las redes, comunicación, servidores y estaciones de trabajo.

Investigaciones e innovación de tecnología: Buscar y proponer nuevas herramientas o estándares tecnológicos que aporten al desarrollo institucional en términos de mejoras en los procesos del Servicio."

**iii. Herramientas de TI**

Software de Diseño

Antivirus

**iv. Actividades sin apoyo de las TI**

NA

**v. Perfil del directivo frente a las TI**

NA

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

Humanos: La persona con el cargo de Especialista informático I

Financieros: para compra de equipos computacionales se cuenta con L200,000.00 y para compra de aplicaciones informáticas L200,000.00.

Tecnológicos:

Computadora

c. Situación actual de los SI

**TABLA**

i. Sistemas de apoyo

ii. Sistemas misionales

1. Sistemas misionales de gestión

2. Sistemas misionales de prestación

3. Servicios de información digital, incluidos los portales

iii. Sistemas de direccionamiento estratégico

d. Situación actual de los servicios tecnológicos

i. Estrategia y gobierno

En la actualidad todo el medio digital no se ha regido por algún ente o estrategia. Se trabaja en base a necesidades que se presten dentro de la institución

ii. Administración de sistemas de información

No se cuenta con almacenamiento o ningún tipo de información del personal o del instituto

iii. Infraestructura

Se recopila información con las gestiones de comunicación social y digital para retroalimentar la página web

iv. Conectividad

Internet

v. Servicios de operación

Maximizar y mejorar el rendimiento de las necesidades tecnológicas de la institución

vi. Mesa de servicios especializados

NA

e. Situación actual de la gestión de la información

N/A

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

NA

g. Análisis financiero del área de TI

NA

## 8. ENTENDIMIENTO ESTRATÉGICO

NA

a. Modelo operativo de la organización

i. Análisis del entorno

Los siguientes objetivos estratégicos de IT se formulan en respuesta a los requerimientos planteados a partir de la situación actual y la situación deseada de IT, sirven de apoyo a los objetivos del Plan Estratégico Institucional, y sirven de orientación para el accionar y desarrollo tecnológico hasta el año 2024

ii. Estrategia institucional

"Utilizar las TIC para apoyar la mejora en la planificación y toma de decisiones.

Alineamiento con el PEI:

Se alinea con el objetivo estratégico I:

-Contratar colaborador Ingeniero Informático.

-Instalar cableado de red LAM para comunicación interna y optimizar señal se internet.

-Automatizar algunos procesos de los departamentos

-Equipar a todo el segmento digital de la DGC

Estrategias:

I. Desarrollar soluciones TIC para apoyar la planificación y la toma de decisiones en la institución.

Meta:

I. Que la planificación y la toma de decisiones en la institución estén apoyados por

**CONTENIDO DEL PLAN DE TECNOLOGÍA,  
INFORMACIÓN Y COMUNICACIONES**

soluciones basadas en TIC. Indicador:

I. Nivel de satisfacción en la planificación y la toma de decisiones en la institución apoyados por TIC."

iii. Modelo operativo

iv. Estructura de la organización

v. Sistema de gestión de la calidad

b. Descripción del flujo y necesidades de información

c. Alineación de las TI con los procesos

## 9. MODELO DE GESTIÓN DE LAS TI

NA

a. Estrategia de las TI

i. Definición de los objetivos estratégicos de las TI

ii. Alineación de la estrategia de las TI con los planes sectoriales o supra institucionales

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

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:

- No encontrar proveedor.

- No hacer mantenimiento a tiempo

- Presupuesto

- Equipo que no soporte los nuevos programas

- Falta de colaboración y comunicación de parte de las personas que tienen asignado equipo de la institución.

**CONTENIDO DEL PLAN DE TECNOLOGÍA,  
INFORMACIÓN Y COMUNICACIONES**

iii. Plan de implementación de procesos:

- Programar revisiones y mantenimientos cada seis meses.
- No tener presupuesto para la compra de estos.
- No tener presupuesto para la compra de estos.
- Evaluación de equipo.
- Generar una búsqueda y almacenamiento de una cartera de proveedores.
- Enviar solicitudes de retroalimentación de información sobre su equipo asignado.

iv. Estructura organizacional del área de TI

c. Gestión de la información

i. Herramientas de análisis

ii. Arquitectura de Información

d. Sistemas de información

i. Arquitectura de sistemas de información

ii. Implementación de sistemas de información

iii. Servicios de soporte técnico:

e. Modelo de gestión de servicios tecnológicos

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

**CONTENIDO DEL PLAN DE TECNOLOGÍA,  
INFORMACIÓN Y COMUNICACIONES**

10. MODELO DE PLANEACIÓN

NA

- a. Lineamientos o principios que rigen el PETI
- b. Estructura de actividades estratégicas
- c. Prioridades de implantación
- d. Proyección de presupuesto del área de TI
- e. Plan de implantación
  - i. Plan de intervención sistemas de información
  - ii. Plan de proyectos de servicios tecnológicos
  - iii. Plan proyecto de inversión
- f. Recuperación de la inversión
- g. Administración del riesgo