



esencial
COSTA RICA



MINISTERIO DE
COMERCIO EXTERIOR

GOBIERNO
DE COSTA RICA

INFORME ANUAL 2023 DE LAS METAS DEL PLAN ESTRATÉGICO DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN 2023-2026

Índice

1. Objetivo: Mantener la disponibilidad de la plataforma tecnológica, según requerimientos Institucionales.	3
i. Indicador: Porcentaje de ampliación de ancho de banda del Ministerio.	3
2. Objetivo: Continuar con los servicios de mantenimiento, soporte y apoyo informático a los sistemas actuales.....	4
i. Porcentaje de atención de solicitudes mantenimiento de sistemas institucionales.	4
3. Objetivo: Implementación de nuevos sistemas informáticos, para cumplir con los requerimientos de las dependencias según disponibilidad presupuestaria.....	6
i. Porcentaje de nuevos sistemas informáticos implementados.	6
4. Objetivo: Renovar el soporte anual de aquellas aplicaciones que lo requieran. Todo conforme a la disponibilidad de recursos financieros.....	7
i. Porcentaje de renovaciones contratadas.	7
5. Objetivo: Garantizar la disponibilidad del equipo de cómputo adecuado para las personas funcionarias del Ministerio.	8
i. Porcentaje de asignación de equipo a las personas funcionarias del Ministerio.....	8
6. Objetivo: Monitorear constantemente las amenazas emergentes.....	10
i. Porcentaje de implementación de mejoras en ciberseguridad.	10

Informe anual 2023 de las metas del Plan Estratégico de Tecnologías de la Información y Comunicación 2023-2026

1. Objetivo: Mantener la disponibilidad de la plataforma tecnológica, según requerimientos Institucionales.

i. Indicador: Porcentaje de ampliación de ancho de banda del Ministerio.

Meta periodo 2023-2026	Meta anual 2023
Valor proyectado: 96%	Valor proyectado: 96%
Valor cumplimiento absoluto: 25%	Valor cumplimiento absoluto: 100%
Valor cumplimiento porcentual: 25%	Valor cumplimiento porcentual: 100%

Valores cualitativos:

Clasificación de la meta: Cumplimiento alto.

1) Logros

A lo largo del 2023, el Departamento de Informática (TI) logró mantener el servicio de internet en un 100%, ya que no existieron interrupciones de este en el edificio de Plaza Tempo y Centro Colón (GEDI). En este sentido, se logró la ampliación de ancho de banda del servicio de internet por medio de negociaciones con el proveedor de internet se logra pasar de 100 Mbps, simétrico, el cual se dividía en 85 Mbps para el edificio Plaza Tempo, 10 Mbps para el enlace que se mantiene en el edificio del Centro Colón y 5 Mbps una línea que se mantenía con el Ministerio de Hacienda.

Todo lo anterior se cambió a 300 Mbps 1:1 simétrico por fibra óptica, con una disponibilidad de servicio del 99.97%, en las oficinas de COMEX, edificio Plaza Tempo. Además, se logra ampliar con las mismas características el enlace que se mantiene en el Centro Colón pasando de 10 Mbps simétrico a 50 Mbps simétrico y se elimina la línea con el Ministerio de Hacienda ya que esta no estaba funcionando porque el Ministerio de Hacienda después de los hackeos eliminó todas estas conexiones.

Sobre lo antes expuesto, a continuación, se procede a detallar el estado de las acciones programadas para este indicador:

Acciones específicas	Estado	Observaciones
Capacitar al personal de TI en administración avanzada de los componentes de la infraestructura instalada.	Cumplida	
Promover internamente el conocimiento al personal de TI en administración avanzada de los componentes de la infraestructura instalada.	Cumplida	Se realizaron actividades de capacitación en algunas herramientas tecnológicas (Power Apps, Power Automate, SharePoint).

Acciones específicas	Estado	Observaciones
Implementar acciones que fortalezcan la continuidad del negocio.	Cumplida	
Establecer procedimientos para medir el up time de la plataforma tecnológica del Ministerio.	Cumplida	

2) Fuentes de verificación

- Gráfico de monitoreo del servicio de internet relativo al software de gestión de monitoreo de la actividad Internet COMEX (CATI-IMC-CPN-0001-2023).
- Capturas del Formulario de respuesta en la web al oficio MICITT-DGDCFD-DRII-OF-406-2023 sobre necesidades institucionales en materia de ciberseguridad (CATI-IMC-CPN-0002-2023).
- Capturas del Formulario de respuesta en la web al oficio MICITT-DGDCFD-DRII-OF-422-2023 sobre necesidades institucionales en materia de ciberseguridad (CATI-IMC-CPN-0003-2023).
- Reportes trimestrales de ciberseguridad:
 - TI-INC-CIB-0001-2023 Reporte I Trimestre Ciberseguridad
 - TI-INC-CIB-0002-2023 Reporte II Trimestre Ciberseguridad
 - TI-INC-CIB-0003-2023 Reporte III Trimestre Ciberseguridad
 - TI-INC-CIB-0004-2023 Reporte IV Trimestre Ciberseguridad
- Plantilla de Formulario para el registro de eventos (TI-PLT-EVE).
- Certificado de curso desarrollado en modalidad teleformación denominado “Ruta esencial – Gestión de incidentes).
- Grabaciones de capacitaciones realizadas:
 - 2022-08-25 CATI-VID-REU-0001-2022 Capacitación Técnica
 - 2022-10-11 CATI-VID-REU-0002-2022 Capacitación Técnica
 - 2023-01-25 CATI-VID-REU-0001-2023 Capacitación Técnica
 - 2023-01-26 CATI-VID-REU-0002-2023 Capacitación Técnica
 - 2023-04-04 CATI-VID-REU-0002-2023 Capacitación Técnica

2. Objetivo: Continuar con los servicios de mantenimiento, soporte y apoyo informático a los sistemas actuales.

i. Porcentaje de atención de solicitudes mantenimiento de sistemas institucionales.

Meta periodo 2023-2026	Meta anual 2023
Valor proyectado: 100%	Valor proyectado: 100%
Valor cumplimiento absoluto: 22,5%	Valor cumplimiento absoluto: 90%
Valor cumplimiento porcentual: 22,5%	Valor cumplimiento porcentual: 90%

Valores cualitativos:

Clasificación de la meta: Cumplimiento alto.

1) Logros

Durante el 2023 se brindó solución a todos los incidentes presentados ante TI. Dichos eventos son recibidos y atendidos por diferentes medios, ya sea de manera personal, vía telefónica, Microsoft Teams y correo electrónico.

La atención se logró proporcionar de manera exitosa mediante las herramientas tecnológicas adquiridas por el Ministerio en diferentes solicitudes de bienes y servicios, así como la solicitud de compra de licencias, mantenimiento y renovación de garantías de diversos equipos en el Centro de Datos.

Con base en lo anterior, a continuación, se procede a detallar el estado de las acciones programadas para este indicador:

Acciones específicas	Estado	Observaciones
Apoyo técnico al Programa de Integración Fronteriza, PIF	Cumplida	
Modificación según requerimientos de Portal Web	En proceso	Este proyecto aún no se encuentra finalizado, por lo cual indica "En proceso" debido a que se está trabajando en ello. Sin embargo, se ha dado el seguimiento y apoyo solicitado en el mismo, ya que este proyecto se realiza en conjunto con la Unidad de Comunicación Institucional, la cual es la encargada del portal web. El Departamento de TI la acción que realiza es dar apoyo a requerimientos solicitados.
Atención, conforme corresponda de los informes de auditoría recibidos	No aplica	Para este año no se recibió informe de parte de Auditoría Interna, ya que no se realizó el estudio de Derechos de Autor debido a modificación de fechas, se realiza en el año 2024.
Atención de requerimientos de AGT-SAM	Cumplido	

2) Fuentes de verificación

- Órdenes de compra OC4600076757 y OC4600077127 sobre la solicitud de bienes de mantenimientos y renovación de garantías.
- Lista de incidentes registrados en la herramienta OPPEX 2023 (CATI-LIS-INC-0001-2024).
- Formulario de solicitud de bienes y servicios de compra y renovación de licencias de software para el Ministerio de Comercio Exterior para el 2023 (TI-FOR-BSS-0004-2023).
- Matriz de Estado Instituciones configuración CCI (TI-MAT-EIC-0001-2024)
- Formulário de Servicio de Mantenimiento AGT-SAM 2022 (TI-FOR-BSS-0005-2022)

3. Objetivo: Implementación de nuevos sistemas informáticos, para cumplir con los requerimientos de las dependencias según disponibilidad presupuestaria.

i. Porcentaje de nuevos sistemas informáticos implementados.

Meta periodo 2023-2026	Meta anual
Valor proyectado: 100%	Valor proyectado 2023: 100%
Valor cumplimiento absoluto: 23,75%	Valor cumplimiento absoluto: 95%
Valor cumplimiento porcentual: 23,75%	Valor cumplimiento porcentual: 95%

Valores cualitativos:

Clasificación de la meta: Cumplimiento alto.

1) Logros

Se logró dar mantenimiento y actualización al Sistema Contingentes del Foro de Contingentes de la Dirección General de Comercio Exterior, el cual actualmente se encuentra en desarrollo. Lo requerido ha sido gestionado mediante la contratación de bienes y servicios 2023LD-000006-0007700001- "Mantenimiento de formularios de Contingentes del Ministerio de Comercio Exterior. En este sentido, se aclara que aún se trabaja se trabaja en la validación de requerimientos por parte de funcionarios de COMEX encargados del sistema para su próxima publicación.

En línea con lo antes expuesto, a continuación, se procede a detallar el estado de las acciones programadas para este indicador:

Acciones específicas	Estado	Observaciones
Proyecto para implementar un sistema de Recursos Humanos	Cumplido	Se realizó la propuesta del sistema a las personas funcionarias del Departamento de Recursos Humanos y al Departamento de Presupuesto; sin embargo, este proyecto se descartó por el alto costo. La inversión costo/beneficio era mayor que el costo que los beneficios recibidos. Por otro lado, no se contaba con el contenido presupuestario para realizar el proyecto.
Proyecto para implementar un software que permita la transcripción de las reuniones de los diferentes entes como comisiones y comités.	No ejecutada	Se consultó a diferentes proveedores, pero no existía una herramienta que cumpliera con los requisitos que solicitaba la Unidad que lo requería CISED. Muchas de las necesidades se solucionaron con la herramienta Microsoft TEAMS.

2) Fuentes de verificación

- Propuesta de “Formulario Contingente de Importación” que está pendiente de publicar, se espera a más tardar en septiembre 2024. (CATI-IMC-CPN-0004-2023).
- Formulario de solicitud de bienes y servicios tramitados por SICOP (TI-FOR-BSS-0006-2023).
- COMEX-4438-24-E Propuesta económica para el módulo de recursos humanos para venerar previsiones NICSP.

4. Objetivo: Renovar el soporte anual de aquellas aplicaciones que lo requieran. Todo conforme a la disponibilidad de recursos financieros.

i. Porcentaje de renovaciones contratadas.

Meta periodo 2023-2026	Meta anual
Valor proyectado: 100%	Valor proyectado 2023: 100%
Valor cumplimiento absoluto: 23,75%	Valor cumplimiento absoluto: 95%
Valor cumplimiento porcentual: 23,75%	Valor cumplimiento porcentual: 95%

Valores cualitativos:

Clasificación de la meta: Cumplimiento alto.

1) Logros

Se realizó la contratación de compra y renovación de licencias para el Ministerio de Comercio Exterior, así como de mantenimiento al sistema SADCOR, en el cual se pasa a un nivel de seguridad más alto **https**.

En línea con lo antes expuesto, a continuación, se procede a detallar el estado de las acciones programadas para este indicador:

Acciones específicas	Estado	Observaciones
Renovación de licencias (actuales)	Cumplido	
Compra de licencias conforme sean demandadas	Cumplido	
Evaluar si es necesario establecer un contrato de mantenimiento evolutivo y soporte para el Sistemas de SISAP	Cumplido	Se realizó una presentación del mantenimiento a realizar; sin embargo, la jefatura de la Dirección de Asesoría Legal, el señor Roberto Gamboa Chaverri, quien indicó que no era necesario ya que ellos a futuro iban a utilizar un sistema proporcionado por PROCOMER.
Establecer un contrato de mantenimiento evolutivo y soporte para el Sistemas de, SADCOR	En proceso	Se aumentó la solicitud de presupuesto para la partida 10808 con el fin de contratar el

Acciones específicas	Estado	Observaciones
		mantenimiento.
Evaluar si es necesario establecer un contrato de mantenimiento evolutivo y soporte para los sistemas desarrollados en SharePoint Online	No aplica	Por el momento no se ha tenido la necesidad de realizar un mantenimiento evolutivo ya que los sistemas en SharePoint Online llevan aproximadamente un año de puesta en producción y los cambios y el mantenimiento que se ha tenido que dar lo ha podido suplir nuestro departamento de TI.
Renovación de todo el licenciamiento actual del Ministerio ya que vence en el 2023.	Cumplido	

2) Fuentes de verificación

- Formulario TI-FOR-BSS-0004-2023 Adquisición y Renovación de licencias de software para el Ministerio de Comercio Exterior
- Formulario de requerimiento de necesidades presupuestarias (TI-FOR-RNE-0001-2024)
- Captura de la fusión del Sistema SADCOR con lo creado a nivel de SharePoint para llevar el control de la Gestión Documental, al igual que el sistema ACCD (CATI-IMC-CPN-0005-2023).

5. Objetivo: Garantizar la disponibilidad del equipo de cómputo adecuado para las personas funcionarias del Ministerio.

i. Porcentaje de asignación de equipo a las personas funcionarias del Ministerio.

Meta periodo 2023-2026	Meta anual
Valor proyectado: 100%	Valor proyectado 2023: 100%
Valor cumplimiento absoluto: 22,5%	Valor cumplimiento absoluto: 90%
Valor cumplimiento porcentual: 22,5%	Valor cumplimiento porcentual: 90%

Valores cualitativos:

Clasificación de la meta: **Cumplimiento alto.**

1) Logros

Se realizaron una serie de contrataciones, a continuación, se detalla cada una:

- Arrendamiento de equipos de comunicación. Esta contratación inició en el 2022; sin embargo, por los tiempos de entrega se finiquitó en el año 2023. Cabe indicar que el nuevo contrato vence en el año 2027.
- El arrendamiento de los equipos de comunicación de datos permitirá a su vez en términos informáticos, realizar una renovación tecnológica para mejorar el rendimiento, la seguridad y

disponibilidad de la red interna y externa del Ministerio. De igual forma el actualizar la infraestructura permitirá soportar el software de conformidad con los modelos de arquitectura de información e infraestructura tecnológica establecidos.

- Arrendamiento de computadoras portátiles y de escritorio, uniendo dos contratos distintos. Es menester del departamento de TI, dotar a los funcionarios del ministerio con las herramientas necesarias para el desarrollo de sus funciones, es por lo cual se realiza este arrendamiento dotando a cada funcionario con un equipo portátil y equipos de escritorio para los departamentos que lo requieran.
- Portátiles especiales para diseño para las personas funcionarias de Unidad de Comunicación Institucional. Esta contratación se realiza de acuerdo a la necesidad del departamento de comunicación con herramientas de edición en diferentes formatos ya sea para ser publicadas o solicitas por los diferentes departamentos.

En línea con lo antes expuesto, a continuación, se procede a detallar el estado de las acciones programadas para este indicador:

Acciones específicas	Estado	Observaciones
Alquiler de equipo de comunicación de datos	Cumplido	
Alquiler de equipo de impresión (nuevo)	En proceso	Se está realizando en este año 2024 la contratación.
Alquiler portátiles y escritorio (actuales)	Cumplido	
Alquileres portátiles (actuales)	Cumplido	
Alquileres portátiles (nuevas)	Cumplido	
Renovar el contrato de alquiler de los equipos de comunicación el cual vence en el año 2023	Cumplido	

2) Fuentes de verificación

- Orden de Inicio de la contratación de arrendamiento de equipos de comunicación para el Ministerio de Comercio Exterior (OC-arrendamiento equipos de comunicación).
- Orden de inicio de la contratación Arrendamiento de computadoras portátiles para el Ministerio de Comercio Exterior (TI-ORD-INI-0001-2023 Inicio-Arrendamiento de computadoras portátiles - PCCENTRAL).
- Orden de inicio de la contratación Arrendamiento de computadoras portátiles para el Ministerio de Comercio Exterior (TI-ORD-INI-0002-2023 Ejecución-Arrendamiento de portátiles Prensa - PCCENTRAL).
- Formulario de bienes y servicios tramitados por SICOP (TI-FOR-BSS-0004-2022).

6. Objetivo: Monitorear constantemente las amenazas emergentes.

i. Porcentaje de implementación de mejoras en ciberseguridad.

Meta periodo 2023-2026	Meta anual
Valor proyectado: 100%	Valor proyectado 2023: 100%
Valor cumplimiento absoluto: 23,75%	Valor cumplimiento absoluto: 95%
Valor cumplimiento porcentual: 23,75%	Valor cumplimiento porcentual: 95%

Valores cualitativos:

Clasificación de la meta: Cumplimiento alto.

1) Logros

Se logró implementar una mejorar en cuanto a ciberseguridad dando cumplimiento y seguimiento a lo que indica la autoridad en este campo, el Ministerio de Ciencia, Innovación, Tecnología y Telecomunicaciones (MICITT). Asimismo, se estableció un plan de recuperación de desastres por parte de TI y se renovaron licencias de Trellix. Antivirus, End Point, se mantiene UMBRELLA y la seguridad de Microsoft, con Office 365.

Con base en lo anterior, a continuación, se procede a detallar el estado de las acciones programadas para este indicador:

Acciones específicas	Estado	Observaciones
Establecer un Plan de recuperación de desastre (Recovery Disaster plan)	En proceso	Se ha creado una política para recuperación de la información en caso de desastres, además se tiene una política de respaldos que se está trabajando en el Plan de recuperación de Desastres. En línea con lo anterior, se ha comprado equipo para poder tener una infraestructura para realizar estas pruebas de recuperación.

2) Fuentes de verificación

- Capturas del Formulario de respuesta en la web al oficio MICITT-DGDCFD-DRII-OF-406-2023 sobre necesidades institucionales en materia de ciberseguridad (CATI-IMC-CPN-0002-2023).
- Capturas del Formulario de respuesta en la web al oficio MICITT-DGDCFD-DRII-OF-422-2023 sobre necesidades institucionales en materia de ciberseguridad (CATI-IMC-CPN-0003-2023).
- Contratación de compra y renovación de Licencias para el Ministerio de Comercio Exterior (TI-FOR-BSS-0004-2023 Adquisición y Renovación de licencias de software para el Ministerio de Comercio Exterior).

- Reportes trimestrales de incidentes de ciberseguridad:
 - TI-INC-CIB-0001-2023 Reporte I Trimestre Ciberseguridad
 - TI-INC-CIB-0002-2023 Reporte II Trimestre Ciberseguridad
 - TI-INC-CIB-0003-2023 Reporte III Trimestre Ciberseguridad
 - TI-INC-CIB-0004-2023 Reporte IV Trimestre Ciberseguridad
- Política para la recuperación de información en caso de desastres (TI-POL-RED)
- Política para la generación de respaldos (TI-POL-GRE).