

Indicé

Contenido

INTRODUCCION.....	4
ANTECEDENTES	4
OBJETIVOS	4
ALCANCE DEL DOCUMENTO	5
MARCO METODOLÓGICO.....	5
MARCO NORMATIVO	5
ANÁLISIS DE LA SITUACIÓN ACTUAL	6
CENTREX-Centro Nacional de Tramites de Exportación	8
Situación actual de la estrategia de las TI	9
Impacto del uso y apropiación de las TI.....	9
Principales actividades realizadas	11
Productos o servicios prestados	12
1. Redes sociales, Facebook, Twitter, Instagram.	13
2. OneDrive para compartir y almacenar archivos en la nube.....	13
Actividades sin apoyo de las TI	13
Perfil del directivo frente a las TI	14
Situación actual de los Sistemas Institucionales	14
Sistemas de apoyo	15
Sistemas misionales.....	15
Sistemas misionales de prestación	16
No se cuenta con sistemas misionales en este momento.	16
Sistemas de direccionamiento estratégico	16
Estrategia y Gobierno.....	16
Administración de Sistemas de Información	17
Infraestructura	17

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

Formulario 32 SDE

Conectividad	17
Servicios de operación.....	17
Mesa de servicios especializados.....	18
Análisis financiero del área de TI.....	18
Entendimiento Estratégico	19
Análisis del entorno.....	19
Estrategia institucional.....	20
Estructura de la organización	21
Alineación de las TI con los procesos	22
Modelo de gestión de las TI	22
Estrategia de las TI	22
Definición de los objetivos estratégicos de las TI.....	23
Cadena de valor de las TI	27
Indicadores y riesgos en los procesos de las TI	28
Indicador o mecanismos de seguimiento	29
Causas Internas	29
Causas Externas	30
Consecuencias	30
Evaluación de Controles.....	30
Análisis del Riesgo	30
Plan de implementación de procesos	31
Estructura organizacional del área de TIC	31
Gestión de la información.....	31
Herramientas de análisis	32
Arquitectura de Información	32
Definir Formato	32
Información ingresada por el cuidado.	32
Validación de la Información	33
Consolidar	33
Sistemas de información	33

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

Formulario 32 SDE

Arquitectura de sistemas de información	33
Implementación de sistemas de información.....	34
Servicios de soporte técnico	34
Criterios de calidad y procesos de gestión de servicios de TIC	35
Infraestructura	36
Conectividad	36
Servicios de operación	37
Mesa De Servicios	37
Procedimientos de gestión	37
Iniciativas de uso y apropiación	38
Modelo de Planeación	38
Lineamientos o principios que rigen el PETI	39
Estructura de actividades estratégicas	39
Prioridades de implantación	39
Proyección de presupuesto del área de TI	40
Plan de implantación.....	40
Plan de intervención sistemas de información	40
Plan de proyectos de servicios tecnológicos	41
Administración del riesgo	41

INTRODUCCION

El Plan Estratégico de Tecnologías de la Información de la Secretaría de Desarrollo Económico, busca que la entidad pueda mejorar todos los recursos tecnológicos, sistemas de información y plataformas de atención al público. Así como también incorporar nuevos servicios de atención al usuario en línea.

ANTECEDENTES

La Secretaría de Desarrollo Económico, en el año 2023 identificó oportunidades de mejora de los servicios de atención al ciudadano como ser. Necesidades de renovación de equipo e implementación de nuevos servicios de atención en línea. Se han considerado varias propuestas de mejora, identificadas por directores y jefes de área de la institución.

OBJETIVOS

- Alinear las mejoras de las tecnologías de información con la visión y misión institucional de esta Secretaría de Estado.
- Agilizar los trámites que gestiona esta Secretaría de Estado, mediante el uso de plataformas en Línea.
- Mejorar los equipos de tecnologías de la información de acuerdo con las nuevas tendencias.

ALCANCE DEL DOCUMENTO

El alcance de este documento se limita a las propuestas elaboradas por las unidades y departamentos involucrados en la mejora de los servicios actuales que brinda esta secretaría de Estado. Al igual que la modernización de otros trámites y la renovación de los equipos que permiten el funcionamiento de servicios.

MARCO METODOLÓGICO

Se sostuvieron reuniones con directores, jefes de área y personal técnico. Con el fin de revisar las necesidades de mejora para los servicios informáticos de cada unidad.

Los servicios actuales de áreas como Sectores Productivos y Centro de Tramites de Exportación, requieren mejoras y en algunos casos un sistema de trámites nuevo con mayor interacción con el usuario.

MARCO NORMATIVO

Decreto Ejecutivo Número

PCM-128-2014.

DECRETA: Artículo 1. Créese la Ventanilla Única de Comercio Exterior de Honduras (VUCEH) dependencia de la Subsecretaría de Integración Económica y Comercio Exterior de la Secretaría de Desarrollo Económico, la cual tiene como objeto, permitir a los agentes de comercio exterior realizar a través de un solo punto de entrada, todos los trámites de importación, exportación y tránsito de mercancías.

Artículo 6. La ventanilla única de Comercio Exterior de Honduras (VUCEH) deberá al menos implementar una plataforma tecnológica que contenga los siguientes componentes esenciales y complementarios entre sí: a) Portal(es) informativo(s) que brinde los interesados el detalle de los pasos, costos, tiempos y requisitos relacionados con los procedimientos regulatorios requeridos para la importación, exportación y tránsito de mercancías. B) Plataforma(s) transaccional(es) que brinden a los agentes de comercio, acceso a los procedimientos y sistemas que permitirán a través de internet, solicitar, resolver y obtener registros, permisos y licencias requeridas para exportar e importar. c) Bus

de servicios, que facilite la interoperabilidad con las autoridades competentes, instituciones bancarias, organismos nacionales e internacionales, instituciones públicas y/o privadas, ventanillas únicas de otros países y otros actores necesarios para la facilitación del comercio.

19 de Diciembre ACUERDO No. 383-2014, SECRETARÍA DE DESARROLLO ECONÓMICO, instruyendo a la Dirección General de Protección al Consumidor, dependencia de la Secretaría de Estado en el Despacho de Desarrollo Económico a la creación, en un plazo no mayor a 60 días, del “Observatorio Nacional sobre Seguridad Alimentaria” constituido éste como un sistema de información en donde, en forma diaria, se registren datos sobre producción, demanda, consumo, precios al por mayor y menor, calidades y costos de producción de un paquete de productos de consumo popular que, evaluados en términos de valor alimenticio y nutritivo, sería definido como Lista de Productos para la Seguridad Alimentaria.

ANÁLISIS DE LA SITUACIÓN ACTUAL

En la Secretaría de Desarrollo Económico se han llevado a cabo iniciativas orientadas a mejorar la adopción de TIC, como ser:

Transformación digital

Para mejorar eficiencia en la simplificación y digitalización de trámites de exportación.

En el marco de la cooperación entre la Secretaría de Desarrollo Económico (SDE) y el Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo (PNUD) encaminado a promover la transformación digital y reactivación económica, se ha alcanzado, en una primera fase, se encontraron en la Dirección General Sectores Productivos la simplificación y digitalización de seis servicios de alto impacto para trámites de incorporación, modificación y cancelación de beneficios dentro del régimen de zonas libres.

El acceso en línea a éstos, y otros servicios que se tiene proyectado incorporar, permitirá reducir filas y costos de desplazamientos innecesarios e impactará en la reducción de tiempos de respuesta. La digitalización de estos servicios en línea permitirá un ahorro entre el 25% al 30% en tiempos de respuesta, con cero gastos papel y usencia de presencialidad para trámites con la transformación digital.

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

Formulario 32 SDE

“Este es un avance significado dentro del proyecto de simplificación administrativa del Gobierno de la República para poder darle un mejor servicio a los ciudadanos y a las empresas”

La transferencia de capacidades por parte del PNUD al equipo contraparte institucional, permitirá a la SDE seguir ampliando su oferta de servicios digitales, así mismo permitirá mejorar los controles de gestión interna y recoger el grado de satisfacción directamente de usuarios en relación con el servicio prestado.

Observatorio Nacional de Precios de la Canasta Básica

La Dirección General de Protección al Consumidor adscrita a la Secretaría de Desarrollo Económico, con base legal en la Ley de Protección al Consumidor y su Reglamento de emite un Acuerdo Ministerial con fecha 19 de diciembre del año 2014 lo siguiente: ACUERDO No. 383-2014, SECRETARÍA DE DESARROLLO ECONÓMICO, instruyendo a la Dirección General de Protección al Consumidor, dependencia de la Secretaría de Estado en el Despacho de Desarrollo Económico a la creación, del “Observatorio Nacional sobre Seguridad Alimentaria” constituido éste como un sistema de información en donde, en forma diaria, se registren datos sobre producción, demanda, consumo, precios al por mayor y menor, calidades y costos de producción de un paquete de productos de consumo popular que, evaluados en términos de valor alimenticio y nutritivo, sería definido como lista de productos para la seguridad alimentaria.

Dicho Observatorio Hondureño de Precios al Consumidor, realizará reportes digitales estadísticos de canasta básica, productos de la construcción, útiles escolares, concentrado de consumo animal y costos de la cadena de valor.

El desarrollo del software estadístico se contempla en 6 meses una vez adjudicada y contratada la empresa desarrolladora de software.

Una vez contratada la empresa se nombrará un equipo técnico para el desarrollo del software estadístico.

Presupuesto de 10 millones de lempiras para su desarrollo e implementación.

Se incluirá un módulo de seguimiento de expedientes o un seguimiento de expedientes integrados en el software estadístico del Observatorio Hondureño de Precios al Consumidor.

Se incluirá un módulo en el Observatorio Hondureño de Precios, una aplicación (aplicación en Android y iOS) para la recolección de precios, que será utilizada por los inspectores de la Dirección General de Protección al Consumidor.

CENTREX-Centro Nacional de Tramites de Exportación

El proyecto está en fase 2 para el año 2025.

Fase 1

Un proyecto de ventanilla única de comercio exterior.

Fase 2

Restructurar SECEH (sistema electrónico de comercio exterior de Honduras) para interoperar la información, los sistemas electrónicos y los Datos.

Fase 3

Incorporar todos los trámites de exportación al SECEH.

Dirección General de Sectores Productivos (DGSP).

En el marco de la cooperación entre la Secretaría de Desarrollo Económico (SDE) y el Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo (PNUD) encaminado a promover la transformación digital y reactivación económica, se ha alcanzado, en una primera fase, la simplificación y digitalización de seis (06) servicios de alto impacto para trámites de incorporación, modificación y cancelación de beneficios dentro del régimen de zonas libres. ZOLI está activo

Servicios disponibles en la plataforma de Servicios Ciudadanos On Line (SOL) para la Dirección General de Sectores Productivos adscrita a la Subsecretaría de Desarrollo Empresarial y Comercio Interior.

1. Servicio – Incorporación al Régimen de Zonas Libres (ZOLI) de Operadoras y Operadoras Usuarias.
2. Servicio – Modificación al Régimen de Zonas Libres (ZOLI) de Operadoras y Operadoras Usuarias.

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

Formulario 32 SDE

3. Servicio – Cancelación del Régimen de Zonas Libres (ZOLI) de Operadoras y Operadoras Usuarias.
4. Servicio – Incorporación al Régimen de Zonas Libres (ZOLI) de Usuarias.
5. Servicio – Modificación al Régimen de Zonas Libres (ZOLI) de Usuarias.
6. Servicio – Cancelación del Régimen de Zonas Libres (ZOLI) de Usuarias.

Situación actual de la estrategia de las TI

Estratégicamente se cuenta con una trasformación y renovación de los servicios y productos como ser: Office 365 corporativo donde incluye Microsoft Exchange Server para la gestión y servicio de correo institucional.

Renovación de licencia y compra de Hardware Nuevo, de la Familia Fortinet para la seguridad perimetral informática de nuestra institución.

Modernización del área de estadística de la Dirección General de Protección al Consumidor.

Veeam se especializa en soluciones de copia de seguridad, recuperación ante desastres y disponibilidad de datos. Su tecnología avanzada garantiza que las empresas puedan proteger y recuperar sus datos de manera eficiente y confiable.

Microsoft Defender, por otro lado, ofrece una plataforma de seguridad integral que incluye protección contra amenazas, detección de intrusiones y respuesta a incidentes. Con sus actualizaciones constantes y capacidades de inteligencia artificial, Microsoft Defender ayuda a mantener los sistemas seguros frente a las amenazas emergentes

ADMIA

Esta implementado el módulo del Sistema de inventario de recursos y materiales de la proveeduría, adscrita a la gerencia general de la Secretaría de Desarrollo Económico.

Impacto del uso y apropiación de las TI

En el año 2025, la adopción de las Tecnologías de la Información (TI) sigue siendo crucial a nivel mundial. Su capacidad para transformar continuamente los sectores productivos, la inversión y el desarrollo económico se ha consolidado aún más. Nuestra institución

CONTENIDO DEL PLAN DE TECNOLOGÍA, INFORMACIÓN Y COMUNICACIONES

Formulario 32 SDE

gubernamental depende cada día más de las TI debido a la automatización masiva de procesos y datos, los cuales se han convertido en un activo de elevado y crítico valor para nuestra organización.

Al mismo tiempo, los usuarios se sienten atraídos por herramientas tecnológicas de comunicación alternativas, más sencillas y económicas para interactuar a larga distancia. Esta tendencia ha sido impulsada por el avance de la inteligencia artificial, la realidad aumentada y las redes de comunicación de alta velocidad.

Debido a lo descrito, nuestra institución ha adoptado diversas herramientas tecnológicas de comunicación (TI), como:

1. **Plataformas de colaboración en la nube:** Facilitando el trabajo en equipo y el intercambio de información en tiempo real, sin importar la ubicación geográfica.
2. **Sistemas de videoconferencia avanzados:** Permiten reuniones virtuales con alta calidad de audio y video, mejorando la comunicación y la toma de decisiones.
3. **Aplicaciones de mensajería instantánea:** Ofreciendo un medio rápido y eficiente para la comunicación interna y externa.
4. **Sistemas de gestión de datos y análisis:** Transformando datos en información valiosa para la toma de decisiones estratégicas.
5. **Seguridad cibernética:** Implementando soluciones robustas para proteger la información crítica y garantizar la continuidad operativa.
6. **Sistema integral de gestión de inventario:** Este módulo está diseñado para optimizar y controlar el inventario de recursos y materiales específicos a la proveeduría, la cual está adscrita a la Gerencia Administrativa de la Secretaría de Desarrollo Económico (SDE).

Con la apropiación de estas herramientas, nuestra institución se posiciona a la vanguardia tecnológica, adaptándose a las necesidades y desafíos del entorno moderno.

- Firewall o pared de corta fuegos para la seguridad perimetral de nuestro activo digital más valioso que es la información de nuestros usuarios.
- Antivirus Corporativo para la protección de virus y ransomware.
- Office 365 donde aglomeramos herramientas de comunicación como ser el correo institucional y nos identificamos como institución gubernamental debido a dominio

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

Formulario 32 SDE

territorial (@SDE.GOB.HN), Microsoft Exchange Server es nuestro gestor de correos institucional integrado a Office 365. One Drive es nuestra nube, donde guardamos y compartimos información interna, como herramienta colaborativa y eficaz.

- Veeam se especializa en soluciones de copia de seguridad, recuperación ante desastres y disponibilidad de datos. Su tecnología avanzada garantiza que las empresas puedan proteger y recuperar sus datos de manera eficiente y confiable.
- Microsoft Defender, por otro lado, ofrece una plataforma de seguridad integral que incluye protección contra amenazas, detección de intrusiones y respuesta a incidentes. Con sus actualizaciones constantes y capacidades de inteligencia artificial, Microsoft Defender ayuda a mantener los sistemas seguros frente a las amenazas emergentes.
Ambos juegan un papel crucial en asegurar la infraestructura tecnológica y proteger los datos críticos de una organización.
- Nuestro Sitio web oficial (<https://www.sde.gob.hn>) donde publicamos información oficial de nuestra institución. El Portal de Transparencia de la Secretaría de Desarrollo Económico que está adscrito al IA también esta publicado en nuestro sitio web.
- Nuestro portal interno (<http://portal.tic.sde.hn/>) donde contamos con publicaciones de comunicaciones internas, sistema de Ticket, un apartado de COCOIN, directorio telefónico CCG, enlace para el correo institucional, enlace para trámites del sector de lácteos, Manual de Convivencia CCG, Reglamento Interno, Enlace al SIGEX, Política Institucional del Control Interno, SECEH, Formato para pase de salida y vacaciones, Formato para solicitud de vehículo, Solicitud de Salones SDE-CCG, etc.

Principales actividades realizadas

- Monitoreo del sistema de Ticket donde recepcionamos la solicitud de los usuarios para soporte técnico.
- Monitoreo y respaldo de servidores ubicados en el Data Center.
- Mantenimiento preventivo y correctivo de servidores, estaciones de trabajo, computadoras Portátiles.

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

Formulario 32 SDE

- Instalación y mantenimiento de cámaras -Digitales para el monitoreo de la seguridad en el Archivo General ubicado fuera del Centro Cívico Gubernamental.
- Instalación de puntos de red y commutadores de red en el sistema nacional de la calidad ubicados en Plaza Cívica Gubernamental, Boulevard Fuerzas Armadas contiguo a Chiminike, CA-6.

Productos o servicios prestados

Nuestra institución ha adquirido herramientas tecnológicas de comunicación (TI), como ser:

- Seguridad perimetral de nuestro activo digital más valioso que es la información de nuestros usuarios.
- ESET Endpoint Security Antivirus Corporativo para la protección de virus y ransomware.
- Microsoft Office 365 donde almacenamos herramientas de comunicación como ser el correo institucional y nos identificamos como institución gubernamental bajo el dominio (@SDE.GOB.HN).
- Microsoft Exchange Server es nuestro gestor de correos institucional integrado a Office 365. OneDrive es nuestra nube, donde guardamos y compartimos información interna, como herramienta colaborativa y eficaz.
- Nuestro Sitio web oficial (<https://www.sde.gob.hn>) donde publicamos información oficial de todas las Direcciones en el Portal de Transparencia de la Secretaría de Desarrollo Económico que está adscrito al IA que esta enlazado en nuestro sitio web.
- Intranet (<http://portal.tic.sde.hn/>) donde con publicaciones de comunicaciones internas, sistema de ticket, un apartado de COCOIN, directorio telefónico CCG, enlace para el correo institucional, enlace para trámites del sector de lácteos, Manual de Convivencia CCG, Reglamento Interno, Enlace al SIGEX, Política Institucional del Control Interno, SECEH, Formato para pase de salida y vacaciones, Formato para solicitud de Vehículo, Solicitud de Salones SDE-CCG.
- Veeam se especializa en soluciones de copia de seguridad, recuperación ante desastres y disponibilidad de datos. Su tecnología avanzada garantiza que las empresas puedan proteger y recuperar sus datos de manera eficiente y confiable.

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

Formulario 32 SDE

- Microsoft Defender, por otro lado, ofrece una plataforma de seguridad integral que incluye protección contra amenazas, detección de intrusiones y respuesta a incidentes. Con sus actualizaciones constantes y capacidades de inteligencia artificial, Microsoft Defender ayuda a mantener los sistemas seguros frente a las amenazas emergentes.

Herramientas de TI

1. Redes sociales, Facebook, Twitter, Instagram.
2. OneDrive para compartir y almacenar archivos en la nube.
3. Microsoft teams, para crear reuniones de forma virtual.
4. WordPress, para alojar nuestros sitios web.
5. Smartupp, aplicación de chat de atención al ciudadano.
6. Este proyecto tiene como objetivo implementar Veeam Data Cloud para Microsoft 365, proporcionando una solución robusta y confiable para la protección de datos en entornos de Microsoft 365. La implementación garantizará la seguridad, disponibilidad y recuperación rápida de datos críticos, incluyendo correos electrónicos, archivos y otros datos almacenados en Microsoft 365.
7. Entre las medidas de seguridad disponibles a implementar, se destacan funcionalidades como Microsoft Defender for Office 365, que protege frente a amenazas como malware y phishing, y el Centro de Seguridad y Cumplimiento, que permite gestionar políticas y evaluar riesgos de manera centralizada. Además, se implementan controles avanzados como el Cifrado de Correos y Azure Information Protection, garantizando que los datos sensibles estén protegidos incluso fuera de la organización. Estas herramientas, combinadas con la capacidad de detección y respuesta ante amenazas, refuerzan el entorno de seguridad en la nube, brindando a la organización un control total sobre la privacidad y la integridad de su información.

Actividades sin apoyo de las TI

1. Supervisión de control de precios.
2. Base de estadísticas de precios.
3. Denuncias de Protección al Consumidor.
4. Gestión de Recursos Humanos.
5. Gestión de Archivo.

Perfil del directivo frente a las TI

1. Asegurarse que la institución cuente con el equipo adecuado.
2. Estar al día sobre los avances en tecnología de la información para poder asesorar a las autoridades y hacer planes de cara al futuro.
3. Verificar que el personal este debidamente formado y asistido en el correcto y debido uso de las herramientas y software TIC.
4. Supervisar plazos de entrega de cada proyecto o solicitud.
5. Programar mantenimientos preventivos de equipos y plataformas
6. Supervisar la seguridad de equipos que se conectan a la red.

Recursos dedicados a las TIC: humanos, financieros y tecnológicos

1. Recurso Humano: La Unidad está formada por personal especializado en TIC, como ser administradores sistemas, desarrolladores y tecnólogos en telecomunicaciones.
2. Recurso Financiero: La Unidad cuenta con presupuesto específico para las TIC.
Esto permite adquirir hardware, software, servicios en la nube y licencias necesarias.
3. Recurso Tecnológico: con 4 servidores físicos, un firewall, licenciamiento de antivirus, plataforma de office 365 y 2 alojamientos en nube.

Situación actual de los Sistemas Institucionales

1. (SECEH) Sistema de Tramites de Exportación. Este sistema actualmente está funcionando, pero requiere de una mejora para convertirlo en una ventanilla única de trámites de exportación.
2. SIGEX Sistema de Seguimiento de Expedientes. Actualmente funcionado. En este momento no requiere de mejoras.

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

Formulario 32 SDE

3. Sistema SOL con el trámite de creación de zonas libres, se contempla ingresar más trámites en línea para este año.
4. Sistema de Importación de Lácteos, este sistema requiere una renovación y se contempla migrarlo al sistema SOL para este año 2024.
5. El módulo de Recurso Humanos, actualmente en desarrollo sistema con más funciones para capturar detalles del personal.
6. ADMIA
El módulo ADMIA está implementado dentro del sistema integral de gestión de inventarios. Este módulo está diseñado para optimizar y controlar el inventario de recursos y materiales específicos a la proveeduría, la cual está adscrita a la Gerencia General de la Secretaría de Desarrollo Económico (SDE).

Sistemas de apoyo

1. Sistema Qlikview permite sacar reportaría del sistema de gestión de expedientes.
2. Sistema SOL posee un módulo estadístico que permite extraer información detallada.
3. El módulo ADMIA está implementado dentro del sistema integral de gestión de inventarios. Este módulo está diseñado para optimizar y controlar el inventario de recursos y materiales específicos a la proveeduría, la cual está adscrita a la Gerencia General de la Secretaría de Desarrollo Económico (SDE).

Sistemas misionales

1. SECEH: Sistema Electrónico de Comercio Exterior.
2. SIGEX: Sistema de Gestión de Expedientes.
3. ZOL: Trámites de Zonas Libres.
4. Sistema de Licencias de Lácteos.
5. El módulo ADMIA controla el inventario de recursos y materiales de la proveeduría.

Sistemas misionales de gestión

No se cuenta con sistemas misionales en este momento.

Sistemas misionales de prestación

No se cuenta con sistemas misionales en este momento.

Servicios de información digital, incluidos los portales

1. Sitio web: <https://sde.gob.hn/>
2. Sitio web <https://pgice.sde.gob.hn/>
3. Portal de transparencia: <https://portalunico.ia.gob.hn/#/portal=388>

Sistemas de direccionamiento estratégico

No contamos son sistemas de direccionamiento estratégico.

Situación actual de los servicios tecnológicos

Actualmente estos son los servicios tecnológicos que están funcionando.

1. SECEH <https://seceh.centrex.hn/>
2. Servicio de Alojamiento Sitio Web <https://sde.gob.hn/>
3. Servicio de Alojamiento Sitio Web <https://pgice.sde.gob.hn/>
4. Servicio de internet ISP de contratación.
5. Servicio de correo institucional. <https://login.microsoftonline.com/>
6. Servicio de telefonía VozIP.
7. SOL-SIGOB. <https://sigob.org/hn/SDE/ciudadano/>
8. ADMIA <https://admia.sde.gob.hn/>

Estrategia y Gobierno

1. Roles de mantenimientos preventivos de todos los equipos para asegurar su correcto funcionamiento.
2. Procesos de respaldo de información de servidores.
3. Atención de usuarios mediante formulario de registro y cierre de asistencia.
4. Controles de accesos y navegación en la red para garantizar la seguridad de la información.

5. Revisión de vulnerabilidades de seguridad de forma periódica.

Administración de Sistemas de Información

1. SECEH Sistema de Tramites de Exportación.
2. Sistema SOL, tramites de zonas libres.
3. SIGEX seguimiento de Tramites de Expedientes.
4. ADMIA <https://admia.sde.gob.hn/>

Infraestructura

1. Cuarto de servidores proporcionado por el Centro Cívico Gubernamental.
2. Infraestructura de red proporcionada por el Centro Cívico Gubernamental.
3. Switch de red y router proporcionados por el Centro Cívico Gubernamental.
4. Cuatro servidores instalados en el cuarto de servidores de Centro Cívico Gubernamental.
5. Un firewall instalado en el área de servidores de Centro Cívico Gubernamental.
6. Planta telefónica proporcionada por Centro Cívico Gubernamental.

Conectividad

1. Correo electrónico institucional Outlook office 365 licenciado.
2. Microsoft teams para reuniones y mensajes.
3. One drive para compartir archivos.
4. Tramites de servicios de exportación desde cualquier sitio.
5. Tramites de zonas libres desde cualquier sitio.

Servicios de operación

1. Alojamiento en nube <https://onedrive.live.com/login>.
2. Administración de sistema SECEH <https://seceh.centrex.hn/>.
3. Administración de sistema SIGEX <https://consultas.centrex.hn:8095/inicio.aspx>
4. ADMIA <https://admia.sde.gob.hn/>
5. Veeam Data Cloud para Microsoft 365.
6. Microsoft Defender for Office 365.

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

Mesa de servicios especializados

Se manejan formularios para solicitudes de asistencias relacionados con problemas de red, telefonía, impresoras, instalación de software, problemas de hardware, etc.

Situación actual de la gestión de la información Actualmente

No se cuenta con sistema de gestión documental.

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



Análisis financiero del área de TI

Costos de TI fijos anuales

1. Mantenimiento de sistemas informáticos.....L 77,750.00
2. Aplicaciones informáticas.....L 2,250,115.17
3. Equipos de computación..... L 315,000.00

Dentro de estos reglones presupuestarios se encuentran las renovaciones de licenciamientos, pagos de dominio, hosting y reemplazos de algunos equipos que año con año van quedando desfasados

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

Formulario 32 SDE

Entendimiento Estratégico

Apoyar al logro de los objetivos del Plan Estratégico Institucional de la Función Pública, a través del entendimiento y alineación con el mapa de procesos de la entidad, mediante un portafolio de servicios y plataformas tecnológicas adecuadas, con un equipo de alto desempeño y un conjunto de buenas prácticas que incorporen los lineamientos de Gobierno Digital; para asegurar la calidad de la información y las tecnologías de información y comunicaciones de la entidad y del sector de la función pública, satisfaciendo las necesidades y promoviendo el desarrollo.

Modelo operativo de la organización



Análisis del entorno

Fortalezas

- Se cuenta con el respaldo de las máximas autoridades para comenzar una transformación digital.
- colaboración de los jefes de cada unidad para lograr la digitalización de cada proceso.

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

NCI-TSC/321-00

Formulario 32 SDE

- Personal con mucha experiencia en cada una de las áreas que se deben gestionar.
- Asignación de fondos para poder comenzar la digitalización de cada uno de los trámites.

Debilidades

- Renuencia al cambio por parte de algunos colaboradores.
- Se requiere una mayor asignación de fondos para completar todo el proceso de digitalización y mantenimiento de los servicios.
- Poco personal en el área de TI.

Estrategia institucional

Somos la Secretaría responsable de fomentar el crecimiento en las inversiones y exportaciones, garantizar el acceso a los mercados internacionales, efectividad del funcionamiento del régimen de comercio exterior, facilitar la gestión empresarial, desarrollo de la infraestructura de la calidad y velar por la protección de los consumidores.

CONTENIDO DEL PLAN DE TECNOLOGÍA, INFORMACIÓN Y COMUNICACIONES

NCI-TSC/321-00

Formulario 32 SDE

Estructura de la organización



Sistema de Gestión de la Calidad

No se cuenta con sistema de gestión de calidad

Descripción del flujo y necesidades de información

Información interna

- Sistemas de información
- Nube de Microsoft One Drive
- Correos institucionales

Información externa o ambiental

- Sitios web
- Redes sociales

Información corporativa

- Portal intranet
- Correos institucionales

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

Formulario 32 SDE

Necesidad de implementar un sistema de gestión documental para lograr un mejor manejo de la información y reducir tiempos de respuesta de los trámites.

Alineación de las TI con los procesos

Mediante los planes TI, podremos disponer de herramientas que faciliten la consecución de los objetivos estratégicos, estaremos logrando que todos los procesos estén óptimamente gestionados y controlados para asegurar la calidad y sean soporte del cumplimiento de los objetivos.

Los sistemas que se construirán se alinean con los procesos de transformación digital y con las normas establecidas para cada proceso de los trámites y servicios.

Modelo de gestión de las TI

Nuestro modelo busca que las tecnologías contribuyan al mejoramiento de la gestión, apoyando los procesos para alcanzar una mayor eficiencia y transparentar la ejecución, que facilite la administración y el control de los recursos y que brinde información objetiva y oportuna para la toma de decisiones en todos los niveles.

Estrategia de las TI

Visión Tecnológica de la Secretaría de Desarrollo Económico, ser referente en la gestión tecnológica pública con valioso nivel de transparencia, eficiencia y calidad, que contribuyen al crecimiento económico sostenible e inclusivo y al bienestar social.

Misión tecnológica de la Secretaría de Desarrollo Económico, ser sostenible e inclusivo mediante el diseño y la implementación de políticas públicas tecnologías, relacionadas con el Comercio Interior y Exterior, a fin de contribuir a la competitividad tecnológica y el bienestar social de los sectores productivos y polos económicos del nuestro país.

La función es mantener en línea los sistemas internos de la Secretaría y responsabilidades del departamento de TI como ser garantizar la seguridad perimetral de nuestra red, filtrado de páginas web que visitan nuestros usuarios, mantenimiento preventivo y correctivo de las computadoras de escritorio y portátiles de nuestros usuarios.

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

Formulario 32 SDE

Definición de los objetivos estratégicos de las TI

Los principales objetivos estratégicos de TI para la Secretaría de Desarrollo Económico son:

1. Mejorar la eficiencia y eficacia de los procesos: La implementación de soluciones de tecnología de la información podría ayudar a automatizar y optimizar los procesos internos de la Secretaría, lo que podría mejorar la eficiencia y reducir los costos.
2. Fortalecer la colaboración y la comunicación: Las soluciones de TIC podrían ayudar a la Secretaría a mejorar la colaboración y la comunicación entre sus diferentes direcciones y unidades con otras organizaciones.
3. Mejorar la toma de decisiones: La Secretaría podría utilizar herramientas Tecnológicas y análisis de datos para recopilar, analizar y generar informes de datos estadísticos que podrían ayudar a mejorar la toma de decisiones en materia de Desarrollo Económico.
4. Aumentar la transparencia y el acceso a la información: Las soluciones de TI podrían ayudar a la Secretaría a mejorar la transparencia y el acceso a la información para los ciudadanos, las empresas y otras organizaciones.
5. Mejorar la seguridad de la información: La Secretaría podría implementar medidas de seguridad de TI para proteger la información confidencial y garantizar la continuidad de la institución gubernamental ante eventos imprevistos.
6. Mejorar la competitividad: Una correcta gestión de las TI podría ayudar a la Secretaría a mejorar la competitividad de la economía local y regional, fomentando el desarrollo de nuevas tecnologías y la innovación.

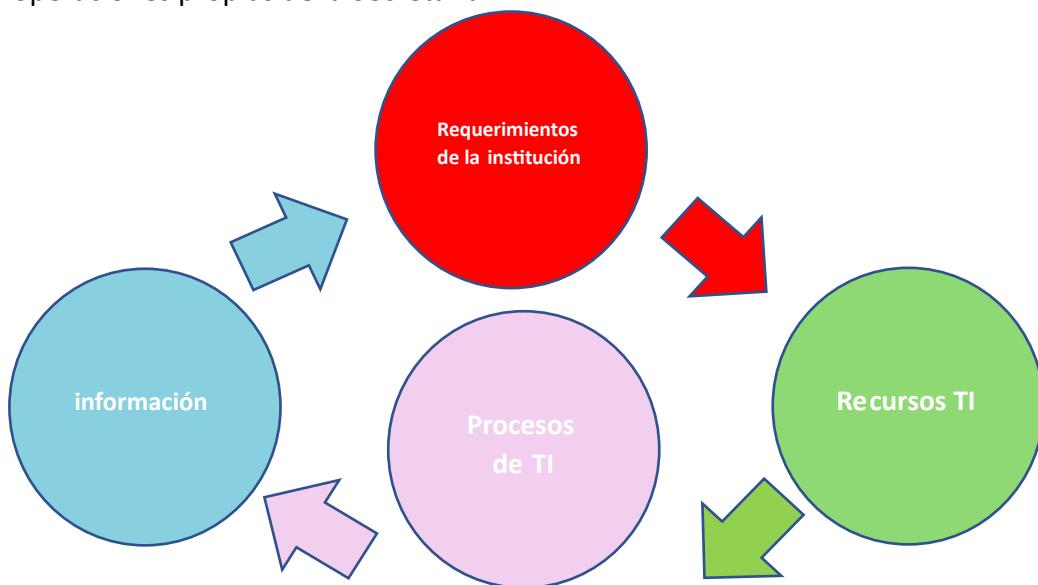
Alineación de la estrategia de las TIC con los planes sectoriales o supra institucionales
Organizar, normalizar los procesos internos del sector gobierno en la producción de información para cumplir las políticas, los planes, los programas y los proyectos sectoriales teniendo en cuenta los lineamientos para la información estatal.

CONTENIDO DEL PLAN DE TECNOLOGÍA, INFORMACIÓN Y COMUNICACIONES

Formulario 32 SDE

Alineación de la estrategia de las TIC con la estrategia de la institución

- Garantizar el vínculo entre los planes de acción de las diferentes direcciones y Unidades con los lineamientos de TIC.
- Mantener y validar la propuesta de valor de TI desde el lineamiento con las operaciones propias de la Secretaría.



Infraestructura

El componente de infraestructura dentro del modelo de gestión de servicios tecnológicos comprende la definición de la arquitectura de la plataforma tecnológica y de los planes de adquisición a partir de los análisis de capacidad, seguridad y de disponibilidad, los cuales recogen las necesidades de infraestructura para soportar tanto los sistemas de información como los servicios tecnológicos. Dentro de este componente se incluyen todos los elementos de infraestructura tecnológica requeridos para consolidar la plataforma que da soporte a los servicios:

- Infraestructura tecnológica: servidores, sistemas de almacenamiento, seguridad y backup, licenciamiento de software de datacenter, esta última infraestructura de equipos de redes y comunicaciones su gestión se encarga el operador del Centro Cívico Gubernamental.

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

Formulario 32 SDE

- Hardware y software de oficina: equipos de cómputo, impresoras, escáneres, software de productividad.

Dado que la política de TI de la Secretaría no tiene considerado adquirir toda la infraestructura propia de un datacenter, esta deberá ser a través de un proveedor que la brinde y la administre, en modalidad de hosting, aunque se recomienda que sea en modo nube para hacer más flexible las capacidades que se requieran. En cualquiera de los casos se debe garantizar la continuidad del servicio.

Datacenter teniendo en cuenta el criterio de alta disponibilidad y los beneficios de un modelo integral de servicio, idealmente se debería integrar la prestación de todos los servicios, para lo cual, la secretaría deberá solicitar al proveedor que cumpla con un mínimo disponibilidad de 24/7, los cuales deben estar ubicados geográficamente en sitios diferentes o solicitar que se tenga un servicio de Office 365, los cuales por sus características ya poseen estas garantías. En el caso de que el proveedor posea sus propios Datacenters, cada uno de los mismos debe cumplir con los estándares mundiales de datacenter (Tier III) correspondiente a los niveles de fiabilidad de un centro de datos y, por tanto, contar con las condiciones físicas para la operabilidad que garanticen la prestación continua de los servicios.

La infraestructura de cada datacenter debe contar con sistemas de control de acceso físico y seguridad perimetral, sistemas de detección y extinción de incendios, sistema eléctrico con autonomía (sistema de adecuación eléctrica independiente para la red de servidores, sistema de redundancias N+1 para UPS y plantas eléctricas), sistema de control de condiciones ambientales y el cableado estructurado (por lo menos categoría 6), adicionalmente debe permitir que el servicio no se vea afectado debido a detenciones por operaciones de mantenimiento básicas. Se debe validar, de acuerdo con el proveedor, si la redundancia está dada a nivel de los datacenter o a nivel de los elementos de infraestructura.

Es indispensable definir los SLA con el proveedor para cada uno de los elementos. La Secretaría no cuenta con infraestructura propia, los servidores deberían de ser virtuales en un ambiente como Windows Azure o WMware (esta sugerencia se da con base a la mayoría de los servidores de la entidad tienen como sistema operativo Windows), como mínimo con las características necesarias para cada servicio; el software debe estar incluido dentro del servicio que se presta por parte del tercero. El proveedor deberá brindar un software de Monitoreo de Hardware, software y de Sistemas Operativos.

CONTENIDO DEL PLAN DE TECNOLOGÍA, INFORMACIÓN Y COMUNICACIONES

Formulario 32 SDE

Los servidores deberán estar en capacidad de que se pueda hacer backup a nivel del sistema como de los servicios que presta.

Los servidores deben permitir la capacidad de ser administrados remotamente desde diferentes lugares.

Debe permitir ser flexible en redundancia y capacidades; en caso de que se tenga servidores físicos el proveedor deberá permitir que el control remoto de estos se haga a nivel de la tarjeta de red.

Sistema de seguridad

En cuanto a ciberseguridad, la Secretaría cuenta con todos los elementos necesarios para garantizar la seguridad informática, entre ellos al menos un equipo firewall, por lo cual corresponde al perímetro de la red, para proteger ciertos servicios internos. con una plataforma de antivirus para proteger tanto los servidores como los equipos de usuarios finales para este año 2024 estamos en la licitación de nuevas versiones de firewall y del antivirus.

Servicios

1. Office 365.
2. Antivirus corporativo.
3. Intranet Portal institucional (<http://portal.tic.sde.hn/>)
4. Web oficial de la secretaria de desarrollo económico: (<https://www.sde.gob.hn/>)
5. SECEH Sistema Electrónico de Comercio Exterior de Honduras -Centro de Tramites de Exportación. (<https://seceh.centrex.hn/>).

Aplicaciones

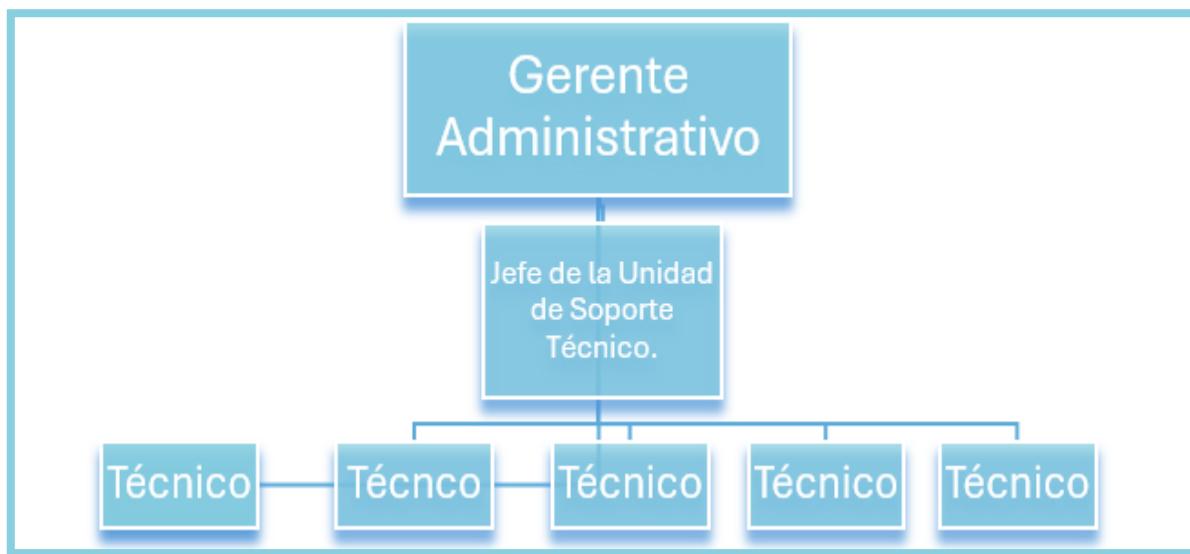
1. Dentro del paquete de office 365 tenemos formularios de Microsoft Forms, se recibe y gestionamos solicitud del usuario, que le denominamos tique de soporte técnico. Office 365 nos ofrece una plataforma de streaming
2. Dominio de los equipos con Windows Server.

Usuarios

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

Formulario 32 SDE

De acuerdo con estos elementos, la estrategia de TI propuesta para la Secretaría es la siguiente: Generar soluciones de valor sobre las necesidades e iniciativas de las dependencias de la entidad, adquisición e implementación de proyectos tecnológicos oportunos a través de empresas conocedoras de la industria, sin generar vacíos en la construcción para las arquitecturas tecnológicas institucionales, y priorizando el desarrollo de proyectos en tiempos cortos de implementación, y con alto impacto en los usuarios finales. Asimismo, se incorporará la elaboración de lineamientos trasversales para el sector en acompañamiento de lineamientos internos, bajo un modelo de priorización institucional con el cual se evitará el aislamiento de información, y se incentivarán en los componentes de información del sector. Dado que la estrategia se concentrará en estos focos, se deberá garantizar la transferencia de conocimientos y desarrollo de competencias organizacionales, durante el proceso de desarrollo de las diferentes iniciativas.



Cadena de valor de las TI

De acuerdo con la metodología utilizada en la Secretaría estos son los siguientes indicadores de gestión.

Nombre	Descripción
Nivel de ejecución del Plan de Estratégico de TI	Medirá el avance en la ejecución de los proyectos y actividades del plan estratégico de TI

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

Formulario 32 SDE

Base de datos con aseguramiento	Uso efectivo de los sistemas y servicios de información de la secretaría, en función de que las bases de datos cumplan los requisitos de conformidad que se desarrollan a través de los procesos de gestión de T.I.
Disponibilidad de información en medios de T.I.	Uso efectivo de los sistemas y servicios de información de la entidad estatal.
Nivel de requerimientos de desarrollo y mantenimiento implementados	Medir el avance en el desarrollo de los requerimientos y el mantenimiento de los sistemas de información con respecto a las necesidades de la arquitectura institucional.
Disponibilidad de las capacidades	Medir el nivel de operación para mantener el uso de los sistemas de información con base en la plataforma tecnológica
Oportunidad en la solución a novedades de la plataforma tecnológica	Medir la oportunidad en la solución de novedades para mantener el uso de los sistemas de información con base en la plataforma tecnológica

Indicadores y riesgos en los procesos de las TI

En cuanto a riesgos se pueden valorar los siguientes:

Caracterización del Riesgo

Descripción

Generar e implementar soluciones tecnológicas que provean en forma oportuna, eficiente y transparente la información necesaria para el cumplimiento de los fines misionales de la Secretaría de Desarrollo Económico y formular lineamientos de estándares y buenas prácticas para el manejo de la información del sector de desarrollo económico.

Causas

1. Desconocimiento y no aplicación de Políticas de Seguridad de la Información.
2. Falla de análisis de vulnerabilidad/amenazas en los activos de información.
3. Desactualización o no existencia de la documentación de los sistemas de información.
4. Faltas de pruebas suficientes del sistema antes de sacarlo a producción.

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

Formulario 32 SDE

5. Intereses particulares por las personas encargadas de manipular el sistema.
6. No contar con la infraestructura necesaria para el buen funcionamiento del sistema.
7. Favorecimiento de intereses particulares.
8. Asignación de recursos insuficientes.
9. Vulnerabilidad en los prestadores de servicios externos.

Riesgos

Sistemas de información susceptibles de manipulación o adulteración.

Consecuencias

1. Pérdida de credibilidad en la imagen institucional.
2. Demandas Judiciales.
3. Detrimiento patrimonial.
4. Pérdida de información.

Controladores

1. Política de seguridad de la información.
2. Política de gestión de base de datos.
3. Documentos del sistema de información.
4. Documentación de los mapas de riesgos de los proyectos.
5. Realización de pruebas y validación de vulnerabilidad.
6. Seleccionar personal idóneo para el desarrollo y manejo de los sistemas de información.

Indicador o mecanismos de seguimiento

1. Revisión controles de los riesgos en los Subcomités de gestión riesgos.
2. Informes de supervisión y/o Productos.
3. Nivel de gestión.
4. Auditorías.

Nombre del Riesgo: Generación de islas tecnológicas en la entidad.

Clasificación del Riesgo: Riesgo Estratégico.

Causas Internas

1. Desconocimiento de los lineamientos y/o políticas publicadas por la Unidad de TIC.
2. Contratación de proyectos de tecnología sin tener el buen visto previo de la Unidad de TIC.

Causas Externas

1. Generación de convenios que impliquen tecnología sin el visto bueno de la Unidad de TIC.
2. Aceptación de donaciones sin visto bueno de la Unidad de TIC.
3. Obtención de sistemas de información sin medir el impacto tecnológico y legal informático.

Consecuencias

1. Generación de islas informáticas.
2. Dificultad para la implementación de estándares y buenas prácticas definidas por el sector de TI.
3. Problemas en la adquisición e integración de infraestructura tecnológica.
4. Modificaciones al plan de acción y al plan adquisición de bienes y servicios.
5. Ausencia de soportes a nivel interno para los aplicativos adquiridos.
6. Retraso en el desarrollo de proyectos.
7. Problemas para el mantenimiento de la infraestructura tecnológica.
8. Problemas para el aprovisionamiento de soporte de los sistemas de información.
9. Incumplimiento a normas vigentes con respecto a tecnología.
10. Anulación de proyectos.

Evaluación de Controles

Naturaleza del Control: Preventivo

1. Seguimiento aleatorio a la gestión.
2. Generación de visto bueno del jefe de la oficina de TIC sobre el estudio previo del proyecto enviado por las dependencias antes de remitirlo al Grupo de Gestión Contractual.

Análisis del Riesgo

Antes de Controles

Probabilidad: 2.

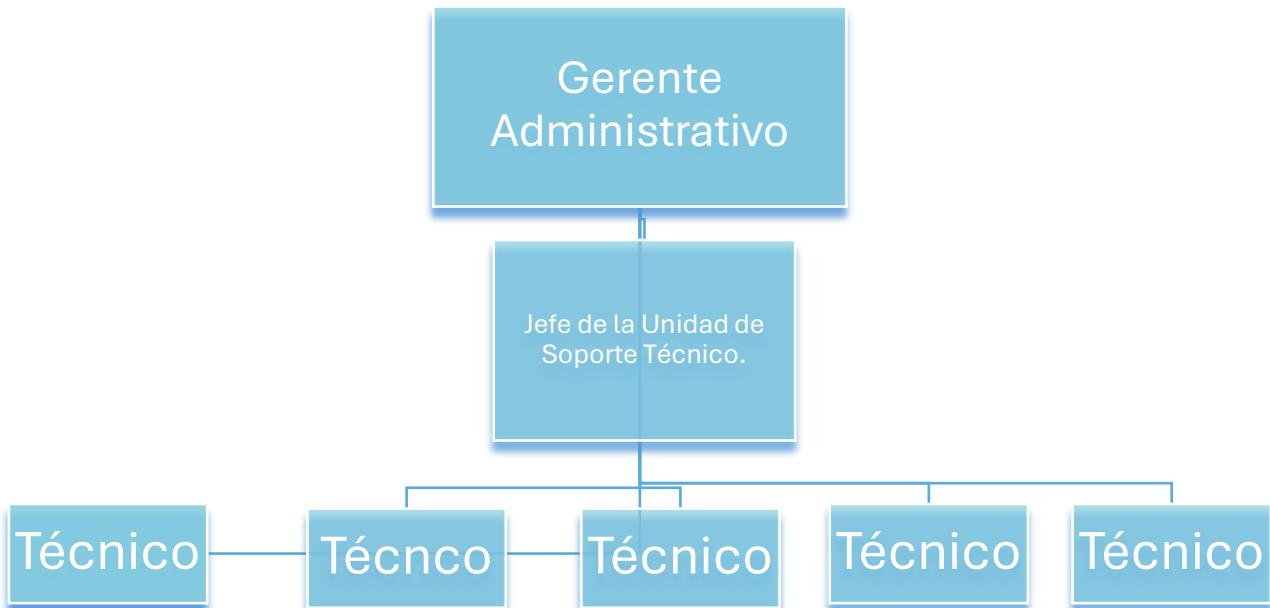
Impacto: 5

1. Resultado Antes de Controles: Extremo •
2. Despues de Controles o Probabilidad: 2
3. Impacto: 1
4. Resultado Despues de Controles: Bajo

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

Plan de implementación de procesos

El plan está desarrollado para los próximos años de acuerdo los proyectos que se definen en el



presente Plan Estratégico de Tecnologías de la información (PETI), como se indica se iniciará fortaleciendo sistemas de información, integración entre ellos e interoperabilidad todo con el fin de brindar un mejor servicio al pueblo hondureño.

Estructura organizacional del área de TIC

Gestión de la información

El modelo de Gestión de la Información sigue un esquema de actividades que busca obtener la cadena de valor del flujo de información, cuyo origen es la comunicación primaria de los diferentes sistemas de información que van siendo trasladados por los diferentes eslabones de la cadena de valor de la entidad hasta lograr un valor agregado en los procesos de toma de decisiones.

Herramientas de análisis

La Secretaría De Desarrollo Económico dentro de las herramientas de análisis de datos tiene a la plataforma QlikView que es nuestra solución clásica de analítica de datos.

QlikView - Interconectado con SIGEX, (Sistema de Gestión de Expedientes).

Arquitectura de Información

Como punto de partida, cuando en la entidad se hable de Arquitectura de Información se debe partir del concepto de Gestión del Ciclo de la Información.



Definir Formato

La definición del formato de información es la actividad más importante y sensible de la cadena de valor. Esta no puede tener errores o ambigüedades, dado que se selecciona el número de expediente para extraer esta información y asegurar que el formato es la integridad y veracidad de la información.

Información ingresada por el cuidado.

Se definen los mecanismos de recolección de datos, con un número de expediente teniendo en cuenta la usabilidad que permitan un ingreso fácil y rápida de los datos con un número

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

de identificación de expediente alfanumérico. En esta actividad también se contemplan elementos de validación primaria de datos, seguridad, perfilamiento de usuarios y canales de comunicación.

Validación de la Información

Este efecto permite realizar una causa de mejoramiento continuo que aporte significativamente al resultado de la recolección y los resúmenes ejecutivos que más adelante serán evaluados por los tomadores de decisiones de la organización. Sin él, no habría un esquema de aseguramiento de la calidad y el resultado de las actividades no sería correcto.

Consolidar

La actividad de consolidación es cíclica y periódica lo que conlleva a que el tamaño y capacidad de almacenamiento puede ir incrementando y debe ser aprovisionado por la organización de TI.

La zona de datos centraliza los datos desde los sistemas de información y almacenan históricos de manera periódica. El diseño de las zonas responde a una lógica de la prestación de servicios, más que a la lógica de los sistemas de información, cada vez que las mismas se consolidan como las herramientas que facilitan el análisis con la mirada especializada del negocio.

Sistemas de información

Para apoyar los procesos misionales y de apoyo en una organización, es importante contar con sistemas de información que se conviertan en fuente única de datos útiles para la toma de decisiones en todos los aspectos; que garanticen la calidad de la información, dispongan recursos de consulta a los públicos de interés, permitan la generación de transacciones desde los procesos que generan la información y que sean fáciles de mantener

Arquitectura de sistemas de información

El bosquejo de la arquitectura de sistemas de información se basa en la definición del contexto en el que se encuentra la Secretaría De Desarrollo Económico y en las relaciones en términos de información que se entregan o reciben entre los diferentes actores que intervienen. A partir de esto,

CONTENIDO DEL PLAN DE TECNOLOGÍA, INFORMACIÓN Y COMUNICACIONES

Formulario 32 SDE

se establecen las categorías de información y los flujos de comunicación que se deben garantizar para que estos sistemas gestionen y produzcan la información que requiere la entidad.

Implementación de sistemas de información

Para generar valor en la Secretaría de Desarrollo Económico, se gerencia todo el proceso desde la definición del alcance, la construcción de las herramientas, la implantación para soportar los procesos involucrados, pero principalmente buscando el uso efectivo de las soluciones por parte de los usuarios finales.

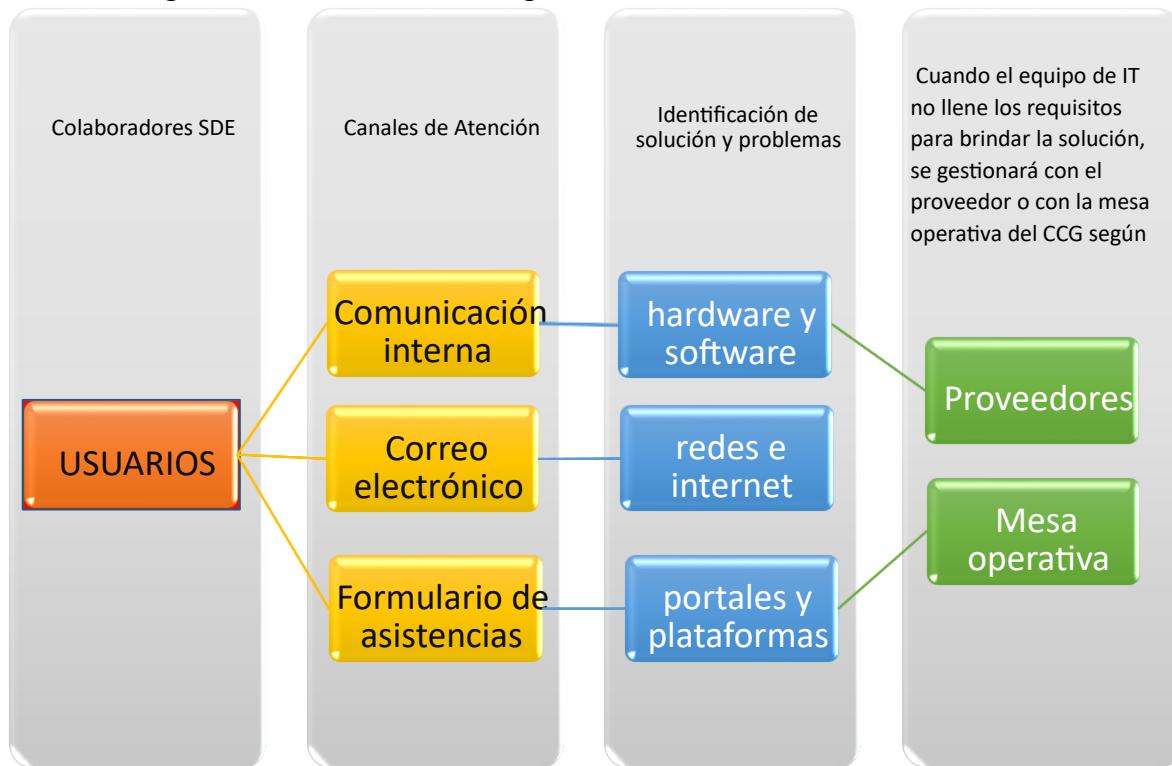
Se debe considerar los siguientes aspectos:

1. Definición de alcance y análisis de requerimientos
2. Construcción del sistema
3. Puesta en producción de la solución incluyendo pruebas y capacitaciones.
4. Uso de la solución

Servicios de soporte técnico

Considerando que la Secretaría De Desarrollo Económico tiene a través de un operador del Centro Cívico Gubernamental la gestión de los servicios de la capa 1 hasta la capa 7 de modelo OSI.

Modelo de gestión de servicios tecnológico



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

NCI-TSC/321-00

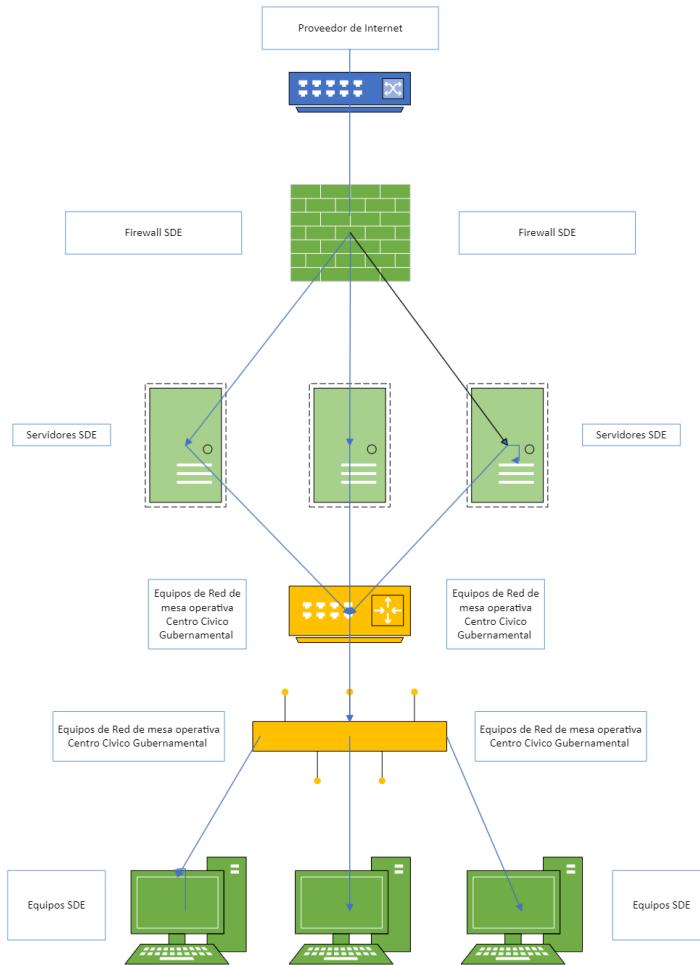
Formulario 32 SDE

Criterios de calidad y procesos de gestión de servicios de TIC

Descripción	Criterios de Calidad
Servicio de antivirus	Licenciamiento, efectivo ante ataques.
Servicio de Hosting	Alta disponibilidad, tolerancia a fallos, escalabilidad
Servicio de Nube	Alta disponibilidad, tolerancia a fallos
Servicio de Correo Institucional	Alta disponibilidad, tolerancia a fallos
Microsoft Defender	Alta disponibilidad, tolerancia a fallos
Veeam Backup de Correo	Alta disponibilidad, tolerancia a fallos

CONTENIDO DEL PLAN DE TECNOLOGÍA, INFORMACIÓN Y COMUNICACIONES

Infraestructura



Conectividad

Conectividad vía internet desde cualquier parte del mundo a las siguientes plataformas:

1. Sistema SECEH
2. Sistema SIGEX
3. Sistema SOL
4. Sitio web sde.gob.hn
5. Sitio web pgice.sde.gob.hn
6. Correo electrónico
7. Nube para compartir archivos OneDrive

Servicios de operación

1. **La salud y el rendimiento del dispositivo:** se revisan los equipos periódicamente para verificar su correcto funcionamiento.
2. **Congestión de la red:** se monitorea y se restringe la navegación, con el fin de evitar la saturación de la red y prevenir ataques cibernéticos.
3. **Ataques y amenazas cibernéticas:** inspección de firewall para extraer reportes que permitan identificar problemas de red o actividad inusual en la navegación de los usuarios.
4. **Problemas de rendimiento:** Problemas de procesamiento o acceso a las plataformas de red que brindan trámite en línea a la ciudadanía.

Mesa De Servicios

La mesa de servicios de la Secretaría de Desarrollo Económico funciona de tres maneras.

1. Solicitudes de asistencia que resuelve la unidad TIC: Problemas de hardware y software, problemas de accesos, creación de cuentas nuevas, problemas de impresión.
2. Solicitudes de asistencia que se escalan a la mesa de atención operativa del Centro Cívico Gubernamental, problemas de telefonía, problemas de red o internet.
3. Solicitudes de acceso a plataformas de trámites se escalan a nuestros proveedores de servicios tercerizados. SECEH, SIGEX, SOL.

Procedimientos de gestión

1. Gestión de dictamen de equipo: solicitud realizada de forma electrónica o vía comunicación interna, para determinar que el equipo computo ya se encuentra obsoleto o totalmente averiado.
2. Gestión de compra de equipos: Solicitud realizada por la Gerencia Administrativa de forma electrónica o vía memorándum solicitando especificaciones de equipos para realizar su compra.
3. Gestión de asistencias de usuarios: Solicitud realizada por los usuarios de forma electrónica o vía memorándum para asistencias de equipos, software o red.
4. Gestión para publicaciones en sitios web: solicitud realizada por los usuarios con el visto bueno de un director o directora de unidad, de forma electrónica o vía comunicación interna para realizar publicaciones en los sitios web de la Secretaría de Desarrollo Económico.

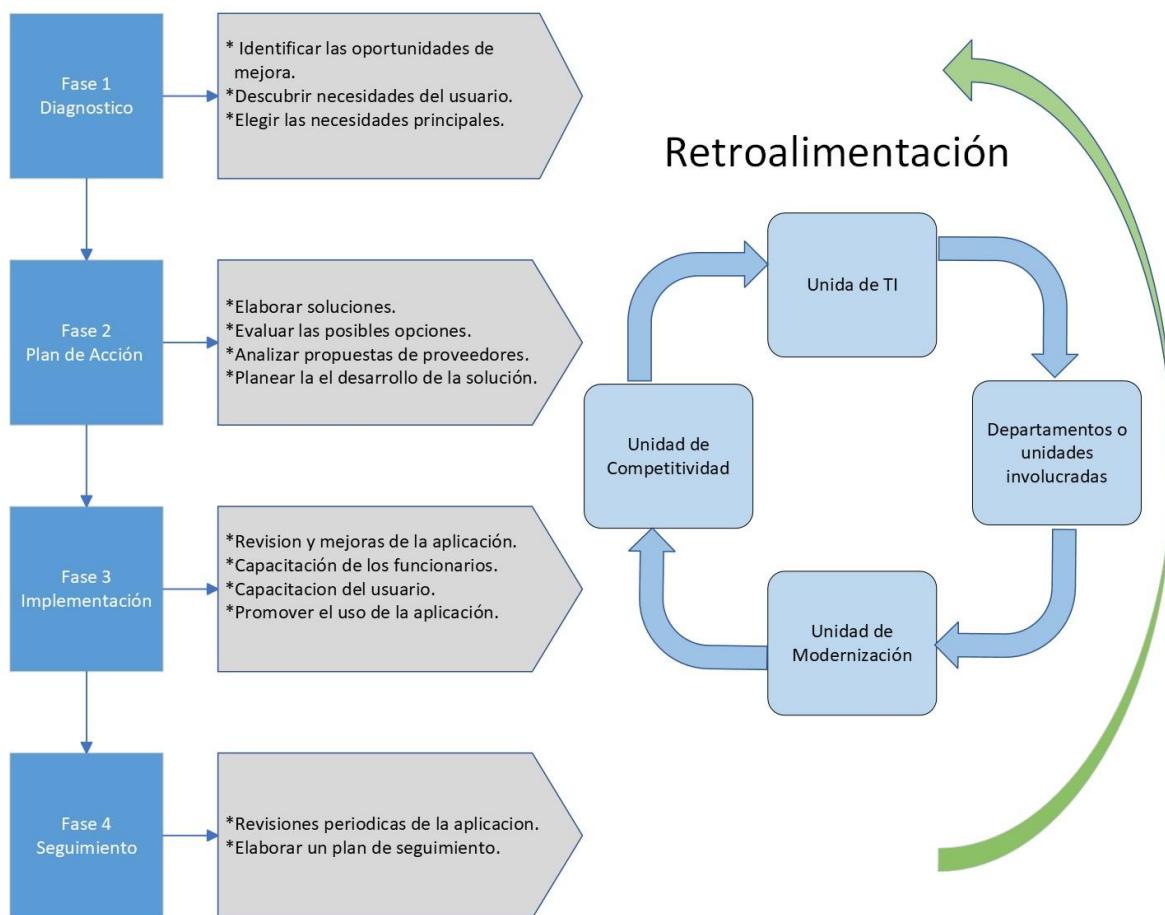
CONTENIDO DEL PLAN DE TECNOLOGÍA, INFORMACIÓN Y COMUNICACIONES

Formulario 32 SDE

Iniciativas de uso y apropiación

1. La identificación de iniciativas de tecnología que se encuentran en ejecución en esta Secretaría de Estado
2. Fortalecer el desarrollo de las competencias internas requeridas para la adecuada gestión de las TI.
3. Promover la cultura de gestión del cambio en la adopción de las tecnologías actuales y emergentes, como un elemento transformador en la Entidad.
4. Reducir la brecha digital e incrementar su desarrollo gracias a la apropiación de las TI como apoyo a las acciones encaminadas al logro de los objetivos estratégicos.

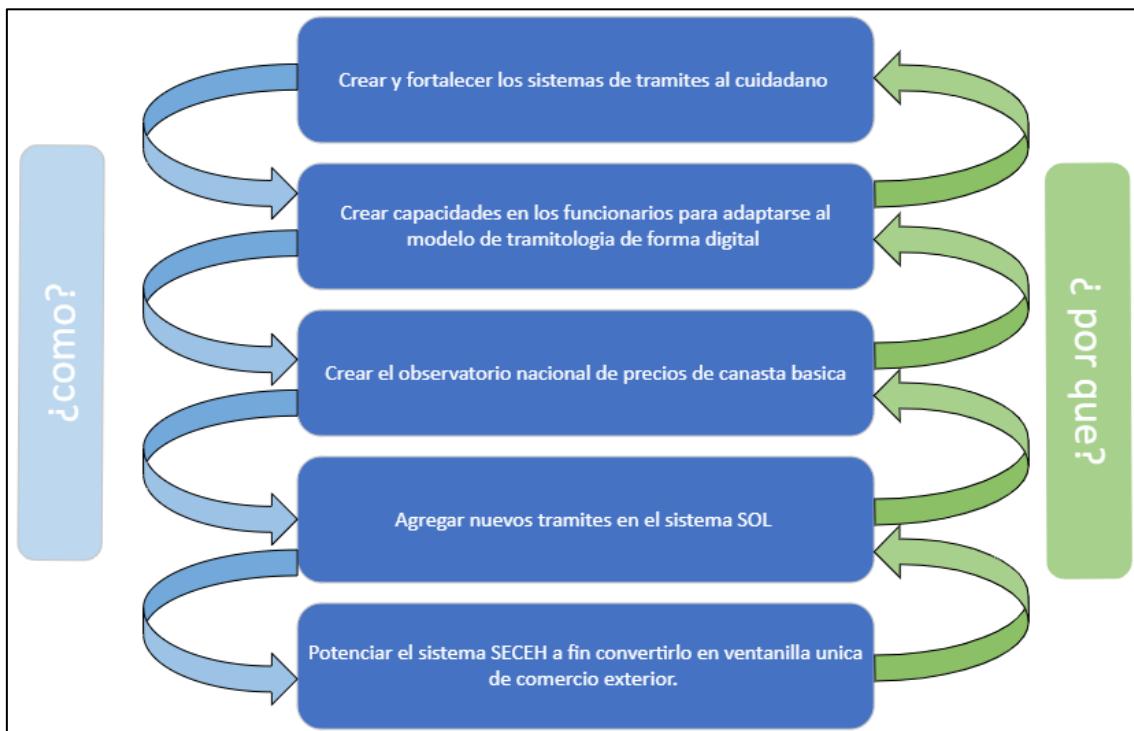
Modelo de Planeación



Lineamientos o principios que rigen el PETI

1. Las restricciones presupuestales incidirán en la priorización de las iniciativas previstas.
2. Se da prioridad a la integración de los sistemas misionales.
3. Se evaluará que las tendencias tecnológicas a adquirir sean pertinentes y adaptables a la infraestructura existente.
4. La alineación de las soluciones con los procesos se hará aprovechando las oportunidades de la tecnología, según el costo/beneficio.

Estructura de actividades estratégicas



Prioridades de implantación

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

Formulario 32 SDE

1. Potenciar el sistema SECEH a fin convertirlo en una ventanilla única de Comercio Exterior.
2. Agregar nuevos trámites al sistema SOL.
3. Crear el Observatorio Nacional De Precios.

Proyección de presupuesto del área de TI

1. Proyección de presupuesto para mejora del sistema SECEH: L3,000,000.00
2. Proyección de presupuesto para creación del sistema de observatorio nacional de precios: L10,000,000.00

Plan de implantación

1. Formación necesaria para la implantación, tanto a usuarios finales como al equipo que se encarga de realizar las pruebas de implantación y aceptación del sistema.
2. Preparación de la infraestructura necesaria para la incorporación del sistema al entorno de operación.
3. Instalación de todos los componentes y procedimientos manuales y automáticos asociados a cada sistema de información implicado en la implantación.
4. Ejecución de los procedimientos de carga inicial y migración de datos, si se determinó su necesidad.
5. Realización de las pruebas de implantación y aceptación del sistema.
6. Formalización del plan de mantenimiento.

Plan de intervención sistemas de información

Acción	Resultado	Indicadores de Resultado	Fuente de Verificación
Verificar propuestas adecuadas a los objetivos de mejora digital institucional.	Por determinar en licitación	Verificable en las propuestas revisadas por la Comisión de Licitación	Documentación de las bases de licitación
Supervisión del proceso de elaboración y avances de los sistemas	Por determinar	Presentación de avances	Documentación de los avances presentados
Verificación de capacitaciones para usuarios y funcionarios	Por determinar	Sesiones de capacitación de usuarios y personal	Grabación de capacitaciones

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

Formulario 32 SDE

Supervisión de la implementación del sistema	Por determinar	Sistema en funcionamiento en óptimas condiciones	Entrega de la documentación del sistema
--	----------------	--	---

Plan de proyectos de servicios tecnológicos

Proyecto	Categoría	Beneficio
Mejora del sistema SECEH.	Mejoras de sistema	Crear ventanilla única de comercio exterior
Creación De Sistema Para Observatorio Nacional De Precios.	Creación de Sistemas	Obtener datos estadísticos para toma de decisiones
Actualización de Antivirus.	Ciberseguridad	Mejorar la protección de los equipos ante cualquier ataque.

Plan proyecto de inversión

No aplica

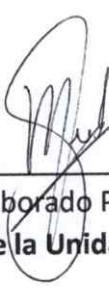
Recuperación de la inversión

No aplica

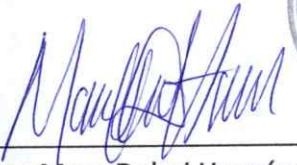
Administración del riesgo

No aplicación

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



Elaborado Por Marlon Sanchez
Jefe de la Unidad de Soporte Técnico.



Aprobado por Mary Delmi Hernández Sanchez
Gerente Administrativo.