



MEMORANDO
SEDH-SG-089-2025

De: Abog. Andrea Michelle Reyes John
Secretaria General

Para: Lic. Sindy Equibel Mejía Almendarez
Unidad de Transparencia y Acceso a la Información Pública

Asunto: Informe Mensual Portal de Transparencia

Fecha: 07 de abril del año 2025

Reciba un cordial saludo, deseándole éxitos en sus funciones diarias.

Me dirijo a usted con la finalidad de dar respuesta al memorando n.º SEDH-UTAIP-038-2025, de fecha treinta y uno (31) de marzo del año 2025; mediante el cual solicita información mensual para la actualización del Portal de Transparencia Institucional en el Portal Único del Instituto de Acceso a la Información Pública correspondiente al mes de marzo; por medio del presente, describo de la siguiente manera:

Convenios Institucionales:	Sin Novedad
Leyes (copia digital de La Gaceta)	Sin Novedad
Reglamentos (copia digital de La Gaceta)	Sin Novedad
Publicaciones en el Diario Oficial La Gaceta:	Sin novedad
Decretos Ejecutivos:	Sin Novedad
Resoluciones:	A. Resolución de Adjudicación No. SEDH-SG-001-2025. B. Plan Anual de Rotación de Personal C. Programación de Viáticos y Gastos de Viaje D. Anexo 43: mantenimiento de Bienes y Conservación de los Bienes. E. Plan de Mantenimiento de Bienes de Larga Duración F. Anexo 32: Plan de Tecnología, Información y Comunicación (TIC)

Acuerdos:

**Anexo 48: Registro y Control de Garantías
Declaración Jurada de Conflictos de Intereses**
(se adjunta memo).

1. Acuerdo de Cancelación n° **SEDH-016-2025** de fecha 01/03/2025, a nombre del ciudadano **JAIRO SILOE GUEVARA TEJEDA.**
2. Acuerdo de Nombramiento Interino n° **SEDH-017-2025** de fecha 11/03/2025, a nombre del ciudadano **VICTOR ALEXANDER ARRIOLA SAMBULA.**
3. Acuerdo de nombramiento n° **SEDH-018-2025** de fecha 11/03/2025, a nombre del ciudadano **LUIS ENRIQUE CARDONA CASTRO.**
4. Acuerdo de Nombramiento Interino n° **SEDH-019-2025** de fecha 11/03/2025, a nombre del ciudadano **JORGE MARTINEZ MEJIA.**
5. Acuerdo de Nombramiento n° **SEDH-020-2025** de fecha 11/03/2025, a nombre de la ciudadana **OLGA SABRINA RUIZ LOPEZ.**
6. Acuerdo de Nombramiento n° **SEDH-021-2025** de fecha 11/03/2025, a nombre de la ciudadana **KARINA SUYAPA FLORES RODRIGUEZ.**
7. Acuerdo de Nombramiento n° **SEDH-022-2025** de fecha 07/03/2025, a nombre del ciudadano **JAIRO SILOE GUEVARA TEJEDA.**
8. Acuerdo de Nombramiento n° **SEDH-023-2025** de fecha 07/03/2025, a nombre de la ciudadana **RAQUEL SARAHI PEREZ ANTUNEZ.**
9. Acuerdo de Nombramiento n° **SEDH-024-2025** de fecha 11/03/2025, a nombre de la ciudadana **DAYSÍ NICOLL PINEDA AVILES.**

	10. Acuerdo de Nombramiento n° SEDH-022-2025 de fecha 07/03/2025, a nombre del ciudadano JAIRO SILOE GUEVARA TEJEDA. 11. Acuerdo de Nombramiento n° SEDH-023-2025 de fecha 07/03/2025, a nombre de la ciudadana RAQUEL SARAHI PEREZ ANTUNEZ. 12. Acuerdo de Nombramiento n° SEDH-024-2025 de fecha 11/03/2025, a nombre de la ciudadana DAYSY NICOLL PINEDA AVILES. 13. Acuerdo de Nombramiento n° SEDH-025-2025 de fecha 14/03/2025, a nombre del ciudadano GABRIEL ENRIQUE GALINDO AVILA. 14. Acuerdo de Nombramiento Interino n° SEDH-026-2025 de fecha 14/03/2025, a nombre del ciudadano GUIDO FABRICIO EGUIGURE BORJAS. 15. Acuerdo de Nombramiento n° SEDH-027-2025 de fecha 14/03/2025, a nombre de la ciudadana KAREN IVETH BENAVIDES. 16. Acuerdo de Nombramiento n° SEDH-028-2025 de fecha 14/03/2025, a nombre de la ciudadana HENDRICSON EDUARDO OSORIO CANTARERO. 17. Acuerdo de Nombramiento n° SEDH-029-2025 de fecha 20/03/2025, a nombre de la ciudadana SANDRA LETICIA GUERRERO PAZ. 18. Acuerdo de Delegación n° SEDH-030-2025 de fecha 14/03/2025, a nombre del ciudadano GUIDO FABRICIO EGUIGURE BORJAS. 19. Acuerdo de Delegación n° SEDH-031-2025 de fecha 21/03/2025, a nombre del ciudadano HECTOR LONGINO BECERRA LANZA. 20. Acuerdo de Nombramiento n° SEDH-032-2025 de fecha 27/03/2025, a nombre del ciudadano DORIAN ALDANY ALVAREZ REYES.
--	--

 Derechos Humanos	SECRETARÍA DE ESTADO EN EL DESPACHO DE DERECHOS HUMANOS CONTENIDO DEL PLAN DE TECNOLOGÍA, INFORMACIÓN Y COMUNICACIONES	Formulario 32 - SEDH
---	--	---------------------------------

SECRETARÍA DE ESTADO EN EL DESPACHO DE DERECHOS HUMANOS

INFORME DE PLAN DE TECNOLOGÍA, INFORMACIÓN Y COMUNICACIONES

Contenido

1. Introducción	4
2. Antecedentes	5
3. Objetivos	6
4. Alcance del Documento	7
5. Marco Metodológico	8
6. Marco Normativo	9
7. Análisis de la Situación Actual	10
a. Situación actual de la estrategia de las TI	10
b. Impacto del uso y apropiación de las TI	10
i. Principales actividades llevadas a cabo	10
ii. Productos o servicios prestados	10
iii. Herramientas de TI utilizadas	10
iv. Actividades sin apoyo de las TI	11
v. Perfil del directivo frente a las TI	11
vi. Recursos dedicados a las TI: humanos, financieros y tecnológicos	11
c. Situación actual de los sistemas de información	11
i. Sistemas de apoyo	11
ii. Sistemas misionales	11
d. Situación actual de los servicios tecnológicos	11
i. Estrategia y gobierno	11
ii. Administración de sistemas de información	12
iii. Infraestructura	12
iv. Conectividad	12
v. Servicios de operación	12
vi. Mesa de servicios especializados	12
e. Situación actual del gobierno de las TI	12
f. Análisis financiero del área de TI	12
8. ENTENDIMIENTO ESTRATÉGICO	13
a. Modelo operativo de la organización	13
i. Análisis del entorno	13
ii. Estrategia institucional	13
iii. Modelo operativo	13



iv. Estructura de la organización.....	14
v. Sistema de gestión de calidad	14
b. Descripción del flujo y necesidades de información.....	14
c. Alineación de las TI con los procesos	14
9. MODELO DE GESTIÓN DE LAS TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN (TI)	15
a. Estrategia de las TI.....	15
i. Definición de los Objetivos Estratégicos de las TI	15
ii. Alineación de la Estrategia de TI con los Planes Institucionales	16
iii. Alineación de la Estrategia de TI con la Secretaría de Derechos Humanos	16
b. Gobierno de las TI	16
i. Cadena de Valor de las TI.....	16
ii. Indicadores y Riesgos en los Procesos de TI	17
iii. Plan de Implementación de Procesos.....	17
c. Gestión de la Información	18
i. Herramientas de Análisis.....	18
ii. Arquitectura de Información.....	18
d. Sistemas de Información	19
i. Arquitectura de Sistemas de Información	19
ii. Implementación de Sistemas de Información	19
iii. Servicios de Soporte Técnico	19
e. Modelo de Gestión de Servicios Tecnológicos	19
i. Criterios de Calidad y Procesos de Gestión de Servicios TIC	19
ii. Infraestructura.....	19
iii. Conectividad	20
Actualmente solo contamos con un enlace de internet a través del ISP Hondutel	20
iv. Mesa de Servicios.....	20
v. Procedimientos de Gestión.....	20
f. Iniciativas de Uso y Apropiación de Tecnología	20
10. MODELO DE PLANEACIÓN	21
a. Lineamientos o principios que rigen el PETI	21
b. Estructura de Actividades Estratégicas.....	22
c. Prioridades de Implementación	24



1. Introducción

En la actualidad, el uso de las Tecnologías de la Información y la Comunicación (TIC) se ha convertido en un pilar fundamental para la gestión eficiente de las instituciones. La Secretaría de Estado en el Despacho de Derechos Humanos (SEDH), no es ajena a esta transformación y debe aprovechar la tecnología para optimizar sus procesos, mejorar la atención a la ciudadanía y garantizar un acceso ágil y seguro a la información.

El Plan de Tecnología y Comunicaciones es una herramienta estratégica que permitirá a la Secretaría fortalecer sus capacidades en la gestión de derechos humanos, facilitando la coordinación interna, la digitalización de servicios y el desarrollo de competencias tecnológicas en su personal.

Vivimos en un mundo en constante cambio, donde los avances tecnológicos y las nuevas dinámicas sociales generan desafíos cada vez más complejos. Muchas instituciones públicas enfrentan dificultades para adaptarse rápidamente a estos cambios, lo que puede afectar su capacidad de respuesta ante situaciones urgentes y la gestión de información crítica.

Para enfrentar estos retos, es esencial contar con sistemas tecnológicos que garanticen la disponibilidad de información precisa, oportuna y accesible. Este documento establece un Marco Estratégico con lineamientos claros para la implementación de soluciones TIC, alineadas con la misión y visión de la SEDH. Su objetivo es mejorar la eficiencia institucional, facilitar la toma de decisiones informadas y fortalecer los procesos orientados a la protección y promoción de los derechos humanos.



2. Antecedentes

La Secretaría de Estado en el Despacho de Derechos Humanos, es la entidad encargada de promover, proteger y garantizar el respeto de los derechos fundamentales en el país. A lo largo de los años, ha trabajado en la implementación de políticas, programas y mecanismos de atención que permitan responder a las necesidades de la población, asegurando un enfoque basado en la transparencia, la equidad y la justicia social.

En este contexto, la Secretaría maneja una gran cantidad de información sensible relacionada con denuncias, seguimiento de casos y políticas de derechos humanos. La gestión eficiente de estos datos es clave para mejorar la toma de decisiones, agilizar procesos administrativos y garantizar la protección de la información. Sin embargo, actualmente no se cuenta con un Plan Estratégico de Tecnología y Comunicaciones que facilite la modernización de las herramientas digitales y la optimización de los sistemas de trabajo.

Existe un compromiso por parte de la administración para fortalecer la infraestructura tecnológica de la institución, con el fin de mejorar la eficiencia operativa y garantizar que los servicios de la Secretaría sean accesibles, confiables y seguros. La formulación de este plan responde a la necesidad de establecer estrategias tecnológicas claras, alineadas con los objetivos institucionales y con los estándares de innovación y seguridad en la gestión pública.



3. Objetivos

- Impulsar el desarrollo de sistemas tecnológicos y de comunicación que permitan a la Secretaría de Estado en el Despacho de Derechos Humanos (SEDH), adaptarse a los avances digitales y mejorar la eficiencia en sus procesos.
- Optimizar el uso de los recursos institucionales mediante la implementación de herramientas digitales que faciliten la gestión interna y mejoren la atención a la ciudadanía.
- Definir un marco estratégico que oriente la toma de decisiones en la adopción de Tecnologías de la Información y la Comunicación (TIC), garantizando su alineación con los objetivos de la Secretaría.
- Implementar medidas de seguridad digital que aseguren la protección y confidencialidad de la información manejada por la institución.
- Establecer protocolos de acceso y control de datos para garantizar el uso adecuado de los sistemas tecnológicos dentro de la Secretaría.



4. Alcance del Documento

Este documento está dirigido a todo el personal administrativo y técnico de la Secretaría de Estado en el Despacho de Derechos Humanos (SEDDH), con la finalidad de mejorar la eficiencia de sus actividades mediante la digitalización y optimización de los procesos internos.

Asimismo, su impacto se extenderá a la ciudadanía y a las organizaciones que interactúan con la Secretaría, facilitando el acceso a la información, agilizando los trámites y promoviendo un uso más eficiente de los recursos tecnológicos. La implementación de este plan contribuirá a fortalecer la capacidad de respuesta de la institución, garantizando una gestión más ágil, segura y transparente.



5. Marco Metodológico

Para la elaboración de este plan, se llevó a cabo un análisis del estado actual de los recursos tecnológicos y de comunicación de la Secretaría de Estado en los Despachos de Derechos Humanos. Este diagnóstico permitió identificar las necesidades prioritarias y determinar las inversiones requeridas para mejorar la infraestructura digital de la institución.

A partir de esta evaluación, se establecieron estrategias orientadas a maximizar el uso de los recursos disponibles, optimizando su gestión y garantizando su aplicación eficiente en las áreas que más lo requieren. De esta manera, el plan se ajusta a las necesidades reales de la Secretaría, asegurando un desarrollo tecnológico sostenible y acorde al cumplimiento de los objetivos institucionales.



6. Marco Normativo

Este plan se enmarca en las disposiciones establecidas por los organismos de control y regulación de las instituciones públicas, garantizando el cumplimiento de las normativas vigentes en materia de gestión tecnológica y transparencia.

La Secretaría de Estado en el Despacho de Derechos Humanos, como entidad gubernamental, está sujeta a las directrices emitidas por los órganos responsables de la supervisión y control del uso de los recursos públicos. Estas normativas buscan fortalecer la eficiencia institucional, garantizar la seguridad de la información y promover la implementación de tecnologías alineadas con los principios de transparencia y rendición de cuentas.

Dentro de las principales normativas que se encuentran; La Constitución de la República, Decreto Ejecutivo PCM 055-2017 y Demas que estén relacionadas.

Asimismo, el plan se ajusta a los lineamientos estratégicos de la Secretaría, asegurando que la incorporación de herramientas tecnológicas contribuya al cumplimiento de su misión y objetivos en la promoción y protección de los derechos humanos.

7. Análisis de la Situación Actual

a. Situación actual de la estrategia de las TI

La estrategia de Tecnologías de la Información (TI) en la Secretaría de Estado en el Despacho de Derechos Humanos, ha evolucionado significativamente en los últimos años, permitiendo una mejor integración de sistemas y plataformas que optimizan la gestión institucional. Estos avances han fortalecido la comunicación interna y externa, facilitando la prestación de servicios de protección y atención a la ciudadanía.

En el marco del fortalecimiento de la seguridad digital, se han implementado mejoras en la infraestructura tecnológica, incluyendo la actualización de equipos y la optimización de los sistemas de gestión de la información. Estas acciones han permitido resguardar los datos sensibles y garantizar su acceso de manera eficiente y segura.

A pesar de los avances, se identifican áreas de oportunidad en la automatización de procesos y la modernización de algunos sistemas. Para abordar estos desafíos, se trabaja en un plan de acción que permita la mejora continua y la adaptación a las nuevas exigencias tecnológicas, garantizando una gestión de TI más eficiente y alineada con los objetivos de la Secretaría.

b. Impacto del uso y apropiación de las TI

i. Principales actividades llevadas a cabo

Las actividades recurrentes del área de TI incluyen el soporte técnico a todas las unidades, el desarrollo y mantenimiento de aplicaciones web para la gestión institucional, así como el monitoreo continuo de las soluciones tecnológicas implementadas.

ii. Productos o servicios prestados

- Soporte técnico y asistencia a usuarios.
- Desarrollo y administración de aplicaciones internas.
- Seguridad y resguardo de información institucional.

iii. Herramientas de TI utilizadas

- **Active Directory:** Administración de usuarios y accesos.
- **Firewall de seguridad:** Protección de la red institucional.
- **Software antivirus:** Seguridad en estaciones de trabajo.
- **Paquete de ofimática:** Elaboración de documentos y reportes.
- **Gestor de bases de datos:** Almacenamiento y consulta de información institucional.
- **Plataformas de desarrollo:** Implementación de soluciones tecnológicas personalizadas.

iv. Actividades sin apoyo de las TI

- Apoyo en logística de eventos institucionales.
- Mantenimiento preventivo de equipos.

v. Perfil del directivo frente a las TI

El responsable del área de TI es un profesional con experiencia en tecnologías de la información y gestión de proyectos tecnológicos. Posee conocimientos en seguridad digital, desarrollo de sistemas y administración de infraestructura tecnológica, permitiendo una visión estratégica para la modernización del sector.

vi. Recursos dedicados a las TI:

- Humanos: Personal Técnico especializadas en el área.
- Financieros: Asignación de recursos para la compra de materiales para el mantenimiento preventivo.
- Tecnológicos.

C. Situación actual de los sistemas de información

La Secretaría dispone de varios sistemas para la gestión de servicios, incluyendo plataformas para el registro de denuncias, atención ciudadana y administración interna.

i. Sistemas de apoyo

- Administrativos
 - Sistemas de Permisos RRHH
- Procesos institucionales
 - IMOREH
 - Derechos Humanos en Cifras
 - Sistemas de Medición de Femicidios
 - Sistemas de Monitoreo de Noticias
 - Plan de acción Nacional DDHH
 - Sistemas de Prevención de Riesgos
- Áreas Específicas
- Otros Sistemas

ii. Sistemas misionales

- **Portal de atención a la ciudadanía:** Canal para denuncias y consultas.
- **Sistema de gestión documental:** Archivo y organización de expedientes.
- **Plataforma de transparencia y acceso a la información.**

d. Situación actual de los servicios tecnológicos

i. Estrategia y gobierno

Actualización de los servidores, y creación de plataforma para la agilización de procesos.

ii. Administración de sistemas de información

Existe un área de oportunidad en la administración de los sistemas de información. Es fundamental especializar las funciones para desarrollar soluciones sostenibles a largo plazo, permitiendo enfocarse en las prioridades estratégicas en lugar de atender únicamente las necesidades inmediatas.

iii. Infraestructura

Redes: Es necesario retirar el cableado en desuso, localizar puntos de conexión sin asignación, optimizar la segmentación de la red y unificar la cobertura WiFi en todas las instalaciones, incluyendo el edificio anexo. Además, se debe sustituir algunos switches y actualizar la configuración de otros para fortalecer la seguridad y mejorar la tolerancia a fallos.

Servidores: Varios equipos han quedado obsoletos o están próximos a alcanzar el final de su vida útil, por lo que resulta indispensable su pronta renovación.

Almacenamiento: Se requiere inversión en infraestructura de almacenamiento de gran capacidad, ya sea local o en la nube, con el objetivo de asegurar la protección y respaldo de la información, evitando pérdidas como las ocurridas en el pasado.

iv. Conectividad

Se sugiere destinar recursos para el fortalecimiento de la infraestructura de red con el fin de mejorar la conectividad tanto interna como externa entre los dispositivos y sistemas de la institución. Asimismo, es fundamental contratar un enlace redundante a internet y una conexión de datos al tele- puerto para garantizar la continuidad del servicio.

v. Servicios de operación

Al haber estado el área por un buen periodo sin director se había perdido organización en la delegación de las tareas de soporte u operación del día a día, esto causó algunos incidentes derivaron en fallas generales de servicios y pérdida de información. Pero se han mejorado los procesos de operativización en el correo electrónico y los servicios Word docs.

vi. Mesa de servicios especializados

Actualmente no se cuenta con una mesa de ayuda de servicios especializados, pero se está trabajando en ello

e. Situación actual del gobierno de las TI

Se está trabajando en la consolidación de una estructura organizativa más eficiente en el área de TI, promoviendo la especialización y la formación continua del talento humano.

8. ENTENDIMIENTO ESTRATÉGICO

a. **Modelo operativo de la organización**

i. **Análisis del entorno**

Definición: El análisis del entorno implica evaluar los factores internos y externos que pueden impactar en el desempeño institucional. Se consideran aspectos políticos, económicos, sociales, tecnológicos, ambientales y legales, así como un análisis de fortalezas, oportunidades, debilidades y amenazas (FODA).

Aplicación en la Secretaría de Derechos Humanos: El análisis del entorno debe centrarse en el contexto legislativo y político que rige la protección de los derechos humanos, las tendencias en tecnologías de información aplicadas a la gestión gubernamental, y la percepción pública sobre la accesibilidad y transparencia en los servicios brindados.

ii. **Estrategia institucional**

Definición: La estrategia institucional orienta las acciones de la Secretaría a largo plazo, alineándolas con su misión y visión, y considerando los resultados del análisis del entorno.

Aplicación en la Secretaría de Derechos Humanos: La estrategia debe enfocarse en fortalecer la inclusión digital, mejorar la transparencia y acceso a la información, y consolidar plataformas tecnológicas que faciliten la atención ciudadana en la defensa y promoción de los derechos humanos.

iii. **Modelo operativo**

Definición: El modelo operativo define los procesos clave, la asignación de recursos y la prestación de servicios a los grupos de interés.

Aplicación en la Secretaría de Derechos Humanos: Se debe estructurar en torno a la digitalización de procesos administrativos, el uso de tecnología para el monitoreo y gestión de denuncias, y la generación de datos confiables para la toma de decisiones. Además, la interoperabilidad con otras instituciones gubernamentales es clave para la eficacia en la gestión de casos.

iv. **Estructura de la organización**

Se ha definido previamente la organización interna de la Secretaría de Derechos Humanos, parte desde el despacho ministerial, y dos subsecretarías de Estado, como ser: la subsecretaría de Promoción y la Subsecretaría de Protección.

v. **Sistema de gestión de calidad**

Definición: Un sistema de gestión de calidad (SGC) establece políticas y procesos para mejorar la eficiencia institucional y garantizar la satisfacción de los ciudadanos y partes interesadas.

Aplicación en la Secretaría de Derechos Humanos: Se recomienda implementar un SGC basado en normas internacionales como ISO 9001, enfocado en la mejora continua de la atención al ciudadano, la transparencia en la gestión de casos, y la eficiencia en la tramitación de denuncias. Esto podría incluir auditorías internas, retroalimentación de los usuarios y revisiones periódicas para la optimización de servicios.

b. **Descripción del flujo y necesidades de información**

Es fundamental desarrollar una arquitectura organizacional que permita la automatización de procesos y el uso de herramientas de gestión de procesos de negocio (BPM) para mejorar la eficiencia en la atención a la ciudadanía y la gestión de casos vinculados a derechos humanos.

c. **Alineación de las TI con los procesos**

Para garantizar que las tecnologías de información respalden los objetivos institucionales, es necesario fortalecer la estrategia digital, promoviendo la capacitación interna y la modernización de los sistemas de información. La alineación de las TI con los procesos permitirá mejorar la gestión de casos, la recopilación y análisis de datos, y la transparencia institucional.

9. MODELO DE GESTIÓN DE LAS TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN (TI)

a. Estrategia de las TI

i. Definición de los Objetivos Estratégicos de las TI

1. **Fortalecer la Infraestructura Tecnológica y la Seguridad de la Información** **Objetivo:** Modernizar y proteger la infraestructura tecnológica de la Secretaría de Derechos Humanos para garantizar la disponibilidad, integridad y confidencialidad de la información, en cumplimiento de normativas de protección de datos y derechos digitales.
2. **Fomentar la Digitalización y el Acceso a Servicios Electrónicos** **Objetivo:** Implementar plataformas digitales para facilitar el acceso a servicios, denuncias y asistencia en materia de derechos humanos, asegurando la inclusión de poblaciones vulnerables.
3. **Promover la Transparencia y la Disponibilidad de Datos Abiertos** **Objetivo:** Desarrollar un sistema de información y una plataforma de datos abiertos que permitan el acceso a información pública relevante para la rendición de cuentas y el análisis de políticas en derechos humanos.
4. **Mejorar la Experiencia Digital de los Ciudadanos** **Objetivo:** Diseñar e implementar soluciones digitales accesibles, intuitivas y seguras que optimicen la interacción de la ciudadanía con la Secretaría de Estado en el Despacho de Derechos Humanos.
5. **Fortalecer la Toma de Decisiones Basada en Datos** **Objetivo:** Implementar sistemas de inteligencia de datos para el análisis y generación de reportes estratégicos, facilitando la formulación de políticas públicas y la gestión basada en evidencia.
6. **Capacitar y Desarrollar Competencias Digitales** **Objetivo:** Establecer programas de capacitación en tecnologías digitales y seguridad de la información para el personal de la Secretaría, promoviendo la transformación digital interna.
7. **Garantizar el Cumplimiento de Normativas en Tecnología y Derechos Humanos** **Objetivo:** Asegurar que la implementación de tecnologías esté alineada con los marcos legales nacionales e internacionales de derechos humanos y protección de datos.

8. **Promover la Sostenibilidad y el Uso Responsable de la TI** **Objetivo:** Implementar estrategias de TI verde para minimizar el impacto ambiental, optimizando el consumo de energía y la gestión de residuos electrónicos.

ii. Alineación de la Estrategia de TI con los Planes Institucionales

Las estrategias tecnológicas se vinculan con la misionalidad de la Secretaría de Derechos Humanos y los planes nacionales de modernización del Estado. Su implementación fortalecerá la cooperación interinstitucional, la transparencia y la protección de derechos fundamentales a través del uso de tecnología.

iii. Alineación de la Estrategia de TI con la Secretaría de Derechos Humanos

1. Infraestructura

- Modernización y seguridad de los centros de datos y servidores.
- Implementación de redes seguras y sistemas de respaldo de información.

2. Servicios

- Desarrollo de portales web y sistemas de atención digital para la ciudadanía.
- Fortalecimiento de la seguridad cibernética en plataformas institucionales.

3. Aplicaciones

- Implementación de sistemas de gestión documental electrónica.
- Creación de plataformas de monitoreo y análisis de casos de derechos humanos.

4. Usuarios

- Capacitación en habilidades digitales para el personal interno.
- Mejora continua en la accesibilidad de servicios digitales para la población.

b. Gobierno de las TI

i. Cadena de Valor de las TI

- **Desarrollo de Infraestructura:** Implementación de tecnologías seguras y escalables.
- **Seguridad de la Información:** Fortalecimiento de medidas de protección y auditorías de seguridad.
- **Transformación Digital:** Digitalización de procesos internos y servicios a la ciudadanía.
- **Gestión de Datos:** Creación de repositorios de información confiables y accesibles.

ii. Indicadores y Riesgos en los Procesos de TI

Indicadores Clave:

- **Disponibilidad de sistemas:** $\geq 99.5\%$
- **Tiempo de respuesta de plataformas digitales:** < 3 segundos
- **Satisfacción del usuario:** $\geq 4.5/5$
- **Cumplimiento normativo en seguridad:** 100%
- **Incidentes de ciberseguridad resueltos:** 90% en menos de 24 horas

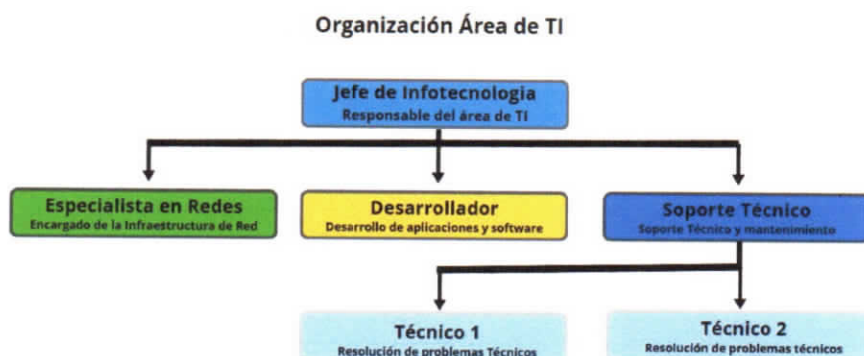
Riesgos Identificados y Medidas de Mitigación:

- **Ataques cibernéticos:** Fortalecimiento de la seguridad y capacitación del personal.
- **Obsolescencia tecnológica:** Renovación continua de infraestructura y software.
- **Baja adopción de herramientas digitales:** Estrategias de difusión y capacitación.

iii. Plan de Implementación de Procesos

1. **Definición de Objetivos:** Identificar prioridades de digitalización.
2. **Análisis de Procesos Actuales:** Evaluar sistemas existentes y brechas tecnológicas.
3. **Diseño de Estrategias Tecnológicas:** Implementación de soluciones innovadoras.
4. **Formación del Personal:** Capacitación en nuevas plataformas y seguridad de TI.
5. **Monitoreo y Evaluación:** Medición de impacto y ajustes estratégicos.

iv. Estructura Organizacional del área de TI



c. Gestión de la Información

i. Herramientas de Análisis

- Python

ii. Arquitectura de Información

1. Data Lake Centralizado (A mediano plazo)

Descripción: Creación de un repositorio centralizado que almacene datos en bruto de diversas fuentes, incluyendo registros institucionales, datos de atención a víctimas, informes de derechos humanos y datasets abiertos.

Objetivo: Facilitar el análisis avanzado y la minería de datos, permitiendo obtener insights valiosos para el diseño de políticas públicas y el monitoreo de derechos humanos.

2. Sistema de Gestión de Bases de Datos (Ya en ejecución)

Descripción: Uso de sistemas de gestión de bases de datos relacionales (PostgreSQL) y no relacionales (MongoDB) para almacenar datos estructurados y no estructurados.

Objetivo: Garantizar la disponibilidad, integridad y confidencialidad de la información relevante para la Secretaría de Derechos Humanos.

3. Infraestructura Cloud y On-Premise Híbrida (A mediano plazo)

Descripción: Implementación de una infraestructura híbrida que combine soluciones en la nube con instalaciones on-premise.

Objetivo: Asegurar flexibilidad, escalabilidad y cumplimiento de normativas sobre soberanía y seguridad de datos sensibles.

4. Soluciones de Backup y Recuperación (Ya en ejecución)

Descripción: Estrategia de backup y recuperación ante desastres, con replicación de datos y almacenamiento seguro en la nube.

Objetivo: Minimizar el riesgo de pérdida de información crítica y asegurar la continuidad operativa en situaciones adversas.

d. Sistemas de Información

i. Arquitectura de Sistemas de Información

- **Monolíticas** (Actualmente)
- **Microservicios** (A mediano plazo)

ii. Implementación de Sistemas de Información

Situación Actual: Desarrollo y pruebas en estaciones de trabajo individuales, con producción en un único servidor.

Situación Deseada: Implementación de entornos separados para desarrollo, prueba y producción en servidores dedicados.

iii. Servicios de Soporte Técnico

- Configuración de dispositivos periféricos.
- Asistencia en la logística de eventos para la instalación de equipos.
- Instalación y configuración de software.
- Soporte a planta telefónica.
- Mantenimiento de hardware y software.

e. Modelo de Gestión de Servicios Tecnológicos

i. Criterios de Calidad y Procesos de Gestión de Servicios TIC

- **Disponibilidad:** Asegurar la operatividad de los servicios sin interrupciones no planificadas.
- **Rendimiento:** Optimizar la velocidad de procesamiento y tiempos de respuesta.
- **Seguridad:** Garantizar la protección de la información y los sistemas.
- **Capacidad:** Asegurar la escalabilidad de los servicios.
- **Conformidad:** Cumplir con normativas legales y políticas institucionales.
- **Satisfacción del Usuario:** Evaluar la percepción y utilidad de los servicios.

ii. Infraestructura

- Centros de datos institucionales.
- Servidores físicos y virtuales.
- Rack de comunicaciones.

Inventario de Servidores Físicos y Virtuales Instalados en la Unidad de Infotecnología de la SEDH			
No.	Nombre / Descripción Servidor Físico	Nombre Servidor Virtual	S.O (Virtuales Instaladas)
1	Nombre : SSDH1 HP Proliant DL380p Gen8 Procesador : Intel Xeon E5-2630 @ 2.60 Ghz Memoria Ram: 80 GB / DD : 8 TB	SDH-FF (Firewall)	Windows 2008 Svr Standard
2	Nombre : SSDH2 HP Proliant DL380p Gen8 Procesador : Intel Xeon E5-2630 @ 2.60 Ghz Memoria Ram: 48 GB / DD : 8 TB	PAGWEB-SEDH (Version actual)	Linux Debian 10
		SDH-WEB-Moddle (PAVDH)	Linux Debian 9
		SDH-Monitoreo (SART)	Linux Ubuntu 20.04
		SIMOREH-SQL (Bases de Datos)	Windows 2012 Svr Standard
		SIMOREH-IIS (Aplicación)	Windows 2012 Svr Standard
3	Nombre : SSDH3 HP Proliant DL380p Gen8 Procesador : Intel Xeon E5-2630 @ 2.60 Ghz Memoria Ram: 32 GB / DD : 8 TB	SEDH-Compartido (Servidor de Archivos)	Windows 2012 Svr Standard
		SEDH-ODH-SQL (Bases de Datos)	Windows 2012 Svr Standard
		SEDH-PAGWEB (Version anterior)	Linux Debian 9
		SEDH-CIPPD (sin uso)	Windows 2012 Svr Standard
4	Nombre : SSDH4 HP Proliant DL380p Gen8 Procesador : Intel Xeon E5-2630 @ 2.60 Ghz Memoria Ram: 32 GB / DD : 8 TB	SEDH-AV (Eset Antivirus)	Windows 2012 Svr Standard
		SIST-FEM (Sist. Medicion de Femicidios)	Windows 2012 Svr Standard
		SIST-Monit(Sistema de Monitoreo Noticias)	Linux Ubuntu 20.04
		SIST-OBS (DDHH en Cifras)	Linux Ubuntu 20.04
		SIST-PNADH (Plan de Accion Nac. DDHH)	Linux Ubuntu 20.04
		SIST-PREV (Sistema de Prevencion de Riesgos)	Linux Ubuntu 20.04
5	DELL PowerEdge R610 Procesador : Intel Xeon E5-2630 @ 2.60 Ghz Memoria Ram: 32 GB / DD : 8 TB	SPA-SEDH (Aplicación DGSP, sin uso)	Windows 2012 Svr Standard
		SPB-SEDH (SQL, Bases de datos APPS internas)	Windows 2012 Svr Standard
6	Nombre : SDH-NAS1 Synology RS3621 NAS Procesador : Intel Xeon D-1541 / Memoria Ram: 32 GB / DD : 8 TB	SDH-CORREO	Windows 2022 Svr Standard
		SDH-DNS (Controlador de Dominio, AD)	Windows 2022 Svr Standard

iii. Conectividad

Actualmente solo contamos con un enlace de internet a través del ISP Hondutel.

iv. Mesa de Servicios

- Implementación de un sistema de gestión de incidentes.

v. Procedimientos de Gestión

- Gestión de Incidentes de Ciberseguridad:** Monitoreo, contención y recuperación de incidentes.
- Gestión de Cambios:** Control de modificaciones en la infraestructura TIC.
- Revisión y Actualización de Políticas de Seguridad:** Análisis periódico y capacitación sobre seguridad.

f. Iniciativas de Uso y Apropiación de Tecnología

1. Programas de Capacitación en Ciberseguridad

Objetivo: Aumentar la conciencia sobre amenazas digitales y buenas prácticas de seguridad.

2. Iniciativas de Gobierno Electrónico



Objetivo: Digitalizar procesos para mejorar la eficiencia y transparencia gubernamental.

3. Plataformas de Datos Abiertos

Objetivo: Permitir el acceso a información relevante para promover la investigación y la innovación.

4. Campañas de Sensibilización sobre TIC

Objetivo: Promover un uso responsable y seguro de las tecnologías.

5. Uso de Inteligencia Artificial en la Secretaría

Objetivo: Optimizar la gestión pública mediante análisis de datos, automatización de procesos y personalización de servicios.

Etapas:

1. Identificación de áreas clave.
2. Desarrollo de capacidades internas.
3. Pilotos de IA en atención y monitoreo.
4. Creación de un marco regulatorio ético.
5. Evaluación y escalado de soluciones.

Esta estrategia busca modernizar la Secretaría de Derechos Humanos, asegurando la eficiencia, transparencia y protección de la información en el sector público.

10. MODELO DE PLANEACIÓN

a. Lineamientos o principios que rigen el PETI

1. Alineación Estratégica

- Principio: Garantizar que todas las iniciativas tecnológicas estén alineadas con la misión, visión y objetivos estratégicos de la Secretaría de Derechos Humanos (SEDH), priorizando la protección y promoción de los derechos fundamentales.
- Aplicación: Evaluar regularmente los proyectos de Tecnologías de la Información y la Comunicación (TIC) para asegurar que contribuyan directamente a la mejora de la gestión de los derechos humanos y el acceso a la información.

2. Innovación y Mejora Continua

- Principio: Adoptar nuevas tecnologías para fortalecer los procesos internos y la calidad de los servicios ofrecidos a la ciudadanía.

- Aplicación: Implementar herramientas digitales modernas como inteligencia artificial, análisis de datos y soluciones en la nube para mejorar la eficiencia y el acceso a la información sobre derechos humanos.
- 3. Seguridad y Privacidad
 - Principio: Proteger la información sensible relacionada con los derechos humanos, garantizando la confidencialidad y el acceso seguro a los datos.
 - Aplicación: Implementar políticas de ciberseguridad, regulaciones de protección de datos y auditorías periódicas para garantizar la integridad de la información.
- 4. Accesibilidad e Inclusión Digital
 - Principio: Promover el acceso equitativo a las plataformas digitales, asegurando que toda la población, especialmente grupos vulnerables, pueda beneficiarse de los servicios tecnológicos de la SEDH.
 - Aplicación: Desarrollar soluciones digitales accesibles y fomentar la alfabetización digital en comunidades con acceso limitado a la tecnología.
- 5. Gestión Basada en Datos
 - Principio: Utilizar el análisis de datos para tomar decisiones informadas en la formulación de políticas y en la respuesta a las violaciones de derechos humanos.
 - Aplicación: Implementar herramientas de Business Intelligence para mejorar la recopilación, análisis y visualización de datos sobre denuncias y gestión de casos.
- 6. Colaboración y Participación
 - Principio: Fomentar la colaboración entre organismos gubernamentales, sociedad civil y organizaciones internacionales para fortalecer el ecosistema de derechos humanos mediante la tecnología.
 - Aplicación: Desarrollar plataformas interinstitucionales que faciliten el intercambio de información y la cooperación en iniciativas tecnológicas.
- 7. Sostenibilidad
 - Principio: Asegurar la viabilidad a largo plazo de las soluciones tecnológicas, garantizando su sostenibilidad tanto financiera como ambiental.
 - Aplicación: Evaluar el impacto ecológico de las iniciativas TIC y fomentar el uso de tecnologías verdes en la infraestructura digital de la SEDH.
- 8. Transparencia y Rendición de Cuentas
 - Principio: Garantizar la apertura en la gestión de proyectos TIC, permitiendo que los ciudadanos y las partes interesadas accedan a la información relevante.
 - Aplicación: Publicar informes periódicos sobre avances, impacto y gestión de recursos en proyectos TIC.

b. Estructura de Actividades Estratégicas

1. Definición de la Visión y Objetivos de TIC:
 - Establecer una visión a largo plazo para el uso de TIC en la SEDH.
 - Definir objetivos estratégicos alineados con las necesidades institucionales y de la ciudadanía.
2. Análisis del Entorno y Evaluación de Necesidades:
 - Realizar un diagnóstico para identificar oportunidades y desafíos tecnológicos en la gestión de derechos humanos.
 - Analizar las necesidades de infraestructura digital y de capacitación del personal.
3. Elaboración de la Estrategia de TIC:
 - Diseñar una estrategia integral que incluya infraestructura digital, seguridad de la información, almacenamiento de datos y formación del personal.

Fase 2: Diseño y Desarrollo

1. Diseño de la Arquitectura de TIC:
 - Definir la estructura tecnológica que permita optimizar los servicios digitales de la SEDH.
 - Incorporar soluciones en la nube y bases de datos seguras para el manejo de la información sensible.
2. Desarrollo de Políticas de TIC:
 - Establecer normativas para el uso seguro y eficiente de la tecnología en la Secretaría.

Fase 3: Implementación

1. Implementación de Soluciones Tecnológicas:
 - Desplegar sistemas digitales para mejorar la gestión y seguimiento de denuncias.
2. Gestión del Cambio y Capacitación:
 - Desarrollar programas de formación para asegurar la adopción efectiva de nuevas herramientas digitales.
3. Ciberseguridad y Protección de Datos:
 - Implementar medidas de seguridad robustas para resguardar la información institucional.

Fase 4: Operación y Mantenimiento

1. Monitoreo y Soporte Técnico:
 - Implementar sistemas de monitoreo y asistencia técnica continua.
2. Evaluación de Infraestructura de TIC:
 - Realizar auditorías periódicas para identificar necesidades de actualización.
3. Gestión de Calidad y Mejora Continua:
 - Aplicar metodologías de mejora basada en retroalimentación de los usuarios.

Fase 5: Evaluación y Ajuste Estratégico

1. Evaluación del Desempeño de TIC:
 - Utilizar indicadores clave de rendimiento (KPIs) para medir el impacto de las TIC en la SEDH.
2. Revisión Estratégica:
 - Ajustar estrategias en base a avances tecnológicos y necesidades emergentes.

c. Prioridades de Implementación

1. Infraestructura Digital Segura: Mejorar la conectividad y la protección de la información.
2. Plataformas de Gestión de Denuncias: Implementar sistemas para el seguimiento y análisis de casos.
3. Capacitación en Competencias Digitales: Desarrollar programas de formación para el personal.
4. Servicios de Gobierno Electrónico: Digitalizar procesos para mejorar el acceso ciudadano a la información.
5. Innovación y Cooperación Tecnológica: Promover la colaboración con organismos nacionales e internacionales.

Este modelo de planeación TIC busca fortalecer la capacidad de la SEDH para responder de manera eficiente y segura a los desafíos en materia de derechos humanos a través de la tecnología.



Derechos
Humanos
GOBIERNO DE LA REPÚBLICA

Elaborado:

Nombre: Emerson Durón

Fecha: 6/3/2025

Firma:



Revisado:

Nombre: Ronal Canales

Fecha: 6/3/2025

Firma:



Aprobado:

Nombre: Angelica Alvaréz

Fecha: 17/03/25

Firma:

