



Dirección General de Administración Cultural
Departamento de Informática y Sistemas

PLAN ANUAL DE TRABAJO 2017 DEL DEPARTAMENTO DE INFORMÁTICA Y SISTEMAS

Ing. Ricardo Contreras Brito

Marzo 2017

**SECRETARÍA DE CULTURA
DE LA PRESIDENCIA**



ÍNDICE

I. INTRODUCCIÓN.	3
II. OBJETIVOS.....	4
III. ELABORACIÓN DE DIAGNÓSTICO.....	5
IV. MATRIZ DE RIESGO Y ACCIONES DE CONTINGENCIA.	7
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 2017, en el cual se proponen resultados para contribuir con el alcance de los objetivos estratégicos de la Institución y de apoyo a las competencias de la Secretaría de Cultura.

El Plan Anual de Trabajo comprende resultados operativos como parte fundamental del departamento y los estratégicos definidos en Plan Estratégico de la institución; de igual forma se incluye la matriz de riesgos y acciones de contingencia finalizando con el cronograma para el año 2017.



II. OBJETIVOS.

A. General

Identificar y definir los resultados y acciones estratégicas para el Departamento de Informática y Sistemas que realizará durante el año 2017 de manera 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.
- Proveer continuidad a los servicios de correo electrónico institucional y sitios web de la Institución.
- Identificar servicios que provee la Secretaría de Cultura hacia la población.
- Mantener la infraestructura informática para la prestación de los servicios que se brindan a los usuarios.



III. ELABORACIÓN DE DIAGNÓSTICO.

FORTALEZAS	OPORTUNIDADES
<p>F1 Posee la infraestructura tecnológica de seguridad y comunicaciones necesaria para prestar servicios informáticos a los usuarios.</p> <p>F2 Mantiene un ambiente laboral con buena comunicación y relaciones interpersonales.</p> <p>F3 Cuenta con personal que posee conocimientos en las diferentes áreas técnicas para brindar soporte a usuarios y capacidad de trasladar el conocimiento.</p> <p>F4 Posee controles administrativos y herramientas informáticas establecidas para la prestación de servicios informáticos en la institución.</p> <p>F5 Posee personal con alto grado de responsabilidad y compromiso con la institución.</p> <p>F6 Dispone de conocimientos y competencias técnicas necesarias para brindar asesoramiento en proyectos de tecnología.</p> <p>F7 Mantiene buenas relaciones con otras instituciones de gobierno.</p> <p>F8 Posee de un centro de datos con los equipos que permiten el alojamiento de aplicaciones informáticas con su respectiva protección y resguardo.</p>	<p>O1 Países o entidades externas que realicen donaciones de equipos y licenciamiento de software a través de convenios de cooperación.</p> <p>O2 Instituciones de Educación Media y Superior, que proporcionen recurso humano en áreas técnicas especializadas mediante proyectos de servicio social.</p> <p>O3 Aprovechamiento de capacitaciones a través de la Red de Capacitación Gubernamental, Instituciones u Organizaciones que apoyen con programas o convenios para compartir conocimientos, capacitaciones técnicas y experiencias en el uso de las tecnologías informáticas.</p> <p>O4 Aprovechamiento de una amplia variedad de herramientas informáticas de código abierto que están disponibles para uso gratuito.</p> <p>O5 Aprovechamiento de proyectos de promoción y difusión de las TIC'S.</p>

DEBILIDADES	AMENAZAS
<p>D1 Limitado apoyo de la flota vehicular para desplazamiento a dependencias de usuarios que demandan asistencia informática.</p> <p>D2 Insuficiente personal técnico informático para atender oportunamente a los usuarios.</p> <p>D3 Sobrecarga de trabajo para el personal del departamento.</p> <p>D4 Prolongados tiempos de atención a fallas de los equipos informáticos de los usuarios de la institución.</p> <p>D5 Carencia de licencias de programas especializados para implementación de control de usuarios y limitado servicio de correo electrónico.</p> <p>D6 Falta de recursos económicos para adquirir licencias de programas de ofimática actualizados, de diseño gráfico y multimedia como apoyo a la realización de actividades laborales.</p> <p>D7 Centro de Datos central que opera en condiciones mínimas, pero no cumple los estándares de acceso a instalaciones, condiciones físicas, eléctricas y de contingencia.</p> <p>D8 No se tiene acceso a capacitaciones técnicas informáticas, lo cual limita el aprovechamiento eficiente de los recursos tecnológicos actuales.</p> <p>D9 Carencia de programa para actualización de licencias de sistemas operativos y ofimática de equipos institucionales por falta de presupuesto para su implementación.</p>	<p>A1 Insuficiente asignación presupuestaria a proyectos de fortalecimiento de infraestructura tecnológica.</p> <p>A2 Falla en los equipos de acondicionamiento ambiental para el funcionamiento adecuado del centro de datos central.</p> <p>A3 Usuarios sin adiestramiento en el uso de tecnologías y servicios brindados.</p> <p>A4 Fallas en los enlaces de comunicaciones de la institución.</p> <p>A5 Fallas inminentes de los equipos informáticos que en su mayoría cumplieron su vida útil.</p> <p>A6 Perdida de información institucional crítica de los usuarios derivada de la falta de inversión en equipos centralizados para su resguardo.</p> <p>A7 Catástrofes naturales.</p>



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, aumento de la demanda de servicios debido a equipos que ya cumplieron con su vida útil y falta de personal del departamento.	4	4	16
2. Falta de disponibilidad presupuestaria para ejecución de compras de materiales y repuestos requeridos para funcionamiento de equipos informáticos.	4	4	16
3. Catástrofes naturales y siniestros.	3	4	12
4. Falla en equipos de infraestructura tecnológica del centro de datos.	3	4	12
5. Fallas en los enlaces de comunicaciones de la institución.	3	4	12
6. Falta de comunicación entre personal del departamento.	3	3	9
7. Retraso de gestiones de compra y adquisición de insumos, situación que afecta la prestación oportuna del servicio.	3	3	9
8. Falta de Planes de Contingencia por falta de recursos para su implementación.	3	3	9
9. Falta de disponibilidad de transporte institucional para desplazamiento a dependencias de usuarios que demandan asistencia informática.	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**.

Magnitud de Daño	4	4	8	12	16
	3	3	6	9	12
	2	2	4	6	8
	1	1	2	3	4
	1	2	3	4	
Probabilidad de Amenaza					

ACCIONES DE CONTINGENCIA

Riesgos	Acciones contingenciales
1. Retraso en la cobertura de requerimientos por ampliación de servicios, aumento de la demanda de servicios debido a equipos que ya cumplieron con su vida útil y falta de personal del departamento.	Gestionar con instituciones educativas que los estudiantes realicen sus prácticas profesionales para que apoyen en actividades técnicas del departamento.
2. Falta de disponibilidad presupuestaria para ejecución de compras de materiales y repuestos requeridos para funcionamiento de equipos informáticos.	Gestionar alternativas financieras para realizar las compras producto de donaciones.
3. Catástrofes naturales y siniestros.	Implementar plan de respaldo de información de usuarios en puestos clave priorizados por las autoridades de la institución.
4. Falla en equipos de infraestructura tecnológica del centro de datos.	<p>Gestionar la mejora de las instalaciones del Centro de Datos que incluya condiciones de seguridad de acceso, protección eléctrica, así como posibilitar las medidas de contingencia para los equipos que lo conforman.</p> <p>Implementar nuevas tecnologías de servidores para utilizar al máximo las capacidades del hardware con el uso de herramientas de software de virtualización.</p>
5. Fallas en los enlaces de comunicaciones de la institución.	Implementación de enlaces redundantes en dependencias de mayor cantidad de usuarios.



6. Falta de comunicación entre personal del departamento.

Realizar reuniones quincenales con todo el personal del departamento para compartir actividades realizadas o situaciones pendientes.

7. Retraso de gestiones de compra y adquisición de insumos, situación que afecta la prestación oportuna del servicio.

Establecimiento de procedimientos alternativos para paliar la demanda de insumos.

8. Falta de Planes de Contingencia por falta de recursos para su implementación.

Desarrollar y socializar planes de contingencia de las áreas técnicas críticas para asegurar la continuidad de las operaciones informáticas básicas de la institución.

9. Falta de disponibilidad de transporte institucional para desplazamiento a dependencias de usuarios que demandan asistencia informática.

Utilizar herramientas informáticas de atención remota para solventar los requerimientos de los usuarios institucionales, minimizando el consumo de recursos y proporcionando mayor cobertura en menor tiempo.



V. APROBACIÓN.

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

Autorizado:



Maestra Silvia Elena Regalado
Secretaria de Cultura de la Presidencia de la República.

Vo.Bo.:



Maestra Nohemy Elizabeth Navas
Directora General de Administración Cultural.

Revisado:



Licda. Claudia Ramirez de Iglesias
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 ABR 2017

VI. CRONOGRAMA.

UNIDAD ORGANIZATIVA: DEPARTAMENTO DE INFORMÁTICA Y SISTEMAS

CODIGOS	OBJETIVOS ESTRATÉGICOS	EJES	RESULTADOS Y ACCIONES	INDICADORES DE RESULTADOS	MEDIOS DE VERIFICACIÓN DE LAS ACCIONES	UNIDAD ORGANIZATIVA	PERSONA RESPONSABLE DE EJECUCIÓN	NÚMERO DE ACCIONES ANUALES	PRESUPUESTO DE ACCIONES	MESES											
										E	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D
GE1	4. Implementar un modelo de gestión institucional basado en la calidad y excelencia, que impulse una amplia participación, inclusión y transparencia	4.1 Calidad en el servicio	R.4.1.8 Nivel de aplicación de la Política de Gobierno Electrónico en un 50% a partir de 2019	Inventario de Servicios priorizados y autorizados																	
			4.1.8.1. Levantamiento de inventario de servicios que la institución proporciona a la población		Listado de Servicios institucionales	Direcciones Nacionales y Departamento de Informática y Sistemas	Directores Nacionales / Jefe de Departamento de informática	1	\$ -									X			
			4.1.8.2. Definir del inventario de servicios el orden de prioridades como propuesta de aplicación de la Política de Gobierno Electrónico		Documento de definición de prioridades del listado de servicios institucionales	Direcciones Nacionales y Despacho de Titular	Directores Nacionales / Titular de la Institución	1	\$ -												X
GO1			R. 1. Equipos Informáticos intervenidos	Equipos intervenidos																	
			1.1. Soporte a equipos Informáticos		Informe mensual por Dependencias de los requerimientos atendidos	Departamento de Informática y Sistemas	José Aragón	120	\$7,500.00	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
			1.2. Mantenimiento preventivo a equipos		Informe mensual de Mantenimientos ejecutados	Departamento de Informática y Sistemas	Alexander Urías	550	\$ 500.00	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X

CODIGOS	OBJETIVOS ESTRATÉGICOS	EJES	RESULTADOS Y ACCIONES	INDICADORES DE RESULTADOS	MEDIOS DE VERIFICACIÓN DE LAS ACCIONES	UNIDAD ORGANIZATIVA	PERSONA RESPONSABLE DE EJECUCIÓN	NÚMERO DE ACCIONES ANUALES	PRESUPUESTO DE ACCIONES	MESES											
										E	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D
GO 2			R.2. Infraestructura Informática en funcionamiento	Infraestructura informática funcionando																	
			2.1. Mantenimiento de redes de datos		Informe mensual por Dependencias de redes atendidas	Departamento de Informática y Sistemas	José Aragón	12	\$5,000.00	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
			2.2. Administración de medios de comunicación electrónica		Informe mensual de medios de comunicación electrónica	Departamento de Informática y Sistemas	Claudia de Campos	12	\$ 100.00	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
			2.3. Administración de medios de comunicación web		Informe Trimestral de medios de comunicación web	Departamento de Informática y Sistemas	Joel Zaldaña	4	\$ 200.00			X			X			X			X
GO 3			R. 3. Accesorios y consumibles informáticos proporcionados a usuarios	Accesorios y consumibles informáticos proporcionados																	
			3.1. Administración de accesorios y consumibles informáticos		Informe mensual de entregas de accesorios y consumibles	Departamento de Informática y Sistemas	Mercedes Santamaría	12	\$4,500.00	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X

CODI GOS	OBJETIVOS ESTRATÉGICOS	EJES	RESULTADOS Y ACCIONES	INDICADORES DE RESULTADOS	MEDIOS DE VERIFICACIÓN DE LAS ACCIONES	UNIDAD ORGANIZATI VA	PERSONA RESPONSAB LE DE EJECUCIÓN	NÚMERO DE ACCIONES ANUALES	PRESUPUES TO DE ACCIONES	MESES											
										E	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D
GO 4			R. 4. Organización y clasificación de documentación del departamento	Documentación Clasificada del año 2017																	
			4.1. Definición de tabla documental del departamento		Tabla de clasificación documental del departamento	Departamento de Informática y Sistemas	Mercedes Santamaría	1	\$ -						X						
			4.2. Aplicación de la tabla de clasificación documental.		Informe mensual de avance de clasificación de documentos	Departamento de Informática y Sistemas	Mercedes Santamaría	6	\$ -							X	X	X	X	X	X
GO 5			R. 5. Recomendaciones para ahorro energético en el uso de los recursos informáticos.	Documentos con recomendaciones distribuidos vía electrónica																	
			5.1. Definición de recomendaciones aplicados a los recursos informáticos		Documento semestral de recomendaciones en el uso de recursos informáticos	Departamento de Informática y Sistemas	Alexander Urías	2	\$ -						X						X
			5.2. Distribución masiva de documento de recomendaciones a usuarios de la institución.		Correo masivo de recomendaciones enviadas	Departamento de Informática y Sistemas	Mercedes Santamaría	2	\$ -						X						X



CODI GOS	OBJETIVOS ESTRATÉGICOS	EJES	RESULTADOS Y ACCIONES	INDICADORES DE RESULTADOS	MEDIOS DE VERIFICACIÓN DE LAS ACCIONES	UNIDAD ORGANIZATI VA	PERSONA RESPONSAB LE DE EJECUCIÓN	NÚMERO DE ACCIONES ANUALES	PRESUPUES TO DE ACCIONES	MESES											
										E	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D
GO 6			R. 6. Promover acciones de Igualdad y Erradicación de la Discriminación de Género.	Capacitaciones o charlas recibidas por el personal del departamento.																	
			6.1. Promoción y educación en el tema de género con el personal interno		Documento de asistencia	Unidad de Género	Margarita García	2	-						X						X

JEFE O DIRECTOR QUE AUTORIZA: RICARDO ULISES CONTRERAS BRITO

FIRMA Y SELLO:

