
PLAN ESTRATÉGICO DE TECNOLOGÍA DE LA INFORMACIÓN

Para SEK Servicios LTDA

NOMBRE: GUILLERMO DÍAZ FLORES
CARRERA: INGENIERÍA EN INFORMÁTICA
ASIGNATURA: GESTIÓN ESTRATÉGICA DE PROYECTOS TI
PROFESOR: IGOR CÁCERES PADILLA
FECHA: 04 DE MAYO DE 2025

1 Índice de contenido

1	Índice de contenido	2
2	Índice de tablas.....	3
3	Introducción.....	4
4	Análisis con Matriz FODA.....	5
5	Objetivos estratégicos de TI	6
5.1	Modernizar la infraestructura tecnológica interna.....	6
5.2	Digitalizar y automatizar procesos internos	6
5.3	Fortalecer la ciberseguridad y la protección de los datos	6
5.4	Desarrollar capacidades y competencias en nuevas tecnologías	6
6	Estrategias TI.....	7
6.1	Estrategias para superar debilidades y amenazas	7
6.2	Estrategias para potenciar fortalezas y aprovechar oportunidades.....	7
7	Plan de acción.....	8
8	Indicadores de éxito y monitorización	9
9	Conclusión	10
10	Bibliografía.....	11

2 índice de tablas

Tabla 1 Matriz FODA.....	5
Tabla 2 Plan de acción	8
Tabla 3 Indicadores clave de desempeño (KPI)	9

3 Introducción

El presente Plan Estratégico de TI ha sido elaborado para guiar el desarrollo tecnológico de SEK Servicios LTDA, alineando sus capacidades TI con los objetivos del negocio. Considerando su contexto actual y los desafíos del entorno, este documento establece un marco de acción para modernizar la infraestructura, optimizar procesos y fortalecer su competitividad en el mercado de servicios tecnológicos.

4 Análisis con Matriz FODA

Tabla 1 Matriz FODA

Fortalezas	Debilidades
<p>>Mas de 10 años en el mercado, con reputación solida y cartera de clientes.</p> <p>>Equipo experto, comprometidos con la mejora y atención personalizada.</p> <p>>Ofrece soluciones a medida, generando alta satisfacción y fidelidad.</p> <p>>Flexibilidad para adaptarse a las necesidades de clientes.</p>	<p>>Infraestructura tecnológica obsoleta.</p> <p>>Falta de automatización en procesos internos como gestión de clientes, soporte y proyectos.</p> <p>>El tamaño del equipo es limitado para grandes proyectos o múltiples clientes.</p> <p>>Ausencia de herramientas modernas de gestión, lo que limita su eficiencia operativa.</p>
Oportunidades	Amenazas
<p>>Demanda creciente de transformación digital en pequeñas y medianas empresas.</p> <p>>Muchas tecnologías accesibles como plataformas cloud que facilitan las modernizaciones.</p> <p>>Posibilidades de establecer convenios con proveedores tecnológicos.</p> <p>>Existen fondos públicos para innovaciones tecnológicas que financian modernizaciones digitales.</p>	<p>>Nuevos competidores con tecnologías de punta, que pueden ofrecer servicios mas rápidos y escalables.</p> <p>>Rápida obsolescencia tecnológica en el entorno TI, lo que exige inversión y actualización constante.</p> <p>>Clientes con mayores expectativas, lo que produce mayor exigencia en tiempos de respuesta y calidad de soporte.</p> <p>>La infraestructura obsoleta puede exponer a vulnerabilidades de ciberseguridad a la empresa y clientes.</p>

5 Objetivos estratégicos de TI

A continuación, se detallarán los objetivos estratégicos alineados con la misión, visión y valores de la empresa.

5.1 Modernizar la infraestructura tecnológica interna

Reemplazar y actualizar los equipos, redes y sistemas críticos asegurando una mayor eficiencia operativa, escalamiento y continuidad del negocio.

Justificación: Esto responde a la debilidad de infraestructura obsoleta con la que cuenta la empresa, y la amenaza de la obsolescencia y vulnerabilidades de seguridad.

5.2 Digitalizar y automatizar procesos internos

Implementar herramientas digitales para la gestión de clientes, soporte técnico y proyectos, como ERP y/o plataformas cloud.

Justificación: Esto mejorará los procesos que no se encuentren digitalizados y limitará la dependencia al trabajo manual, aprovechando oportunidades de acceso a soluciones cloud SaaS y fortaleciendo la atención al cliente.

5.3 Fortalecer la ciberseguridad y la protección de los datos

Establecer controles, políticas y soluciones tecnológicas que mitiguen los riesgos de seguridad en los servicios e infraestructura ofrecidos.

Justificación: Esto atiende las grandes amenazas que se podrían tener de vulnerabilidades tecnológicas, además de reforzar la reputación de la empresa como un proveedor confiable.

5.4 Desarrollar capacidades y competencias en nuevas tecnologías

Implementar un plan de capacitación continua en tecnologías emergentes como tecnologías cloud, ciberseguridad, inteligencia de negocios y automatización.

Justificación: Esto permitirá al equipo mantenerse actualizado con las nuevas tecnologías, lo que atraería nuevos clientes y respondería mejor a la amenaza de los nuevos competidores.

6 Estrategias TI

Las estrategias que se presentarán a continuación tienen como propósito operacionalizar los objetivos estratégicos definidos anteriormente, respondiendo a los hallazgos que se obtuvieron del análisis FODA.

6.1 Estrategias para superar debilidades y amenazas

1. Renovación de la infraestructura tecnológica:

- Implementar un plan de modernización de hardware, software y red, priorizando los sistemas críticos.
- Establecer un inventario de activos TI y un reemplazo de estos de cada 3 años con un cronograma.

2. Implementación de una política de ciberseguridad:

- Definir normativas internas de seguridad, incluyendo autenticación multifactor, segmentaciones de red y protocolos de respuestas ante incidentes.
- Contratar servicios externos para analizar vulnerabilidades.

3. Automatización de procesos internos:

- Digitalizar procesos manuales mediante ERP o CRM.
- Establecer flujos de trabajo automatizado para el soporte técnico y atención al cliente, utilizando plataformas adecuadas para esto como Freshservice o FreshDesk.

6.2 Estrategias para potenciar fortalezas y aprovechar oportunidades

1. Programa de capacitación continua con tecnologías emergentes:

- Diseñar un plan de formación interna en tecnologías cloud, ciberseguridad, inteligencia de negocios y automatización.
- Fomentar las certificaciones técnicas relevantes como AWS, Azure o ITIL.

2. Enfoque en soluciones digitales para pequeñas empresas (pymes)

- Desarrollar propuestas de valor para pequeñas empresas, implementando soluciones tecnológicas personalizadas, ajustada a su tamaño y presupuesto.

3. Posicionamiento como empresa de confianza y calidad

- Publicar casos de éxito en el sitio web corporativo y redes sociales.
- Comunicar el enfoque de atención personalizada, la experiencia del equipo y los estándares de seguridad adoptados, con estrategias de marketing digital.

7 Plan de acción

Con las estrategias TI definidas, se crea el siguiente plan de acción, estableciendo acciones concretas, con responsables asignados, plazos estimados, recursos necesarios y presupuesto aproximado. El objetivo es asegurar la ejecución del plan estratégico de tecnología TI.

Tabla 2 Plan de acción

Nº	Acción	Responsable	Plazo	Recursos requeridos	Presupuesto
1	Levantamiento de inventario tecnológico actual	Encargado de Infraestructura TI	1 mes	Software de gestión de activos, tiempo de personal	\$ 500,000
2	Adquisición y reemplazo de hardware crítico	Jefatura TI	3 meses	Servidores, switches, estaciones de trabajo	\$ 8,000,000
3	Implementación de políticas de ciberseguridad	Responsable de Seguridad TI	2 meses	Software antivirus, firewall	\$ 1,500,000
4	Automatización de tickets de soporte técnico	Encargado de Mesa de Ayuda	2 meses	Plataforma como Freshdesk	\$ 1,200,000
5	Digitalización de gestión de clientes y proyectos (ERP básico)	Jefatura de Operaciones	4 meses	ERP en la nube, capacitación	\$ 3,500,000
6	Diseño y ejecución de plan de capacitación técnica	Recursos Humanos / Área TI	Permanente	Plataforma de cursos, certificaciones técnicas	\$ 2,000,000
7	Desarrollo de servicios tecnológicos personalizados para empresas pequeñas	Gerente Comercial / TI	3 meses	Análisis de mercado, diseño de ofertas, marketing	\$ 1,000,000
8	Rediseño del sitio web y estrategia de marketing digital	Marketing y Comunicaciones	2 meses	Agencia externa, diseño gráfico	\$ 1,800,000

8 Indicadores de éxito y monitorización

Para garantizar el cumplimiento de los objetivos estratégicos de TI que se definieron en este plan, se establecen indicadores de desempeño (KPI) que nos permitirá medir de forma objetiva los avances, desviaciones y realizar ajustes oportunos.

La monitorización será responsabilidad del área TI en conjunto con la gerencia.

Tabla 3 Indicadores clave de desempeño (KPI)

Objetivo Estratégico	Indicador (KPI)	Meta esperada	Frecuencia de evaluación	Fuente
Modernizar la infraestructura tecnológica interna	% de activos tecnológicos renovados respecto al total	90% en el primer año	Trimestral	Inventario actualizado de TI
Digitalizar y automatizar procesos internos	% de procesos críticos digitalizados	80% al segundo semestre	Bimestral	Informe de procesos internos
Fortalecer la ciberseguridad y la protección de los datos	Nº de incidentes de seguridad reportados	0 incidentes graves al año	Trimestral	Registro de incidentes / auditoría de seguridad
Desarrollar capacidades y competencias en nuevas tecnologías	Nº de certificaciones obtenidas por el personal técnico	Al menos 6 certificaciones anuales	Semestral	Reporte de RRHH / plataforma de cursos
Mejorar la atención al cliente mediante tecnología	Tiempo promedio de resolución de tickets de soporte	Reducción del 30% en 6 meses	Mensual	Plataforma Freshdesk u otro
Potenciar la presencia digital y el marketing de servicios	Nº de clientes contactados por canales digitales	Aumento del 40% en 12 meses	Trimestral	Reporte de campañas / CRM

Seguimiento del plan:

- **Responsables:** Área de TI, Gerencia.
- **Herramientas de control:** Tablero de indicadores tipo dashboard, reportes, reuniones de revisión trimestrales.
- **Ajustes:** En caso de desviaciones, se propondrán medidas correctivas.

9 Conclusión

El Plan Estratégico de Tecnología de la Información de SEK Servicios LTDA permite alinear la tecnología con los objetivos de la empresa, abordando sus debilidades y aprovechando oportunidades del entorno. A través de objetivos claros, estrategias bien definidas y un plan de acción estructurado, se busca modernizar la infraestructura, digitalizar procesos, fortalecer la seguridad y desarrollar al equipo humano. La incorporación de indicadores de desempeño permitirá medir avances y realizar ajustes oportunos, asegurando así una transformación tecnológica alineada con la visión de crecimiento de la organización.

10 Bibliografía

Inacap. (s.f.). *¿Cómo se diseña un plan estratégico de TI en una empresa?* Obtenido de Intranet Inacap

Inacap. (s.f.). *Cómo diseñar un plan estratégico en proyectos nuevos e innovadores aplicando FODA.*
Obtenido de Intranet Inacap

Inacap. (s.f.). *Etapas de un plan estratégico de TI.* Obtenido de Intranet Inacap