



Plan de Tecnología, Información y Comunicaciones (PETIC)

INTRODUCCIÓN

Para poder brindar los servicios contemplados en las diferentes funciones atribuidas al Instituto Nacional de Migración se utilizan diversas plataformas tecnológicas compuestas por Hardware, Software y servicios de comunicación de datos, por lo que la Gerencia de Tecnología es la encargada de velar por estas plataformas, brindando apoyo en la sostenibilidad, soporte, seguridad, administración y configuración, así como la creación de nuevos sistemas que den apoyo a los procesos de las diferentes Gerencias que brindan atención a ciudadanos tanto nacionales como extranjeros en la República de Honduras a través de sus oficinas de atención y en el mundo a través de la Secretaría de Relaciones Internacionales y Cooperación Externa por medio de sus consulados internacionales.

ANTECEDENTES

Mediante Decreto Ejecutivo PCM-031-2014 de fecha 2 de julio del año 2014, reformado en su artículo 1 mediante Decreto Ejecutivo PCM-063-2014, se crea el Instituto Nacional de Migración, en adelante INM, como un ente desconcentrado de la Secretaría de Estado en los Despachos de Gobernación, Justicia y Descentralización, con funcionalidad jurídica propia, independencia administrativa, laboral, funcional y financiera.

Mediante Decreto Legislativo No. 108-2007, se declaró Organismo de Seguridad Nacional a la Dirección General de Migración y Extranjería, ahora Instituto Nacional de Migración, estableciendo entre sus objetivos el de regular el ingreso y egreso de extranjeros y la emisión de los documentos de viaje de los hondureños y que su función está vinculada a la seguridad nacional; asimismo, el Artículo 1-A del supra citado Decreto, declara de Seguridad Nacional la emisión de los documentos de viaje de los hondureños y la gestión de los flujos migratorios realizados por la autoridad competente en su caso.

Entre las funciones principales del INM se encuentran:

- Emisión de Pasaportes a los ciudadanos de Honduras.
- Control Migratorio.
- Emisión de Documentos Migratorios.
- Registro de Extranjeros Residentes.

OBJETIVOS

1. La Gerencia de Tecnología participa de manera activa apoyando a las diferentes Gerencias/Unidades del INM brindando soluciones informáticas a sus procesos operativos del día a días, asimismo con los diversos proyectos y necesidades específicas de estos.
2. La sistematización de los diferentes procesos institucionales con la finalidad de brindar una prestación de servicios eficiente, Segura, moderna y ágil a las personas que utilizan los servicios del Instituto Nacional de Migración.

ALCANCE DEL DOCUMENTO

El presente informe contiene objetivos, situación actual, estructura organizativa y la gestión que realiza la Gerencia de Tecnología del Instituto Nacional de Migración.

MARCO METODOLÓGICO

Los procesos ya sean de planeación, desarrollo de software, administración de infraestructura y soporte técnico tienen como objetivo generar valor, eficiencia y agilidad a los procesos institucionales, esto de acuerdo con la visión del plan estratégico que las autoridades del Instituto Nacional de Migración.

MARCO NORMATIVO

Dentro del marco normativo que se utiliza para la gestión de las tecnologías de la información en el Instituto Nacional de Migración se pueden listar las siguientes:

1. ITIL, Mesa de ayuda.
2. Desarrollo Agile.

Adicionalmente se utilizan como referencia estándares ISO para gestión de la seguridad de la información como ser el ISO27001.

ANÁLISIS DE LA SITUACIÓN ACTUAL

a. Situación actual de la estrategia de las TI

Las tecnologías de la información están orientadas a la agilización, trazabilidad y eficiencia de servicios tanto internos como externos de la institución.

b. Impacto del uso y apropiación de las TI

1. El instituto Nacional de Migración empezó una transformación digital desde que se decretó como Institución en el 2014, el proyecto que comenzó dicha transformación fue el Sistema Integral de Control Biométrico Migratorio el cual comenzó su implementación en septiembre del 2014 en el territorio de la Republica de Honduras, en las diferentes Delegaciones Terrestres, Marítimas, Aéreas y delegaciones de control interior (CAMR y CAMI).

El proyecto estaba constituido por una plataforma tecnología (Servidores, Switch, Sistemas Operativos, UPS, etc.) de última generación, para poder soportar los diferentes sistemas, procesos y bases de datos que lo componen, motores de identificación biométricos (AFIS y FRS) para poder validar la identidad de las diferentes personas que cruzan el país, robustos motores de base de datos (MS SQL Server y ORACLE), sistemas transaccionales robustos con la capacidad de funcionar fuera de línea, complejos sistemas de alertas migratorias y de impedimentos de entradas y salidas al país, generación de reportes estadísticos, estaciones de trabajo dotadas con todos los dispositivos periféricos necesarios para realizar el proceso migratorio y biométrico en las delegaciones de las diferentes fronteras del país.

2. Cambio del Método de Impresión Sistema de Emisión de Pasaportes GENIE, En año 2015 se realizó un cambio en el método de impresión del pasaporte hondureño, antes se utilizaba impresión por transferencia de calor mediante hoja Meryl, el fabricante (3M) las descontinuo, por lo que se realizó el proyecto para cambio del método de impresión.

El método que se utilizo fue el de inyección de tinta, dl cual forzó a realizar una modificación en el módulo de personalización de pasaportes al sistema GENIE por medio de un proveedor de servicios, con el cambio en el método de impresión se realizó el reemplazo de las impresoras basadas en transferencia de calor que se utilizaban por impresoras Diletta 810i y se adiciono las laminadoras de pasaportes 3M, con este cambio se logró evitar que se interrumpiera la continuidad de la emisión de pasaportes en Honduras a la vez que se incrementó la calidad y la producción de estos documentos.

3. En el 2017 el INM en conjunto con CBP de Estados Unidos implementan el Proyecto de Listado Anticipado de Viajeros API por sus siglas en inglés, que vino a apoyar a la gestión y control migratorios de las personas a través de listados anticipados de los viajeros que llegan al territorio de Honduras a través de vuelos comerciales, el proyecto incluyo Hardware y Software para su puesta en marcha, y facilita las labores de investigación de personas previo a su llegada al país.

4. A finales del 2017 se implementó el proyecto de Planta IP (Telefonía VoIP), para las oficinas del INM, este servicio apoyo a enlazar mediante números de extensión telefónica a las delegaciones y oficinas del INM, agilizando la comunicación entre las diferentes Gerencias, oficinas y delegaciones del INM.

5. En mayo del 2018 se implementa el Sistema Nacional de Citas de Pasaportes SINACP, el cual fue un desarrollo hecho a la medida por la Gerencia de Tecnología, el cual hizo eficiente la gestión y ventas de citas de pasaportes en el país, el sistema cuenta con diferentes interfaces que facilitan la integración con el sistema de banca nacional a través de los cuales se venden citas, este sistema le brindo un mayor control al Instituto Nacional de Migración sobre la venta de cotas, además, de brindar reportes que apoyan a la toma de decisiones que refieren a las oficinas de captura y emisión de pasaportes en Honduras.

6. A finales del 2019 y como una medida para poder personalizar la atención de consultas y servicios a la ciudadanía, se implementó el servicio de Call Center en el INM, este cuenta con agentes que están atendiendo las llamadas de los ciudadanos para resolver sus consultas, además de contar con un sistema IVR, para contestación desatendida.

7. En el año 2020 Debido a Las medidas que han debido tomarse en el marco de la Pandemia Mundial de la COVID 19, El Instituto Nacional de Migración de Honduras (INM) presenta la Aplicación en Línea de Atención Migratoria ALAM.

Este modulo es un sistema hecho en casa por la Gerencia de Tecnología, y es puesto a disposición de las áreas de Atención al Público del INM y en general a los usuarios tanto nacionales como extranjeros que requieren servicios por parte del INM.

8. Coordinación de traslado al Centro Cívico Gubernamental José Cecilio del Valle (diciembre 2021 a enero 2022):

Se inicio con los estudios técnicos en redes, telecomunicaciones, seguridad informática y se procedió con lo siguiente:

- Traslado de Servidores de las Instalaciones del Prado al CCG.
- Configuración de las redes de telecomunicaciones entre el centro de datos de CCG con el resto de las oficinas a nivel nacional.
- Instalación de las estaciones de trabajo bajo encriptación de datos para mantener la seguridad y confidencialidad de la información tecnológica.

9. Implementación del Sistema de Aplicación para la gestión de turnos Automatizados (AGATA).

En febrero se implementó el sistema con el objetivo de automatizar la atención al público en la gerencia de Extranjería, llevando los controles de atención tomando en cuenta las personas de tercera edad y categorizando los tipos de servicio:

- Prorrogas.
- Registro de Extranjeros.
- Emisión y entrega de carné de residentes.
- Registro para Nacionalizaciones.

10. Apoyo en la instalación del Sistema Integral Migratorio (SIM) (marzo - abril):

En los meses de marzo y abril Se colaboro con lo siguiente:

- Análisis de Implementación de conexiones VPN en los Consulados.
- Entrega de segmentos de direcciones IP a la empresa Provedora.
- Instalación de estaciones de captura en oficinas regionales.
- Observaciones técnicas sobre la plataforma de soporte del proyecto SIM.

Adicionalmente la Gerencia participa de manera activa en los diferentes proyectos institucionales que buscan brindar una atención eficiente, segura, versátil y ágil a los diferentes usuarios que se avocan al instituto nacional de migración.

La gerencia de tecnología se encuentra estructurada por tres áreas fundamentales para el cumplimiento de las exigencias de modernización, seguridad de la información digital y distintos servicios tecnológicos siendo estas lideradas por el gerente de tecnología.

La gerencia se compone de la siguiente manera:

Gerente de Tecnología:

Encargado de planificar, diseñar y ejecutar las estrategias TI de la Institución, siempre con el fin de que la tecnología sea un aporte a los servicios y al correcto desarrollo de estos.

buscar optimizar y reducir costos y riesgos en la toma de decisiones estratégicas para el INM. Debe asesorar e informar a sus gerentes sobre las mejores decisiones a adoptar en TI, que beneficien a la Institución.

Área de Infraestructura:

- Diseñar, implementar, mantener los diagramas de red y de servidores del instituto.
- Configurar, administrar y darle mantenimiento a los diferentes equipos que comprenden la infraestructura tanto de red como de servidores.
- Estar al día con las últimas metodologías de distribución de infraestructura, recomendar en base a lo que más se ajusta y conviene al instituto en relación con dicha infraestructura.
- Velar por la seguridad perimetral de la red del instituto, además, de la seguridad de la información de este.
- Tunear, configurar y administrar las diferentes bases de datos que posea el instituto bajo su control.

Área de Desarrollo:

- Analizar y Desarrollar aplicativos que ayuden a la optimización y sistematización de las operaciones del instituto.
- Determinar los procesos, hacer el análisis de la situación actual, levantar requerimientos, diseñar las interfaces, definir la seguridad a nivel de la aplicación, además, de los módulos administrativos de estos.
- Validar la base de datos con el área de infraestructura, la seguridad en la red de los desarrollos basados en modelo Web.
- Definir y ejecutar las diferentes pruebas de los sistemas que se desarrollen y capacitar a los usuarios finales, crear la documentación necesaria de los aplicativos desarrollados y demás entregables necesarios.

Área de Soporte Técnico:

- Brindar soporte a demanda a todas áreas de las gerencias del instituto.
- Velar por el óptimo funcionar de los diferentes equipos y sus periféricos que el instituto posea.
- Definir y ejecutar planes de mantenimiento preventivo y correctivo en el instituto.
- Dar soporte en conjunto según necesidad con las unidades de desarrollo e infraestructura según sea el caso.
- Brindar apoyo técnico a eventos y demás que el instituto organice.
- Dar soporte a las diferentes delegaciones del instituto según se establezca.
- Conocer, configurar e implementar los diferentes sistemas y aplicativos que el instituto posea tanto tercerizados como hechos en casa.

C. SITUACIÓN ACTUAL DE LOS SI

Dentro de los sistemas de información que el Instituto Nacional de Migración tiene en funcionamiento con prestación de servicios a lo interno y externo están los siguientes:

1. Sistema de Control Biométrico Migratorio.
2. Sistema de Emisión y captura de pasaportes.
3. Sistema de Extranjeros Residentes.
4. Sistema de Atención en Línea Migratoria.
5. Sistema de Gestión de Expedientes.
6. Sistema de Citas de Pasaportes.
7. Sistemas de Turnos para Atención.
8. Sistema Listado Anticipado de Viajeros.
9. Sistema Call Center.
10. Sistema de Mesa de Ayuda.
11. Sistema de alertas migratorias.
12. Página Web del Instituto Nacional de Migración.
13. Página de Prechequeo Migratorio.

D. SITUACIÓN ACTUAL DE LOS SERVICIOS TECNOLÓGICOS

Las tecnologías de la información están orientadas a la agilización, trazabilidad y eficiencia de servicios tanto internos como externos de la institución.

La gestión y administración se realiza desde la Gerencia de Tecnología, bajo la autorización de los diferentes dueños funcionales de los procesos/sistemas institucionales de esta manera se habilita accesos de acuerdo a los roles establecidos en conjuntos con las Gerencias institucionales.

La infraestructura del Instituto Nacional de Migración esta resguardada en dos ubicaciones diferentes:

1. Data Center DNII.
2. Data Center CCG.

Esta infraestructura es administrada por la Gerencia de tecnología del Instituto Nacional de Migración y se conecta con las diferentes Oficinas, Delegaciones, CAMIs y CAMRs a través de una red de enlaces dedicados que concentran en los centros de datos.