



Secretaría de Desarrollo Social
Gobierno de la República

Plan de Tecnología, Información y Comunicaciones 2024



Unidad de
Tecnología
Gobierno de la República



INDICE

Plan de Tecnología, Información y Comunicaciones 2024.....	1
1. INTRODUCCIÓN.....	4
2. ANTECEDENTES.....	4
3. OBJETIVOS	4
4. ALCANCE DEL DOCUMENTO.....	5
5. MARCO METODOLÓGICO	5
6. MARCO NORMATIVO.....	5
7. ANÁLISIS DE LA SITUACIÓN ACTUAL	6
a. Situación actual de la estrategia de las TI	6
b. Impacto del uso y apropiación de las TI	7
i. Principales actividades llevadas a cabo.....	7
ii. Productos o servicios prestados	7
iii. Herramientas de TI.....	7
c. Situación actual de los SI	11
d. Sistemas misionales.....	14
i. Sistemas misionales de gestión y prestación.....	15
ii. Servicios de información digital, incluidos los portales.....	15
iii. Sistemas de direccionamiento estratégico.....	16
e. Situación actual de los servicios tecnológicos	17
i. Estrategia y gobierno.....	17
f. Situación actual de la gestión de la información	22
g. Situación actual del gobierno de las TI (estructura organizacional y talento humano).....	22
h. Análisis financiero del área de TI.....	23
8. ENTENDIMIENTO ESTRATÉGICO.....	23
a. Modelo operativo de la organización	23
i. Análisis del entorno	23
ii. Estrategia institucional.....	24
iii. Modelo Operativo	26
iv. Estructura de la organización	27
v. Sistema de gestión de la calidad	28
b. Alineación de las TI con los procesos	28
9. MODELO DE GESTIÓN DE LAS.....	30
a. Estrategia de las TI	30
i. Definición de los objetivos estratégicos de las TI.....	30

ii.	Alineación de la estrategia de las TI	30
b.	Gobierno de las TI.....	31
i.	Cadena de valor de las TI.....	31
ii.	Estructura organizacional del área de TI.....	32
c.	Gestión de la información.....	33
i.	Herramientas de análisis	33
ii.	Arquitectura de Información.....	33
d.	Sistemas de Información.....	34
i.	Arquitectura de sistemas de información	34
ii.	Implementación de sistemas de información	35
iii.	Servicios de soporte técnico	36
e.	Modelo de gestión de servicios tecnológicos.....	36
i.	Criterios de calidad y procesos de gestión de servicios de TIC.....	36
f.	Iniciativas de uso y apropiación.....	38
10.	MODELO DE PLANEACIÓN.....	39
a.	Lineamientos o principios que rigen el PETI:.....	39
b.	Estructura de actividades estratégicas:	39
c.	Prioridades de implantación:	41
d.	Proyección de presupuesto del área de TI:	41
e.	Plan de implantación.....	42
f.	Administración del riesgo	43

1. INTRODUCCIÓN

El presente informe describe la estructura de Tecnología de la Secretaría de Desarrollo Social, entre los cuales se encuentran el marco normativo, metodológico, planes estratégicos, gestión, arquitectura, análisis financiero y demás actividades y funciones de dicha unidad con respecto al uso y gestión de las tecnologías de la información y comunicaciones TIC que se desarrollan dentro la SEDESOL.

La dirección de tecnología es un pilar fundamental para la institución, ya que administra todos los recursos tecnológicos e impulsa nuevas tecnologías para facilitar los procesos de las demás unidades, direcciones y programas que conforman la Secretaría de Desarrollo Social.

El presente informe tiene la finalidad de orientar sobre los procesos y procedimientos en el ejercicio de las funciones del personal encargado de la gestión tecnológica, asimismo que sirva de guía al personal de la SEDESOL, y a su vez como instrumento para el fortalecimiento de la administración pública.

2. ANTECEDENTES

La Dirección de tecnología es responsable del desarrollo y supervisión de estrategias tecnológicas tanto a nivel organizativo como funcional. Es el área encargada de ejecutar todos los proyectos informáticos que permiten aprovechar la tecnología para una eficiente administración de la Sedesol. Dado que esta unidad desempeña un papel de suma importancia que se mantenga al día en cuanto a los equipos y sistemas de información.

3. OBJETIVOS

El objetivo principal es asegurar el correcto rendimiento de las aplicaciones y del equipo informático, tanto en términos de hardware como de software, así como salvaguardar la integridad de la información de acuerdo con los requerimientos de la Sedesol.

4. ALCANCE DEL DOCUMENTO

El cumplimiento del plan de Tecnología, Información y Comunicaciones es una herramienta utilizada para analizar, planificar y desarrollar la tecnología en la institución. Este plan se enfoca específicamente en el ámbito de la estrategia de TI y tiene como objetivo abordar y respaldar los objetivos estratégicos de la institución, Avance del desarrollo de los sistemas informáticos, garantizar la seguridad e integridad de la información, Disponibilidad de los equipos para el funcionamiento de las operaciones de los usuarios, Herramientas tecnológicas que impulsen la gestión de los procesos.

5. MARCO METODOLÓGICO

Mediante la investigación exploratoria, es posible obtener una comprensión de la situación actual de las Tecnologías de la Información y Comunicaciones, Además se busca complementar este análisis con un enfoque documental cuando se dispone de informes, manual de procesos y procedimientos de tecnología, matrices u otros documentos relevantes.

Asimismo, la metodología utilizada actualmente en el proceso de la implementación de aplicaciones informáticas es la tradicional en cascada en donde primero se hace un levantamiento de requisitos, luego se procede al análisis, diseño, desarrollo y pruebas de la funcionalidad requerida, al finalizar este último paso procedemos con la implementación y subsecuente mantenimiento del sistema

6. MARCO NORMATIVO

- De acuerdo al Decreto Ejecutivo PCM-05-2022 publicado en el Diario Oficial La Gaceta el día 6 de abril del año 2022.

- Artículo 11. Se crea la Secretaría de Estado en el Despacho de Desarrollo Social, para instituir las políticas sociales de la Honduras solidaria, incluyente y libre de violencia.
- Artículo 17. El orden de precedencia de los secretarios de Estado e integrantes del consejo de ministros, de acuerdo con las modificaciones en la estructura de la Administración Pública Centralizada.
- ✓ Inciso 2. Secretaría de Estado en los Despachos de Desarrollo social.
 - Artículo 21 Suprimir las Secretarías de Estado, Programas, Gabinetes Especiales y Gabinetes Sectoriales.
- ✓ Inciso 13. Programa Vida mejor
- ✓ Inciso 15. Secretaría de Desarrollo e Inclusión Social.

Asimismo, en los Decretos Ejecutivos número PCM-086-2020, PCM-093-2020, 2022 publicado en el Diario Oficial La Gaceta el día 26 de septiembre del año 2020.

Decreta: Aprobar el Reglamento sobre Gobierno Electrónico, conforme a lo previsto los Artículos 1 Párrafo segundo de la Ley de Procedimiento Administrativo y 14 numerales 4 y 5 y 22 numeral 11 de Ley General de la Administración Pública.

- A su vez, la Ley de Transparencia y Acceso a la información pública, Decreto legislativo No. 170-2006.
- Reglamento de Ejecución General de la Ley Orgánica del Presupuesto
- Ley de procedimientos Administrativos
- Ley de contratación del Estado

7. ANÁLISIS DE LA SITUACIÓN ACTUAL

a. Situación actual de la estrategia de las TI

En la actualidad unidad de tecnología se encuentra implementando y mejorando los diferentes sistemas informáticos con los que cuenta, estos al ser desarrollos internos (InHouse) son mejorados constantemente mediante una solicitud de los usuarios.

Se han implementado nuevos sistemas los cuales fueron desarrollados en su totalidad por equipo de programadores de la SEDESOL, los cuales han ayudado a diferentes áreas a tener un mejor control de sus actividades.

Se ha mejorado la arquitectura física y lógica del centro de datos, adquiriendo e implementando servidores replica para tener una disponibilidad de servicio alta, así también fue implementado el proceso de automatización de respaldos.

Para la unidad de tecnología la estrategia más importante es la disponibilidad y disponibilidad de la información por lo cual se toman diferentes medidas como ser mantener al día las licencias de firewalls, realizar copias de seguridad manuales y automáticas e implementación de controles de versión para los diferentes sistemas.

b. Impacto del uso y apropiación de las TI

i. Principales actividades llevadas a cabo

- a. Desarrollo y actualización de aplicativos.
- b. Respaldo y restauración de aplicativos, bases de datos o archivos.
- c. Gestión de redes y accesos.

ii. Productos o servicios prestados

- a. Mantenimiento de hardware y software.
- b. Soporte técnico a las solicitudes de la mesa de ayuda.

iii. Herramientas de TI

La unidad de tecnología administra múltiples herramientas utilizadas en la SEDESOL como ser:

- **Microsoft 365:** Esta herramienta permite a los colaboradores tener comunicación institucional a través del correo electrónico, la unidad de tecnología es la encargada de administrar las licencias disponibles.

- **Fortinet:** Firewall que permite administrar y configurar políticas de seguridad en la red del centro de datos, así como la interconexión con entidades externas.
- **Fortiweb:** Firewall de aplicaciones web que brindan una capa de seguridad especializada para aplicaciones que son accedidas mediante un navegador, permite detectar y prevenir vulnerabilidades que pueden comprometer la información de los sistemas.
- **DataCenter:** La SEDESOL cuenta con un centro de datos en cual se gestionan la información y los recursos informáticos de la secretaria, adicionalmente cuenta con un espacio en el CCG el cual es utilizado para respaldar información de forma periódica.

iv. Actividades sin apoyo de las TI

Comunicación personal: Aunque las TI han revolucionado la forma en que nos comunicamos, todavía es posible mantener conversaciones cara a cara, por teléfono o por medio de memorándums sin depender de la tecnología digital.

- **Trabajo manual:** Muchas tareas que implican habilidades manuales, como la carpintería o la jardinería o limpieza del edificio, pueden realizarse sin la necesidad de utilizar herramientas digitales o sistemas informáticos.
- **Actividades educativas tradicionales:** Aunque las TI han revolucionado la educación, todavía es posible aprender a través de libros, clases presenciales, talleres y actividades prácticas sin utilizar dispositivos digitales.
- **Organización de eventos:** Aunque las TI facilitan la organización de eventos mediante herramientas de gestión, todavía se pueden planificar y coordinar reuniones, conferencias y celebraciones sin depender de la tecnología digital.

v. Perfil del directivo frente a las TI

- ✓ **Conocimiento tecnológico:** El directivo debe tener un conocimiento sólido de las TI y comprender su potencial y aplicaciones en el entorno empresarial. Si bien no es necesario ser un experto técnico, es fundamental tener una comprensión básica de las tecnologías relevantes y sus implicaciones para la organización.
- ✓ **Visión estratégica:** El directivo debe ser capaz de tener una visión estratégica y comprender cómo las TI pueden impulsar el logro de los objetivos de la organización. Esto implica identificar oportunidades tecnológicas, evaluar su impacto potencial y tomar decisiones informadas sobre inversiones en TI.
- ✓ **Liderazgo y gestión del cambio:** Dado que la adopción de las TI puede implicar cambios significativos en los procesos y la cultura organizativa, el directivo debe tener habilidades de liderazgo y gestión del cambio. Debe ser capaz de inspirar a los miembros del equipo, comunicar de manera efectiva los beneficios de la tecnología y guiar la organización a través de la transición.
- ✓ **Orientación a resultados:** El directivo debe tener una mentalidad orientada a resultados y comprender cómo las TI pueden contribuir a mejorar la eficiencia, la productividad y el rendimiento de la organización. Debe ser capaz de establecer métricas claras, medir el impacto de las iniciativas tecnológicas y ajustar las estrategias en función de los resultados obtenidos.
- ✓ **Capacidad de adaptación:** El entorno tecnológico evoluciona rápidamente, por lo que el directivo debe tener la capacidad de adaptarse a los cambios y estar dispuesto a aprender y actualizarse constantemente en relación con las TI. Esto implica estar abierto a nuevas ideas, explorar nuevas tecnologías y fomentar una cultura de innovación dentro de la organización.
- ✓ **Habilidades de gestión de riesgos:** El directivo debe ser consciente de los riesgos asociados con el uso de las TI, como la seguridad de la información, la privacidad de los datos y la dependencia de proveedores externos. Debe ser capaz de evaluar y gestionar estos riesgos de

manera efectiva, implementando medidas de seguridad adecuadas y estableciendo políticas y procedimientos para mitigar posibles problemas.

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

- ✓ **Humanos:** La unidad cuenta con personal dedicado al área de desarrollo y personal dedicado al soporte técnico, siendo un total de 17. De los cuales uno es director de tecnología, Uno es asistente de la unidad, uno es coordinador de desarrollo, siete son analistas programadores, uno es coordinador de soporte técnico y seis son técnicos de soporte.
- ✓ **Financiero:** La unidad de tecnología para el año 2024 dispone de un presupuesto [MONTO] el cual está planificado como se detalla a continuación:

Cant	Nombre de la Adquisición	Monto Planificado (L)	Fecha de solicitud
1	Aplicaciones Informáticas - Licencia Fortigate 200E	L. 50,000.00	13/02/2024
2	Aplicaciones Informáticas- Licencia Fortigate 60E	L. 20,000.00	13/02/2024
1	Aplicaciones Informáticas - Licencia Fortigate 900D	L. 130,000.00	13/02/2024
1	Aplicaciones Informáticas- Licencia FortiWeb 1000D	L. 240,000.00	13/02/2024
1	Aplicaciones Informáticas- Licencia Fortiswitch	L. 2,000.00	13/02/2024
300	Office 365 Business Basic	L. 600,000.00	13/02/2024
200	Office 365 Business Standard	L. 500,000.00	13/02/2024
100	Office 365 E3	L. 500,000.00	13/02/2024
400	Licencia de Antivirus	L. 500,000.00	13/02/2024
1	Licencia Windows Server	L. 500,000.00	13/02/2024
50	Cables HDMI	L. 20,000.00	10/05/2024
50	Cables Display Port	L. 20,000.00	10/05/2024
4	Cables Serial USB-RJ45	L. 2,000.00	10/05/2024
25	Disco Duro SSD 1TB	L. 50,000.00	10/05/2024
25	Disco Duro SSD 1TB M.2	L. 50,000.00	10/05/2024
1	Equipo Firewall	L. 1,000,000.00	10/05/2024

5	Punto Acceso Wifi	L. 125,000.00	10/05/2024
1	Synology	L. 250,000.00	10/05/2024
1	Baterias UPS para servidores	L. 100,000.00	03/07/2024
1	Mantenimiento y reparación de impresoras de la Institución	L. 450,000.00	10/05/2024
1	Artes Graficas	L. 2,500.00	10/02/2024
1	Servicio de Internet	L. 600,000.00	01/01/2024
		L. 5,711,500.00	

- ✓ **Tecnológicos:** La unidad de tecnología dispone de equipo informático para los programadores y los técnicos de soporte, así como recursos necesarios para el centro de datos (Servidores, switches, UPS, Firewalls), los cuales son fundamentales para el funcionamiento de los diferentes aplicativos de la SEDESOL.

c. Situación actual de los SI

i. Sistemas de apoyo

La SEDESOL actualmente maneja la mayor parte de sus procesos de apoyo a través de diferentes sistemas informáticos todos desarrollados internamente.

- **SATH:** Es el sistema de administración del talento humano, el cual permite llevar el control de todo lo relacionado el recurso humano de la SEDESOL, permisos, constancias, contratos, etc.

- **Portal del Talento Humano:** Es el sistema al que todos los empleados de la SEDESOL tienen acceso y a través del cual realizan sus gestiones administrativas, por ejemplo: permisos, incapacidades, vacaciones, etc.



- **SIGA:** A través del sistema de gestión administrativa el personal de gerencia puede gestionar los procesos de compras, solicitudes de insumos, viáticos, giras, etc.



- **SIBIN:** El sistema de bienes nacionales permite el seguimiento, asignación y descargo de los bienes que los empleados tienen

asignados.



- **SISCOR:** El sistema de correspondencia permite llevar el control de la documentación o entregas recibidas en la recepción.

Fecha	Nombre Visitante	Identidad	Telefono	Visita A	Observaciones
29/5/2023 15:00:00					ATORIO DE DESARROLLO SOCIAL (ODS)
29/5/2023 10:00:00					- OBSERVATORIO DE DESARROLLO SOCIAL (ODS) PWC
29/5/2023 10:00:00					OBSERVATORIO DE DESARROLLO SOCIAL (ODS) PWC
29/5/2023 10:00:00					OBSERVATORIO DE DESARROLLO SOCIAL (ODS)
29/5/2023 10:00:00					- OBSERVATORIO DE DESARROLLO SOCIAL (ODS) RED SOLIDARIA
29/5/2023 10:00:00					- OBSERVATORIO DE DESARROLLO SOCIAL (ODS)
29/5/2023 10:00:00					- OBSERVATORIO DE DESARROLLO SOCIAL (ODS)
29/5/2023 10:00:00					- OBSERVATORIO DE DESARROLLO SOCIAL (ODS)
29/5/2023 10:00:00					- OBSERVATORIO DE DESARROLLO SOCIAL (ODS)

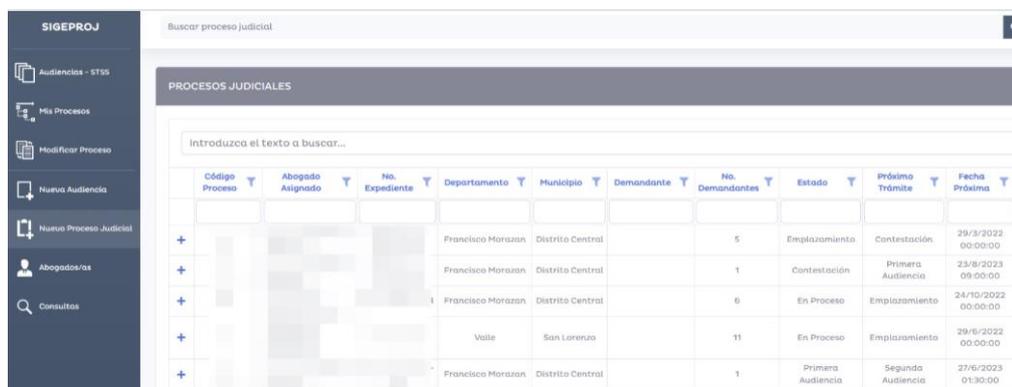
- **SISTEC:** El sistema de tecnología permite a la unidad de tecnología gestionar todo lo relacionado soporte técnico, programación de mantenimientos, solicitudes de desarrollo, administración de usuario y permisos, entre otros.

Cod	Foto	Empleado	Direccion	Tipo Problema	Edificio	Fecha Sistema	Asignado a	Estado	Ver
			GERENCIA ADMINISTRATIVA		CENTRO CIVICO GUBERNAMENTAL (CCG)	30/5/2023 15:03:01		FINALIZADO	
			DIRECCION DE COMUNICACIONES		CENTRO CIVICO GUBERNAMENTAL (CCG)	30/5/2023 12:01:57		FINALIZADO	

- **SISDIGAEP:** El sistema de la dirección general de análisis y evaluación de políticas, es un repositorio de publicaciones, lecturas y demás relacionadas con temas de políticas públicas en el sector social.



- **SIGEPROJ:** El sistema de seguimiento de procesos judiciales permite al área legal llevar un control de los procesos judiciales, así como un control.



Código Proceso	Abogado Asignado	No. Expediente	Departamento	Municipio	Demandante	No. Demandantes	Estado	Próximo Trámite	Fecha Próxima
			Francisco Morazan	Distrito Central		5	Emplazamiento	Contestación	29/3/2022 00:00:00
			Francisco Morazan	Distrito Central		1	Contestación	Primera Audiencia	23/8/2023 09:00:00
			Francisco Morazan	Distrito Central		6	En Proceso	Emplazamiento	24/10/2022 00:00:00
			Valle	San Lorenzo		11	En Proceso	Emplazamiento	29/6/2022 00:00:00
			Francisco Morazan	Distrito Central		1	Primera Audiencia	Segunda Audiencia	27/6/2023 01:30:00

d. Sistemas misionales

La SEDESOL cuenta con múltiples sistemas que permite la recopilación, generación de informes y reportes que permiten la entrega de ayudas a la población en general, así como los diferentes portales de acceso público que permiten informar a la población en general todo lo relacionado a la secretaria.

i. Sistemas misionales de gestión y prestación

- ✓ **SIDIS:** El sistema de discapacidad por medio del cual se registra la ficha de diagnóstico la cual permite la generación de los carnets necesaria para la entrega de las ayudas.

The screenshot shows the SIDIS web application interface. On the left is a dark sidebar menu with options: SIDIS, FICHA DIAGNÓSTICA, FICHA IDENTIFICACIÓN (highlighted), VER FICHAS, SUBIR FOTOS, GENERAR QR, CONSULTAS, INDICADORES, and SALIR. The main content area is titled 'FICHA DE IDENTIFICACIÓN Y CARACTERIZACIÓN DE PERSONAS CON DISCAPACIDAD'. It includes a search bar at the top and a form with the following fields: 'Nombre completo*', 'Identidad*', 'Fecha de nacimiento*', 'Edad*', 'Género*' (with radio buttons for FEMENINO, MASCULINO, OTRO), '¿Se identifica con algún pueblo originario/indígena?*' (with radio buttons for NO, SI), 'Lugar de nacimiento*', 'Estado civil*', 'Departamento*', and 'Municipio*'. A 'Ir al final de la ficha' button is visible above the form.

ii. Servicios de información digital, incluidos los portales

- **Página web**



- **Portal de transparencia**

Portal de Transparencia



Selecciones Temática

- > Estructura Orgánica
- > Planeación y Rendición de Cuentas
- > Finanzas
- > Regulación
- > Participación Ciudadana

Selecciones Temática

Introduzca el texto a buscar...

Documento	Categoría	Enlace de Descarga	Fecha Ingresado
Seleccione una temática para iniciar.			

- **SEDESOL Escucha:** Es el sistema en el cual se reciben quejas y denuncias.



Marca gratis línea gratuita
136 Sedesol ¡Escucha!

“Donde tu voz se hace escuchar” –Denuncia, Queja o Solicitud de Información

SEDESOL.GOB.HN Solicitud de Información Denuncia Quejas

CONSULTAR SOLICITUD A SEDESOL-ESCUCHA

Solicitud de Denuncia

Aviso, noticia, declaración de cualquier irregularidad o ilegalidad en la entrega de servicios o beneficios sociales de SEDESOL, así como de otros actos irregulares cometidos por los empleados o funcionarios de esta institución.

Como deseas realizar tu denuncia de manera anónima ó deseas proporcionar tus datos para que nos pongamos en contacto contigo.

Tipo de Solicitante:

Anonimo Persona Natural Persona Jurídica

iii. Sistemas de direccionamiento estratégico

- **SIUEG:** Es el sistema de planificación y evaluación de la gestión, en el cual se lleva la planificación operativa anual, informes de gestión, plan estratégico institucional.



e. Situación actual de los servicios tecnológicos

i. Estrategia y gobierno

- **Estrategia:**

La unidad de tecnología es la encargada de diseñar, crear, implementar y dar mejoras continuas a todos los procesos dentro de la SEDESOL, con el fin de hacer los procesos de la secretaría de una manera óptima, así mismo es el encargado de dar mantenimiento preventivo a todo el equipo tecnológico que la SEDESOL ha adquirido, con el fin de brindarle una experiencia más cómoda al usuario.

- **Gobierno:**

- ✓ Marco de políticas:

- a) Políticas de Seguridad de la Información: Establecer los principios y requisitos para proteger los activos de información de la organización contra amenazas y riesgos. Esta política abarca el acceso a los sistemas y datos, el manejo de contraseñas, la protección contra malware, el cifrado, la gestión de incidentes de seguridad y la concienciación del personal en materia de seguridad.

- b) Políticas de Gestión de Cambios: Define los procedimientos y controles para gestionar los cambios en los sistemas y la infraestructura de TI de la SEDESOL. Esta política asegurará que los cambios que se realicen se harán de manera controlada,

minimizando los impactos negativos y asegurando la continuidad del servicio.

- c) **Políticas de Privacidad y Protección de Datos:** Nos enfocamos en proteger la privacidad y la confidencialidad de los datos personales de los individuos. Establecer los requisitos para la recopilación, uso, almacenamiento y divulgación de la información personal, en cumplimiento de las leyes y regulaciones de protección de datos.
- d) **Políticas de Gestión de Activos de TI:** Definir los procesos y responsabilidades para la gestión de los activos de TI, como hardware, software y licencias. Establecer las pautas para el aprovisionamiento, seguimiento, mantenimiento, retiro y disposición adecuada de los activos de TI.

✓ Estructura:

- a) **Dirección de TI:** Es el nivel más alto de liderazgo en el área de TI. Este rol es representado por un director de Tecnología de la Información, además es responsable de establecer la visión estratégica de TI y alinearla con los objetivos empresariales. También se encarga de tomar decisiones importantes en cuanto a inversiones, gestión de riesgos y gobernanza de TI.
- b) **Gestión de Proyectos y Desarrollo:** Es un equipo de desarrolladores que se encarga de gestionar los proyectos de TI y el desarrollo de software. Incluye roles como Analistas de Sistemas I, Analistas de Sistemas II y Analistas de Sistemas II, en el cual trabajan en estrecha colaboración con los usuarios finales para identificar requisitos, diseñar soluciones y asegurar la entrega exitosa de proyectos de TI.
- c) **Operaciones de TI:** Este equipo se ocupa de la gestión y el mantenimiento de la infraestructura tecnológica de la organización. Incluye roles como Administradores de Sistemas, Administradores de Redes, Administradores de Bases de Datos y Técnicos de Soporte. Son responsables de asegurar que los sistemas y servicios

de TI estén disponibles, funcionando correctamente y cumpliendo con los estándares de rendimiento y seguridad.

- d) Seguridad de TI: Es un equipo que se enfoca en la protección de los activos de información y la gestión de riesgos de seguridad. Incluye roles como Especialistas en Seguridad de la Información, Analistas de Seguridad y Administradores de Seguridad. Trabajan en la implementación de políticas y prácticas de seguridad, realizan evaluaciones de riesgos, gestionan incidentes de seguridad y educan a los usuarios sobre buenas prácticas de seguridad.
- e) Soporte y Servicio al Usuario: Es un equipo que brinda soporte técnico a los usuarios finales y se asegura de que los problemas y las consultas relacionadas con la TI sean atendidos de manera eficiente. Incluye roles como Técnicos de Soporte, Especialistas en Help Desk y Administradores de Sistemas de Gestión de Incidentes. Su objetivo es garantizar la satisfacción de los usuarios y mantener un alto nivel de disponibilidad y rendimiento de los servicios de TI.

ii. **Administración de sistemas de información**

Para la SEDESOL la administración de los SI es una función crítica para garantizar el funcionamiento eficiente y efectivo de los de los mismos para ello se realizan varias actividades como ser:

1. Planificación estratégica
2. Diseño y desarrollo de sistemas.
3. Gestión de infraestructura.
4. Soporte y mantenimiento.
5. Seguridad de la información.
6. Gestión del cambio.
7. Monitoreo y rendimiento.
8. Colaboración y comunicación.

iii. **Infraestructura**

Red de comunicaciones: La infraestructura cuenta con una red de comunicaciones confiable y segura que permite la conectividad entre los dispositivos y los sistemas de la SEDESOL, en vista de que se tiene una

arquitectura de red adecuada, con una combinación de tecnologías cableadas e inalámbricas, así mismo cuenta suficiente capacidad de ancho de banda para admitir las necesidades de tráfico de datos.

- **Servidores y almacenamiento:** SEDESOL con servidores adecuados para alojar y ejecutar las aplicaciones y servicios empresariales. Así mismo se cuentan servidores físicos y virtuales, en cual se dispone de un almacenamiento adecuado para guardar los datos de manera segura y eficiente.
- **Seguridad:** SEDESOL cuenta con las medidas de seguridad adecuadas para proteger los activos de información de la organización. Esto incluye cortafuegos, sistemas de detección y prevención de intrusiones, sistemas de cifrado, autenticación y control de acceso, así como políticas y procedimientos de seguridad.
- **Respaldo y recuperación de datos:** SEDESOL cuenta con una infraestructura que permita realizar copias de respaldo regulares de los datos críticos y contar con planes de recuperación ante desastres. Esto asegura la disponibilidad y la integridad de los datos en caso de fallos o incidentes.
- **Actualizaciones y mantenimiento:** Es importante contar con un proceso adecuado para la aplicación de actualizaciones, parches y correcciones de seguridad en la infraestructura. Esto ayuda a mantener un entorno seguro y actualizado.
- **Escalabilidad y flexibilidad:** La infraestructura debe ser escalable y flexible para adaptarse a las necesidades cambiantes de la organización. Esto implica considerar soluciones que permitan aumentar o disminuir la capacidad de manera rápida y eficiente según sea necesario.

iv. Conectividad

Red de área local (LAN): Dentro cada edificio de la SEDESOL se cuenta con una infraestructura de conectividad LAN en cual se tiene por segmentos cada oficina de manera poder identificar y ubicar cada equipo tecnológico se

implementaron los siguientes dispositivos switches, routers y puntos de acceso inalámbricos

Conectividad inalámbrica: Dentro cada edificio de la SEDESOL se cuenta con una infraestructura de conectividad Inalámbrica (wifi) para dar acceso a computadoras portátiles, teléfonos móviles y dispositivos IoT. Para ello se implementaron de puntos de acceso inalámbricos correctamente configurados y seguros.

Conectividad con proveedores y socios: se cuenta con un acceso de fibra óptica obtenida de Hondutel.

Monitoreo y gestión de la conectividad: Se cuenta con herramientas y sistemas de monitoreo (FORTIGATE) para supervisar la conectividad y el rendimiento de la red. Esto nos ayuda a identificar problemas y cuellos de botella, así como a tomar medidas proactivas para mantener una conectividad óptima.

v. Servicios de operación

En la SEDESOL el funcionamiento continuo y eficientes de los sistemas y servicios es esencial para ello se aplican lo siguiente:

- ✓ Gestión de incidentes.
- ✓ Gestión de problemas.
- ✓ Mantenimientos preventivos.
- ✓ Gestión de cambios.
- ✓ Gestión de activos de TI.
- ✓ Mesa de ayuda.

vi. Mesa de servicios especializados

La SEDESOL cuenta con una mesa de ayuda creada por la Dirección de Tecnología en el cual ayuda a los usuarios poder tener una asistencia de manera más eficiente y eficaz.

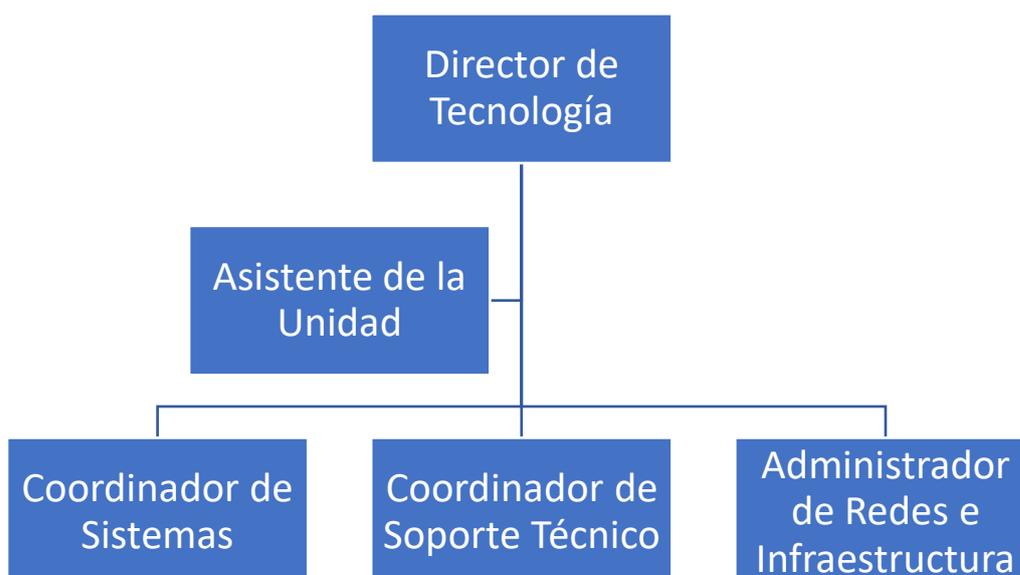
f. Situación actual de la gestión de la información

En SEDESOL la manera en que se tratan los datos para el manejo, almacenamiento, procesamiento y utilización de la información son los siguientes:

Big Data y analítica: Con el alto crecimiento exponencial de los datos, la SEDESOL se enfrenta al desafío de gestionar grandes volúmenes de información y extraer conocimientos significativos de ella, para ello utiliza herramientas y técnicas de analítica de datos (gestores de base de datos) para obtener información valiosa y tomar decisiones informadas.

Gobierno de datos: La Unidad de Tecnología cuenta con políticas, procesos y estándares establecidos para garantizar la calidad, integridad, confiabilidad y accesibilidad de la información en una organización. La gestión de la información en TI implica el establecimiento de marcos de gobierno de datos, la asignación de responsabilidades, la definición de políticas de gestión de datos y la implementación de herramientas de gestión de metadatos.

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



h. Análisis financiero del área de TI

Las inversiones realizadas en lempiras en el área de TI desglosadas internet, página web y licencias de software entre el año 2022 al 2024, representa un total 2,370,000.00 lempiras.

- Internet (Anual) L. 360,000.00
- Licencias Informáticas (Licencias de Fortinet y Microsoft) L. 2,000.000.00
- Página Web (Certificado de seguridad y dominio) L. 10,000.00

8. ENTENDIMIENTO ESTRATÉGICO

a. Modelo operativo de la organización

i. Análisis del entorno

En este apartado se analizan los factores internos y externos que tienen un efecto sobre las operaciones de la Unidad de Tecnología, para ello se presenta un análisis FODA:

➤ **Fortalezas:**

- Mantenimiento preventivo en cuanto a recursos tecnológicos tanto en software como hardware.
- Establecimiento de estrechas relaciones con las demás instituciones estatales involucradas en el Gabinete Social que es rectorada por la SEDESOL.
- Personal altamente calificado y en constante formación.
- Facultad para tener acceso a la información que se necesite de parte de los demás entes involucrados en el sector social

➤ **Oportunidades:**

- Replicación de Sistema de información con el que cuenta la SEDESOL en otras instituciones que componen el gabinete social.
- Contratación de más personal calificado para distribuir en mejor manera el trabajo realizado, que cumple altos estándares de calidad.
- Implementación de sistema de automatización para almacenaje de información documental de la SEDESOL

➤ **Debilidades:**

- Infraestructura de red con puntos cableados limitados.
- Inexistencia de un directorio activo desde donde se apliquen directivas a los equipos del dominio en el edificio de Centro Cívico Gubernamental
- Falta de un administrador de Redes e Infraestructura

➤ **Amenazas:**

- Ataques de ciberdelincuentes con intenciones de entorpecer los procesos e información administrada la unidad de tecnología.
- Desastres naturales que puedan dañar las instalaciones o conexión a la red de datos.

ii. Estrategia institucional

Según Decreto Ejecutivo número PCM 05-2022, publicado en el Diario Oficial La Gaceta N.o 35,892 del seis (06) de abril de dos mil veintidós (2022). ARTÍCULO 11. Se crea la Secretaría de Estado en el Despacho de Desarrollo Social, perteneciente al Poder Ejecutivo, para instituir las políticas sociales de la Honduras solidaria, incluyente y libre de violencia. La Secretaría de Desarrollo Social, tiene como objetivos estratégicos: implementar el diseño, evaluación planificación, coordinación, monitoreo y evaluación de las políticas públicas a fin de lograr una mayor eficacia y efectividad del sistema de protección social, que garanticen el goce de los derechos sociales, económicos, culturales y ambientales de los grupos en situación de pobreza, pobreza extrema y vulnerabilidad de Honduras. Impulsar la universalización de las políticas, planes, programas y proyectos en materia social, mediante acciones coordinadas y articuladas con la sociedad civil, gobiernos locales, instituciones e instancias que abordan la atención a sectores en situación de pobreza, pobreza extrema y vulnerabilidad en el país. Desarrollar de manera articulada e integral la agenda estratégica del sector social, que permita la coordinación de respuestas efectivas a la población en situación de pobreza, extrema pobreza y vulnerabilidad de Honduras.

➤ **Misión**

Al 2030, Somos la secretaria de Estado encargada de diseñar, planificar, coordinar, monitorear y evaluar la implementación de las políticas públicas de desarrollo y protección social de Estado dirigidas a la población en pobreza, extrema pobreza y a los grupos en situación de vulnerabilidad, para crear las bases de una Honduras solidaria, incluyente y libre de violencia.

➤ **Visión**

Al 2030, ser la institución rectora e innovadora de las políticas públicas y del sistema de desarrollo y protección social, articulando y coordinando la oferta programática hacia los grupos en pobreza, extrema pobreza y situación de vulnerabilidad de Honduras.

➤ **Valores**

1. Transparencia
2. Honestidad
3. Eficiencia
4. Responsabilidad
5. Solidaridad
6. Integración
7. Inclusión Social

➤ **Principios**

1. Gestión basada en resultados
2. Liderazgo
3. Trabajo en equipo
4. Innovación
5. Rendición de cuentas

➤ **Objetivos**

- ✓ **Implementar** el diseño y evaluación de las políticas públicas a fin de lograr una mayor eficacia y efectividad del sistema de protección social, que garanticen el goce de los derechos sociales, económicos, culturales y ambientales de los grupos en situación de pobreza, pobreza extrema y vulnerabilidad de Honduras.
- ✓ **Impulsar** la universalización de las políticas, planes, programas y proyectos en materia social, mediante acciones coordinadas y articuladas con la sociedad civil, gobiernos locales, instituciones e instancias que abordan la atención a sectores en situación de pobreza, pobreza extrema y vulnerabilidad en el país.
- ✓ **Desarrollar** de manera articulada e integral la agenda estratégica del sector social, que permita la coordinación de respuestas efectivas a la población de pobreza, pobreza extrema y vulnerabilidad de Honduras.

iii. Modelo Operativo

Para desarrollar sus funciones la SEDESOL opera a lo interno a través de las siguientes Direcciones y Unidades:

1. DIRECCIÓN Y COORDINACIÓN SUPERIOR
2. SECRETARÍA GENERAL
3. UNIDAD DE SERVICIOS LEGALES
4. DIRECCIÓN DE COMUNICACIONES
5. DIRECCIÓN DE ESTRATEGIA Y COOPERACIÓN EXTERNA
6. UNIDAD VENTANILLA ÚNICA
7. GERENCIA ADMINISTRATIVA
8. SUB-GERENCIA DE RECURSOS HUMANOS
9. SUB-GERENCIA DE SERVICIOS GENERALES
10. SUB-GERENCIA DE PRESUPUESTO
11. AUDITORIA INTERNA
12. UNIDAD DE TRANSPARENCIA
13. UNIDAD DE TECNOLOGÍA
14. UNIDAD DE MODERNIZACIÓN
15. DIRECCIÓN DE GÉNERO

16. SUB-SECRETARÍA DE POLÍTICAS PARA EL DESARROLLO Y PROTECCIÓN
17. CENTRO HONDUREÑO PARA EL ESTUDIO DE POLÍTICAS DE ESTADO EN EL SECTOR SOCIAL (CHEPES)
18. DIRECCIÓN GENERAL DE POLÍTICAS Y ESTRATEGIAS
19. DIRECCIÓN DE SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN
20. SUB-SECRETARÍA DE ESTADO DE REGULACIÓN Y ARTICULACIÓN PARA LA PROTECCIÓN SOCIAL
21. DIRECCIÓN DE REGULACIÓN PROGRAMATICA
22. DIRECCIÓN DE MONITOREO PROGRAMÁTICO
23. DIRECCIÓN DE COORDINACIÓN INTERSECTORIAL
24. COORDINACIÓN DE PUEBLOS ORIGINARIOS Y AFROHONDUREÑOS (CONAPOA)
25. DIRECCIÓN GENERAL DE DESARROLLO PARA LAS PERSONAS CON DISCAPACIDAD
26. UNIDAD DE PLANIFICACIÓN Y EVALUACIÓN DE LA GESTIÓN (UPEG)
27. OBSERVATORIO DE DESARROLLO SOCIAL (ODS)
28. DIRECCIÓN DE ADULTO MAYOR
29. DIRECCIÓN DE INNOVACIÓN SOCIAL
30. DIRECCIÓN DEL PROGRAMA DE BECAS SOLIDARIAS

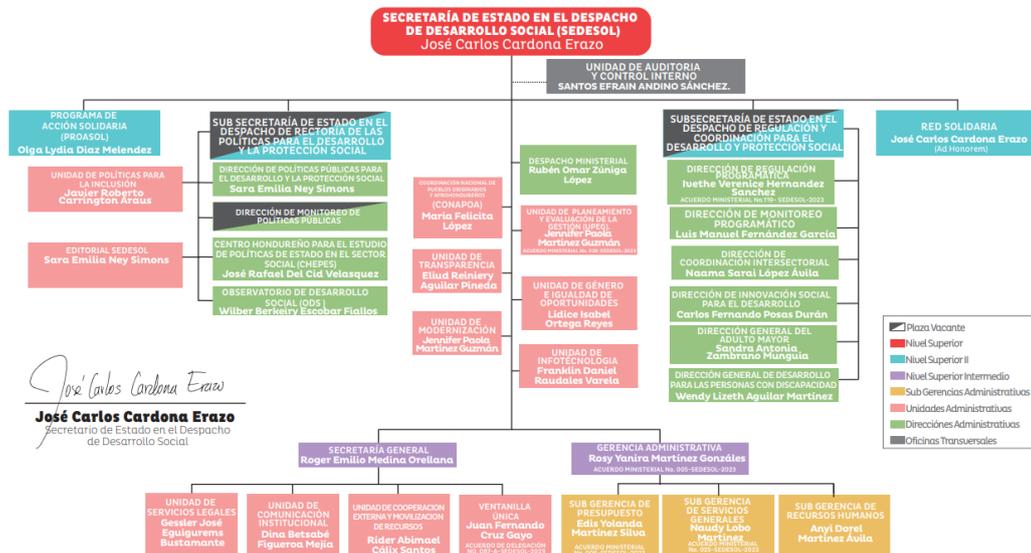
Todas las Direcciones utilizan las herramientas colaborativas de Microsoft 365, que abarca el correo electrónico, almacenamiento en la nube de OneDrive, aplicaciones de productividad de Office 365, Teams entre otros.

Para los sistemas especializados de la SEDESOL se utiliza servidores locales donde se ejecutan los sistemas y se almacena la información.

iv. Estructura de la organización

La SEDESOL utiliza una organización funcional compuesta por diversos directores, cada uno especializado en determinadas áreas conformado con un equipo de trabajo.

ESTRUCTURA ORGANIZATIVA SEDESOL ENERO 2024



v. Sistema de gestión de la calidad

La SEDESOL tiene los manuales de procesos y procedimientos institucionales elaborados, siendo coherente con las leyes, normativas y metodologías vigentes asociadas a la elaboración de manuales de procedimientos en la administración pública, basadas en las buenas prácticas adquiridas de la ISO 9001:2015 y la construcción de un sistema informático de monitoreo, control de procesos y procedimientos de las áreas administrativas y técnicas de la institución.

b. Alineación de las TI con los procesos

Dentro de cada proceso desarrollado por las unidades operativas de la SEDESOL se ve involucrado un elemento de TI, desde herramientas para la colaboración entre personal hasta la utilización de sistemas de obtención de información de entidades internas y externas necesarias en el momento de desarrollar una consulta.

En la **Unidad de Tecnología** se planifican proyectos orientados a generar valor dentro de la organización, como el almacenamiento y procesamiento de datos necesarios para resúmenes y toma de decisiones. Los objetivos que tiene cada unidad dentro de la institución son apoyados por herramientas tecnológicas que

facilitan la realización de las tareas a desarrollar y existe un compromiso de parte del personal de la unidad de tecnología por hacer que las TI sean adoptadas por cada colaborador.

El proceso más importante y donde da inicio la modernización de la SEDESOL es con la implementación del Portal de Talento Humano.

El Portal de Talento Humano servirá para facilitar y optimizar el trabajo de todo el personal y se encuadra en un contexto de innovación tecnológica de la Institución.

El Portal de Talento Humano, nace con el propósito de ser una entrada abierta a todas las personas que trabajan en esta institución como una Administración moderna, abierta y accesible; una Administración que confía en su capital humano y sabe que sus empleados son un factor clave para la mejor prestación del Servicio Público que tiene encomendado

La Unidad de Tecnología pretende hacer de este portal un punto de encuentro, de participación, de consulta y de gestión de todos los empleados de la institución, un espacio virtual en el que ofrecer una información actualizada y de utilidad para todos, con independencia del colectivo al que pertenezca. Es una nueva forma de prestar servicios, acorde con los tiempos actuales y las exigencias que impone una administración eficaz y eficiente, pero una forma de prestación de servicios de calidad con la incorporación de tecnologías de soporte de última generación.

El Portal ofrece la posibilidad de comunicar directamente por los propios empleados, a las unidades de Personal correspondientes, según el colectivo de que se trate, las modificaciones de datos personales y datos bancarios, o efectuar determinadas transacciones con relación a su vida laboral, etc.

9. MODELO DE GESTIÓN DE LAS

a. Estrategia de las TI

i. Definición de los objetivos estratégicos de las TI

Para apoyar los objetivos estratégicos de la institución en general y según la situación actual se orientan los esfuerzos hacia el desarrollo tecnológico. Por lo mismo, describimos los siguientes objetivos estratégicos:

- ✓ Continuar con la automatización de los procesos institucionales asegurando su funcionalidad, usabilidad y sostenibilidad técnica.
- ✓ Asegurarse que los colaboradores aprovechen al máximo los equipos y servicios proporcionados mediante el involucramiento y capacitación de la estrategia de las TI.
- ✓ Asegurar el mayor esfuerzo posible la correcta gestión de la información para su adecuado análisis, procesamiento, almacenamiento e integridad.
- ✓ Mantener las condiciones óptimas de la infraestructura y los servicios tecnológicos para aprovechar al máximo los recursos y así poder gestionar productos de calidad.

ii. Alineación de la estrategia de las TI

Los sistemas de información desarrollados y administrados por la unidad encargada de las TI son para apoyar y gestionar los procesos de la institución por lo tanto es de gran importancia la alineación de ambas.

1. Infraestructura

La infraestructura con la que se plantea el modelo de gestión de la institución es la misma con la que se cuenta actualmente debido a que la infraestructura actual está bastante actualizada, tiene buen soporte para los proyectos planteados anteriormente.

2. Servicios

Los servicios que ofrece la unidad encargada de las TI son en su mayor parte el desarrollo, el soporte preventivo y el apoyo en la administración de herramientas que apoyan la buena gestión de cada colaborador de la Institución.

3. Aplicaciones

Las aplicaciones utilizadas por los colaboradores en la institución son administradas bajo un panel de licencias en el cual se logra mantener un control específico de la asignación de licenciamiento según las necesidades y funciones de cada colaborador dentro de su unidad correspondiente

4. Usuarios LA

La gestión de usuarios se mantiene siempre bajo la administración de la unidad de Innovación y Tecnología, esto con el objetivo de mantener centralizada la autorización de los usuarios a diversos servicios, entre ellos, acceso a las instalaciones, acceso a los portales de información, acceso a los servicios de almacenamiento, comunicación tanto interna como externa y también ayudar en la gestión de la seguridad de la información manipulada por cada usuario.

b. Gobierno de las TI

i. Cadena de valor de las TI

1. Indicadores y riesgos en los procesos de las TI

Los principales indicadores y riesgos en los procesos de las TI que se tienen presentes en la SEDESOL, los describiremos a continuación:

1. **Mesas de Ayuda:** Este indicador evalúa directamente el compromiso de los colaboradores que forman parte de la Unidad de Tecnología y atienden los tickets solicitados por nuestros colaboradores de las demás áreas esperan una pronta respuesta a cada una de las solicitudes realizadas.

Este indicador no solo mide el rendimiento de los colaboradores de la unidad, sino también sirve para identificar problemas como:

- ✓ Brechas de rendimiento de los demás empleados.
- ✓ Formación Ineficaz.

Cuánto más altos sean los tickets más alto será el índice de productividad y se espera la mejora de los usuarios en relación con los sistemas de información.

- 2. Disponibilidad del Sistema:** Mantener los sistemas funcionando es un claro mensaje de que el equipo de tecnología está realizando bien sus funciones, dado que todos los sistemas son necesarios para el correcto flujo de información y funciones en todo el organigrama institucional y en las diversas áreas de la SEDESOL.
- 3. Mantenimiento preventivo:** Mantener el equipo informático con sus respectivos mantenimientos es uno de los objetivos de la Unidad de Tecnología. Es por ello por lo que la unidad planifica 2 mantenimientos por cada equipo anualmente.

ii. Estructura organizacional del área de TI

La estructura organizacional del área de TI está definida en la SEDESOL de la siguiente manera:

- ✓ La unidad está bajo la supervisión de la Dirección Coordinación Superior
- ✓ La unidad tiene un director el cuál se encarga de las actividades de gestión, administración y control gerencial de la unidad y de los recursos.
- ✓ La unidad cuenta, además de un director de Tecnología, con:
 - 1 asistente de la unidad
 - 1 coordinador de soporte técnico
 - 1 coordinador de sistemas
 - 5 técnicos en soporte

- 1 requerimientos diarios
- 7 analistas de sistemas

c. Gestión de la información

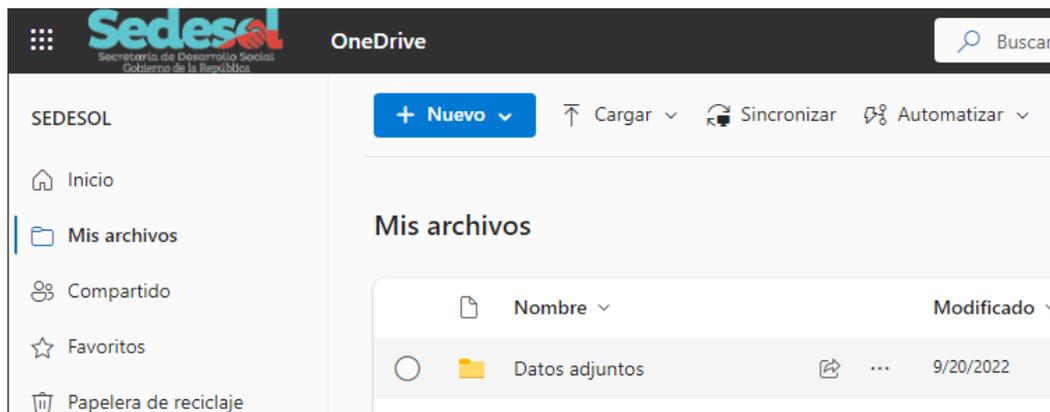
i. Herramientas de análisis

Para apoyar el proceso de la toma de decisiones en la información que se obtiene de diversas fuentes de información habilitadas, es necesario fomentar el desarrollo de la capacidad de análisis. Para esto se utilizan herramientas como informes, reportes e incluso plataformas de seguimiento de culminación de tareas para medir la aceptación y el buen uso de los sistemas, equipos y de la información por parte de los colaboradores, así como también los paneles de administración de las herramientas adquiridas para mantener la seguridad de los equipos y de la información; estos anteriores nos permiten mantener un control constante sobre las amenazas a las que pueden estar expuestos los usuarios en cuanto a ciberataques hablamos.

ii. Arquitectura de Información

La arquitectura de la información está pensada para basarse en los servicios de almacenamiento digital con los que cuenta la institución, con ello se pretende que cada colaborador pueda tener acceso a su información para trabajar desde cualquier dispositivo, sin dejar de lado la seguridad implementada, además utilizamos plataformas que proveen el servicio de archivos compartidos por lo que es mucho más fácil trabajar en conjunto ya sea entre compañeros de la misma área o de un área diferente de la institución.

Una de las plataformas utilizadas para mantener la infraestructura de los datos, es el OneDrive desde el que podemos crear, almacenar y compartir los archivos desde nuestra carpeta en la nube, esto sirve para tener siempre una alta disponibilidad de la información y para fungir como servidores de la información a compartir.



La otra plataforma de organización de archivos es el SharePoint por medio del cual las personas de cada área de la institución pueden crear sus sitios y espacios personalizados para compartir archivos, datos y análisis con los colaboradores que estimen convenientes.



d. Sistemas de Información

i. Arquitectura de sistemas de información

La arquitectura de los sistemas de información utilizados en la SEDESOL se basa en el modelo para clientes, con el cuál se pretende brindar los servicios y mostrar los productos vía cualquier computadora o dispositivo con

conexión a internet, la mayoría de los resultados de los sistemas de información utilizados, se notan bajo la conexión a internet y luego la visita a nuestros servidores de información para hacer las consultas y así obtener los resultados esperados.

Con esta arquitectura logramos que los productos y servicios puedan ser accedidos por cualquier persona de la institución.

ii. Implementación de sistemas de información

Con la implementación de los sistemas de información propios de la institución se ha logrado un mayor control de los datos.

Dentro de cualquier sistema de información que se aplique en la SEDESOL existen cuatro funciones clave que se deben cumplir. Todo ello para que la SEDESOL pueda así tomar decisiones, controlar operaciones, analizar procesos y problemas y crear así nuevos productos y servicios. Estas son:

- ✓ **Recopilación:** Esta función consiste en la recoleta de datos en bruto, los cuales pueden venir tanto de dentro de la SEDESOL como desde fuera.
- ✓ **Almacenamiento:** Una vez que se han recopilado todos los datos, la siguiente de las funciones es su almacenamiento de forma estructurada.
- ✓ **Procesamiento:** Todos los datos que se han recopilado se transformarán en información que puede ser utilizada en la toma de decisiones de la SEDESOL.
- ✓ **Distribución:** Por último, con la implantación de sistemas de información en la institución, la última de las funciones es transferir la información que se ha procesado a las personas que la usarán.
- ✓ Asimismo, con la implementación de sistemas de información, podemos ver que hay diferentes grados de participación dentro de este. En un primer lugar, estarían los usuarios primarios, los cuales son los que alimentan el sistema; también los usuarios indirectos, que se benefician de los resultados, pero no interactúan con el sistema; y los usuarios gerenciales; los cuales tienen

responsabilidad administrativa y de toma de decisiones, basándose en la información que ha producido el sistema.

iii. Servicios de soporte técnico

En el caso de los sistemas de información, la unidad de tecnología es la encargada de brindar el soporte y la administración tanto de los usuarios del sistema, con esto apoyamos a las áreas encargadas, responsables y creadoras de las consultas al momento de obtener la información que pudo haber sido cargada en estos sistemas para su posterior análisis y apoyo en la toma de decisiones; todo el funcionamiento de estos sistemas de información también está ligado a los servicios de almacenamiento contratados por la institución para garantizar la seguridad, integridad y trazabilidad de la información.

e. Modelo de gestión de servicios tecnológicos

i. Criterios de calidad y procesos de gestión de servicios de TIC

- ✓ **Planificación la calidad:** La clave para la calidad de los servicios y procesos de gestión de TIC se basa en la planificación de calidad, sin embargo, esta tiene variables dependientes de otras áreas de la institución, esto debido a que la Unidad de Tecnología es la encargada de proveer las herramientas y servicios necesarios a cada área para su correcto funcionamiento.
- ✓ **Gestión y control de la calidad:** Una vez que se tienen planificados los proyectos de gestión, implementación y control, el siguiente criterio a utilizar es este, es necesario monitorear que la planificación se adecúe a las necesidades reales de la institución a lo largo del periodo de tiempo planificado.
- ✓ **Mejora continua:** La mejora continua es ejecutada en paralelo junto con la Dirección de Modernización, se procura velar porque se cumplan las necesidades y por estar preparados para las nuevas adversidades que puedan presentarse en el futuro, se contempla

siempre mejorar y optimizar las actividades en todos los escenarios posibles.

ii. Infraestructura

En cuanto a la gestión de la infraestructura, esta se ve planificada en función del crecimiento institucional, por lo que la gestión se orienta a cumplir con las necesidades y demandas del equipo actual y una previsión futura en base a las planificaciones de cada una de las áreas de la institución, así como también se debe reflejar el pronóstico de eventualidades que puedan suceder en cualquier momento y que la Unidad encargada esté preparada para darle pronta resolución.

iii. Conectividad

La conectividad de los equipos está bajo la responsabilidad, la gestión y la administración de la unidad de IT, la cual se centra en mantener funcionando los sistemas de conexión y mantener el contacto respectivo con los equipos de soporte, para ello siempre se mantiene un control y supervisión constante de los equipos en funcionamiento en las oficinas de la institución, gracias a esto se permite la conectividad y el trabajo conjunto mediante interconexiones.

iv. Servicios de operación

Los servicios de operación de TI van orientados siempre a brindar al usuario las soluciones y herramientas necesarias para la correcta ejecución de sus funciones.

- ✓ **Gestión de Recursos:** IT mantiene la infraestructura en funcionamiento, esto incluye hardware, software, infraestructuras de comunicación y de información, así como las herramientas y aplicativos para sus funciones. La unidad de tecnología es la responsable de gestionar y suministrar los recursos de TI para los equipos.
- ✓ **Optimización de la infraestructura de TI:** La unidad encargada de TI también busca la mejora continua de los equipos y el máximo rendimiento a menor coste de todos los dispositivos, equipos y

herramientas que posee la institución, esto garantiza la constante vigilancia e implementación de nuevas prácticas de tecnología en pro del aprovechamiento de los recursos.

- ✓ **Soporte al usuario:** La unidad garantiza el acompañamiento necesario a las demás áreas de la institución que requieran o necesiten el apoyo técnico y asesoramiento tecnológico, ya sea para el uso del equipo y herramientas actuales o la adquisición de nuevas herramientas especializadas.
- ✓ **Gestión de la seguridad e incidentes:** IT no solo se centra en la disponibilidad diaria de los servicios, sino que también desarrolla planes para proteger la disponibilidad futura en caso de que surjan problemas. Esto incluye realizar copias de seguridad de datos, restaurar sistemas, auditar y trabajar para garantizar la conformidad de la normativa de seguridad interna.

f. Iniciativas de uso y apropiación

Dentro de las iniciativas de uso y apropiación de las TI por parte de cada colaborador, la unidad encargada de las TI procura siempre mantener un alto valor de los equipos, y que los colaboradores lleguen a tomar pertenencia de estos, brindando a cada uno las inducciones de uso necesarias para cada herramienta que se brinda.

Se realizan capacitaciones de uso de plataformas de servicios en colaboración con otras unidades encargadas de la planificación, con el objetivo que los usuarios comprendan la importancia y el uso de estos servicios pertenecientes a la SEDESOL, así como también se comprenda la importancia del uso colaborativo de las herramientas para lograr una mayor eficiencia al momento de realizar trabajos y actividades que son dependientes de varias áreas de la institución.

10. MODELO DE PLANEACIÓN

El modelo de planeación incluye los lineamientos que guían la definición del plan estratégico, la estructura de actividades estratégicas, el plan maestro, el presupuesto, el plan de intervención de sistemas de información, el plan de proyectos de servicios tecnológicos y el plan del proyecto de inversión.

a. Lineamientos o principios que rigen el PETI:

En esta sección se definen los lineamientos y principios que guían la definición del PETI, por ejemplo: los procesos que se apoyarán con tecnología según su nivel de desarrollo y según su disponibilidad en herramientas tecnológicas.

También se requiere de una serie de insumos necesarios de tal manera que el producto resultante se encuentre adecuadamente alineado a cada uno de ellos.

En la siguiente tabla se resumen estos insumos.

Fuente	Insumo
Planeación Estratégica	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Objetivos Estratégicos. ✓ Líneas de Acción. ✓ Integración con los proyectos de otras áreas.
Plan de Inversión	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Componentes ✓ Objetivos ✓ Metas
Requerimientos externos para la definición y estructuración del PETI	Oficina Nacional de Desarrollo Integral del Control Interno

b. Estructura de actividades estratégicas:

Mantener el objetivo de crecimiento y buen funcionamiento institucional representará un trabajo constante y sin interrupciones para la SEDESOL, la unidad de tecnología como encargada de la tecnología de la institución, plantea

las siguientes actividades estratégicas para cubrir las necesidades de la SEDESOL y al mismo tiempo lograr un ambiente tecnológico sostenible para la misma.

Estructura de actividades estratégicas	
1	Planificación de anteproyecto de crecimiento tecnológico en infraestructura, equipos, herramientas y licencias.
2	Presentación, discusión y aprobación del anteproyecto.
3	Planificación definitiva de adquisiciones, contrataciones y compras que satisfagan las necesidades del proyecto.
4	Iniciar los procesos de adquisiciones.
5	Adjudicados los procesos, realizar seguimiento a las ejecuciones de estos.
6	Realizadas las adquisiciones, implementar los proyectos de crecimiento.
7	Con el anteproyecto implementado, planificar la capacitación de los colaboradores en el correcto uso, cuidado y mantenimiento de sus equipos, sistemas y herramientas
8	Planificar un seguimiento de los equipos de trabajo y sus actividades con los equipos.
9	Planificar capacitaciones de seguimiento a los usuarios.
10	Implementar capacitaciones de acuerdo con las necesidades de cada equipo.
11	Implementar tecnologías emergentes, que aporten al cumplimiento de los objetivos estratégicos y faciliten la toma de decisiones
12	Fortalecimiento de la seguridad de la información, elaborando un plan de continuidad del negocio y recuperación de desastres, para fortalecer la política de gobierno digital y sistema de gestión de la seguridad de la información.

c. Prioridades de implantación:

De acuerdo con las planificaciones y necesidades encontradas en la institución hemos encontrado como prioridad, el apoyo a diversas necesidades por equipos o áreas de la institución, brindar el acompañamiento necesario en las tareas que estén relacionadas a las TI y con ello ofrecer un mejor producto final a las autoridades y al usuario final de la SEDESOL.

Prioridades de implantación	
1	Compartir el conocimiento de un estándar de seguridad conocido por todos los colaboradores para saber las medidas que deben tomar al momento de ejercer sus funciones.
2	La capacitación de los colaboradores en el uso de herramientas y flujos que se han diseñado para dar seguimiento a la entrega de productos relacionados con la ejecución de planificaciones.
3	El acompañamiento a los compañeros de otras áreas de la institución que ejecutan tareas y planifican actividades ligadas a la tecnología, es necesario implementar un plan de nación para este tipo de actividades y así lograr integrar las áreas de la institución y trabajar en conjunto.

d. Proyección de presupuesto del área de TI:

Para la vigencia 2024 el proceso de gestión de seguridad de la Información y recursos tecnológicos presentó la siguiente proyección en su presupuesto:

Cant	Nombre de la Adquisición	Monto Planificado (L)	Fecha de solicitud
1	Aplicaciones Informáticas - Licencia Fortigate 200E	L. 50,000.00	13/02/2024
2	Aplicaciones Informáticas- Licencia Fortigate 60E	L. 20,000.00	13/02/2024
1	Aplicaciones Informáticas - Licencia Fortigate 900D	L. 130,000.00	13/02/2024
1	Aplicaciones Informáticas- Licencia FortiWeb 1000D	L. 240,000.00	13/02/2024
1	Aplicaciones Informáticas- Licencia Fortiswitch	L. 2,000.00	13/02/2024

300	Office 365 Business Basic	L. 600,000.00	13/02/2024
200	Office 365 Business Standard	L. 500,000.00	13/02/2024
100	Office 365 E3	L. 500,000.00	13/02/2024
400	Licencia de Antivirus	L. 500,000.00	13/02/2024
1	Licencia Windows Server	L. 500,000.00	13/02/2024
50	Cables HDMI	L. 20,000.00	10/05/2024
50	Cables Display Port	L. 20,000.00	10/05/2024
4	Cables Serial USB-RJ45	L. 2,000.00	10/05/2024
25	Disco Duro SSD 1TB	L. 50,000.00	10/05/2024
25	Disco Duro SSD 1TB M.2	L. 50,000.00	10/05/2024
1	Equipo Firewall	L. 1,000,000.00	10/05/2024
5	Punto Acceso Wifi	L. 125,000.00	10/05/2024
1	Synology	L. 250,000.00	10/05/2024
1	Baterias UPS para servidores	L. 100,000.00	03/07/2024
1	Mantenimiento y reparación de impresoras de la Institución	L. 450,000.00	10/05/2024
1	Artes Graficas	L. 2,500.00	10/02/2024
1	Servicio de Internet	L. 600,000.00	01/01/2024
		L. 5,711,500.00	

e. Plan de implantación

De entre todas las actividades, la prioridad será siempre mantener funcionando los sistemas de información y que los equipos de trabajo de la SEDESOL se sientan acompañados en cuánto a tecnología nos referimos, es por eso que la Unidad de tecnología es una unidad de puertas abiertas y nuestro plan se enfoca en la atención al usuario y el mejoramiento de sus capacidades tecnológicas para así tener siempre una constante evolución y cada día un mejor rendimiento de los equipos con las herramientas proporcionadas.

Plan de implantación	
1	Planificar las capacitaciones necesarias por equipo de trabajo, para brindar el apoyo en conocimiento y habilidades a los colaboradores de la institución.

2	Ejecutar un análisis o monitoreo de los equipos y las necesidades de cada uno para ejecutar tareas de inversión y mejoramiento de las condiciones de cada uno según los requerimientos.
3	Diseñar un plan de seguimiento, monitoreo y control, de la mano de cada colaborador, con esto se pretende brindar el apoyo necesario en las tareas cotidianas y que los colaboradores se sientan seguros de sus equipos.
4	Mantener siempre las vías de comunicación abiertas para que los colaboradores sientan la confianza de hacer las consultas pertinentes, así se logrará una mayor apropiación de las estrategias de TI y la SEDESOL en general estará más anuente a la aceptación al cambio y la evolución de la nueva era digital.

f. Administración del riesgo

La administración de riesgos es una aproximación científica del comportamiento de los riesgos, anticipando posibles pérdidas accidentales con el diseño e implementación de procedimientos que minimicen la ocurrencia de pérdidas o el impacto financiero de las pérdidas que puedan ocurrir.

Actividad	Nombre Riesgo	P	I	NR (P*I)	Actividad de Control	Rankin
Desarrollar y actualizar aplicativos	Recibir solicitud de cambios inesperados en el flujo de la aplicación cuando se realiza la realimentación.	3	4	12	Monitorear, supervisar cada etapa de desarrollo de cada módulo con los usuarios finales.	
Desarrollar y actualizar aplicativos	Atraso en la entrega de producto por pérdida de conocimiento por rotación del personal.	3	5	15	Verificar que al menos 2 personas sean encargados de un sistema.	

Desarrollar y actualizar aplicativos	Resistencia, pérdida de apoyo y compromiso de las unidades solicitantes del desarrollo de la aplicación.	5	5	25	Realizar seguimiento con jefe inmediato del solicitante para obtener un mejor compromiso y establecer medidas de presión.	
Desarrollar y actualizar aplicativos	Resultados inesperados de la aplicación por mala definición de los procesos en la etapa inicial, al momento del análisis entre el solicitante y el programador.	3	4	12	Revisar las minutas de reuniones y mantener constante comunicación con el solicitante.	
Desarrollar y actualizar aplicativos	Fallas en producto final por error humano.	2	5	10	Capacitar al personal en buenas prácticas para el desarrollo y uso de las aplicaciones; así mismo hacer pruebas y validaciones constantes.	
Desarrollar y actualizar aplicativos	Incumplimiento de las solicitudes de desarrollo en la oficina por situaciones de emergencia nacional o actos de fuerza mayor.	2	5	10	Establecer acceso remoto a los equipos para que los desarrolladores puedan cumplir con sus actividades.	
Respaldo/restaurar aplicativos, bases de datos y/o archivos, configuración de servidores	Destrucción, pérdida o daño del equipo de almacenamiento y archivos de base de datos y sistemas.	3	5	15	Verificar que los respaldos se realizaron correctamente y se han copiado en el lugar correspondiente.	
Respaldo/restaurar aplicativos, bases de datos y/o archivos, configuración de servidores	Filtrado o desvío no autorizado de datos.	2	2	4	Validar periódicamente que solo el personal autorizado tiene acceso a los servidores y pueda realizar los respaldos.	

Respaldo/restaurar aplicativos, bases de datos y/o archivos, configuración de servidores	Modificación de la información.	4	4	16	Revisar que las restauraciones se realizaron correctamente.	
Respaldo/restaurar aplicativos, bases de datos y/o archivos, configuración de servidores	No realizar respaldo desde la oficina por situación de emergencia nacional o Actos de fuerza mayor.	2	4	8	Hacer uso de los accesos remotos para realizar los respaldos y restauraciones necesarias.	
Ejecutar plan de mantenimiento de hardware/software preventivo.	Fallas del generador eléctrico.	3	4	12	No Aplica	
Ejecutar plan de mantenimiento de hardware/software preventivo.	Fallas del equipo de climatizan en la sala de servidores.	3	4	12	Verificar al finalizar el mantenimiento el buen funcionamiento del equipo tecnológico.	
Ejecutar plan de mantenimiento de hardware/software preventivo.	Perdida de información de los servidores por ataques de virus y malware informáticos.	4	3	12	Monitorear los ataques y verificar la actualización de los antivirus en los servidores.	
Gestión de redes y accesos	Asignar privilegios que no corresponden al usuario solicitante.	1	4	4	Revisar privilegios de acuerdo con la solicitud de accesos.	
Gestión de redes y accesos	Errores en la creación de usuarios.	1	4	4	Verificar solicitudes remitidas y/o autorizadas por Recursos Humanos para usuarios internos y por la UAPP para SISEP	
Gestión de redes y accesos	Falla en el enlace de datos.	4	5	20	No Aplica	
Gestión de redes y accesos	Incumplimiento de solicitudes de gestion de redes y accesos en dentro de la oficina por emergencia nacional o Actos de fuerza mayor.	2	3	6	Hacer uso de acceso remoto para cumplir con las solicitudes.	

Brindar soporte técnico a las solicitudes de la mesa de ayuda.	Falta de conocimiento para la solución del problema del parte del técnico.	3	5	15	Verificación y seguimiento de los tickets asignados.	
Brindar soporte técnico a las solicitudes de la mesa de ayuda.	Falta de Medio de transporte para brindar solución al ticket.	4	2	8	Validar la existencia de insumos, licencias, medio de transporte y herramientas para la solución del ticket.	
Brindar soporte técnico a las solicitudes de la mesa de ayuda.	Asignación incorrecta de ticket.	3	3	9	Verificar disponibilidad y carga de trabajo de los técnicos de soporte.	
Brindar soporte técnico a las solicitudes de la mesa de ayuda.	No brindar servicio al usuario en tiempo y forma por falta de atención del técnico de soporte en su bandeja de asignaciones de trabajo.	4	4	16	Monitorear el correcto funcionamiento de la bandeja y las notificaciones auditivas de los tickets.	
Brindar soporte técnico a las solicitudes de la mesa de ayuda.	No poder brindar servicio adecuado por emergencia nacional o Actos de fuerza mayor.	2	5	10	Asignar turnos para que los técnicos brinden soporte al personal laborando.	

Actividad	Nombre Riesgo	P	I	NR (P*I)	Actividad de Control	Rankin
Desarrollar y actualizar aplicativos	Recibir solicitud de cambios inesperados en el flujo de la aplicación cuando se realiza la realimentación.	3	4	12	Monitorear, supervisar cada etapa de desarrollo de cada modulo con los usuarios finales.	
Desarrollar y actualizar aplicativos	Atraso en la entrega de producto por perdida de conocimiento por rotación del personal.	3	5	15	Verificar que al menos 2 personas sean encargados de un sistema.	
Desarrollar y actualizar aplicativos	Resistencia, pérdida de apoyo y compromiso de las unidades solicitantes del desarrollo de la aplicación.	5	5	25	Realizar seguimiento con jefe inmediato del solicitante para obtener un mejor compromiso y establecer medidas de presión.	
Desarrollar y actualizar aplicativos	Resultados inesperados de la aplicación por mala definición de los procesos en la etapa inicial, al momento del análisis entre el solicitante y el programador.	3	4	12	Revisar las minutas de reuniones y mantener constante comunicación con el solicitante.	
Desarrollar y actualizar aplicativos	Fallas en producto final por error humano.	2	5	10	Capacitar al personal en buenas practicas para el desarrollo y uso de las aplicaciones; así mismo hacer pruebas y validaciones constantes.	
Desarrollar y actualizar aplicativos	Incumplimiento de las solicitudes de desarrollo en la oficina por situaciones de emergencia nacional o actos de fuerza mayor.	2	5	10	Establecer acceso remoto a los equipos para que los desarrolladores puedan cumplir con sus actividades.	
Respaldo/restaurar aplicativos, bases de datos y/o archivos, configuración de servidores	Destrucción, perdida o daño del equipo de almacenamiento y archivos de base de datos y sistemas.	3	5	15	Verificar que los respaldos se realizaron correctamente y se han copiado en el lugar correspondiente.	

Respaldar/restaurar aplicativos, bases de datos y/o archivos, configuración de servidores	Dstrucción, pérdida o daño del equipo de almacenamiento y archivos de base de datos y sistemas.	3	5	15	Verificar que los respaldos se realizaron correctamente y se han copiado en el lugar correspondiente.	
Respaldar/restaurar aplicativos, bases de datos y/o archivos, configuración de servidores	Filtrado o desvió no autorizado de datos.	2	2	4	Validar periódicamente que solo el personal autorizado tiene acceso a los servidores y pueda realizar los respaldos.	
Respaldar/restaurar aplicativos, bases de datos y/o archivos, configuración de servidores	Modificación de la información.	4	4	16	Revisar que las restauraciones se realizaron correctamente.	
Respaldar/restaurar aplicativos, bases de datos y/o archivos, configuración de servidores	No realizar respaldo desde la oficina por situación de emergencia nacional o Actos de fuerza mayor.	2	4	8	Hacer uso de los accesos remotos para realizar los respaldos y restauraciones necesarias.	
Ejecutar plan de mantenimiento de hardware/software preventivo.	Fallas del generador eléctrico.	3	4	12	No Aplica	
Ejecutar plan de mantenimiento de hardware/software preventivo.	Fallas del equipo de climatizan en la sala de servidores.	3	4	12	Verificar al finalizar el mantenimiento el buen funcionamiento del equipo tecnológico.	
Ejecutar plan de mantenimiento de hardware/software preventivo.	Pérdida de información de los servidores por ataques de virus y malware informáticos.	4	3	12	Monitorear los ataques y verificar la actualización de los antivirus en los servidores.	
Gestión de redes y accesos	Asignar privilegios que no corresponden al usuario solicitante.	1	4	4	Revisar privilegios de acuerdo a la solicitud de accesos.	
Gestión de redes y accesos	Errores en la creación de usuarios.	1	4	4	Verificar solicitudes remitidas y/o autorizadas por Recursos Humanos para usuarios internos y por la UAPP para SISEP	
Gestión de redes y accesos	Falla en el enlace de datos.	4	5	20	No Aplica	
Gestión de redes y accesos	Incumplimiento de solicitudes de gestión de redes y accesos en dentro de la oficina por emergencia nacional o Actos de fuerza mayor.	2	3	6	Hacer uso de acceso remoto para cumplir con las solicitudes.	
Brindar soporte técnico a las solicitudes de la mesa de ayuda.	Falta de conocimiento para la solución del problema del parte del técnico.	3	5	15	Verificación y seguimiento de los ticket asignados.	
Brindar soporte técnico a las solicitudes de la mesa de ayuda.	Falta de Medio de transporte para brindar solución al ticket.	4	2	8	Validar la existencia de insumos, licencias, medio de transporte y herramientas para la solución del ticket.	
Brindar soporte técnico a las solicitudes de la mesa de ayuda.	Asignación incorrecta de ticket.	3	3	9	Verificar disponibilidad y carga de trabajo de los técnicos de soporte.	
Brindar soporte técnico a las solicitudes de la mesa de ayuda.	No brindar servicio al usuario en tiempo y forma por falta de atención del técnico de soporte en su bandeja de asignaciones de trabajo.	4	4	16	Monitorear el correcto funcionamiento de la bandeja y las notificaciones auditivas de los tickets.	
Brindar soporte técnico a las solicitudes de la mesa de ayuda.	No poder brindar servicio adecuado por emergencia nacional o Actos de fuerza mayor.	2	5	10	Asignar turnos para que los técnicos brinden soporte al personal laborando.	