



Dirección General de Administración Cultural
Departamento de Informática y Sistemas

PLAN ANUAL DE TRABAJO 2015 DEL DEPARTAMENTO DE INFORMÁTICA Y SISTEMAS

Octubre, 2015



ÍNDICE

I. INTRODUCCIÓN.....	3
II. OBJETIVOS.....	4
III. ELABORACIÓN DE DIAGNÓSTICO.....	5
IV. MATRIZ DE RIESGO Y ACCIONES DE CONTINGENCIA.	6
V. APROBACIÓN.....	11
VI. CRONOGRAMA.....	12



I. INTRODUCCIÓN.

El Departamento de Informática y Sistemas, promueve el uso de tecnologías y redes de comunicación proporcionando la infraestructura informática y el personal especializado que brinde apoyo y soluciones oportunas de forma organizada para los usuarios de las distintas Direcciones y Dependencias de la institución. En este documento se presenta el Plan Anual de Trabajo del Departamento de Informática y Sistemas para el año 2015, en el cual se proponen metas para contribuir con el logro de objetivos de la institución y de apoyo a las competencias de la Secretaría de Cultura establecidas en su decreto de creación de *“propiciar un cambio cultural que genere procesos sociales hacia la cultura de la creatividad y del conocimiento, sustento de una sociedad con oportunidades, equidad y sin violencia”*.

El Plan Anual de Trabajo contempla metas para el área operativa como uno de los fundamentos del departamento y del área estratégica identificadas en el FODA de la institución; de igual forma se incluye la matriz de riesgos y acciones de contingencia finalizando con el cronograma de metas planificadas para el año 2015.



II. OBJETIVOS.

A. General

Establecer las metas y actividades a desarrollar por el Departamento de Informática y Sistemas durante el año 2015, de forma estratégica y sistematizada en apoyo al cumplimiento de los objetivos institucionales.

B. Específicos

- Brindar el servicio de soporte técnico informático con calidad y de forma oportuna.
- Mantener la infraestructura de redes de datos y establecer servicios de comunicación de forma segura y continua.
- Fortalecer los procesos administrativos a través del desarrollo de sistemas informáticos especializados.
- Proveer continuidad a los servicios de correo electrónico institucional y sitios web de la Institución.
- Implementar herramientas tecnológicas en los procesos que se desarrollan en la Secretaría de Cultura

III. ELABORACIÓN DE DIAGNÓSTICO.

CUADRO FODA	FORTALEZAS	DEBILIDADES
<p>Departamento de Informática y Sistemas</p>	<p>F1 Se posee la infraestructura tecnológica de comunicaciones para prestar servicios informáticos a los usuarios.</p> <p>F2 Se tiene un ambiente laboral con buena comunicación y relaciones interpersonales.</p> <p>F3 Se cuenta con personal capacitado en las diferentes áreas técnicas a usuarios.</p> <p>F4 Se tienen los controles administrativos necesarios para la prestación de los servicios informáticos en la institución.</p> <p>F5 El personal posee alto grado de responsabilidad y disposición para desarrollar sus funciones.</p> <p>F6 Se poseen los conocimientos técnicos y competencias necesarias para brindar asesoramiento técnico de proyectos en el área de Informática.</p> <p>F7 La institución forma parte de Casa Presidencial y mantiene buena comunicación con sus dependencias.</p>	<p>D1 Limitado acceso a la flota vehicular para desplazamiento a dependencias para atender oportunamente las necesidades informáticas.</p> <p>D2 Insuficiente personal técnico informático que genera sobrecarga de trabajo e imposibilita atender oportunamente.</p> <p>D3 Se carece de un programa de capacitación técnica y continúa al personal informático por falta de asignación de recursos económicos.</p> <p>D4 Falta de recursos económicos para fortalecer la infraestructura informática en equipos para las áreas de seguridad, comunicaciones, servidores y respaldo de información y mantenimiento de equipo informático.</p> <p>D5 Prolongados tiempos de atención a fallas a usuarios de las dependencias.</p> <p>D6 Se carece de licencias de programas especializados para implementación de soluciones de seguridad y respaldo de la información institucional.</p> <p>D7 Falta de recursos económicos para renovar o adquirir licencias de programas especializados necesarios en las áreas de Diseño, Multimedia y ofimática como herramienta de apoyo para la ejecución de las actividades de usuarios.</p> <p>D8 Centro de datos central carece de las condiciones óptimas de climatización, seguridad y protección eléctrica adecuada.</p> <p>D9 Falta de posicionamiento del sitio web de SECULTURA</p>
OPORTUNIDADES	ESTRATEGIAS OFENSIVAS (F/O)	ESTRATEGIAS REORIENTATIVAS (O/D)
<p>O1 Creación de alianzas interinstitucionales para realizar las adquisiciones por medio de compras conjuntas.</p> <p>O2 Existen empresas e instituciones dentro y fuera del país que apoyan el sector cultural dotando con tecnologías informáticas (equipos y programas).</p> <p>O3 En el país existen Instituciones gubernamentales, universidades y Organizaciones de la sociedad que apoyan compartiendo conocimientos y experiencias en las mejores practicas en el uso de las tecnologías informáticas.</p> <p>O4 Las Instituciones Educativas de nivel técnico y superior tienen la necesidad de dotar de experiencias a sus estudiantes en el ambito laboral para aplicar los conocimientos adquiridos.</p> <p>O5 Constantemente en el mercado surgen nuevos equipos para mejorar las infraestructuras tecnológicas y de comunicaciones orientadas al acercamiento y disponibilidad de la información.</p> <p>O6 En la actualidad existe una amplia variedad de herramientas de Tecnologías de Información y Comunicación desarrolladas para gestionar información.</p> <p>O7 Acceso a proyectos informáticos con apoyo de cooperación externa.</p>	<p><i>¿Cómo puedo utilizar fortalezas para aprovechar oportunidades?</i></p> <p>E1: F7O1 Coordinar compras con Casa Presidencial y Secretaría de Inclusión Social para obtener mejor inversión de recursos económicos en materia de tecnología.</p> <p>E2: F5F6O2 Brindar asesoramiento técnico por medio del Departamento de Informática y Sistemas a las dependencias de la Secretaría de Cultura en la formulación e implementación de proyectos informáticos gestionados por la Dirección de cooperación externa ante organizaciones e instituciones que apoyan el sector cultural en el área informática.</p> <p>E3: F1F3F5O3 Gestionar la participación del personal técnico informático en presentación de nuevas tecnologías, talleres, foros, seminarios y capacitaciones que imparten las diferentes instituciones gubernamentales, empresas y organizaciones del país para el fortalecimiento de conocimientos técnicos apoyados por el Departamento de Recursos Humanos y la Dirección de Cooperación Externa.</p> <p>E4: F2F5O4 Por medio del Departamento de Recursos Humanos y la Dirección de Cooperación externa gestionar convenios o alianzas con instituciones educativas para que el Departamento de Informática y Sistemas obtenga apoyo de personal técnico informático y los estudiantes adquieran experiencias y apliquen conocimientos en el ámbito laboral.</p> <p>E5: F6O2 Gestionar la donación de equipos y programas a través de la Dirección de Cooperación Externa con empresas o instituciones que apoyen en tecnología y recursos informáticos para la institución.</p> <p>E6: F1F6O5O7 Gestionar apoyo para el fortalecimiento de la infraestructura informática renovando los equipos utilizados en la prestación de los servicios informáticos a través de la Dirección de Cooperación Externa.</p> <p>E7: F1O6 Implementar servicios informáticos utilizando las nuevas tecnologías de información y comunicación (TIC) para difundir los eventos culturales a la población con acceso a Internet.</p>	<p><i>¿Cómo puedo aprovechar oportunidades orientándolas hacia la superación de las debilidades?</i></p> <p>E1: O1D1D5 Gestionar convenios o cartas de entendimiento para préstamos de vehículos interinstitucionales a través de la Dirección de Cooperación externa.</p> <p>E2: O4O5D2D4 Realizar convocatorias a instituciones educativas de nivel superior para el desarrollo de proyectos informáticos con el apoyo de estudiantes en las especialidades de soporte técnico, desarrollo de software, mantenimiento de redes, entre otros.</p> <p>E3: O4D2D3D5 Establecer alianzas estratégicas con universidades u organizaciones afines para coordinar el apoyo al programa capacitaciones del Departamento de Recursos Humanos en temáticas informáticas al personal de la Secretaría de Cultura.</p> <p>E4: O2O7D4D8 Gestionar por medio de la Dirección de cooperación externa la dotación de recursos para climatización del centro de datos, fortalecer la infraestructura informática, así como implementar medidas de seguridad físicas y lógicas, de respaldo y protección de la información de la institución con apoyo de empresas o instituciones.</p> <p>E5: O2D6D7 Promover con apoyo de las nuevas autoridades la obtención de licencias de software especializadas con la gestión de donación de empresas o instituciones que se identifican con la difusión de la cultura y el arte.</p>

AMENAZAS	ESTRATEGIAS DEFENSIVAS (F/A)	ESTRATEGIAS LIMITANTES (D/A)
	¿Cómo utilizar las fortalezas para neutralizar amenazas?	¿Cómo definir estrategias de doble impacto, buscan superar debilidades y neutralizar amenazas?
A1 Insuficiente presupuesto asignado para la institución.	E2: F1A2 Poner a disposición servicios culturales en línea que permitan el acercamiento con la población.	E1: D6D7A1 Buscar programas alternativos de software libre para satisfacer la demanda de licencias de software especializados.
A2 Poco interés de la población en conocer los servicios culturales.	E3: F1F3A3 Implementar planes de contingencia para asegurar la continuidad de las operaciones informáticas básicas de la institución.	E2: D9A2 Coordinar con Comunicaciones la implementación de campañas de sensibilización a la población proporcionando espacios en los sitios web de instituciones gubernamentales afines al quehacer cultural para utilizar sus infraestructuras tecnológicas.
A3 Catástrofes naturales.		E3: D1D2A3 Identificar y capacitar personal técnico en las dependencias sobre la aplicación de planes contingenciales de los recursos informáticos actuales para afrontar ante situaciones de desastre en la institución.

IV. MATRIZ DE RIESGO Y ACCIONES DE CONTINGENCIA.

Riesgos	Probabilidad de amenaza	Magnitud de daño	Resultado
1. Retraso en la cobertura de requerimientos por ampliación de servicios y aumento de la demanda debido a la falta de personal de la gerencia.	3	4	12
2. Desastres naturales y siniestros.	3	4	12
3. Falta de disponibilidad presupuestaria para ejecución de compras programadas.	3	4	12
4. Falla en servidores de aplicaciones, de seguridad, de antivirus, etc.	4	3	12
5. Falta de comunicación entre personal del departamento.	3	3	9
6. Retraso de gestiones de compra y adquisición de insumos que afectan la prestación oportuna del servicio.	3	3	9
7. Falta de Planes de Contingencia.	3	3	9
8. Retrasos en atención a usuarios por falta de disponibilidad de transporte institucional.	3	3	9
9. Falla de enlaces de internet y correos.	3	3	9

La matriz se basa en el método de análisis de riesgo, usando la fórmula del riesgo:

$$\text{Riesgo} = \text{Probabilidad de amenaza} \times \text{magnitud de daño}$$

La matriz toma valores como los siguientes:

1 = Insignificante.

2 = Baja.

3 = Mediana.

4 = Alta.

El riesgo es el producto, de la multiplicación de la probabilidad de amenaza por la magnitud de daño se encuentra en tres rangos de diferentes colores:

- Bajo riesgo = 1 al 6 **color verde**.
- Mediano riesgo = del 8 al 9, **color amarillo**.
- Alto riesgo = de 12 al 16, **color rojo**.



ACCIONES DE CONTINGENCIA

Riesgos	Acciones contingenciales
1. Retraso en la cobertura de requerimientos por ampliación de servicios y aumento de la demanda debido a la falta de personal del departamento.	Reestructuración de servicios por áreas de trabajo definidas para cobertura atenciones.
2. Desastres naturales y siniestros.	Elaboración de planes de contingencia en caso de emergencias y socializarlo a los usuarios de la SEC.
3. Falta de disponibilidad presupuestaria para ejecución de compras programadas.	Gestionar alternativas financieras para realizar las compras, ya sea de forma conjunto o producto de donaciones.
4. Falla en servidores de aplicaciones, de seguridad, de antivirus, etc.	Solicitar las condiciones ambientales para funcionamiento y configurar servidores de respaldo.
5. Falta de comunicación entre personal de la gerencia.	Establecer canales de comunicación continuas entre el personal del departamento.
6. Retraso de gestiones de compra y adquisición de insumos que afectan la prestación oportuna del servicio.	Establecimiento de personal encargado del seguimiento de las compras y del debido proceso. Trabajo conjunto con Departamento de Adquisiciones y Contrataciones Institucional.
7. Falta de Planes de Contingencia.	Coordinación de apoyo con CAPRES para compartir alternativas de contingencia.
8. Retrasos en atención a usuarios por falta de disponibilidad de transporte institucional.	Establecimiento de rutas para atención de usuarios, coordinadas entre las áreas técnicas. Buscar mecanismos que agilicen la cobertura de atención en las diferentes dependencias que demandan apoyo.
9. Falta de enlaces de internet y correos.	Contratar enlaces redundantes.



CONSOLIDACIÓN DE METAS OPERATIVAS

Áreas de Soporte Técnico, Redes y Comunicaciones, Correos Electrónicos y Sitios Web, Seguridad y Respaldo de Datos

Correlativo	Meta	Resultado
1	Mantener la infraestructura informática de la Institución.	Infraestructura informática en funcionamiento
2	Proveer accesorios y consumibles informáticos	Accesorios y consumibles proporcionados

CONSOLIDACIÓN DE METAS ESTRATÉGICAS

Áreas de Soporte Técnico, Redes y Comunicaciones, Correos Electrónicos y Sitios Web, Seguridad y Respaldo de Datos, Desarrollo de Sistemas

Correlativo	Meta	Resultado
3	Gestionar la donación de equipos y programas a través de la Dirección de Cooperación Externa con empresas o instituciones que apoyen en tecnología y recursos informáticos para la institución.	Equipos y programas gestionados
4	Brindar asesoramiento técnico por medio del Departamento de Informática y Sistemas a las dependencias de la Secretaría de Cultura en la formulación e implementación de proyectos informáticos gestionados por la Dirección de cooperación externa ante organizaciones e instituciones que apoyan el sector cultural en el área informática.	Asesorías técnicas proporcionadas
5	Por medio del Departamento de Recursos Humanos y la Dirección de Cooperación Externa gestionar convenios o alianzas con instituciones educativas para que el	Personal técnico gestionado

Departamento de Informática y Sistemas obtenga apoyo de personal técnico informático y los estudiantes adquieran experiencias y apliquen conocimientos en el ámbito laboral.

6	Gestionar apoyo para el fortalecimiento de la infraestructura informática renovando los equipos utilizados en la prestación de los servicios informáticos a través de la Dirección de Cooperación Externa.	Equipos de infraestructura gestionados
7	Promover con apoyo de las nuevas autoridades la obtención de licencias de software especializadas con la gestión de donación de empresas o instituciones que se identifican con la difusión de la cultura y el arte.	Licencias gestionadas
8	Buscar programas alternativos de software libre para satisfacer la demanda de licencias de software especializados.	Programas alternativos proporcionados
9	Elaborar sistemas y herramientas informáticas para incrementar la eficiencia y eficacia de todo el que hacer Institucional.	Sistema implementado
10	Poner a disposición servicios culturales en línea que permitan el acercamiento con la población.	Espacios proporcionados
11	Coordinar compras con el Departamento de Adquisiciones y Contrataciones Institucionales y Casa Presidencial para obtener mejor inversión de recursos económicos en materia de tecnología.	Compras realizadas



V. APROBACIÓN.

El presente plan, entrara en vigencia a partir de la autorización del Secretario de Cultura de la Presidencia de la República.

Autorizado: _____
Dr. Ramón Rivas
Secretario de Cultura de la Presidencia de la República.

Vo.Bo.: _____
Arqta. América Hernández de Villatoro
Directora General de Administración Cultural.

Revisado: _____
Lic. José Manuel Rivas Zacatares
Jefe del Departamento de Organización y Planificación

Formulado y elaborado
Ing. Ricardo Ulises Contreras Brito
Jefe del Departamento de Informática y Sistemas

Ing. Claudia de Campos
Técnico del Departamento de Informática y Sistemas

Fecha de autorizado _____

NOV 2015



VI. CRONOGRAMA

CODIGO	ACCIONES ESTRATEGICAS	METAS UNIDAD	INDICADOR DE LA META	RESULTADO DE ACTIVIDAD	MEDIO DE VERIFICACION	AREA RESPONSABLE	PERSONA RESPONSABLE	PESO DE META Y ACTIVIDAD	META ANUAL DE LA ACTIVIDAD	Meses											
										Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre
GO		1. Mantener la infraestructura informática de la Institución.	Infraestructura informática en funcionamiento					50%	47	2	2	6	2	3	7	2	5	3	5	3	7
		1.1 Realizar Mantenimiento Preventivo e Inventario de Hardware		Equipos informáticos funcionando e inventario actualizado	Informe de mantenimientos realizados	Informática y Sistemas	Joel Zaldaña	8%	5			1			1		1		1		1
		1.2 Realizar Mantenimiento de redes de datos.		Redes de datos funcionando	Informe de redes atendidas	Informática y Sistemas	José Aragón	6%	5			1			1		1		1		1
		1.3 Proteger equipos con antivirus institucional.		Equipos con antivirus en funcionamiento y actualizados	Reporte de computadoras con Antivirus	Informática y Sistemas	José Aragón	6%	5			1			1		1		1		1
		1.4 Realizar mantenimiento a Sitios Web		Sitios Web publicados y en funcionamiento	Acta de aceptación	Informática y Sistemas	Joel Zaldaña	6%	4			1		1				1		1	
		1.5 Realizar mantenimiento a sistemas implementados		Sistemas implementados en funcionamiento	Acta de aceptación	Informática y Sistemas	Angela de Barahona, Teodora de Renderos, Claudia de Campos, Melvin Reyes	12%	4						2						2
		1.6 Brindar Soporte informático		Requerimientos informáticos atendidos	Informe mensual de requerimientos atendidos	Informática y Sistemas	Giovanni Cartagena	12%	12	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
		1.7 Proporcionar servicio de correos electrónicos institucionales.		Servicio de correos electrónicos institucionales en funcionamiento	Informe mensual de correos institucionales	Informática y Sistemas	Claudia de Campos	6%	12	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
GO		2. Proveer accesorios y consumibles informáticos	Accesorios y consumibles provistos					4.00%	24	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
		2.1 Administrar consumibles informáticos.		consumibles informáticos proporcionados a los usuarios	Informe mensual de consumos	Informática y Sistemas	Ana de Cuellar	2%	12	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
		2.2 Administrar accesorios informáticos.		accesorios informáticos proporcionados a los usuarios	Informe mensual de consumos	Informática y Sistemas	Ana de Cuellar	2%	12	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
GE	Establecer alianzas estratégicas con empresas públicas, privadas y organismos internacionales	3. Gestionar la donación de equipos y programas a través de la Dirección de Cooperación Externa con empresas o instituciones que apoyen en tecnología y recursos informáticos para la institución	Gestiones realizadas					2.00%	2										1	1	
		3.1 Elaboración y presentación del proyecto de donación de equipos y programas informáticos		Proyecto presentado	Documento	Informática y Sistemas	Teodora de Renderos	1.50%	1										1		
		3.2 Realizar las gestiones ante la Dirección Cooperación Externa para concretizar el proyecto de donación de equipos y programas informáticos		Gestiones realizadas	Correspondencia	Informática y Sistemas	Ricardo Contreras	0.50%	1											1	



**SECRETARÍA DE CULTURA
DE LA PRESIDENCIA**

GE	Establecer alianzas estratégicas con empresas públicas, privadas y organismos internacionales	7. Promover la obtención de licencias de software especializadas con la gestión de donación de empresas o instituciones que se identifiquen con la difusión de la cultura y el arte.	Licencias de software especializadas obtenidas					2.00%	2									1	1	
		7.1 Identificación y evaluación de las necesidades de licenciamiento de la institución	Necesidades identificadas y evaluadas	Informe	Informática y Sistemas	Jose Aragón		1.50%	1									1		
		7.2 Presentación de necesidades de licenciamiento a la Dirección General de Administración Cultural y la Dirección de Cooperación Externa	Necesidades presentadas	Informe	Informática y Sistemas	Ricardo Contreras		0.50%	1										1	
GE	Fortalecer los bienes y servicios institucionales	8. Buscar programas alternativos de software libre para satisfacer la demanda de licencias de software especializado.	Demanda de licencias de software satisfecha					2.00%	2											2
		8.1 Identificación y evaluación de las necesidades de software especializados	Software identificado y evaluado	Informe	Informática y Sistemas	Giovanni Cartagena		0.50%	1											1
		8.2 Investigación y presentación de programas alternativos de software especializados	Programas presentados	Informe	Informática y Sistemas	Giovanni Cartagena		1.50%	1											1
GE	Diseñar e implementar un Plan de Desarrollo de sistemas Informáticos y/o herramientas informáticas para la automatización de los procesos estratégicos, sustantivos y de apoyo institucional	9. Elaborar sistemas y herramientas informáticas para incrementar la eficiencia y eficacia de todo el que hacer institucional	Sistemas y herramientas implementadas					20.00%	16			4						4	4	4
		9.1 Analizar y diseñar sistema a desarrollar	Diseño elaborado	Documento	Informática y Sistemas	Angela de Barahona, Teodora de Renderos, Claudia de Campos, Melvin Reyes		5.00%	4			4								
		9.2 Desarrollar el sistema solicitado	Sistema desarrollado	Informe de pruebas de funcionamiento	Informática y Sistemas	Angela de Barahona, Teodora de Renderos, Claudia de Campos, Melvin Reyes		6.00%	4									4		
		9.3 Elaborar manuales de sistema y capacitar al personal	Manuales del sistema y Personal capacitado	Documentos	Informática y Sistemas	Angela de Barahona, Teodora de Renderos, Claudia de Campos, Melvin Reyes		3.00%	4									4		
		9.4 Implementar sistema en coordinación con unidad solicitante	Sistema implementado	Documento	Informática y Sistemas / unidad solicitante	Angela de Barahona, Teodora de Renderos, Claudia de Campos, Melvin Reyes		4.00%	4											4
GE	Diseñar e implementar un Plan de Desarrollo de sistemas Informáticos y/o herramientas informáticas para la automatización de los procesos estratégicos, sustantivos y de apoyo institucional	10. Poner a disposición servicios culturales en línea que permitan el acercamiento con la población.	Servicios culturales en línea funcionando					2.00%	1											1
		10.1 Poner a disposición los espacios a Comunicaciones para difundir los servicios	Espacios proporcionados	Informe	Informática y Sistemas	Joel Zaldaña		2.00%	1											1
GE	Gestionar interinstitucionalmente el apoyo técnico y administrativo para el fortalecimiento de la institución	11. Coordinar compras con el Departamento de Adquisiciones y Contrataciones Institucionales y Casa Presidencial para obtener mejor inversión de recursos económicos en materia de tecnología.	Compras realizadas					2.00%	3			1						1		1
		11.1 Identificar los bienes y servicios a adquirir de forma conjunta	Bienes y servicios identificados	Documento	Informática y Sistemas	Teodora de Renderos		0.50%	1			1								
		11.2 Gestionar la compra conjunta con CAPRES y DACI de SECULTURA	Gestiones realizadas	Informe	Informática y Sistemas	Ricardo Contreras		0.50%	1								1			
		11.3 Realizar seguimiento de la adquisición	Seguimiento realizado	Informe	Informática y Sistemas	Teodora de Renderos		1.00%	1											1