



PLAN ESTRATÉGICO DE TECNOLOGÍA, INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN

Resumen

Plan de abordaje, administración y planeación de los recursos tecnológicos disponibles en BANASUPRO, para la eficiente y rentable operación comercial, logística y administrativa

Omar Salinas

Departamento de Informática
omar.salinas@banasupro.hn

CONTENIDO

Introducción	4
Antecedentes	4
Objetivos	4
Alcance	4
Marco normativo	5
Análisis de la situación actual	5
Situación Actual de la Estrategia de las TI	5
Impacto del uso y apropiación de las TI	5
Herramientas de TI	5
Perfil del Directivo Frente a las TI	6
Recursos Dedicados a las TI	6
Humanos	6
Financieros	6
Tecnológicos:	6
Situación Actual de los Sistemas de Información	7
Sistemas de Apoyo	7
Situación Actual de los Servicios Tecnológicos	7
Estrategia y Gobierno	7
Administración de Sistemas de Información	7
Infraestructura	7
Conectividad	7
Situación Actual de la Gestión de la Información	8
Estructura organizacional y Talento Humano	8
Entendimiento Estratégico	8
Modelo Operativo de la Organización	8
Análisis del Entorno	8
Fortalezas	8

Oportunidades:.....	8
Debilidades:	9
Amenazas:	9
Estrategia Institucional	9
Misión	9
Visión	9
Objetivo estratégico	9
Modelo Operativo.....	10
Sistema de Gestión de Calidad	12
Descripción del Flujo y Necesidades de la Información	12
Alineación de las TI con los Procesos	12
Modelo de Gestión de las TI.....	13
Estrategias de las TI	13
Definición de los objetivos estratégicos	13
Alineación de las Tecnologías de la Información con la Institución	13
Gobierno de las TI	15
Cadena de Valor	15
Gestión de la Información	16
Herramientas de Análisis	16
Arquitectura de la Información	17
Sistemas de Información	17
Arquitectura de los Sistemas de Información	17
Implementación de Sistemas de Información	17
Servicios de Soporte Técnico	17
Modelo de Gestión de Servicios Tecnológicos:	18
Criterios de calidad y procesos de gestión de servicios de TIC.....	18
Infraestructura	18
Conectividad	18
Servicios de Operación	19
Iniciativas de Uso y Apropiación	19

Modelo de Planeación.....	20
Lineamientos o Principios que Rigen el PETIC	20
Estructura de actividades estratégicas	20
Prioridades de implantación.....	21
Proyección de presupuesto del área de TI	21
Plan de implantación	21
Conclusiones	22
Recomendaciones.....	22
Firmas.....	23

Introducción

El presente informe describe la situación actual de las Tecnologías de la Información en BANASUPRO, en el cual se presenta el Plan de Tecnología, Información y Comunicaciones; mismo que tiene como objetivo planificar, impulsar y fortalecer el área de TI en todos los aspectos relacionados a esta. Todo lo mencionado anteriormente se realizará con el acompañamiento de cada área de la institución para así mantener un correcto y adecuado funcionamiento de la información, así como garantizar la seguridad de esta para el uso eficaz y eficiente por parte de los usuarios finales.

Antecedentes

BANASUPRO es la entidad gubernamental creada según decreto ley numero 1049 del 15 de julio de 1980 con el objetivo de ser el ente regulador de precios del mercado y, basado en esas facultades, establecer puntos de venta para la atención al público perteneciente al estrato de menor poder adquisitivo.

Objetivos

El objetivo del Plan Estratégico de Tecnologías, Información y Comunicaciones aquí presentado es proporcionar una visión estructurada de la planificación estratégica y de la gestión de las Tecnologías de la Información y Comunicaciones. De acuerdo con lo anterior, las estrategias utilizadas en las TI deberán ser orientadas para cumplir con las necesidades de infraestructura, equipo, herramientas, sistemas de información y aplicativos, entre otros que soporten y ayuden a cumplir con los procesos y funciones de BANASUPRO y que sirvan de apoyo para la mejora continua en la experiencia de usuarios tanto internos como externos

Los objetivos puntuales de este Plan de Tecnología, Información y Comunicaciones se detallan a continuación:

- Planificar y gestionar los equipos y herramientas tecnológicas e informáticas necesarias para el cumplimiento de las funciones técnicas, legales y administrativas de BANASUPRO.
- Velar por la alta disponibilidad de la conectividad, interoperabilidad y acceso a los sistemas de información.
- Gestionar e implementar estrategias que garanticen integridad, seguridad, disponibilidad y confiabilidad de la información perteneciente a BANASUPRO y almacenada en sus equipos.

Alcance

El Plan de Tecnología, Información y Comunicaciones, es un instrumento para el análisis, planificación y desarrollo tecnológico de la institución, está circunscrito al dominio de estrategia de TI y con él, se propone plantear el abordaje y apoyo de los objetivos estratégicos, con el fin de generar valor y cumplir con las metas de desarrollo de BANASUPRO; así mismo lograr un mayor índice de producción y ejecución de las normativas y funciones de BANASUPRO, logrando con ello una mayor aceptación y satisfacción con la población en general.

Marco normativo

El marco normativo por el cual se rige BANASUPRO se basa en:

- Ley de la Suplidora Nacional de Productos Básicos (BANASUPRO)
- Constitución de la República de Honduras
- Ley de Administración Pública
- Disposiciones Generales de Presupuesto

Análisis de la situación actual

Situación Actual de la Estrategia de las TI

La estrategia de las tecnologías de información ha tenido una gran evolución en los últimos años, cambios que han representado a BANASUPRO una alta disponibilidad de cada uno de los servicios y funciones que debe brindar.

- Se han implementado mejoras en diversas áreas de IT, se ha mejorado la infraestructura con el objetivo de mantener una seguridad tanto de la información como de los equipos.
- Se opera un sistema contable administrativo con los que se brinda una mayor interacción con clientes y proveedores, así como la planificación futura de sistemas ERP que va orientado a buscar la automatización y mejor control de los activos tangibles e intangibles de BANASUPRO.
- Nuestra estrategia más importante es mantener la seguridad tanto interna como externa, brindando a cada colaborador el equipo necesario para desarrollar sus funciones, mantener lo más actualizados posible los equipos, y la implementación de muros lógicos de seguridad para salvaguardar la integridad de la información administrada por cada uno.

Impacto del uso y apropiación de las TI

- Principales Actividades Llevadas a cabo
Las actividades cotidianas en BANASUPRO significan el soporte técnico a todas las áreas de la institución, proveer las herramientas necesarias para el desarrollo de las funciones de cada colaborador, mantenimiento de la infraestructura de TI y la implementación de aplicativos o sistemas de apoyo a requerimientos de diversos departamentos.
- Productos o Servicios Prestados
El soporte técnico es el servicio más común que se brinda a los colaboradores por parte de IT, el apoyo técnico en temas relacionados a tecnología y la asistencia técnica en el desarrollo de aplicativos o actividades netamente relacionadas con los sistemas, aplicaciones o programas administrados por IT

Herramientas de TI

En la unidad se administran diversas herramientas digitales que representan el día a día de cada colaborador de BANASUPRO, mismas que se detallan a continuación:

- **Microsoft Office:** Desde esta suite de programas los colaboradores de BANASUPRO tienen la posibilidad de ejecutar tareas como hacer reportería, redactar informes, comunicarse entre ellos con una aplicación destinada solo a la comunicación interna, codificar informes interactivos sobre las inspecciones y demás funciones que se asigne a cada uno.
- **Eset Endpoint Security:** Es la herramienta adquirida para brindar seguridad a cada computador de cada colaborador de BANASUPRO.
- **Licencias de Programas Especializados:** La institución cuenta con programas especializados (Sysweb NOVA, Great Plains) para cumplir las funciones y los objetivos IT que está ligada BANASUPRO, dichos programas están bajo la administración de licencias de IT con el fin de lograr la mejor planificación y utilización posible de los recursos.
- **Servidores de almacenamiento y programas:** Contamos con dispositivos servidores para el almacenamiento de la información y ejecución de programas pertenecientes a la BANASUPRO.

Perfil del Directivo Frente a las TI

- Participar en los procesos de mejora continua de la Institución
- Supervisar y coordinar la correcta administración de los recursos informáticos.
- Planificar y ejecutar el desarrollo y/o adquisición de sistemas.
- Supervisar el desarrollo y prueba de los sistemas de aplicación.

Recursos Dedicados a las TI

Humanos: Actualmente se cuenta con 11 personas en el Departamento de Informática

Financieros: En la tabla 1 se describe la adquisición en TI programada para el año 2024 por un monto total de 18,500,000.00 lempiras

ITEM	Monto en Lempiras
Sistema ERP Softland	4,000,000.00
Servicios de Consultoría de implementación de ERP	1,000,000.00
Servicios de Comunicación (*)	6,000,000.00
Infraestructura de Almacenamiento (*)	2,000,000.00
Equipo periférico de POS (*)	2,000,000.00
	15,000,000.00

(*) Pendientes de aprobación presupuestaria

Tecnológicos: Los recursos tecnológicos dedicados a las TI van desde los ordenadores asignados a cada colaborador, hasta los servidores instalados en el futuro Centro de Datos de BANASUPRO, todos cumplen un papel fundamental en la comunicación entre los equipos y la ejecución de tareas que forman parte del gran sistema de engranajes que mueve a la institución.

Situación Actual de los Sistemas de Información

Sistemas de Apoyo

La institución actualmente cuenta con múltiples sistemas de información mediante los cuales se brinda apoyo a cada una de las áreas de BANASUPRO.

- **SIREP:** Es un sistema que se utiliza por la dirección de recursos humanos para el registro y actualización de empleados, esto para trámites relacionados a la Secretaría de Finanzas.
- **SIIFI:** Este sistema es utilizado tanto para el registro y control de bienes nacionales, como para las actividades administrativas que dependen de su registro en la Secretaría de Finanzas.
- **PAMEH:** Esta plataforma es utilizada para gestionar las exoneraciones de impuestos para los proveedores de BANASUPRO.
- **Sysweb NOVA:** Es un software contable-administrativo multimoneda para organizaciones que requieren controles estrictos. Integra factura electrónica, inventarios, facturación y contabilidad.
- **Dynamis Great Plains:** Es un software de planificación de recursos empresariales (ERP) o contabilidad empresarial de media capitalización que utiliza Microsoft SQL Server para almacenar los datos.

Situación Actual de los Servicios Tecnológicos

Estrategia y Gobierno

El Departamento de Informática es la encargada del diseño y métodos para la implementación de los diferentes sistemas informáticos utilizados por la institución con el objetivo de apoyar en el cumplimiento de las funciones de esta. El Departamento es responsable de brindar las herramientas tecnológicas a nivel institucional e interinstitucional siempre de acuerdo con las posibilidades y disponibilidades que posea la unidad con sus equipos y herramientas.

Administración de Sistemas de Información

El Departamento de Informática administra y brinda el acceso, delegación y apoya en la implementación de los sistemas ERP, a los colaboradores y actores involucrados en el buen funcionamiento de BANASUPRO.

Infraestructura

El Departamento de Informática es responsable de administrar y gestionar la infraestructura tecnológica para apoyar los procesos de las demás áreas de la institución, para el almacenaje de información, servidores de aplicaciones o archivos, bases de datos, correos electrónicos y demás canales de comunicación.

Conectividad

El objetivo primario de los responsables de tecnología de BANASUPRO es mantener una constante comunicación tanto a lo interno de las instalaciones como hacia el exterior, es fundamental que se mantengan los servicios con alta disponibilidad para garantizar que los objetivos colectivos sean cumplidos y que todos los involucrados tengan las herramientas y servicios necesarios para ejecutar sus funciones.

Situación Actual de la Gestión de la Información

La información utilizada por la institución para ser procesada y convertida en productos finales es condensada y almacenada en los sistemas servidores de archivos, bases de datos y servicios de almacenamiento de la comisión, esto con el objetivo de mantener las políticas de seguridad de la información y que cada colaborador tenga acceso a lo necesario según sus funciones.

Estructura organizacional y Talento Humano



Entendimiento Estratégico

Modelo Operativo de la Organización

Análisis del Entorno

En este apartado se analizan los factores internos y externos que tienen un efecto sobre las operaciones de BANASUPRO, para ello se presenta un análisis FODA:

Fortalezas:

- Mantenimiento de un alto estándar en cuanto a recursos tecnológicos tanto en software como hardware.
- Establecimiento de estrechas relaciones de colaboración con las demás instituciones estatales involucradas.
- Personal altamente calificado y en constante formación.
- Facultad para tener acceso a la información que se necesite de parte de los demás entes involucrados.

Oportunidades:

- Implementación de un sistema automatizado para la consulta y almacenamiento de información provenientes de otras entidades del sector Retail/Venta al detalle.

- Contratación de más personal calificado para distribuir en mejor manera el trabajo realizado, que cumple altos estándares de calidad.
- Implementación de sistema de automatización para almacenaje de información documental que ingresa y sale de BANASUPRO.

Debilidades:

- Infraestructura de red con puntos cableados limitados.
- Comunicaciones inexistentes con los Centros de Venta
- Inexistencia de un directorio activo desde donde se apliquen directivas a los equipos del dominio.
- Falta de respaldos de bases de datos en sistemas principales.
- Falta de recursos comerciales basados en internet como pagina web y redes sociales
- Gestión documental limitada.

Amenazas:

- Ataques de cibercriminales con intenciones de entorpecer los procesos e información administrada por BANASUPRO
- Competencia de cadenas de Tiendas y Supermercados

Estrategia Institucional

La estrategia de BANASUPRO está alineada con las prioridades definidas por el gobierno siendo uno de sus principales ejes el garantizar el suministro continuado, adecuado y convenientemente ubicado de la canasta básica a los estratos económicos más vulnerables y, además, servir como la entidad reguladora de precios en el mercado.

Misión:

Ser la institución estatal encargada de comercializar los productos de consumo básico a la población en general, y en particular la de bajos ingresos a precios razonables y competitivos, por medio de los centros de distribución en el territorio nacional y de esta manera mejorar la condición de vida de los consumidores.

Visión:

Ser el ente estatal referente en los precios de los productos de consumo básico, a fin de brindar un servicio excelente, eficiente, eficaz y oportuno, contribuyendo a la sostenibilidad social de la población hondureña y estabilidad financiera de la institución.

Objetivo estratégico:

Incrementar el acceso a los productos de consumo básico a nivel nacional con precios razonables para el beneficio de la población hondureña, así como la generación del desarrollo socioeconómico equitativo en el país.

Para que esta tarea se pueda cumplir de la manera más eficiente dentro de la estrategia institucional se da énfasis en la implementación y uso de tecnologías de la información que faciliten el trabajo colaborativo, la automatización de procesos y análisis de información.

Modelo Operativo

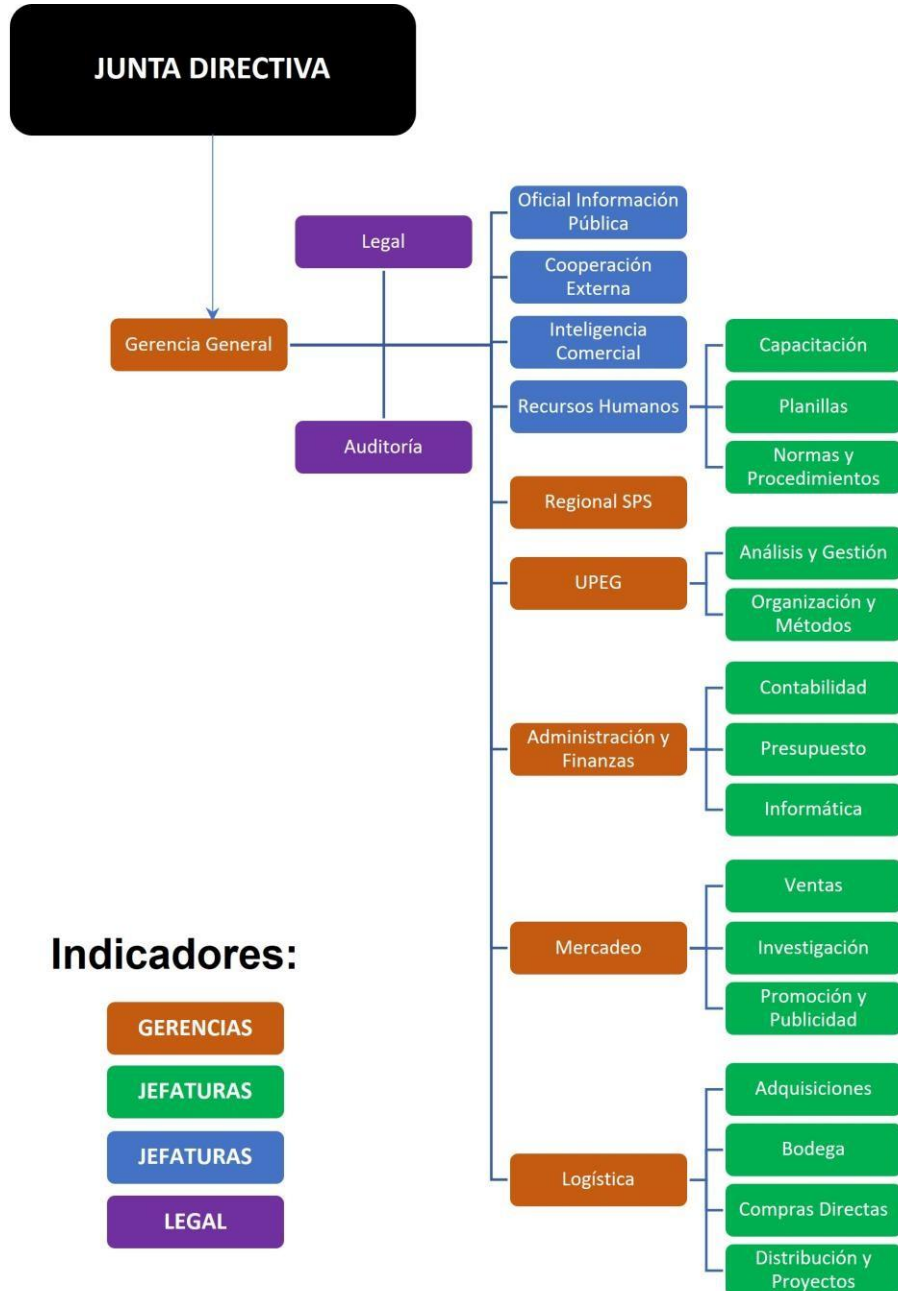
La venta al detalle de productos básicos de consumo en Centros de Venta estratégicamente ubicados en todo el país y la venta al por mayor a entidades gubernamentales con requerimientos específicos de productos y regulados a través de convenios escritos son algunas de sus principales funciones.

Además, para ejercer el papel de ente regulador de precios de mercado se realizan en forma permanente monitoreos de precios y estudios de mercado que indiquen el impacto positivo que estamos alcanzando.

Para desarrollar sus funciones BANASUPRO opera a lo interno a través de las siguientes Direcciones, Departamentos y Secciones:

Gerencia General

- Gerencia UPEG
 - Análisis y Gestión
 - Organización y Métodos
- Gerencia de Administración y Finanzas
 - Departamento de Contabilidad
 - Departamento de Presupuesto
 - Departamento de Informática
- Gerencia de Mercadeo
 - Departamento de Ventas
 - Departamento de Investigación
 - Departamento de Producción y Publicidad
- Gerencia de Logística
 - Departamento de Adquisiciones
 - Departamento de Bodega
 - Compras Directas
 - Departamento de Distribución y Proyectos



Todas las gerencias y direcciones utilizan las herramientas colaborativas de Microsoft Office, que abarca el correo electrónico, almacenamiento en la nube de OneDrive, aplicaciones de productividad de Office, y otros productos de Microsoft como MS Visio y MS Project.

Para los sistemas administrativo-financieros, ventas, inventarios, activos fijos se utiliza la plataforma SysNOVA donde se ejecutan las operaciones y se almacena la información. También otras plataformas colaborativas con el ONCAE para la autorización de pagos según presupuesto y con la Secretaría de Finanzas para el trámite de exenciones fiscales.

Sistema de Gestión de Calidad

BANASUPRO, como entidad sujeta a evaluación de parte de los entes contralores y supervisores del Estado de Honduras, ha delegado a la UPEG la elaboración del manual de procesos y procedimientos institucionales, siendo su objetivo la implementando las mejores prácticas en la materia, siendo coherente con las leyes, normativas y metodologías vigentes asociadas a la elaboración de manuales de procedimientos en la administración pública, que servirá de base para construcción de un sistema informático de control de procesos y procedimientos de las áreas administrativas y técnicas de la institución.

Descripción del Flujo y Necesidades de la Información

Dadas las operaciones de BANASUPRO las fuentes de información provienen de diferentes puntos:

Para surtir de los productos que posteriormente se ofrecen al público se debe realizar un proceso de calificación y evaluación de los proveedores idóneos. Entre los elementos a considerar están:

- Base legal y certificaciones requeridas para ser proveedor del Estado
- Base crediticia en el sistema financiero para respaldar operaciones de alto volumen
- Instalaciones físicas (bodegas) y logísticas (transporte) adecuadas para atender la demanda de BANASUPRO
- Disponibilidad de herramientas tecnológicas confiables para el intercambio electrónico de información de tal forma que los procesos se dinamicen
- Los requisitos de ley que el Estado impone para este tipo de operaciones

Para la comercialización de productos en Centros de Venta:

- Conocimiento de las preferencias del cliente
- Conocimiento de la rotación del inventario
- Medición del impacto de ofertas, promociones y otros mecanismos de generación de demanda

Para establecer relaciones comerciales interinstitucionales por medio de la suscripción de Convenios:

- Apego institucional al marco legal de creación y operación de BANASUPRO
- Base legal sustentada para establecer vínculos comerciales
- Credenciales vigentes para operación bajo condiciones favorables respecto a la norma impositiva vigente

Alineación de las TI con los Procesos

Dentro de cada proceso desarrollado por las unidades operativas de BANASUPRO se ve involucrado un elemento de TI, desde herramientas de oficina para la colaboración entre personal, pasando por sistemas de gestión administrativo financiero con los que se automatizan los procesos ordinarios y de día a día hasta la utilización de sistemas de obtención de información de entidades externas necesarias en el momento de desarrollar una transacción comercial o recibir documentos por parte de una empresa del sector gubernamental o de un proveedor del sector privado.

En el Departamento de Informática (IT) se planifican proyectos orientados a generar valor dentro de la organización, como el almacenamiento y procesamiento de datos necesarios para resúmenes y toma de decisiones. Los objetivos que tiene cada unidad dentro de la institución son apoyados por herramientas tecnológicas que facilitan la realización de las tareas a desarrollar y existe un compromiso de parte del personal de IT por hacer que las TI sean adoptadas por cada colaborador.

Modelo de Gestión de las TI

Estrategias de las TI

Definición de los objetivos estratégicos

Para apoyar los objetivos estratégicos de la institución en general y según la situación actual se orientan los esfuerzos hacia el desarrollo tecnológico. Por lo mismo, describimos los siguientes objetivos estratégicos:

- Continuar con la automatización de los procesos institucionales asegurando su funcionalidad, usabilidad y sostenibilidad técnica.
- Asegurarse que los colaboradores aprovechen al máximo los equipos y servicios proporcionados mediante el involucramiento y capacitación de la estrategia de las TI.
- Asegurar el mayor esfuerzo posible la correcta gestión de la información para su adecuado análisis, procesamiento, almacenamiento e integridad.
- Mantener las condiciones óptimas de la infraestructura y los servicios tecnológicos para aprovechar al máximo los recursos y así poder gestionar productos de calidad.

Alineación de las Tecnologías de la Información con la Institución

Los sistemas de información desarrollados y administrados por la unidad encargada de las TI son para apoyar y gestionar los procesos de la institución por lo tanto es de gran importancia la alineación de ambas. Algunos proyectos enfocados en la alineación con los objetivos institucionales son los siguientes:

- **Firma Digital:** Para BANASUPRO es muy importante la alta disponibilidad de firmas para la aprobación de procesos. Para lograr este fin, la unidad de IT se encarga de gestionar los certificados de firmas digitales, su vigencia y renovación en los casos de necesidad por medio de una entidad certificadora; con ello logramos el objetivo de agilizar los procesos, reducir costos y mantener la trazabilidad e integridad de la información.
- **Digitalización de Documentos:** Los colaboradores de BANASUPRO ejecutan una diversa cantidad de procesos operativos con la subsecuente generación de documentos, los cuáles brindan las bondades de almacenamiento de archivos en la nube, así como también ayudan para el trabajo colaborativo entre las áreas de la institución y aseguran la trazabilidad, integridad y seguridad de la información manipulada.
- **Página WEB dinámica:** Una página web dinámica es un documento en línea que permite la interacción con el usuario para crear experiencias personalizadas y únicas. Los contenidos de una página web dinámica varían con cada carga para ofrecer actualizaciones en tiempo real y ajustarse a las necesidades del visitante. Esta funcionalidad permitiría a BANASUPRO atender gestiones de pago de proveedores y,

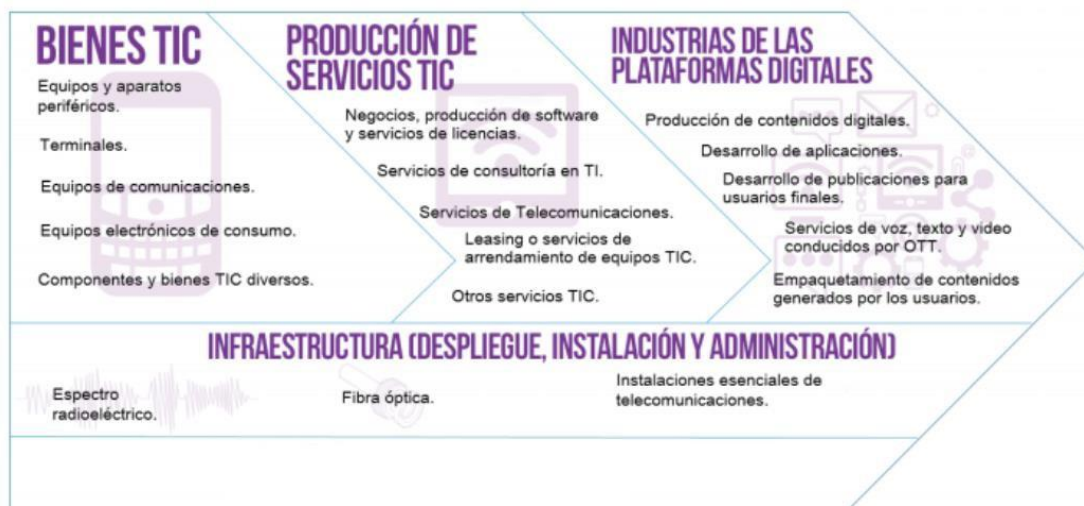
además, dar el salto al comercio electrónico teniendo como mercado meta los compatriotas que viven en el exterior y apoyan directamente a sus familias facturando remotamente su provisión alimenticia y de insumos.

- **Infraestructura:** La infraestructura con la que se plantea el modelo de gestión de la institución debe ser actualizada a nivel de servidores, equipo de respaldo y plataforma de comunicaciones para dar un buen soporte a los proyectos planteados anteriormente. Las configuraciones y servicios requeridos ya se han hecho llegar a las debidas instancias para su adquisición y renta.
- **Servicios:** Los servicios que ofrece la unidad encargada de las TI son en su mayor parte el soporte preventivo y el apoyo en la administración de herramientas que apoyan la buena gestión de cada colaborador de la Institución.
- **Aplicaciones:** Las aplicaciones administrativas y financieras utilizadas por los colaboradores en la institución son administradas bajo un convenio de licencias en el cual se logra mantener un control específico de la asignación de licenciamiento según las necesidades y funciones de cada colaborador dentro de su unidad correspondiente.
- **Usuarios:** La gestión de usuarios se mantiene siempre bajo la administración del Departamento de Informática, esto con el objetivo de mantener centralizada la autorización de los usuarios a diversos servicios, entre ellos, acceso a las instalaciones, acceso a los portales de información, acceso a los servicios de almacenamiento, acceso a los servicios de mensajería y comunicación tanto interna como externa, así como también ayudar en la gestión de la seguridad de la información manipulada por cada usuario.

Gobierno de las TI

Cadena de Valor

La cadena de valor de las TIC está compuesta por un ecosistema que incluye cinco áreas dedicadas a los terminales, las redes, los servicios, las aplicaciones y los contenidos



Indicadores y riesgos en los procesos de las TI

Los principales indicadores y riesgos en los procesos de las TI que se tienen presentes en Informática la Comisión, los describiremos a continuación:

- Tiempo de Respuesta del Soporte:** Este indicador evalúa directamente el compromiso de los colaboradores que forman parte de Informática, nuestros colaboradores de las demás áreas esperan una pronta respuesta a cada una de las solicitudes realizadas.
- First Call Resolution:** La resolución en la primera llamada por parte de los colaboradores tecnológicos representa un alza en la satisfacción del servicio por parte de los demás compañeros, puesto que representa la habilidad de los colaboradores de Informática para ayudar al mejoramiento de la satisfacción del cliente final.
- Disponibilidad del Sistema:** Mantener los sistemas funcionando es un claro mensaje de que el equipo de Informática está realizando bien sus funciones, dado que todos los sistemas son necesarios para el correcto flujo de información y funciones en todo el organigrama institucional y en las diversas áreas de la BANASUPRO.
- Resolución de Eventualidades:** Este indicador está directamente ligado al mencionado en el punto anterior, en muchas ocasiones el funcionamiento de los sistemas está regido por la pronta respuesta y el correcto funcionamiento de los servicios proveídos por entidades externas a BANASUPRO, la habilidad de resolver en el menor tiempo posible las eventualidades ocasionadas por los servicios externos, son responsabilidad del equipo de Informática, para mantener los servicios internos funcionando por el mayor tiempo posible.

5. **Solicitudes de Soporte Cerrados por el Departamento de Informática:** Este indicador no solo mide el rendimiento de los colaboradores del Departamento, sino también sirve para identificar problemas como:
- Brechas de rendimiento de los demás empleados.
 - Formación Ineficaz.
 - Falta de estándares de llamada
- Cuanto más altos sean los tickets más alto será el índice de productividad y se espera la mejora de los usuarios en relación con los sistemas de información.
6. **Calidad del Servicio:** Podemos hablar de este indicador como una forma de medir la productividad del Departamento por medio de comentarios de satisfacción y retroalimentación por parte del usuario que realizó la solicitud de soporte. Medir constantemente la calidad de los servicios permite identificar las fallas y proponer mejoras continuas, garantizando una mayor eficacia a los equipos y resultados cada vez más satisfactorios.

Estructura Organizacional del Área de TI

La estructura organizacional del área de TI está definida en BANASUPRO de la siguiente manera:

1. El Departamento está bajo la supervisión de la Gerencia de Administración y Finanzas.
2. El Departamento tiene un jefe de Informática el cuál se encarga de las actividades de gestión, administración y control gerencial del Departamento y de los recursos.
3. El Departamento cuenta, además de un jefe de Informática, con un Oficial de Soporte en Informática y un Oficial de Soporte en Redes y Comunicaciones, los que son los encargados de asistir al jefe y brindar el soporte técnico tanto a los sistemas de información, como a los usuarios de los sistemas dentro de BANASUPRO.

Gestión de la Información

Herramientas de Análisis

Para apoyar el proceso de la toma de decisiones en la información que se obtiene de diversas fuentes de información habilitadas, es necesario fomentar el desarrollo de la capacidad de análisis. Para esto se utilizan herramientas como informes, reportes e incluso plataformas de seguimiento de culminación de tareas para medir la aceptación y el buen uso de los sistemas, equipos y de la información por parte de los colaboradores, así como también los paneles de administración de las herramientas adquiridas para mantener la seguridad de los equipos y de la información; estos anteriores nos permiten mantener un control constante sobre las amenazas a las que pueden estar expuestos los usuarios en cuanto a ciberataques hablamos.

En cuanto al análisis de información para los productos finales de BANASUPRO, se utilizan sistemas especializados que han sido adquiridos de plataformas como Microsoft para su uso en el análisis, limpieza y visualización de la información para su posterior publicación en los medios que se estimen convenientes.

El objetivo de estas y otras herramientas es mantener el flujo de información para el análisis correspondiente en cada área de BANASUPRO; somos una organización que procuramos mantener siempre la seguridad de la información, y por ello utilizamos servicios contratados a proveedores como Microsoft vía proveedores autorizados por ONCAE para la contratación de estos servicios que representan la posibilidad de mantener todo bajo un nivel de integralidad superior que nos permite sacar el máximo provecho a los recursos obtenidos de servicios como Microsoft y su amplia gama de aplicativos.

Arquitectura de la Información

La arquitectura de la información está pensada para basarse en los servicios de almacenamiento digital con los que cuenta la institución, con ello se pretende que cada colaborador pueda tener acceso a su información para trabajar desde cualquier dispositivo, sin dejar de lado la seguridad implementada, además utilizamos plataformas que proveen el servicio de archivos compartidos por lo que es mucho más fácil trabajar en conjunto ya sea entre compañeros de la misma área o de un área diferente de la institución.

Una de las plataformas utilizadas para mantener la infraestructura de los datos, es Windows desde el que podemos crear, almacenar y compartir los archivos desde nuestra carpeta compartida, esto sirve para tener siempre una alta disponibilidad de la información y para fungir como servidores de la información a compartir.

Sistemas de Información

Arquitectura de los Sistemas de Información

La arquitectura de los sistemas de información utilizados en BANASUPRO se basa en el modelo para colaboradores, con el cuál se pretende brindar los servicios y mostrar los productos vía cualquier computadora o dispositivo con conexión a internet, la mayoría de los resultados de los sistemas de información utilizados, se notan bajo la conexión a internet y luego la visita a nuestros servidores de información para hacer las consultas y así obtener los resultados esperados. Con esta arquitectura logramos que los productos y servicios puedan ser accedidos por cualquier colaborador relacionada con el funcionamiento de la institución.

Implementación de Sistemas de Información

Con la implementación de los sistemas de información propios de la institución se ha logrado un mayor control de los datos de clientes y proveedores y a su vez se mantiene una mayor interacción con los mismos. Los sistemas de información que posee BANASUPRO han significado una manera efectiva de tener el registro de sus operaciones, así como también una vía de comunicación completa para permitir la inclusión de las opiniones de todos los entes involucrados en la producción de BANASUPRO.

Servicios de Soporte Técnico

En el caso de los sistemas de información, el Departamento de Informática es la encargada de brindar el soporte y la administración tanto de los usuarios del sistema como de las bases de datos que se cargan, con esto apoyamos a las áreas encargadas, responsables y creadoras de las transacciones para la operación, gestión, y su posterior análisis y apoyo en la toma de decisiones; todo el funcionamiento de estos sistemas de información también está ligado a los servicios de almacenamiento contratados por la institución para garantizar la seguridad, integridad y trazabilidad de la información.

Modelo de Gestión de Servicios Tecnológicos:

Criterios de calidad y procesos de gestión de servicios de TIC

- **Planificación la calidad:** La clave para la calidad de los servicios y procesos de gestión de TIC se basa en la planificación de calidad, sin embargo, esta tiene variables dependientes de otras áreas de la institución, esto debido a que el Departamento de Informática es la encargada de proveer las herramientas y servicios necesarios a cada área para su correcto funcionamiento.
- **Gestión y control de la calidad:** Una vez que se tienen planificados los proyectos de gestión, implementación y control, el siguiente criterio a utilizar es este, es necesario monitorear que la planificación se adecúe a las necesidades reales de la institución a lo largo del periodo de tiempo planificado.
- **Mejora continua:** La mejora continua es ejecutada en paralelo junto con la gestión y control de la calidad, se procura velar porque se cumplan las necesidades y por estar preparados para las nuevas adversidades que puedan presentarse en el futuro, se contempla siempre mejorar y optimizar las actividades en todos los escenarios posibles.

Infraestructura

En cuanto a la gestión de la infraestructura, esta se ve planificada en función del crecimiento institucional, por lo que la gestión se orienta a cumplir con las necesidades y demandas del equipo actual y una previsión futura en base a las planificaciones de cada una de las áreas de la institución, así como también se debe reflejar el pronóstico de eventualidades que puedan suceder en cualquier momento y que la Unidad encargada esté preparada para darle pronta resolución.

Conectividad

La conectividad de los equipos está bajo la responsabilidad, la gestión y la administración del Departamento de Informática, la cual se centra en mantener funcionando los sistemas de conexión y mantener el contacto respectivo con los equipos de soporte y apoyo de los proveedores externos de servicios contratados por BANASUPRO, para ello siempre se mantiene un control y supervisión constante de los equipos en funcionamiento en las oficinas de la institución, gracias a esto se permite la conectividad y el trabajo conjunto mediante interconexiones en oficinas, bodegas, centros de venta y en un futuro inmediato las unidades móviles.

Servicios de Operación

Los servicios de operación de TI van orientados siempre a brindar al usuario las soluciones y herramientas necesarias para la correcta ejecución de sus funciones con prontitud, visibilidad corporativa y certeza.

- **Gestión de Recursos:** Informática mantiene la infraestructura en funcionamiento, esto incluye hardware, software, infraestructuras de comunicación y de información, así como las herramientas y aplicativos para sus funciones. El Departamento de Informática es la responsable de gestionar y suministrar los recursos de TI para los equipos.
- **Optimización de la infraestructura de Informática:** El Departamento de Informática también busca la mejora continua de los equipos y el máximo rendimiento a menor coste de todos los dispositivos, equipos y herramientas que posee la institución, esto garantiza la constante vigilancia e implementación de nuevas prácticas de tecnología en pro del aprovechamiento de los recursos.
- **Soporte al usuario:** El Departamento garantiza el acompañamiento necesario a las demás áreas de la institución que requieran o necesiten el apoyo técnico y asesoramiento tecnológico, ya sea para el uso del equipo y herramientas actuales o la adquisición de nuevas herramientas especializadas.
- **Gestión de la seguridad e incidentes:** Informática no solo se centra en la disponibilidad diaria de los servicios, sino que también desarrolla planes para proteger la disponibilidad futura en caso de que surjan problemas. Esto incluye realizar copias de seguridad de datos, restaurar sistemas, auditar y trabajar para garantizar la conformidad de la normativa de seguridad interna.

Iniciativas de Uso y Apropiación

Dentro de las iniciativas de uso y apropiación de las tecnologías de información por parte de cada colaborador, la unidad encargada de las TI procura siempre mantener un alto valor de los equipos, y que los colaboradores lleguen a tomar pertenencia de estos, brindando a cada uno las inducciones de uso necesarias para cada herramienta que se brinda. Se realizan capacitaciones de uso de plataformas de servicios en colaboración con otras unidades encargadas de la planificación, con el objetivo que los usuarios comprendan la importancia y el uso de estos servicios pertenecientes a la comisión, así como también se comprenda la importancia del uso colaborativo de las herramientas para lograr una mayor eficiencia al momento de realizar trabajos y actividades que son dependientes de varias áreas de la institución.

Modelo de Planeación

Lineamientos o Principios que Rigen el PETIC

La formulación del PETI requiere de una serie de insumos necesarios de tal manera que el producto resultante se encuentre adecuadamente alineado a cada uno de ellos. En la siguiente tabla se resumen estos insumos.

Fuente	Insumo
Planeación Estratégica	<ul style="list-style-type: none"> Objetivos estratégicos Líneas de acción Integración con proyectos de otras áreas
Plan de Inversión	<ul style="list-style-type: none"> Componentes Objetivos Metas
Requerimientos externos para la definición y estructuración del PETIC	<ul style="list-style-type: none"> ONADICI - Oficina Nacional de Desarrollo Integral del Control Interno

Estructura de actividades estratégicas

Mantener el objetivo de crecimiento y buen funcionamiento institucional representará un trabajo constante y sin interrupciones para la comisión, el Departamento de Informática como encargada de la invocación y tecnología de la institución, plantea las siguientes actividades estratégicas para cubrir las necesidades de BANASUPRO y al mismo tiempo lograr un ambiente tecnológico sostenible para la misma.

Estructura de actividades estratégicas	
01	Planificación de anteproyecto de crecimiento tecnológico en infraestructura, equipos, herramientas y licencias
02	Presentación, discusión y aprobación del anteproyecto
03	Planificación definitiva de adquisiciones, contrataciones y compras que satisfagan las necesidades del proyecto aprobado
04	Iniciar los procesos de compras y rentas, si fuera el caso
05	Adjudicados los procesos, realizar seguimiento a las ejecuciones de estos
06	Realizadas las adquisiciones, implementar los proyectos
07	Con el proyecto implementado, planificar la capacitación de los colaboradores en el correcto uso, cuidado y mantenimiento de sus equipos, sistemas y herramientas
08	Planificar un seguimiento de los equipos de trabajo y sus actividades con los equipos
09	Realizar mapeos de necesidades por equipo para capacitación
10	Planificar capacitaciones de seguimiento a los usuarios
11	Implementar capacitaciones de acuerdo con las necesidades de cada equipo

Prioridades de implantación

De acuerdo con las planificaciones y necesidades encontradas en BANASUPRO hemos encontrado como prioridad, el apoyo a diversas necesidades por equipos o áreas de la institución, brindar el acompañamiento necesario en las tareas que estén relacionadas a las TI y con ello ofrecer un mejor producto final a las autoridades y al usuario final de BANASUPRO.

Estructura de actividades estratégicas		Prioridades de implantación
01	Compartir el conocimiento de un estándar de seguridad conocido por todos los colaboradores para saber las medidas que deben tomar al momento de ejercer sus funciones	
02	Planificar un manual de respuesta ante los riesgos o problemas que puedan suscitarse y así los colaboradores sepan cómo responder ante estas situaciones	
03	Es necesario implementar un plan de seguimiento para monitorear el estado de los equipos y herramientas de cada colaborador, los cuales pertenecen a BANASUPRO, con ello se tendrán estadísticas de uso y apropiación de las estrategias de las TI en la institución	
04	La capacitación de los colaboradores en el uso de herramientas y flujos que se han diseñado para dar seguimiento a la entrega de productos relacionados con la ejecución de planificaciones	
05	El acompañamiento a los usuarios de la institución que ejecutan tareas y planifican actividades ligadas a la tecnología	

Proyección de presupuesto del área de TI

En proceso de formulación

Plan de implantación

De entre todas las actividades, la prioridad será siempre mantener funcionando los sistemas de información y que los equipos de trabajo de BANASUPRO se sientan acompañados en cuanto a tecnología nos referimos, es por eso que el Departamento de Informática es una unidad de puertas abiertas y nuestro plan se enfoca en la atención al usuario y el mejoramiento de sus capacidades tecnológicas para así tener siempre una constante evolución y cada día un mejor rendimiento de los equipos con las herramientas proporcionadas.

Plan de implantación		Prioridades de implantación
01	Planificar las capacitaciones necesarias por equipo de trabajo, para brindar el apoyo en conocimiento y habilidades a los colaboradores de la institución	
02	Ejecutar un análisis o monitoreo de los equipos y las necesidades de cada uno para ejecutar tareas de inversión y mejoramiento de las condiciones de cada uno según los requerimientos	
03	Diseñar un plan de seguimiento, monitoreo y control, de la mano de	

	cada colaborador, con esto se pretende brindar el apoyo necesario en las tareas cotidianas y que los colaboradores se sientan seguros de sus equipos
04	Mantener siempre las vías de comunicación abiertas para que los colaboradores sientan la confianza de hacer las consultas pertinentes, así se logrará una mayor apropiación de las estrategias de TI y BANASUPRO en general estará más anuente a la aceptación al cambio y la evolución de la nueva era digital

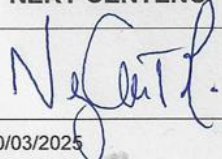
Conclusiones

1. Destacar la importancia de alinear la estrategia de TI con los objetivos institucionales. Esto permitirá que las inversiones en TI se utilicen de manera efectiva y se alineen con los resultados deseados.
2. Priorizar la importancia de contar con personal en el área, que sean capaces de mantenerse actualizados en las últimas tendencias y herramientas tecnológicas, esto repercutirá en la calidad de los servicios que día con día necesita BANASUPRO para su funcionamiento y para mantener a todo el personal en un constante esfuerzo por proporcionar los resultados esperados por los usuarios finales de los productos de la institución.
3. Contar con un enfoque de seguridad sólido. A medida que la tecnología se vuelve más avanzada, también lo hacen las amenazas de seguridad. Es vital que las empresas y entes gubernamentales, como BANASUPRO, tomen medidas para proteger sus sistemas y datos contra el riesgo de ciberataques y vulnerabilidades.
4. Recordar la importancia de una planificación adecuada y una gestión efectiva del cambio. La implementación de nuevas tecnologías puede ser un desafío, y es esencial contar con una estrategia sólida para asegurar que los cambios se lleven a cabo de manera efectiva y se integren con éxito en la organización

Recomendaciones

1. Establecer objetivos claros y medibles: Es importante definir objetivos y metas específicos que sean medibles y puedan ser alcanzados a través de la implementación de tecnologías de la información. Debe haber una clara alineación entre los objetivos de la institución y los objetivos de TI.
2. Evaluar las tecnologías existentes, antes de implementar nuevas tecnologías, es importante evaluar las tecnologías existentes para determinar si necesitan actualizarse o reemplazarse. Es importante tener en cuenta el costo y la complejidad de la integración de nuevas tecnologías con las existentes.
3. Asegurar la seguridad de la información, la seguridad de la información es esencial en la era digital. Se debe poder ejecutar y priorizar la seguridad para proteger los datos de la comisión ante las amenazas externas e internas.
4. Desarrollar un plan detallado de implementación de nuevas tecnologías que incluya un cronograma, un presupuesto y una estrategia de gestión del cambio, esto para facilitar la evolución tecnológica de todos los colaboradores y BANASUPRO en general.

Firmas

Elaborado por	Revisado por	Aprobado por
ROBERTO FONSECA	NERY CENTENO	OMAR SALINAS
Firma: 	Firma: 	Firma: 
Fecha: 20/03/2025	Fecha: 20/03/2025	Fecha: 20/03/2025

