

Plan Estratégico de Tecnologías de la Información y Comunicación (PETIC)

Informe anual 2024



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.....	5
i. Porcentaje de atención de solicitudes mantenimiento de sistemas institucionales.	5
3. Objetivo: Implementación de nuevos sistemas informáticos, para cumplir con los requerimientos de las dependencias según disponibilidad presupuestaria.	7
i. Porcentaje de nuevos sistemas informáticos implementados.	7
4. Objetivo: Renovar el soporte anual de aquellas aplicaciones que lo requieran. Todo conforme a la disponibilidad de recursos financieros.....	8
i. Porcentaje de renovaciones contratadas.	8
5. Objetivo: Garantizar la disponibilidad del equipo de cómputo adecuado para las personas funcionarias del Ministerio.....	10
i. Porcentaje de asignación de equipo a las personas funcionarias del Ministerio.	10
6. Objetivo: Monitorear constantemente las amenazas emergentes.	12
i. Porcentaje de implementación de mejoras en ciberseguridad.....	12

**Informe anual 2024 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 2024
Valor proyectado: 96%	Valor proyectado: 96%
Valor cumplimiento absoluto: 50%	Valor cumplimiento absoluto: 100%
Valor cumplimiento porcentual: 50%	Valor cumplimiento porcentual: 100%

Valores cualitativos:

Clasificación de la meta: Cumplimiento Alto

1. Logros

Durante el año 2024, el Departamento de Tecnologías de Información (TI) logró cumplir satisfactoriamente con el objetivo de mantener la disponibilidad de la plataforma tecnológica. Específicamente, el servicio de internet se mantuvo disponible en un 100% a lo largo del año, sin presentarse interrupciones en las instalaciones de Plaza Tempo y Centro Colón (donde se ubica la Gestión de Documentación e Información (GEDI)).

Como parte de las acciones para garantizar esta disponibilidad, se logró mantener la ampliación del ancho de banda realizada en el 2023. Esta gestión permitió aumentar la capacidad contratada de 100 Mbps simétricos, distribuidos inicialmente en 85 Mbps para Plaza Tempo y 10 Mbps para el enlace con Centro Colón.

A continuación, se detalla el estado de avance de las acciones programadas para este indicador:

2. Estado de las acciones programadas para este indicador:

Acciones específicas	Estado	Observaciones
Establecer un nuevo enlace de acceso a Internet para contingencia.	No Aplica	El proveedor actual de internet, Radiográfica Costarricense S.A (RACSA), hoy en día mantiene el enlace, en alta disponibilidad, esto significa que ofrece una redundancia de servicio en el enlace de actual del Ministerio de Comercio Exterior (COMEX). Esto hace innecesario contratar un nuevo enlace redundante.
Ampliación del ancho de banda para la conexión a Internet del	Cumplida	De acuerdo con la programación interna del departamento, a esta

Acciones específicas	Estado	Observaciones
COMEX		<p>actividad le correspondía un 19,2% del total programado.</p> <p>Esta acción se cumplió en el año 2023</p> <p>Donde 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.</p>
<p>Capacitar al personal de TI en administración avanzada de los componentes de la infraestructura instalada.</p>	Cumplida	<p>De acuerdo con la programación interna del departamento, a esta actividad le correspondía un 19,2% del total programado.</p> <p>Se recibieron las capacitaciones de Ciberseguridad, Principios de Ciberseguridad y Gestión de Incidentes</p>
<p>Promover internamente el conocimiento al personal de TI en administración avanzada de los componentes de la infraestructura instalada.</p>	Cumplida	<p>De acuerdo con la programación interna del departamento, a esta actividad le correspondía un 19,2% del total programado.</p> <p>Se recibieron las capacitaciones de Ciberseguridad, Principios de Ciberseguridad y Gestión de Incidentes</p>
<p>Implementar acciones que fortalezcan la continuidad del negocio.</p>	Cumplida	<p>De acuerdo con la programación interna del departamento, a esta actividad le correspondía un 19,2% del total programado.</p> <p>Por medio de la contratación de servicios TI-SOL-BSS-0004-2024, se logra dar cumplimiento a esta acción.</p>
<p>Establecer procedimientos para medir el up time de la plataforma tecnológica del Ministerio.</p>	Cumplida	<p>De acuerdo con la programación interna del departamento, a esta actividad le correspondía un 19,2%</p>

Acciones específicas	Estado	Observaciones
		del total programado. Por medio de los reportes trimestrales se logra medir el up time de la plataforma.

3. Fuentes de verificación.

- Reportes trimestrales de ciberseguridad:
 - TI-INC-CIB-0001-2024 Reporte I Trimestre Ciberseguridad
 - TI-INC-CIB-0002-2024 Reporte II Trimestre Ciberseguridad
 - TI-INC-CIB-0003-2024 Reporte III Trimestre Ciberseguridad
 - TI-INC-CIB-0004-2024 Reporte IV Trimestre Ciberseguridad
- TI-CER-CAP-0005-2025 Ciberseguridad Justin Villalobos
- TI-CER-CAP-0006-2025 Principios Ciberseguridad Minor Salazar
- TI-CER-CAP-0007-2025 Principios Ciberseguridad Alfonso Chaves
- TI-CER-CAP-0008-2025 Ciberseguridad Alfonso Chaves
- TI-CER-CAP -0009-2025 Gestión de Incidentes Alfonso Chaves
- TI-FOR-BSS-0004-2024 Mantenimiento de garantías
- TI-FOR-BSS-0006-2023 Mantenimiento contingentes
- TI-PLT-EVE - Plantilla de Formulario para el registro de eventos

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 2024
Valor proyectado: 100%	Valor proyectado: 100%
Valor cumplimiento absoluto: 45%	Valor cumplimiento absoluto: 95%
Valor cumplimiento porcentual: 45%	Valor cumplimiento porcentual: 95%

Valores cualitativos:

Clasificación de la meta: Cumplimiento alto.

1. Logros

Durante el año 2024, TI dio cumplimiento al objetivo de asegurar la continuidad de los servicios de mantenimiento, soporte y apoyo informático a los sistemas actuales. Todos los incidentes reportados fueron debidamente atendidos y resueltos, a través de diversos canales de comunicación, como atención presencial, vía telefónica, Microsoft Teams y correo electrónico.

La atención efectiva se logró gracias al uso de herramientas tecnológicas adquiridas por el Ministerio, mediante diversas solicitudes de bienes y servicios. Estas incluyeron la compra de

licencias, contratos de mantenimiento y renovación de garantías para diferentes equipos críticos del Centro de Datos.

A continuación, se presenta el detalle del estado de avance de las acciones programadas para este indicador:

2. Estado de las acciones programadas para este indicador:

Acciones específicas	Estado	Observaciones
Apoyo técnico al Programa de Integración Fronteriza, PIF	Cumplida	De acuerdo con la programación interna del departamento, a esta actividad le correspondía un 50% del total programado. Se da solución a los incidentes reportados de parte de los compañeros del PIF que hacen referencia a las aplicaciones del ADI. Lista de incidentes reportados den la OPPEX. Además, se realizaron visitas al CCI de Paso Canoas, donde se apoyó con la conectividad entre instituciones, también conectividad entre las casetillas de seguridad y revisión del sistema de monitoreo.
Modificación según requerimientos de Portal Web	En proceso	De acuerdo con la programación interna del departamento, a esta actividad le correspondía un 20 % del total programado; sin embargo, el peso relativo finalmente alcanzado fue del 15 %. Se está realizando una nueva contratación para dar soporte y mantenimiento tanto preventivo como correctivo al Portal Web. Se trato de realizar una ampliación del contrato anterior pero no fue posible.
Atención, conforme corresponda de los informes de auditoría recibidos	Cumplido	De acuerdo con la programación interna del departamento, a esta actividad le correspondía un 30% del total programado. Por medio del memorando AUD-MEM-ENV-0022-2024 se reciben las recomendaciones que se debían realizar en el Departamento de Tecnologías de Información. Se adjunta cronograma y plan de acción (AUD-FOR-CPA-2024).

3. Fuentes de verificación.

- TI-FOR-BSS-0004-2024 Mantenimiento de Garantías

- CATI-LIS-INC-0001-2025 Lista de incidentes registrados en la herramienta OPPEX 2024.
- TI-FOR-BSS-0001-2024 Adquisición de licencias de software para el Ministerio de Comercio Exterior.
- TI-FOR-PED-0010-2024 - Renovación de Licencias 2024

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 2024
Valor proyectado: 100%	Valor proyectado: 100%
Valor cumplimiento absoluto: 50%	Valor cumplimiento absoluto: 100%
Valor cumplimiento porcentual: 50%	Valor cumplimiento porcentual: 100%

Valores cualitativos:

Clasificación de la meta: Cumplimiento alto.

1. Logros

A finales del año 2024 se logró completar exitosamente el mantenimiento y la actualización del Sistema de Contingentes del Foro de Contingentes de la Dirección General de Comercio Exterior. El proyecto, gestionado mediante la contratación 2023LD-000006-0007700001 — “*Mantenimiento de formularios de Contingentes de Ministerio de Comercio Exterior*”—, superó todas las fases de desarrollo y validación.

Como resultado, el sistema fue aprobado por las personas funcionarias responsables de COMEX, quienes validaron los requerimientos funcionales y operativos. Con ello, el sistema quedó listo para su publicación e implementación durante el año 2025.

2. Estado de las acciones programadas para este indicador:

Acciones específicas	Estado	Observaciones
Proyecto para implementar un sistema de Recursos Humanos	No aplica	<p>Esto fue justificado el año anterior, ya que el proyecto no se pudo realizar.</p> <p>Se realizó la propuesta del sistema a las personas funcionarias del Departamento de Recursos Humanos (DRH) y al Departamento de Presupuesto (DP); sin embargo, el proyecto fue descartado debido a su elevado costo, ya que la relación costo/beneficio resultaba desfavorable; es decir, la inversión requerida superaba significativamente los beneficios esperados.</p>

3. Fuentes de verificación.

- Sistema Contingentes de Importación (CATI-IMC-CPN-0001-2025).
- Sistema Contingentes de Importación (CATI-IMC-CPN-0002-2025).
- 2023LD-000006-0007700001 —“Mantenimiento de formularios de Contingentes del Ministerio de Comercio Exterior.

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 2024
Valor proyectado: 100%	Valor proyectado: 100%
Valor cumplimiento absoluto: 40%	Valor cumplimiento absoluto: 90%
Valor cumplimiento porcentual: 40%	Valor cumplimiento porcentual: 90%

Valores cualitativos:

Clasificación de la meta: Cumplimiento alto.

1. Logros:

Se realizó la contratación de compra y renovación de licencias para COMEX. Esto de acuerdo con la necesidad de las personas funcionarias y de la plataforma Ministerial que se mantiene.

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

2. Estado de las acciones programadas para este indicador:

Acciones específicas	Estado	Observaciones
Compra de licencias conforme sean demandadas	Cumplido	De acuerdo con la programación interna del departamento, a esta actividad le correspondía un 50% del total programado. Se realiza la solicitud de bienes y servicios TI-FOR-BSS-0001-2024 Adquisición de licencias de software para el Ministerio de Comercio Exterior.
Establecer un contrato de mantenimiento evolutivo y soporte para el Sistemas de SADCOR	En proceso	De acuerdo con la programación interna del departamento, a esta actividad le correspondía un

Acciones específicas	Estado	Observaciones
		<p>16.67 % del total programado; sin embargo, el peso relativo finalmente alcanzado fue del 13.33%.</p> <p>Se valora la necesidad de migrar este sistema a la nube, y así aumentar la compatibilidad, eficiencia y disponibilidad del sistema para las personas funcionarias de COMEX que lo requieren.</p> <p>Debido al alto costo de migración se está valorando una opción de seguridad alternativa que es la adquisición de licencias de VPN (Virtual Private Network), Red Privada Virtual. Esto mantiene la seguridad que se tiene en la red Institucional.</p>
<p>Establecer un contrato de mantenimiento evolutivo y soporte para el Sistemas de ACCD</p>	<p>En proceso</p>	<p>De acuerdo con la programación interna del departamento, a esta actividad le correspondía un 16.67 % del total programado; sin embargo, el peso relativo finalmente alcanzado fue del 13.33%.</p> <p>Se valora la necesidad de migrar este sistema a la nube, y así aumentar la compatibilidad, eficiencia y disponibilidad, del sistema para las personas funcionarias de COMEX que lo requieren.</p> <p>Debido al alto costo de migración se está valorando una opción de seguridad alternativa que es la adquisición de licencias de VPN (Virtual Private Network), Red Privada Virtual. Esto mantiene la seguridad que se tiene en la red Institucional.</p>
<p>Evaluar si es necesario establecer un contrato de mantenimiento evolutivo y soporte para el Sistemas de SAT</p>	<p>En proceso</p>	<p>De acuerdo con la programación interna del departamento, a esta actividad le correspondía un 16.67 % del total programado; sin embargo, el peso relativo</p>

Acciones específicas	Estado	Observaciones
		<p>finalmente alcanzado fue del 13.33%.</p> <p>Se valora la necesidad de migrar este sistema a la nube, y así aumentar la compatibilidad, eficiencia y disponibilidad, del sistema para las personas funcionarias de COMEX que lo requieren.</p> <p>Debido al alto costo de migración se está valorando una opción de seguridad alternativa que es la adquisición de licencias de VPN (Virtual Private Network), Red Privada Virtual. Esto mantiene la seguridad que se tiene en la red Institucional.</p>
<p>Evaluar si es necesario establecer un contrato de mantenimiento evolutivo y soporte para los sistemas desarrollados en SharePoint Online</p>	<p>No Aplica</p>	<p>Hasta el momento, no ha sido necesario realizar un mantenimiento evolutivo, ya que los sistemas implementados en SharePoint Online se encuentran recientemente en producción. Los ajustes y mantenimientos requeridos hasta la fecha han sido atendidos satisfactoriamente por TI.</p>

3. Fuentes de verificación.

- TI-FOR-BSS-0001-2024 Adquisición de licencias de software para el Ministerio de Comercio Exterior.
- TI-FOR-BSS-0004-2024 Mantenimiento de Garantías
- TI-FOR-PED-0010-2024 - Renovación de Licencias 2024
- TI-FOR-RNE-0001-2024 - Formulario de requerimiento de necesidades presupuestarias

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 2024
Valor proyectado: 100%	Valor proyectado: 100%

Valor cumplimiento absoluto: 45%	Valor cumplimiento absoluto: 95%
Valor cumplimiento porcentual: 45%	Valor cumplimiento porcentual: 95%

Valores cualitativos:

Clasificación de la meta: Cumplimiento alto.

1. Logros

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

- i. Arrendamiento de equipos de comunicación: Esta contratación inició en el 2022; sin embargo, por los tiempos de entrega se finiquitó en el año 2023; sin embargo, existe un nuevo contrato el cual vence en el año 2027.
- ii. Arrendamiento de los equipos de comunicación de datos: Esto permite, 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 al actualizar la infraestructura permitirá dar soporte al software conforme a los modelos de arquitectura de información e infraestructura tecnológica establecidos.
- iii. Arrendamiento de computadoras portátiles: Es menester de TI, dotar a las personas funcionarias del Ministerio las herramientas necesarias para el desarrollo de sus funciones, es por ello que se realiza este arrendamiento dotando a cada persona funcionaria un equipo portátil y equipos de escritorio para los departamentos que lo requieran.

2. Estado de las acciones programadas para este indicador:

Acciones específicas	Estado	Observaciones
Alquiler de equipo de comunicación de datos	Cumplida	De acuerdo con la programación interna del departamento, a esta actividad le correspondía un 40% del total programado. Se adjunta la orden de compra luego de finalizar la contratación del bien o servicio. Numero: 2022LA-000001-0007700001 - Orden de Inicio de la contratación de arrendamiento de equipos de comunicación para el Ministerio de Comercio Exterior (OC-arrendamiento equipos de comunicación).

Acciones específicas	Estado	Observaciones
Alquiler de equipo de impresión (nuevo)	En proceso	De acuerdo con la programación interna del departamento, a esta actividad le correspondía un 20% del total programado; sin embargo, el peso relativo finalmente alcanzado fue del 15%. Se realizó un mantenimiento correctivo a las impresoras que son propiedad de COMEX, por lo cual no se realizó la contratación de arrendamiento de impresoras. Se está dando seguimiento para realizar lo correspondiente en el año 2025.
Alquileres portátiles	Cumplida	De acuerdo con la programación interna del departamento, a esta actividad le correspondía un 40 % del total programado. Se adjunta Contrato de arrendamiento de computadoras portátiles PI-COT-CAI-0005-2024 Arrendamiento Equipo de Cómputo

3. 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).
- Contrato de arrendamiento de computadoras portátiles PI-COT-CAI-0005-2024 Arrendamiento Equipo de Cómputo.
- 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 2024
Valor proyectado: 100%	Valor proyectado: 100%
Valor cumplimiento absoluto: 45%	Valor cumplimiento absoluto: 95%

Valor cumplimiento porcentual: 45%

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, instalación CrowdStrike Windows Sensor 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:

2. Estado de las acciones programadas para este indicador:

Acciones específicas	Estado	Observaciones
Establecer un Plan de recuperación de desastre (Recovery Disaster plan)	Cumplido	Está en proceso el cambio de versiones antiguas de sistemas operativos de los servidores, para mantener un proceso de recuperación de desastres deseado. (Se adquiere licencias para este cambio). De acuerdo con la programación interna del departamento, a esta actividad le correspondía un 40 % del total programado. Se realizó la compra de dos servidores para virtualización en alta disponibilidad, en Windows Server 2022. Esto ayuda a mitigar algunos incidentes que se pueden dar, por lo cual es parte de la recuperación de desastres.
Capacitación en Cobit 5.0. con el fin de tener personal especializado para el mantenimiento y actualización de Las Normas Técnicas Institucionales.	En proceso	De acuerdo con la programación interna del departamento, a esta actividad le correspondía un 20% del total programado; sin embargo, el peso relativo finalmente alcanzado fue del 15%. Se realizó una cotización de cursos y se solicitó a DRH, las capacitaciones necesarias para el departamento.
Capacitar a los funcionarios del Departamento de Informática en labores propias de ciberseguridad, como	Cumplido	De acuerdo con la programación interna del departamento, a esta actividad le correspondía un 40 % del total programado. Se recibieron las capacitaciones de

Acciones específicas	Estado	Observaciones
monitoreo de incidentes, que hacer en caso de incidente o intento de hackeo, como establecer si se está tratando de hackear la plataforma de COMEX, etc.		Ciberseguridad, Principios de Ciberseguridad y Gestión de Incidentes.

3. Fuentes de verificación.

- TI-FOR-BSS-0001-2024 Adquisición de licencias de software para el Ministerio de Comercio Exterior.
- TI-FOR-PED-0010-2024 - Renovación de Licencias 2024
- Adquisición Compra de equipo de cómputo TI-FOR-BSS-0002-2024 Compra de Hardware.
- DRH-FOR-DNC-0005-2024 Formulario DNC TI
- TI-CER-CAP-0005-2025 Ciberseguridad Justin Villalobos
- TI-CER-CAP-0006-2025 Principios Ciberseguridad Minor Salazar
- TI-CER-CAP-0007-2025 Principios Ciberseguridad Alfonso Chaves
- TI-CER-CAP-0008-2025 Ciberseguridad Alfonso Chaves
- TI-CER-CAP -0009-2025 Gestión de Incidentes Alfonso Chaves
- Reportes trimestrales de ciberseguridad:
 - TI-INC-CIB-0001-2024 Reporte I Trimestre Ciberseguridad
 - TI-INC-CIB-0002-2024 Reporte II Trimestre Ciberseguridad
 - TI-INC-CIB-0003-2024 Reporte III Trimestre Ciberseguridad
 - TI-INC-CIB-0004-2024 Reporte IV Trimestre Ciberseguridad