



MINISTERIO DE TRABAJO Y
SEGURIDAD SOCIAL

**Dirección General Administrativo Financiera
Departamento de Tecnologías de Información y
Comunicación**

**Plan Estratégico de Tecnologías de Información y
Comunicación 2018-2022**

Código: DGAF-18.5-PETIC-01

**Versión 3.0
San José, Costa Rica**

Junio 2020

 MTSS MINISTERIO DE TRABAJO Y SEGURIDAD SOCIAL	Dirección General Administrativa Financiera Departamento de Tecnologías de Información y Comunicación	Código: DGAF-18.5
	Plan Estratégico de Tecnologías de Información y Comunicación 2018-2022	Código: PETIC-01
		Página 2 de 32

2 Lista de aprobadores y revisores

Lista de Aprobadores y Revisores		
Rol	Nombre/Cargo/Dependencia	Digital
Elaboró/Revisó	MSc. Leda Hernández Cordero Coordinadora Unidad de Seguridad Informática Gestión de Calidad y Riesgo Departamento de Tecnologías de Información y Comunicación	
	Lic. Gilberth González Torres Coordinador Unidad de Proyectos y Gestión Administrativa Departamento de Tecnologías de Información y Comunicación	
	Lic. Julio Zamora Valerio Coordinador Unidad de Sistemas y Gestión Administrativa Departamento de Tecnologías de Información y Comunicación	
	MSc. Alexander Pineda Cordero Coordinador Unidad de Bases de Datos Departamento de Tecnologías de Información y Comunicación	
	Lic. Michael Vargas López Coordinador Unidad de Infraestructura Telecomunicaciones y Soporte Técnico Departamento de Tecnologías de Información y Comunicación	
Aprobó/Autorizó	Lic. Jorge Víquez López Jefe Departamento de Tecnologías de Información y Comunicación	

 MTSS MINISTERIO DE TRABAJO Y SEGURIDAD SOCIAL	Dirección General Administrativa Financiera Departamento de Tecnologías de Información y Comunicación	Código: DGAF-18.5
	Plan Estratégico de Tecnologías de Información y Comunicación 2018-2022	Código: PETIC-01
		Página 3 de 32

3 Índice

1	Portada	1
2	Lista de aprobadores y revisores	2
3	Índice	3
4	Introducción	5
5	Ministerio de Trabajo y Seguridad Social	7
5.1	Estructura Organizacional del MTSS	8
6	Departamento de Tecnologías Información y Comunicación	9
6.1	Situación actual	9
6.2	Estructura Funcional	9
6.3	Marco de Competencias	10
6.4	Presupuesto	11
6.5	Plataforma Tecnológica	11
6.5.1	Hardware	12
6.5.2	Software	12
6.6	Telecomunicaciones	12
6.7	Sistemas de Información	13
6.8	Capital Humano	13
6.9	Logros alcanzados	13
7	Metodología PETIC 2018-2020	15
7.1	Análisis FODA	16
8	Marco Filosófico del DTIC	18
8.1	Misión	18
8.2	Visión	18
8.3	Valores	18

 MTSS MINISTERIO DE TRABAJO Y SEGURIDAD SOCIAL	Dirección General Administrativa Financiera Departamento de Tecnologías de Información y Comunicación	Código: DGAF-18.5
	Plan Estratégico de Tecnologías de Información y Comunicación 2018-2022	Código: PETIC-01
		Página 4 de 32

9	Objetivos estratégicos	19
10	FACTORES CRÍTICOS DE ÉXITO	28
11	Control de Cambios o Versiones	29
12	ANEXOS	30
	ANEXO 1	31
	Marco Legal del DTIC	31
13	GLOSARIO	32

 MTSS MINISTERIO DE TRABAJO Y SEGURIDAD SOCIAL	Dirección General Administrativa Financiera Departamento de Tecnologías de Información y Comunicación	Código: DGAF-18.5
	Plan Estratégico de Tecnologías de Información y Comunicación 2018-2022	Código: PETIC-01
		Página 5 de 32

4 Introducción

El Plan Estratégico de Tecnologías de Información y Comunicación (PETIC) del Ministerio de Trabajo tiene como objetivo fundamental ser el marco orientador de la toma de decisiones en materia de TIC, siempre en consideración a los requerimientos del MTSS y a su capacidad presupuestaria.

El PETIC asocia un plan de acción y de desarrollo tecnológico que comprende el período 2018-2022 e incorpora criterios de calidad en el servicio tales como agilidad, seguridad, continuidad, accesibilidad, confiabilidad, flexibilidad y escalabilidad para apoyar la oferta de servicios y trámites en tiempos de respuesta oportunos. Con el propósito de mantener este plan ajustado a las necesidades organizacionales, el PETIC, será un instrumento sujeto a mejora continua conforme se requiera.

El PETIC se alinea con la Planificación Estratégica Institucional y al programa de gestión de calidad del MTSS.

 MTSS MINISTERIO DE TRABAJO Y SEGURIDAD SOCIAL	Dirección General Administrativa Financiera Departamento de Tecnologías de Información y Comunicación	Código: DGAF-18.5
	Plan Estratégico de Tecnologías de Información y Comunicación 2018-2022	Código: PETIC-01
		Página 6 de 32

5 Ministerio de Trabajo y Seguridad Social

El Ministerio de Trabajo y Seguridad Social de Costa Rica es el órgano del Estado encargado de la administración pública en materia de trabajo y bienestar social, se ocupa de la protección efectiva del trabajo humano y los derechos de los trabajadores; de procurar que las organizaciones profesionales cumplan con su misión social, vela por el establecimiento de una política general de protección al trabajador y a su familia.

Tiene origen en la promulgación del Decreto de Ley No. 33 de junio de 1928, que creó la Secretaría de Trabajo. Fundamenta su accionar en el cumplimiento de lo estipulado en el Código de Trabajo, instrumento jurídico principal que regula las relaciones laborales en el país. También tutela los convenios internacionales, los cuales son de plena aplicación en el país, así como leyes específicas a las cuales se tutela: Ley de Hostigamiento Sexual en el Empleo y la Docencia, Ley de Igualdad Real de la Mujer, el Código de la Niñez y la Adolescencia, la Ley de Igualdad de Oportunidades para personas con Discapacidad, políticas institucionales entre otras, sin perjuicio de múltiples directrices vigentes.

 MTSS MINISTERIO DE TRABAJO Y SEGURIDAD SOCIAL	Dirección General Administrativa Financiera Departamento de Tecnologías de Información y Comunicación	Código: DGAF-18.5
	Plan Estratégico de Tecnologías de Información y Comunicación 2018-2022	Código: PETIC-01
		Página 8 de 32

6 Departamento de Tecnologías Información y Comunicación

6.1 Situación actual

Producto del diagnóstico realizado por el Grupo Técnico Consultor se logró determinar aspectos relevantes con respecto al estado de situación de las TIC en el MTSS, que serán utilizados como insumo para la definición de los objetivos estratégicos de tecnología a establecer en el presente PETIC.

En este apartado se analizan cuatro áreas interdependientes:

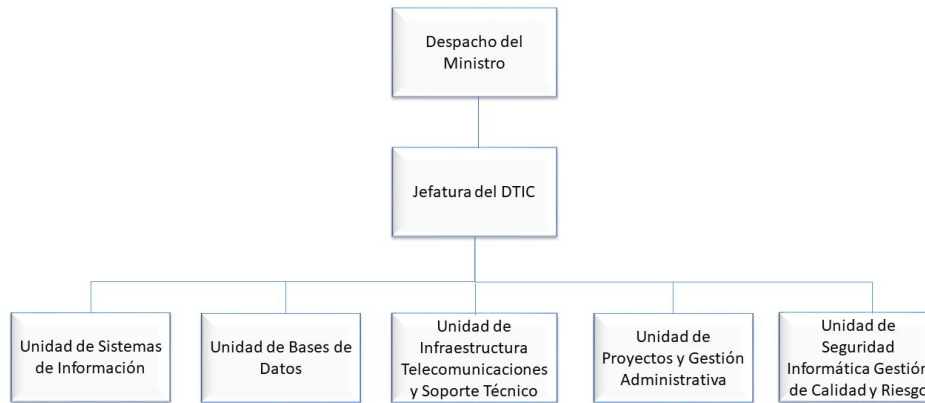
1. Estructura Funcional
2. Presupuesto
3. Plataforma Tecnológica
4. Capital Humano
5. Logros

6.2 Estructura Funcional

El Departamento de Tecnologías de Información fue creado mediante Decreto Ejecutivo N° 30393-MTSS del 10 de junio del 2002, el cual define sus objetivos, funciones y su marco de acción. Modificado posteriormente por el Decreto 37260-MTSS del 5 de octubre del 2012, en el que aprueba la reorganización administrativa parcial a esa unidad administrativa asignándole el nombre de Departamento de Tecnologías de Información y Comunicación (DTIC).

El DTIC depende, jerárquicamente, de la Oficialía Mayor y Dirección General Administrativa y Financiera, y está organizado en 5 unidades.

	Dirección General Administrativa Financiera Departamento de Tecnologías de Información y Comunicación	Código: DGAF-18.5
	Plan Estratégico de Tecnologías de Información y Comunicación 2018-2022	Código: PETIC-01
		Página 9 de 32



6.3 Marco de Competencias

El DTIC es el encargado de la coordinación, supervisión, funcionamiento, soporte y mantenimiento del patrimonio, contratos de arrendamiento, gestión de proyectos tecnológicos constituido por los recursos informáticos institucionales. Su gestión involucra diversas áreas de trabajo, entre las cuales destacan:

Planificación y administración de las tecnologías de información y comunicaciones:

- Administración de Bases de Datos
- Administración de Redes y Telecomunicaciones
- Administración de Servidores
- Administración de Proyectos Informáticos
- Sistemas de Información
- Soporte al Usuario
- Seguridad Informática
- Control Interno
- Control de Calidad

 MTSS MINISTERIO DE TRABAJO Y SEGURIDAD SOCIAL	Dirección General Administrativa Financiera Departamento de Tecnologías de Información y Comunicación	Código: DGAF-18.5
	Plan Estratégico de Tecnologías de Información y Comunicación 2018-2022	Código: PETIC-01
		Página 10 de 32

6.4 Presupuesto

El presupuesto anual dedicado a las TIC es preparado por cada programa presupuestario y enviado al Ministerio de Hacienda para su aprobación, este está regido por lineamientos dados por la Autoridad Presupuestaria de Hacienda, en partidas específicas claramente establecido para la adquisición o mantenimiento de hardware, software y equipos de telecomunicaciones, al estar distribuido a través de todos los programas presupuestarios del MTSS dificulta al Departamento de Tecnologías de Información y Comunicación desarrollar y dar continuidad o mantenimiento a proyectos informáticos institucionales de gran trascendencia.

El presupuesto asignado al DTIC es utilizado para cubrir únicamente los gastos anuales de mantenimiento y soporte de la plataforma actual del MTSS, resulta insuficiente para cubrir la demanda creciente en proyectos, nuevos requerimientos y necesidades de herramientas tecnológicas que día a día solicitan al DTIC todas las dependencias del MTSS. En esa línea se pueden citar proyectos de inversión, capacitación del personal de informática y actualización periódica de los componentes de las TIC incluyendo hardware, software, aplicativos y bases de datos, los cuales se reflejan en la cartera de proyectos que se conformó recientemente en la Institución.

El presupuesto asignado al DTIC es limitado y no llega a cubrir las necesidades Institucionales en materia de Tecnologías de Información y Comunicación, mientras que los otros programas presupuestarios tienen una partida presupuestaria más robusta para cubrir sus necesidades tecnológicas, que generalmente la utilizan para adquirir aplicativos propios o compra de equipos, sin considerar que todo esto se implementa sobre la plataforma tecnológica que administra el DTIC, a lo cual debe dar mantenimiento y soporte con el presupuesto asignado por el programa presupuestario del 72900.

 MTSS MINISTERIO DE TRABAJO Y SEGURIDAD SOCIAL	Dirección General Administrativa Financiera Departamento de Tecnologías de Información y Comunicación	Código: DGAF-18.5
	Plan Estratégico de Tecnologías de Información y Comunicación 2018-2022	Código: PETIC-01
		Página 11 de 32

6.5 Plataforma Tecnológica

La plataforma tecnológica del MTSS soporta el procesamiento de las transacciones de los principales sistemas de información de la Institución y cuenta con la capacidad para almacenar las bases de datos que dichos sistemas utilizan, así como también soporta la transferencia de voz y datos a través de diferentes medios de comunicación. Sin embargo, el diseño, implementación y crecimiento de esta plataforma responde principalmente a atender requerimientos específicos de las áreas usuarias, sin que se logre evidenciar la existencia de un diseño integral de la misma alineado con la estrategia de crecimiento del MTSS, con una visión clara sobre la arquitectura que se desea para la organización.

6.5.1 Hardware

Los equipos de hardware constituyen los componentes tecnológicos más visibles y tangibles de una institución, incluyendo computadoras, impresoras, scanners y proyectores, entre otros. La mayor concentración de hardware se encuentra en las oficinas centrales donde existe un buen nivel de equipamiento, y se han realizado cambios importantes de los equipos de las oficinas regionales que estaban en obsolescencia.

6.5.2 Software

La infraestructura de software consiste en los sistemas operativos, bases de datos y herramientas ofimáticas. El software utilizado debe cumplir con varios requisitos: En primera instancia debe satisfacer los requerimientos funcionales establecidos y ser compatible con el resto de la plataforma tecnológica. Luego se evalúan aspectos de cantidad, legalidad y gerenciamiento del software, es decir, contar con las licencias debidas y la administración del software, con el fin de prevenir riesgos de seguridad.

Como parte de la administración de software del MTSS, se ha implementado una herramienta de licenciamiento libre (spiceworks) que facilita esta acción.

 MTSS MINISTERIO DE TRABAJO Y SEGURIDAD SOCIAL	Dirección General Administrativa Financiera Departamento de Tecnologías de Información y Comunicación	Código: DGAF-18.5
	Plan Estratégico de Tecnologías de Información y Comunicación 2018-2022	Código: PETIC-01
		Página 12 de 32

6.6 Telecomunicaciones

La infraestructura de telecomunicaciones es crítica para facilitar y hacer más eficiente la coordinación y comunicación tanto interna en la institución como externa con otras instituciones y organizaciones. Este componente incluye la conectividad de Internet, telefonía y redes. En las oficinas centrales existe una red local de datos, dividida en subredes que cubre todas las oficinas del edificio central, que permite implementar mecanismos eficientes de comunicación entre ellas. Las oficinas regionales de inspecciones se encuentran conectadas a la oficina central a través de Internet mediante enlaces de ADSL.

6.7 Sistemas de Información

La infraestructura de Sistemas de Información es el componente más cercano a la eficiencia de los procesos de una institución. El MTSS cuenta con sistemas de información que soportan tanto los procesos primarios como los de apoyo a nivel institucional.

6.8 Capital Humano

El recurso humano del Departamento de Informática tiene a cargo la atención y operación de toda la infraestructura tecnológica del MTSS.

7 Metodología PETIC 2018-2020

El Plan Estratégico de las TIC es un factor clave de éxito para mejorar la madurez tecnológica institucional y contribuye directamente al componente organizacional. A través de su ejecución, contribuye a todas las áreas estratégicas y de apoyo del MTSS y por ende contribuye a mejorar la prestación de servicios a los usuarios internos y externos.

El proceso de desarrollo del Plan Estratégico en Tecnologías de información y Comunicación inició con la conformación de un equipo institucional e inter

 MTSS MINISTERIO DE TRABAJO Y SEGURIDAD SOCIAL	Dirección General Administrativa Financiera Departamento de Tecnologías de Información y Comunicación	Código: DGAF-18.5
	Plan Estratégico de Tecnologías de Información y Comunicación 2018-2022	Código: PETIC-01
		Página 13 de 32

disciplinario al que se denominó “Grupo Técnico Consultor”, conformado por al menos un funcionario de cada dirección para el aporte de su conocimiento en la elaboración del proyecto.

Se realizaron dos talleres dirigidos a la sensibilización del Grupo Técnico Consultor en el tema de planificación estratégica, control interno, elementos básicos para construcción de la misión, la visión y presentar los resultados del análisis.

El Grupo Técnico Consultor realizó un análisis situacional que permitió determinar las condiciones en que se desenvuelve el DTIC sintetizado en dos preguntas centrales: ¿Dónde estamos? ¿Cuál es nuestro negocio?, producto de esta actividad se obtuvo el FODA del DTIC.

Una línea estratégica orientadora que se desprende del análisis es la de impulsar el desarrollo de la tecnología como herramienta esencial para apoyar el trabajo y tomar decisiones.

El servicio y la satisfacción del cliente es un activo importante en cualquier organización. Esa consideración no se debe pasar por alto ya que permite retroalimentación y de esta forma garantizar la excelencia en el servicio, para lo cual se aplicó una Encuesta de Percepción a todos los funcionarios del MTSS, con el fin de determinar la percepción que tienen los usuarios del servicio que presta el DTIC y en qué áreas se debe mejorar el servicio al cliente. La encuesta consistió de un cuestionario que fue remitido mediante correo electrónico a todos los colaboradores (as) del MTSS, para responder las preguntas de manera voluntaria. El cuestionario obtuvo respuesta de solo 109 personas que representa el 18% de los funcionarios de la institución. El resultado obtenido sirvió de insumo para determinar puntos fuertes, débiles y dio la pauta para propuestas de mejora.

	Dirección General Administrativa Financiera Departamento de Tecnologías de Información y Comunicación	Código: DGAF-18.5
	Plan Estratégico de Tecnologías de Información y Comunicación 2018-2022	Código: PETIC-01
		Página 14 de 32

7.1 Análisis FODA

Uno de los productos del diagnóstico realizado por el Grupo Técnico Consultor es el Análisis FODA del DTIC, en el cual se reflejan los factores positivos y negativos del Departamento, el cual se presenta a continuación:

Análisis Interno y externo: FODA

	Interno	Externo
POSITIVO	FORTALEZAS <ol style="list-style-type: none"> 1. Recurso humano calificado en las diferentes áreas de informática para atender los requerimientos técnicos del MTSS. 2. Infraestructura tecnológica mejorada que permite asegurar la continuidad, calidad y accesibilidad a los servicios (estructura de redes definidas e implementadas, servicios en línea, regionales con acceso a Internet, redes sociales, página Web, modernización de algunos equipos, incremento en el ancho de banda, respaldos, alquiler de equipos). 3. Automatización de algunos procesos del MTSS mediante el uso de sistemas de información. 4. Estructura organizacional de DTIC definida. 5. Políticas, Procesos y procedimientos parcialmente estandarizados y documentados. 	OPORTUNIDADES <ol style="list-style-type: none"> 1. Incorporación de tecnologías emergentes generan renovación de productos, servicios, continuidad del servicio, conocimientos en TIC. 2. Posibilidad de gestionar nuevos contratos en tecnologías de información para mejorar servicios. 3. Posibilidad de gestionar cooperación internacional para proyectos en Tecnologías de Información. 4. Aplicación de nuevos sistemas informáticos de uso a nivel de gobierno central. 5. Posibilidad de plantear nuevas propuestas tecnológicas a nuevos jerarcas. 6. Desarrollo de prácticas profesionales por parte de estudiantes universitarios y colegios técnicos en el MTSS apoyan la gestión del DTIC
	<p style="text-align: center;">¿Cómo Potenciar</p>	

	Dirección General Administrativa Financiera Departamento de Tecnologías de Información y Comunicación	Código: DGAF-18.5
	Plan Estratégico de Tecnologías de Información y Comunicación 2018-2022	Código: PETIC-01
		Página 15 de 32

Interno

Externo



 MTSS MINISTERIO DE TRABAJO Y SEGURIDAD SOCIAL	Dirección General Administrativa Financiera Departamento de Tecnologías de Información y Comunicación	Código: DGAF-18.5
	Plan Estratégico de Tecnologías de Información y Comunicación 2018-2022	Código: PETIC-01
		Página 16 de 32

8 Marco Filosófico del DTIC

8.1 Misión

El DTIC es la unidad estratégica que asesora, administra los servicios y soluciones tecnológicas para el cumplimiento de los objetivos del MTSS, acorde a los requerimientos de los usuarios, basado en la mejora continua, confidencialidad, disponibilidad, seguridad y continuidad del negocio, apoyándonos en el profesionalismo y la capacitación continua de nuestro capital humano.

8.2 Visión

Líderes en gestión de servicios de información y comunicación, con tecnología de punta amigable con el ambiente, administración eficiente de la infraestructura tecnológica y cumplimiento del marco jurídico que tiene incidencia en la gestión de las TIC.

8.3 Valores

Calidad: Realizar las tareas encomendadas siguiendo pautas, normas y procedimientos preestablecidos a escala institucional.

Confiabilidad: Entregar y demostrar seguridad e idoneidad en las actividades que desarrolla.

Compromiso: Capacidad de identificarse y comprometerse con la organización, para alcanzar un mismo fin.

Probidad: Demostrar honradez, honestidad, integridad y rectitud frente a la manipulación de datos, códigos y reglas de negocio.

Responsabilidad: Capacidad de establecer y cumplir los compromisos adquiridos.

 MTSS MINISTERIO DE TRABAJO Y SEGURIDAD SOCIAL	Dirección General Administrativa Financiera Departamento de Tecnologías de Información y Comunicación	Código: DGAF-18.5
	Plan Estratégico de Tecnologías de Información y Comunicación 2018-2022	Código: PETIC-01
		Página 17 de 32

9 Objetivos estratégicos

Como resultado del diagnóstico de la situación actual y de la situación deseada en materia de las TIC en el MTSS, se formulan los siguientes objetivos estratégicos que orientan todo el accionar y desarrollo tecnológico de la Institución hasta el año 2022.

1- Diseñar e implementar un Plan de Gestión de Capacidad para administrar el recurso informático actual para proyectar y determinar su crecimiento.

Se refiere a la información relativa a la capacidad de la infraestructura TI y recurso humano, para atender necesidades actuales y futuras de los usuarios, así como tecnologías emergentes.

Se alinea con:

Objetivo del PEI 3.1. Simplificar y automatizar los procedimientos, procesos y trámites institucionales a fin de mejorar la atención y satisfacción de los administrados.

Indicador PEI: Regionalizar todos los servicios del MTSS en las oficinas de las direcciones regionales del MTSS.

Actividades a realizar:

- ✓ Realizar un diagnóstico del rendimiento y la carga de los servidores, medición de datos, incluyendo el impacto de nuevas instalaciones en la capacidad instalada del MTSS.
- ✓ Ajustar el rendimiento para asegurar el uso más eficiente de la infraestructura.
- ✓ Identificar las demandas del servicio y planes futuros de aumento o disminución de carga.
- ✓ Desarrollar un plan de la capacidad y desarrollo para el servicio.

Metas:

- ✓ Realizar el diagnóstico de la capacidad de la infraestructura de las TIC con que cuenta el MTSS en sede central.
- ✓ Ajustar el rendimiento para asegurar el uso más eficiente de la infraestructura actual en el área metropolitana.

 MTSS MINISTERIO DE TRABAJO Y SEGURIDAD SOCIAL	Dirección General Administrativa Financiera Departamento de Tecnologías de Información y Comunicación	Código: DGAF-18.5
	Plan Estratégico de Tecnologías de Información y Comunicación 2018-2022	Código: PETIC-01
		Página 18 de 32

- ✓ Identificar las demandas de servicios y planes futuros de aumento o disminución de carga de servicios en sede central.
- ✓ Elaborar el Plan de Capacidad en Sede Central.
- ✓ Elaborar el Plan de Servicios de Carga en Área Metropolitana.
- ✓ Implementar el Plan de Capacidad en Sede Central.
- ✓ Implementar el Plan de Servicios de Carga en Área Metropolitana.
- ✓ Realizar el diagnóstico de la capacidad de la infraestructura de las TIC con que cuenta el MTSS en Oficinas Regionales.
- ✓ Ajustar el rendimiento para asegurar el uso más eficiente de la infraestructura actual en las Oficinas Regionales.
- ✓ Identificar las demandas de servicios y planes futuros de aumento o disminución de carga de servicios en Oficinas Regionales.
- ✓ Elaborar el Plan de Capacidad de Oficinas Regionales.
- ✓ Elaborar el Plan de Servicios de Carga de Oficinas Regionales.
- ✓ Implementar el Plan de Capacidad en Oficinas Regionales.
- ✓ Monitorear, evaluar y ajustar los Planes.

Indicadores:

- ✓ Diagnóstico de la infraestructura realizado
- ✓ Ajustes realizados de acuerdo al diagnóstico efectuado
- ✓ Demandas y planes futuros de Sede Central identificados.
- ✓ Plan de Capacidad de Sede Central elaborado.
- ✓ Plan de Servicios de Carga en Área Metropolitana elaborado.
- ✓ Plan de Capacidad de Sede Central implementado.
- ✓ Plan de Servicios de Carga del área Metropolitana implementado.
- ✓ Diagnóstico de la infraestructura de Oficinas Regionales realizado.
- ✓ Ajustes realizados de acuerdo al diagnóstico efectuado en Oficinas Regionales.
- ✓ Demandas y planes futuros de Oficinas Regionales identificados.
- ✓ Plan de Capacidad de Oficinas Regionales elaborado.
- ✓ Plan de Servicios de Carga de Oficinas Regionales implementado.
- ✓ Plan de Capacidad de Oficinas Regionales implementado.
- ✓ Monitoreos realizados.
- ✓ Evaluaciones realizadas.

 <p>MTSS MINISTERIO DE TRABAJO Y SEGURIDAD SOCIAL</p>	<p>Dirección General Administrativa Financiera Departamento de Tecnologías de Información y Comunicación</p>	<p>Código: DGAF-18.5</p>
	<p>Plan Estratégico de Tecnologías de Información y Comunicación 2018-2022</p>	<p>Código: PETIC-01</p>
		<p>Página 19 de 32</p>

✓ Ajustes realizados

Responsables:

Unidades de Bases de Datos, Sistemas de Información, e Infraestructura y Jefe de Departamento.

2- Desarrollar e implementar un Marco de Seguridad de la Información alineado con las Políticas y Normas Institucionales de Seguridad Informática y normas técnicas pertinentes en Seguridad de la Información.

La Seguridad de la Información es el conjunto de tareas que sustentan y soportan las actividades que se encargan de proteger la integridad y la privacidad de la información de la institución.

Se alinea con:

Objetivo del PEI 3.1. Simplificar y automatizar los procedimientos, procesos y trámites institucionales a fin de mejorar la atención y satisfacción de los administrados.

Indicador PEI: Regionalizar todos los servicios del MTSS en las oficinas de las direcciones regionales del MTSS.

Actividades a realizar:

- ✓ Recopilar información de seguridad (normativa y metodológica que existan sobre el tema).
- ✓ Crear el plan de acción para desarrollar el Marco de seguridad.
- ✓ Determinar las necesidades de protección (análisis de riesgos).
- ✓ Realizar un diagnóstico del estado actual de la Seguridad Informática.
- ✓ Elaborar el Plan de Seguridad.
- ✓ Institucionalizar el Marco de Seguridad de la Información en el Ministerio.
- ✓ Elaborar e implementar un Sistema de Gestión de la calidad de la información.

Metas:

	Dirección General Administrativa Financiera Departamento de Tecnologías de Información y Comunicación	Código: DGAF-18.5
	Plan Estratégico de Tecnologías de Información y Comunicación 2018-2022	Código: PETIC-01
		Página 20 de 32

- ✓ Elaborar un Plan de Acción para definir el Marco de Seguridad de la Información.
- ✓ Realizar un Análisis de Riesgos para identificar las necesidades de protección de la información.
- ✓ Elaborar el Plan de Seguridad de la Información.
- ✓ Implementar el Plan de Seguridad de la Información.
- ✓ Elaborar el Sistema de Gestión de la Calidad.
- ✓ Implementar el Sistema de Gestión de la calidad.
- ✓ Evaluar los Planes y sistemas Implementados.

Indicadores:

- ✓ Plan de Acción para definir Marco de Seguridad de la Información elaborado.
- ✓ Análisis de Riesgos realizado.
- ✓ Plan de Seguridad de la Información elaborado.
- ✓ Plan de Seguridad de la Información implementado.
- ✓ Sistema de Gestión de la Calidad elaborado.
- ✓ Sistema de Gestión de la Calidad implementado.
- ✓ Evaluaciones realizadas.

Responsables:

Jefe de Departamento, Coordinadores de Unidades del DTIC y Dirección General Administrativa y Financiera.

3- Mejorar la Infraestructura y fortalecer los Servicios Tecnológicos que presta el DTIC al MTSS.

Infraestructura informática se refiere al conjunto de hardware y software sobre el que se asientan los diferentes servicios que el Ministerio de Trabajo necesita tener en funcionamiento para poder llevar a cabo toda su actividad.

Los Servicios Tecnológicos son los servicios que presta el DTIC al MTSS mediante la plataforma existente y a través de la web desarrollando aplicaciones innovadoras y de calidad.

 MTSS MINISTERIO DE TRABAJO Y SEGURIDAD SOCIAL	Dirección General Administrativa Financiera Departamento de Tecnologías de Información y Comunicación	Código: DGAF-18.5
	Plan Estratégico de Tecnologías de Información y Comunicación 2018-2022	Código: PETIC-01
		Página 21 de 32

Se alinea con:

Objetivo del PEI 3.1. Simplificar y automatizar los procedimientos, procesos y trámites institucionales a fin de mejorar la atención y satisfacción de los administrados.

Indicador PEI: Regionalizar todos los servicios del MTSS en las oficinas de las direcciones regionales del MTSS.

Actividades a realizar:

- ✓ Realizar un Diagnóstico del Estado de la Infraestructura Tecnológica del MTSS.
- ✓ Elaborar un Plan de Actualización de la Plataforma Tecnológica.
- ✓ Mejorar la Plataforma de Servicios de atención para los funcionarios del MTSS, aumentando el ancho de banda a Internet, implementando un backbone de cobre como respaldo de la fibra óptica, renovación de contratos de arrendamiento de equipo de cómputo con tecnología de punta.

Metas:

- ✓ Hacer un diagnóstico de la Infraestructura Tecnológica del MTSS.
- ✓ Implementar mejoras en la plataforma tecnológica tales como: aumento de ancho de banda a Internet, implementar un backbone de cobre como respaldo a la fibra óptica, renovación de contratos de arrendamiento de equipo de cómputo.
- ✓ Elaborar el Plan de Actualización de la Plataforma Tecnológica basado en el diagnóstico y Plan de Capacidad.
- ✓ Implementar el Plan de Actualización de la Plataforma Tecnológica.
- ✓ Elaborar un Plan de Mantenimiento Preventivo y Correctivo de la Plataforma Tecnológica.
- ✓ Implementar el Plan de Mantenimiento Preventivo y Correctivo de la Plataforma Tecnológica.
- ✓ Revisión de las mejoras en la infraestructura implementada.

Indicadores:

- ✓ Diagnóstico realizado.
- ✓ Número de mejoras implementadas.

 <p>MTSS MINISTERIO DE TRABAJO Y SEGURIDAD SOCIAL</p>	<p>Dirección General Administrativa Financiera Departamento de Tecnologías de Información y Comunicación</p>	<p>Código: DGAF-18.5</p>
	<p>Plan Estratégico de Tecnologías de Información y Comunicación 2018-2022</p>	<p>Código: PETIC-01</p>
		<p>Página 22 de 32</p>

- ✓ Plan de Actualización Continua de la Plataforma Tecnológica elaborado.
- ✓ Plan de Actualización Continua de la Plataforma Tecnológica implementado.
- ✓ Plan de Mantenimiento Preventivo y Correctivo de la Plataforma Tecnológica elaborado.
- ✓ Plan de Mantenimiento Preventivo y Correctivo de la Plataforma Tecnológica implementado.
- ✓ Informe de revisión de mejoras realizado.

Responsables:

- ✓ Unidad de Infraestructura, Base de Datos, Sistemas de Información, Seguridad de Informática y Jefatura DTIC.

4- Desarrollar e implementar un Plan de Continuidad del Negocio.

Es la creación y ejecución de un Plan de Continuidad del negocio que permita restablecer los servicios en el menor tiempo posible.

Se alinea con:

Objetivo del PEI 3.1 Simplificar y automatizar los procedimientos, procesos y trámites institucionales a fin de mejorar la atención y satisfacción de los administrados

Indicador PEI: Regionalizar todos los servicios del MTSS en las oficinas de las direcciones regionales del MTSS.

Actividades a Realizar:

- ✓ Desarrollar un Marco de Trabajo de Continuidad
- ✓ Realizar un Análisis de Impacto.
- ✓ Desarrollar y mantener el Plan de Continuidad (Plan de Recuperación y de Contingencia).
- ✓ Identificar y Categorizar los recursos de TI con base en los objetivos de recuperación.

 <p>MTSS MINISTERIO DE TRABAJO Y SEGURIDAD SOCIAL</p>	<p>Dirección General Administrativa Financiera Departamento de Tecnologías de Información y Comunicación</p>	<p>Código: DGAF-18.5</p>
	<p>Plan Estratégico de Tecnologías de Información y Comunicación 2018-2022</p>	<p>Código: PETIC-01</p>
		<p>Página 23 de 32</p>

- ✓ Definir y enrutar procedimientos de control de cambios para asegurar la vigencia del plan de continuidad.
- ✓ Realizar un Plan de Pruebas de Recuperación.
- ✓ Elaborar un plan de acción con base en las pruebas realizadas.
- ✓ Elaborar planes de capacitación sobre el plan de continuidad.

Metas:

- ✓ Elaborar el marco de Trabajo de continuidad de TIC.
- ✓ Realizar el análisis de impacto al MTSS ante un desastre natural o provocado.
- ✓ Identificar y categorizar los recursos de TIC del MTSS.
- ✓ Desarrollar el Plan de continuidad.
- ✓ Definir los procedimientos de control de cambios para asegurar la vigencia del plan de continuidad.
- ✓ Implementar el plan de continuidad.
- ✓ Divulgar el plan de Continuidad a los funcionarios del área Metropolitana.
- ✓ Divulgar el plan de Continuidad a los funcionarios de las Oficinas Regionales.
- ✓ Implementar los procedimientos de control de cambios.
- ✓ Realizar el plan de pruebas del plan de continuidad.
- ✓ Elaborar e implementar un plan de capacitación al personal del MTSS sobre los planes de continuidad de TIC.
- ✓ Implementar el plan de pruebas del plan de continuidad.
- ✓ Desarrollar e implementar el plan de acción con base en las pruebas realizar al plan de continuidad.

Indicadores:

- ✓ Marco de Trabajo de Continuidad elaborado.
- ✓ Análisis de impacto ante un desastre realizado.
- ✓ Identificación y categorización de recursos realizada.
- ✓ Plan de Continuidad elaborado.
- ✓ Procedimientos de control de cambios definidos.
- ✓ Plan de Continuidad implementado.
- ✓ Plan de Continuidad divulgado a funcionarios de área Metropolitana.

 <p>MTSS MINISTERIO DE TRABAJO Y SEGURIDAD SOCIAL</p>	<p>Dirección General Administrativa Financiera Departamento de Tecnologías de Información y Comunicación</p>	<p>Código: DGAF-18.5</p>
	<p>Plan Estratégico de Tecnologías de Información y Comunicación 2018-2022</p>	<p>Código: PETIC-01</p>
		<p>Página 24 de 32</p>

- ✓ Plan de Continuidad divulgado a funcionarios de Oficinas Regionales.
- ✓ Procedimientos de Control de Cambios implementados.
- ✓ Plan de pruebas realizado.
- ✓ Plan de capacitación sobre continuidad elaborado e implementado.
- ✓ Plan de pruebas implementado.

Responsables:

Coordinadores de Unidades y Jefatura del DTIC.

5- Asesorar Tecnológicamente en materia de capacitación virtual a las Dependencias del Ministerio.

Apoyar al MTSS en el cumplimiento y la aplicación de las normas internacionales del trabajo y de la legislación laboral nacional.

Se alinea con:

Objetivo del PEI 1.1. Establecer una estrategia institucional de información y capacitación dirigida a los sectores empresarial y laboral, con el fin de promover el desarrollo de una cultura de cumplimiento de los deberes y derechos laborales.

Indicador PEI: Estrategia institucional de información y capacitación desarrollada, con énfasis en herramientas virtuales.

Actividades a Realizar:

Acompañamiento tecnológico en la estrategia según las necesidades indicadas por las Dependencias del MTSS en el área de herramientas virtuales.

Metas:

- ✓ Atención de solicitudes realizadas por las Dependencias del MTSS durante el año.

Indicadores:

Número de solicitudes atendidas.

Responsables:

Departamento de Tecnologías de Información y Comunicación.

 <p>MTSS MINISTERIO DE TRABAJO Y SEGURIDAD SOCIAL</p>	<p>Dirección General Administrativa Financiera Departamento de Tecnologías de Información y Comunicación</p>	<p>Código: DGAF-18.5</p>
	<p>Plan Estratégico de Tecnologías de Información y Comunicación 2018-2022</p>	<p>Código: PETIC-01</p>
		<p>Página 25 de 32</p>

6- Desarrollo e implementación de una herramienta tecnológica de automatización para la RPL.

Realizar el desarrollo e implementación de un Sistema informático que coadyuve en el quehacer diario de las Dependencias del MTSS para la RPL.

Se alinea con:

Objetivo del PEI 1.2. Establecer una estrategia que permita la implementación integral de la Reforma Procesal Laboral (RPL), mediante la capacitación, divulgación, automatización y documentación de procesos.

Indicadores PEI: Plan de acción para la implementación integral de la RPL desarrollado e implementado y Sistema de escritorio virtual y expediente electrónico implementado.

Actividades a realizar:

Desarrollar e implementar un sistema de información para la RPL según cronograma establecido.

Metas:

- ✓ Cumplimiento de actividades del cronograma

Indicadores:

Sistema de Información desarrollado e implementado.

Responsables:

- ✓ Departamento de Tecnologías de Información y Comunicación.

7- Desarrollar e implementar una herramienta de comunicación e intercambio de información para condiciones socio-laborales y desarrollo del talento humano.

Realizar el desarrollo de la Intranet del Ministerio de Trabajo y Seguridad Social.

Se alinea con:

Objetivo del PEI 3.2 Implementar una política interna para mejorar las condiciones socio-laborales y desarrollo del talento humano.

Indicador PEI: Desarrollo de la Intranet

 <p>MTSS MINISTERIO DE TRABAJO Y SEGURIDAD SOCIAL</p>	<p>Dirección General Administrativa Financiera Departamento de Tecnologías de Información y Comunicación</p>	<p>Código: DGAF-18.5</p>
	<p>Plan Estratégico de Tecnologías de Información y Comunicación 2018-2022</p>	<p>Código: PETIC-01</p>
		<p>Página 26 de 32</p>

Actividades a realizar:

Desarrollar e implementar la Intranet del MTSS.

Metas:

- ✓ Recopilación de requisitos funcionales de la herramienta
- ✓ Diseño y desarrollo de la herramienta
- ✓ Implementación de la herramienta
- ✓ Socialización de la herramienta
- ✓ Recopilación de la información para alimentar la intranet
- ✓ Mantenimiento evolutivo de la herramienta

Indicadores:

- ✓ Requisitos funcionales recopilados
- ✓ Herramienta desarrollada
- ✓ Implementación de la intranet
- ✓ Intranet Socializada
- ✓ Información recopilada
- ✓ Mantenimiento realizado

Responsables:

- ✓ Departamento de Tecnologías de Información y Comunicación.

 MTSS MINISTERIO DE TRABAJO Y SEGURIDAD SOCIAL	Dirección General Administrativa Financiera Departamento de Tecnologías de Información y Comunicación	Código: DGAF-18.5
	Plan Estratégico de Tecnologías de Información y Comunicación 2018-2022	Código: PETIC-01
		Página 27 de 32

10 FACTORES CRÍTICOS DE ÉXITO

1- Capacidades individuales del Recurso Humano

- ✓ Conocimiento
- ✓ Aptitud
- ✓ Actitud
- ✓ Valores
- ✓ Experiencia
- ✓ Integridad
- ✓ Iniciativa
- ✓ Creatividad

2- Equipo de trabajo

- ✓ Independencia
- ✓ Rotación de funciones
- ✓ Disponibilidad
- ✓ Conocimiento del Negocio
- ✓ Realimentación del Grupo
- ✓ Liderazgo
- ✓ Herramientas técnicas

3- Del Departamento

- ✓ Presupuesto
- ✓ Infraestructura
- ✓ Normativa
- ✓ Procedimientos documentados
- ✓ Continuidad de proyectos
- ✓ Independencia
- ✓ Clima Organizacional
- ✓ Divulgación de logros

4- De la Organización

- ✓ Apoyo de la Administración Superior
- ✓ Sistemas de Control
- ✓ Incentivo económico
- ✓ Incentivo emocional

 MTSS MINISTERIO DE TRABAJO Y SEGURIDAD SOCIAL	Dirección General Administrativa Financiera Departamento de Tecnologías de Información y Comunicación	Código: DGAF-18.5
	Plan Estratégico de Tecnologías de Información y Comunicación 2018-2022	Código: PETIC-01
		Página 28 de 32

✓ Ubicación Estratégica del DTIC

11 Control de Cambios o Versiones

Control de Cambios y Versiones				
Versión Modificada	Fecha de Revisión	Motivo de la Actualización	Elaboró	Firma
3.0	18/6/2020	Primera versión del Marco de Gestión de Seguridad de la Información		

 MTSS MINISTERIO DE TRABAJO Y SEGURIDAD SOCIAL	Dirección General Administrativa Financiera Departamento de Tecnologías de Información y Comunicación	Código: DGAF-18.5
	Plan Estratégico de Tecnologías de Información y Comunicación 2018-2022	Código: PETIC-01
		Página 29 de 32

12 ANEXOS

Cuadro de Anexos					
N° Anexos	Dirección	Departamento	Código o Número del Documento Anexado	Nombre del Anexo	Página donde se ubica el anexo
1	DGAF	DTIC	Anexo 1	MARCO LEGAL DEL DTIC	27

 MTSS MINISTERIO DE TRABAJO Y SEGURIDAD SOCIAL	Dirección General Administrativa Financiera Departamento de Tecnologías de Información y Comunicación	Código: DGAF-18.5
	Plan Estratégico de Tecnologías de Información y Comunicación 2018-2022	Código: PETIC-01
		Página 30 de 32

ANEXO 1

Marco Legal del DTIC

El DTIC está regido por la siguiente Normativa o leyes asociadas:

- ✓ Ley Orgánica del Ministerio de Trabajo y Seguridad Social Ley No. 1860 del 21 de abril de 1955 y sus reformas: Ley N° 3095 del 18 de febrero de 1963, Ley N° 4760 del 4 de mayo de 1971 y Ley No. 5089 del 18 de octubre de 1972.

Establece la estructura organizacional, competencias y funciones de las dependencias administrativas del MTSS sus reformas: la Ley 3095, Ley No. 4760, y Ley No. 5089.

- ✓ Decreto Ejecutivo N° 30393-MTSS del 10 de junio del 2002.
Crea el Departamento de Sistemas Computarizados y define sus objetivos, funciones y su marco de acción.
- ✓ Decreto 37260-MTSS del 5 de octubre del 2012.
Modifica la estructura organizacional del Ministerio de Trabajo Y Seguridad Social y dentro de los cambios realizados está el de la estructura organizacional y el nombre del Departamento de Tecnologías de Información. Creando cinco unidades y sus respectivas funciones.
- ✓ Normas técnicas para la gestión y el control de las Tecnologías de Información de la Contraloría General de la República. (N-2-2007-CO-DFOE) del 21 de junio del 2007.

Estas Normas constituyen los criterios básicos de control que deben ser observados en la gestión institucional de esas tecnologías, de frente a un adecuado uso de los recursos invertidos en ellas y a facilitar su control y la fiscalización.

13 GLOSARIO

ADSL: Es una tecnología de acceso a Internet de banda ancha, lo que implica una velocidad superior a una conexión por módem en la transferencia de datos, ya que el módem utiliza la banda de voz y por tanto impide el servicio de voz mientras se use y viceversa.

Aplicación: Programa informático creado para llevar a cabo o facilitar una tarea en un dispositivo informático.

Bóveda Digital: Es un Sistema Web de Acceso Controlado al Activo Digital, teniendo como principales beneficios: la centralización de la información en un solo repositorio electrónico, acceso a información histórica y relevante de manera rápida y con un mínimo esfuerzo, mejores condiciones y formatos de conservación de información.

DTIC: Departamento de Tecnologías de Información y Comunicación

TIC: Tecnologías de Información y Comunicación

PETIC: Plan Estratégico de Tecnologías de Información y Comunicación

Hardware: El término hardware se refiere a todas las partes tangibles de un sistema informático.

Red de Datos: Infraestructura cuyo diseño posibilita la transmisión de información a través del intercambio de datos.

SAN (Storage Área Network): Una red de área de almacenamiento, es una red dedicada al almacenamiento que está conectada a las redes de comunicación de una compañía Sistemas de Información.

Sistemas de Información: Un sistema de información se puede definir técnicamente como un conjunto de componentes relacionados que recolectan (o recuperan), procesan, almacenan y distribuyen información para apoyar la toma de decisiones y el control en una organización

Software: Se conoce como software al equipamiento lógico o soporte lógico de un sistema informático, que comprende el conjunto de los componentes lógicos necesarios Que hacen posible la realización de tareas

 MTSS MINISTERIO DE TRABAJO Y SEGURIDAD SOCIAL	Dirección General Administrativa Financiera Departamento de Tecnologías de Información y Comunicación	Código: DGAF-18.5
	Plan Estratégico de Tecnologías de Información y Comunicación 2018-2022	Código: PETIC-01
		Página 32 de 32

específicas, en contraposición a los componentes físicos que son llamados hardware.

Plataforma Tecnológica: Conjunto interrelacionado de equipos, paquetes computacionales, sistemas de información, bases de dato, dispositivos de comunicación, entre otros, que brindan automatización de los procesos existentes en una organización

Telecomunicación: Toda transmisión, emisión o recepción de signos, señales, escritos, imágenes, sonidos o informaciones de cualquier naturaleza por hilo, radioelectricidad, medios ópticos u otros sistemas electromagnéticos.

RPL: Reforma Procesal Laboral.