

PERSONERIA MUNICIPAL DE FLORIDABLANCA

PLAN ESTRATÉGICO DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN (PETI)

FLORIDABLANCA, ENERO DE 2021

TABLA DE CONTENIDO

Contenido

Contenido

1. INTRODUCCIÓN.....	4
2. GLOSARIO	5
3. OBJETIVOS.....	7
3.1 Objetivo general.....	7
3.2 Objetivos específicos.....	7
4 ALCANCE DEL DOCUMENTO	8
5 RUPTURAS ESTRATÉGICAS.....	9
6 ANÁLISIS DE LA SITUACIÓN ACTUAL	10
6.1 Estrategia TI	10
6.2 Sistemas de información	11
6.3 Servicios tecnológicos.....	11
6.4 Gestión de la información.....	14
6.5 Gobierno TI.....	15
7 ENTENDIMIENTO ESTRATÉGICO	16
7.1 Modelo operativo:.....	16
7.2 Necesidades de la información:.....	17
7.3 Alineación de TI con los procesos	20
8 MODELO DE GESTIÓN.....	21
8.1 Estrategia TI.....	21
8.1.1 Definición de los objetivos estratégicos de TI.....	21
8.2 Gobierno TI.....	22
8.3 Cadena de valor TI.....	22
8.3.1 Indicadores de gestión TI	23
8.3.2 Plan de implementación de procesos	24
8.4 Estructura organizacional de TI.....	24



8.5	Gestión de la información.....	25
8.5.1	Arquitectura de la información.....	25
8.5.2	Sistemas de información	25
8.5.3	Implementación de sistemas de información	26
8.5.4	Servicios de soporte técnico	26
8.6	Modelo de gestión de servicios tecnológicos.....	27
8.6.1	Criterios de calidad y procesos de gestión de servicios de TIC.....	28
8.6.2	Infraestructura	29
8.6.3	Conectividad	30
8.6.4	Mesa de servicios	30
8.6.5	Uso y apropiación.....	31
9	MODELO DE PLANEACIÓN	32
9.1	Lineamientos y/o principios que rigen el plan estratégico de TIC	32
9.1.1	Dominios del Marco de Referencia de Arquitectura Empresarial para la Gestión de TI	32
9.2	Estructura de actividades estratégicas	33
9.3	Plan maestro o mapa de ruta	33
9.4	Proyección de presupuesto área de TI	34
10	PLAN DE COMUNICACIONES DEL PETI.....	34

1. INTRODUCCIÓN

En la actualidad el uso masivo de las tecnologías de la información y su constante evolución, obligan a las organizaciones a implementar estrategias que ayuden a incorporar estas tecnologías y obtener el mayor beneficio en su ejecución. Es por eso que el óptimo manejo de la información es un recurso fundamental para aquellas entidades, que, como **La Personería Municipal de Floridablanca**, se encuentran en proceso constante de crecimiento, y es sin duda una herramienta con la que puede lograrse la optimización y mejora de los procesos.

La Personería de Floridablanca, consciente de la importancia de incorporar estas nuevas tecnologías en la entidad, se ha propuesto la actualización de su infraestructura tecnológica con el fin de promover los derechos y garantías fundamentales del Estado Social de derecho a través de la prestación del servicio de una manera eficaz, confiable y de calidad; de igual forma se busca el cumplimiento de las metas trazadas, poder interactuar con los usuarios mediante una plataforma tecnológica, garantizar el cumplimiento de la ley de transparencia y el acceso a la información pública.

Por lo tanto, este documento es el resultado de un adecuado ejercicio de planeación estratégica que despliega las directrices generales que se seguirán, la arquitectura de TI necesaria y los proyectos específicos para su posterior implementación.

2. GLOSARIO

Arquitectura: Conceptos fundamentales o propiedades de un sistema, compuesta por sus componentes, las relaciones entre ellos y su entorno, así como los principios que gobiernan su diseño y evolución

Arquitectura tecnológica: Es la estructura de hardware, software y redes requerida para dar soporte a la implantación de las aplicaciones principales, de misión crítica, de la organización.

Backup: es un respaldo que se tiene implementado para información o software de manera que se pueda retomar su uso normal generando la menor latencia posible.

Comunicaciones: En informática y telecomunicación, un protocolo de comunicaciones es un conjunto de reglas y normas que permiten que dos o más entidades de un sistema de comunicación se comuniquen

Conectividad: Se denomina conectividad a la capacidad de establecer una conexión: una comunicación, un vínculo. El concepto suele aludir a la disponibilidad que tiene de un dispositivo para ser conectado a otro o a una.

Gobierno Digital: Se refiere al uso creativo de las tecnologías de información para transformar la manera como interactúa el Gobierno con las empresas y los ciudadanos.

Hardware: Denominada como “parte dura del computador”, son el conjunto de elementos físicos tanto internos como externos de un computador, como un ejemplo de elementos externos están: teclado, pantalla, mouse, impresora, etc. Como un ejemplo de partes internas están: memoria RAM, discos duros internos, memoria cache, etc.

Infraestructura: Conjunto de software y hardware sobre el que se soportan los servicios de una organización para responder eficientemente a las necesidades de los consumidores, actualizar los planes de control o supervisión y optimizar la cooperación con proveedores y clientes.

Internet: Red de redes mundial. Telaraña o entramado mundial. También llamada World Wide Web (WWW), conjunto de redes que permiten la comunicación de millones de usuarios de todo el mundo.

Máquina virtual: Es un software que simula una computadora de manera que permite ejecutar diferentes sistemas operativos montados unos encima de otros, pero conservando el nivel de independencia deseado entre ellos. Una característica esencial de las máquinas virtuales es que los procesos que ejecutan están limitados por los recursos y abstracciones proporcionados por ellas. Estos procesos no pueden escaparse de esta "computadora virtual".

Optimización de procesos: Optimización es la acción y efecto de optimizar. Este verbo hace referencia a buscar la mejor manera de realizar una actividad y de agilizar los procesos ya existentes para ejecutarlos de una manera mejor.

Plan Estratégico de tecnologías de la Información: De acuerdo al Marco de Referencia de Arquitectura Empresarial para la Gestión de TI del Estado colombiano, el Plan Estratégico de las Tecnologías de la Información y Comunicaciones (en adelante PETI) es el artefacto que se utiliza para expresar la Estrategia de TI.

Sistemas de información: En informática, los sistemas de información ayudan a administrar, recolectar, recuperar, procesar, almacenar y distribuir información relevante para los procesos fundamentales y las particularidades de cada organización.

Software: Programa o conjunto de programas de cómputo, así como datos, procedimientos y pautas que permiten realizar distintas tareas en un sistema informático.

3. OBJETIVOS

3.1 Objetivo general

Diseñar e implementar el Plan Estratégico de Tecnologías de la Información con el propósito de optimizar el uso de las tecnologías de la información en la Personería Municipal de Floridablanca.

3.2 Objetivos específicos

- ❖ Fundar una línea de operatividad para la implementación de la estrategia de las tecnologías de la información y las comunicaciones en la Personería Municipal de Floridablanca – Santander, acorde con la ley de transparencia y el derecho al acceso de la información pública, que ayude al óptimo desarrollo de las funciones y los objetivos estratégicos.
- ❖ Identificar las tecnologías de la información como un recurso que debe ser planeado, controlado y administrado para que pueda ser utilizado efectivamente por todos los usuarios.
- ❖ Identificar las falencias, necesidades y puntos críticos en a la estrategia organizacional de la Personería de Floridablanca
- ❖ Optimizar los servicios tecnológicos que tiene la entidad actualmente con una infraestructura robusta, confiable y segura, que permita alta disponibilidad del servicio y de la información bajo óptimas condiciones de seguridad.

4 ALCANCE DEL DOCUMENTO

Se pretende que el presente plan tenga vigencia hasta cuando se formule el próximo plan de acción de la Personería Municipal de Floridablanca. Debido al dinamismo que tienen los sistemas de información hoy en día, este plan debe ser revisado y ajustado permanentemente y como mínimo una vez cada año.

Este plan estratégico de las tecnologías de información, para la Personería Municipal de Floridablanca, se elabora bajo los parámetros propuestos en la guía técnica de Estructura del plan estratégico TI versión 2.0 (2 de julio de 2019) **G.ES.06 - Construcción del PETI - Planeación de la Tecnología para la Transformación Digital** *Documento técnico dirigido a las entidades públicas del Estado Colombiano, en el que se reestructura la versión anterior de la guía, se incorpora una metodología y se actualiza el contenido para la construcción del PETI con un enfoque de Arquitectura en la planeación de la Tecnología para la Transformación Digital.*

5 RUPTURAS ESTRATÉGICAS

Para llevar a cabo una transformación de la gestión de tecnologías de información en el desarrollo de las actividades y mejora en los procesos de la Personería de Floridablanca se han definido las siguientes rupturas estratégicas:

- Alinear las soluciones con los procesos, aprovechando las oportunidades de la tecnología, según el costo/beneficio.
- Fortalecer el correcto uso de las tecnologías de información debe ser considerado una prioridad estratégica para la institución pública.
- Gestión de servicios tecnológicos con tecnología de punta, sostenible y escalable.
- El acompañamiento en el uso de las TIC a los funcionarios de la entidad logrará fortalecer sus competencias buscando mejorar y agilizar su rendimiento laboral, y de esta manera optimizar los procesos de la Personería Municipal de Floridablanca.
- Capacidades de analítica de información: herramientas, personal y servicios de información al servicio de la Entidad y la Comunidad.
- Establecer estrategias de comunicación y socialización con la comunidad para que logre acceder a los diferentes servicios o recursos TI puestos a disposición por la entidad.

6 ANÁLISIS DE LA SITUACIÓN ACTUAL

En este apartado se describe la situación actual de la Personería Municipal de Floridablanca, en relación con los dominios del marco de referencia de Arquitectura Empresarial. Este análisis permite conocer el estado actual a partir del cual se proyecta la visión de lo que se espera en materia de gestión de tecnologías de información en la entidad.

6.1 Estrategia TI

Se busca alcanzar el entendimiento de la entidad, conocer las necesidades de información y la alineación de TI con los objetivos estratégicos; aspectos que determinan la construcción del modelo operativo, la estructura de la organización y la arquitectura de la información. Con el objetivo de alinear las iniciativas de TI para que contribuyan en forma efectiva a la gestión de la entidad es importante articular tres dimensiones: **estrategia, negocio y tecnología**. La alineación se logra paso a paso, así:

Se identifican los planes y objetivos estratégicos de la entidad, resaltando conjuntamente con los actores de la misma, los principales retos estratégicos a corto y mediano plazo.

Para cada uno de los retos estratégicos, se plantean y consolidan las transformaciones necesarias para lograr su cumplimiento, así como para suplir las necesidades de información.

Se identifican las oportunidades de las tecnologías de información que apalancan los cambios requeridos.

Dado lo anterior la Personería Municipal de Floridablanca se ha propuesto lo siguiente;

MISIÓN:

Brindar oportunamente a todos los funcionarios asesoría y soporte en las áreas de planeación, organización y control, bajo una constante retroalimentación y brindando soluciones en herramientas tecnológicas e informáticas que generen satisfacción, confiabilidad y calidad.

VISIÓN:

Para el año 2022 la Personería de Floridablanca se encontrará a la vanguardia entre las entidades prestadoras de óptimos servicios a la comunidad en el área de los Sistemas y Tecnologías de Información y Comunicaciones, a nivel departamental y regional.

6.2 Sistemas de información

Los sistemas de información existentes en la Personería Municipal de Floridablanca se identificaron y catalogaron según la clasificación existente:

- Sistemas de apoyo.
- Sistemas misionales de gestión.
- Servicios de información digital, incluida la página web.

Nota: La información de este ítem no se publica por considerarse información reservada según lo estipulado en la Ley 1712 de 2014.

6.3 Servicios tecnológicos

Como quedó estipulado en uno de los objetivos específicos de este documento, se busca optimizar los servicios tecnológicos que tiene la entidad actualmente con una infraestructura robusta, confiable y segura, que permita alta disponibilidad del servicio y de la información bajo óptimas condiciones de seguridad.

Mantenimiento preventivo y correctivo de equipos de cómputo:

El mantenimiento preventivo de computadores permite mantener los equipos de cómputo de la Personería Municipal de Floridablanca operando en perfectas condiciones y previene posible fallas o problemas que podrían requerir a futuro el mantenimiento correctivo o la reparación total o parcial de la máquina.



Esto se logrará con la realización y ejecución de un plan de mantenimiento preventivo para los equipos de cómputo de la entidad, estipulando un tiempo promedio de 4 meses entre cada mantenimiento.

Apoyo técnico y mantenimiento sistemas de información:

Este componente se crea para brindar soporte técnico y apoyo a las diferentes dependencias de la Personería Municipal de Floridablanca, en lo relacionado con los sistemas de información que utilizan para el normal desarrollo de sus funciones.

Infraestructura – Equipos de computo:

Identificación del activo	Tipo de activo	Ubicación
640	CPU	Oficinas profesionales
802	CPU	Oficinas profesionales
268	PC TODO EN 1	Oficinas profesionales
181	CPU	Dirección de gestión administrativa y financiera
713	TODO EN 1	Dirección de gestión administrativa y financiera
314	PORTÁTIL	Dirección de gestión administrativa y financiera
414	CPU	Archivo
385	CPU	Apoyo DGAF
277	TODO EN 1	Oficina PDVA
440	CPU	Oficina PDVA
252	PORTÁTIL	Archivo



363	TODO EN 1	Oficina PDDH
285	TODO EN 1	Oficina PDDH
158	PORTÁTIL	Oficina Personería Auxiliar
253	PORTÁTIL	Oficina Personería Auxiliar
397	CPU	Personería auxiliar
196	CPU	Oficina Personería Auxiliar
334	CPU	Oficina Personería Auxiliar
259	CPU	Oficina Control interno
483	SERVIDOR	Despacho
652	TODO EN 1	Despacho
798	PORTATIL	Despacho
381	CPU	Recepción
729	TODO EN 1	Recepción 2
303	PORTATIL	Atención al ciudadano

Recursos tecnológicos:

La Personería Municipal de Floridablanca cuenta con una página web alojada en un hosting que a su vez tiene hospedadas sus cuentas corporativas de correo electrónico bajo el dominio ***personeriadefloridablanca.gov.co***. Estas cuentas de email son usadas actualmente por los funcionarios de la entidad y gestionados por medio de Outlook, y algunos creados para algunas dependencias bajo la plataforma de Google, plataforma que a su vez aloja los documentos compartidos entre los funcionarios y contratistas de la entidad.

En cuanto a redes sociales, la Personería de Floridablanca cuenta con los siguientes perfiles oficiales:

- Facebook: [facebook.com/perdefloblanca](https://www.facebook.com/perdefloblanca)



- Instagram: personeriafloridablanca
- Twitter: @ perso_fblanca

Servicios de operación:

Los procesos relacionados con los servicios de operación del componente tecnológico como son:

- Adquisición y actualización de infraestructura tecnológica.
- Mantenimiento preventivo y correctivo de la infraestructura y equipo de cómputo.
- Contratación del servicio de acceso a internet para las oficinas de la Personería Municipal de Floridablanca.
- Administración de correos institucionales.
- Adquisición y actualización de software (Sistema operativo, antivirus, paquete ofimático, etc.).

6.4 Gestión de la información

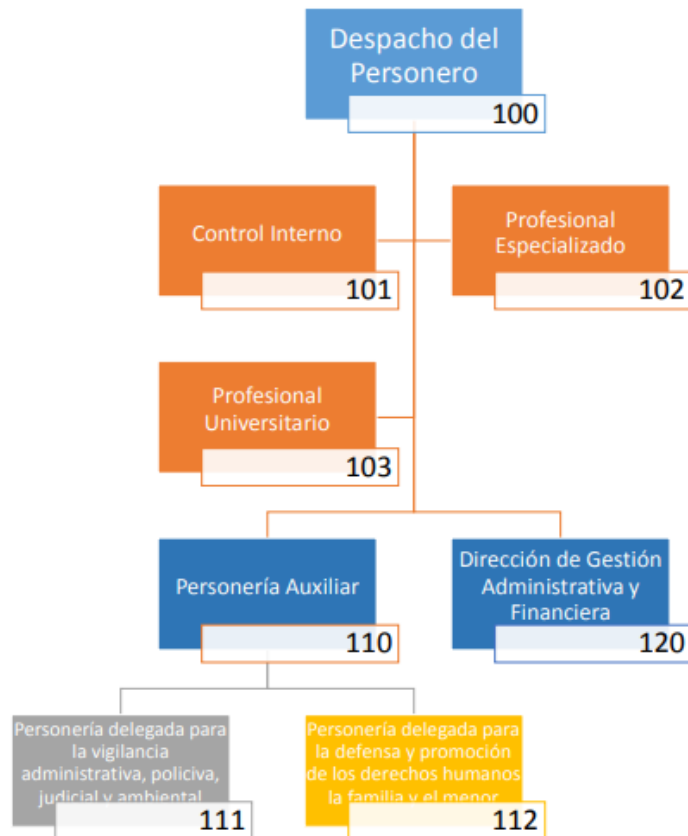
La Personería Municipal de Floridablanca a través de la implementación de la ley de transparencia y acceso a la información pública, realiza la apertura de datos a los ciudadanos de forma libre y sin restricciones, con el fin de que puedan ser reutilizados y crear servicios derivados de los mismos.

Para el desarrollo de este proceso, se aplica una metodología de análisis que permite identificar los activos de información de la Entidad, los cuales deben ser protegidos ante cualquier incidente de seguridad.

Gracias a la publicación es posible promover la transparencia de las entidades del Estado, combatiendo la corrupción y promoviendo la participación ciudadana en la solución de problemas públicos, además de generar nuevas oportunidades de negocios a partir del uso de datos en productos que generan valor a diferentes tipos de usuarios.

6.5 Gobierno TI

Estructura organizacional y talento humano:

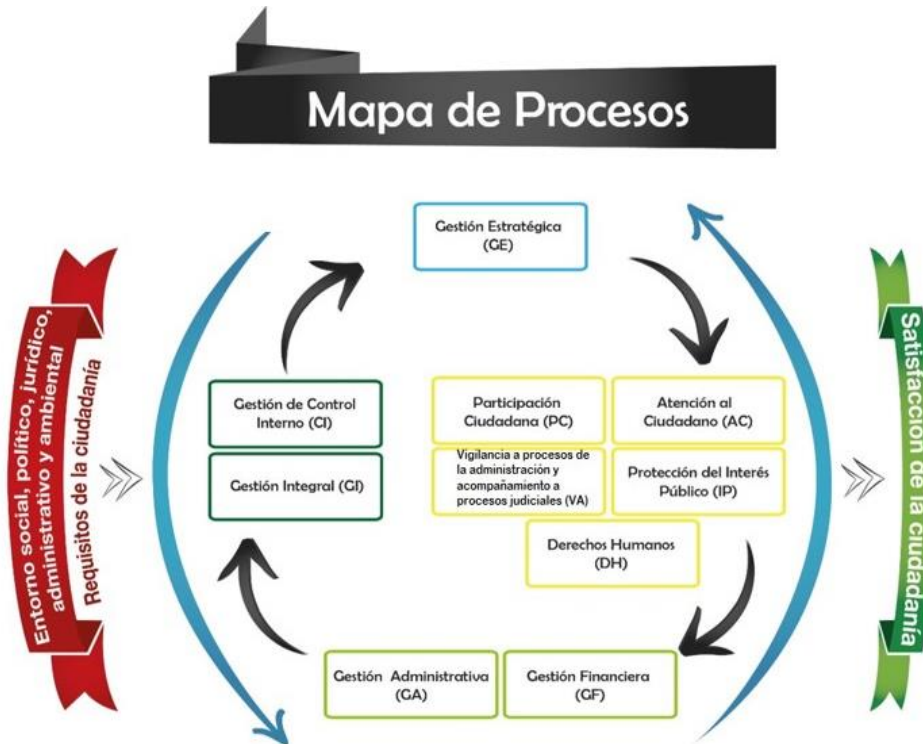


7 ENTENDIMIENTO ESTRATÉGICO

Esta fase comprende el análisis de las políticas y lineamientos con el modelo operativo y organizacional de la Personería Municipal de Floridablanca, las necesidades de información y la alineación de TI con los procesos, de tal forma que se tenga plena conciencia de los cambios o ajustes que se realizan al respecto, preparando el desarrollo de la estrategia de TI.

7.1 Modelo operativo:

El Sistema de Gestión Integral se ha definido como un conjunto de procesos que interactúan permitiendo lograr el cumplimiento de la política y de los objetivos integrales, así como la satisfacción de los requisitos del cliente y los reglamentarios aplicables.



La Personería Municipal de Floridablanca se compromete con la optimización de recursos para trabajar eficaz y eficientemente en la promoción y guarda de los derechos humanos, fomentar la inclusión de los ciudadanos, el control social y vigilar el cumplimiento de los procesos de la administración municipal, fundamentados en la legislación colombiana vigente y aplicable.

7.2 Necesidades de la información:

A continuación, se describirán las necesidades tecnológicas para la entidad con el fin de determinar las falencias y tener una visión más clara para generar las iniciativas:

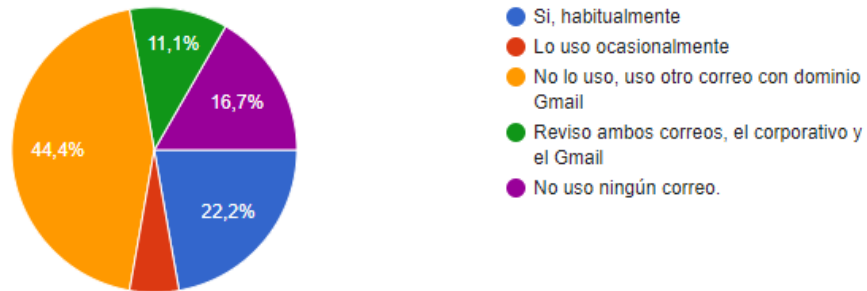
Con el fin de optimizar la calidad de la información y la manera como esta es empleada, se presentan algunos lineamientos para tener en cuenta con el fin de lograr procesos más eficaces y óptimos, buscando mejoras en el funcionamiento de la entidad.

Se le consultó a modo de encuesta a funcionarios y contratistas de la entidad sobre temas puntuales y específicos respecto al uso de la tecnología en sus actividades cotidianas dentro de la entidad.

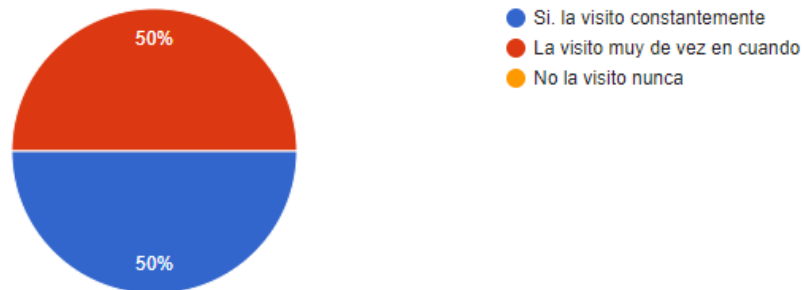
¿Usa usted algún correo institucional de la entidad?
(personeriadefloridablanca.gov.co)

¿Visita de manera frecuente el sitio web oficial de la entidad?

Usa usted algún correo institucional de la entidad?



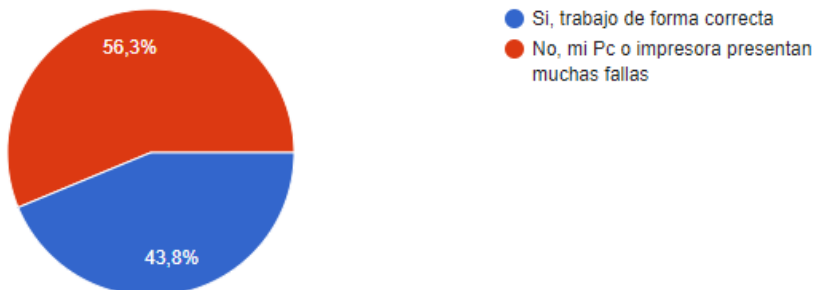
Visita frecuentemente la pagina web de la entidad?



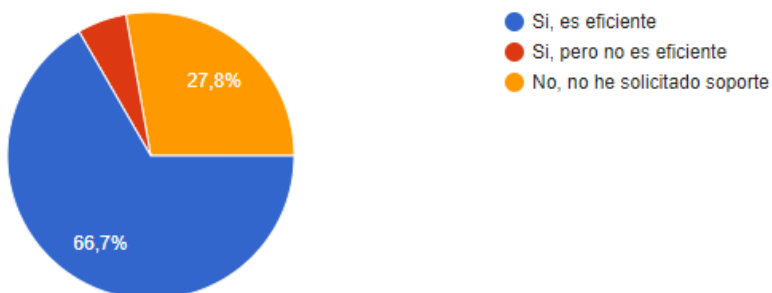
Correo institucional y página web: En este punto se evidencia la necesidad de mejorar el sistema de correo electrónico corporativo, así como involucrar más al portal web con los procesos internos de la entidad.



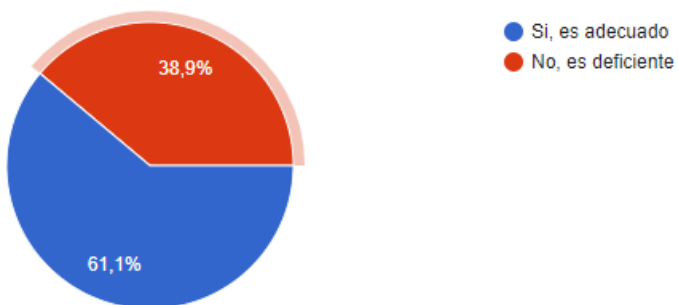
Su puesto de trabajo está equipado (computador, impresora, etc) y le permite trabajar de forma correcta?



Ha pedido soporte técnico al área de sistemas recientemente?



¿El servicio de Internet es adecuado para el desarrollo de sus funciones?



Servicios tecnológicos y soporte:

Es necesario según lo expresado por los funcionarios de la Personería Municipal de Floridablanca, mejorar prioritariamente el servicio de internet dentro de las instalaciones de la entidad, así como dotar de mejores equipos de cómputo e impresoras a ciertos puesto de trabajo.

De igual manera se debe seguir prestando soporte técnico en el área de tecnología para lograr un óptimo desarrollo de las funciones de empleados y contratistas.

7.3 Alineación de TI con los procesos

- ❖ Implementación del software de gestión documental que permita optimizar los procesos de la Personería Municipal de Floridablanca.
- ❖ Capacitación a los funcionarios en ofimática, procurando agilizar las labores que se desarrollan en los programas del paquete Office y que son indispensables para ciertos procesos.
- ❖ Aumentar esfuerzos para digitalizar la mayor parte de archivos que sean posibles y de esta manera el manejo de estos sea virtual y más eficaz.
- ❖ Actualización y compra de nuevos equipos, ampliación de capacidad en megas para el uso de Internet.

8 MODELO DE GESTIÓN

8.1 Estrategia TI

Principios que debe cumplir una estrategia TI:



Principios de la estrategia de TI – Modelo de gestión IT4+ MINTIC

8.1.1 Definición de los objetivos estratégicos de TI

- ❖ Integrar los sistemas de información de las diferentes áreas de la Personería Municipal que permitan la toma de decisiones sostenibles y eficientes.
- ❖ Incentivar el uso de los recursos tecnológicos en los funcionarios de la institución para conseguir mejorar la calidad de las labores adelantadas que así lo requieran.
- ❖ Fortalecer la gestión de las tecnologías de la información y comunicaciones (TIC), que permita la adopción de los estándares y lineamientos de la arquitectura empresarial para un desarrollo incluyente, sostenido, participativo y transparente dentro la entidad.
- ❖ Robustecer los recursos de infraestructura tecnológica dotando a sus funcionarios de más y mejores herramientas para el desempeño de sus funciones.
- ❖ Incrementar la calidad y cantidad de los servicios en línea ofrecidos a los ciudadanos.

8.2 Gobierno TI

El Gobierno de TI, es el conjunto de procesos y acciones que se realizan para proveer los recursos que apoyen e integren los procesos, recursos e información, alineados con las estrategias de la Entidad.

El propósito es que se evalúen las necesidades, condiciones y opciones de las partes interesadas para determinar que se alcanzan las metas del plan estratégico; estableciendo la priorización y la toma de decisiones y midiendo el rendimiento y el cumplimiento respecto a la dirección y metas acordadas.

8.3 Cadena de valor TI



8.3.1 Indicadores de gestión TI

Objetivos TI	Indicadores de los objetivos de TI	Meta
Integrar los sistemas de información de las diferentes áreas de la Personería Municipal que permitan la toma de decisiones sostenibles y eficientes.	Implementación de un sistema general de gestión documental basado en la tecnología	80%
Incentivar el uso de los recursos tecnológicos en los funcionarios de la institución para conseguir mejorar la calidad de las labores adelantadas que así lo requieran.	Uso de las herramientas tecnológicas en los usuarios de la entidad	90%
Fortalecer la gestión de las tecnologías de la información y comunicaciones (TIC), que permita la adopción de los estándares y lineamientos de la arquitectura empresarial para un desarrollo incluyente, sostenido, participativo y transparente dentro la entidad.	Implementación de los lineamientos de la arquitectura empresarial	80%
Robustecer los recursos de infraestructura tecnológica dotando a sus funcionarios de más y mejores herramientas para el desempeño de sus funciones.	Equipos de cómputo y redes de internet en óptimas condiciones	90%
Incrementar la calidad y cantidad de los servicios en línea ofrecidos a los ciudadanos.	Nivel de satisfacción en el servicio al ciudadano	100%

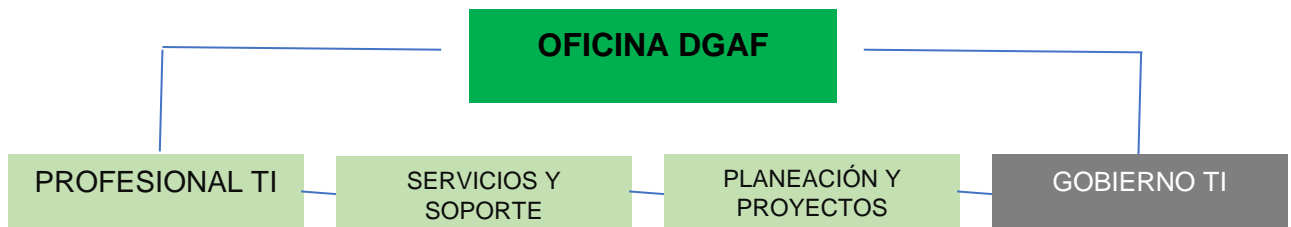
8.3.2 Plan de implementación de procesos

Buscando la implementación de las políticas relacionadas dentro los parámetros de Gobierno Digital, el presente plan de implementación de los procesos de TI, ha sido diseñado y alineado a la estructura organizacional de la Entidad con el objetivo de gestionar e integrar la prestación eficiente y eficaz de los servicios tecnológicos.

A continuación, se presenta el plan para los sistemas de información (Hardware y Software) de la Personería Municipal de Floridablanca:

- Detectar los problemas y analizar los reportes que se generan por parte de los usuarios en cuanto a accesibilidad y usabilidad.
- Mejorar y agilizar los procesos que puedan generar algún tipo de retraso en la operación de los trámites y óptimo funcionamiento de la entidad.
- Los criterios de calidad se darán a partir de la experiencia, buenas prácticas y lecciones aprendidas durante la ejecución del plan, permitiendo generar valor estratégico y mejor desempeño en la gestión TI.

8.4 Estructura organizacional de TI



8.5 Gestión de la información

8.5.1 Arquitectura de la información

En la actualidad, la Personería Municipal de Floridablanca no cuenta con una arquitectura de datos consolidada por lo que se plantea implementar una estrategia de Gobierno de datos en donde se pueda identificar:

¿Qué es el Gobierno de Datos? se refiere a la gestión de datos de una empresa, su disponibilidad, su uso y la seguridad de la información compartida dentro de la empresa. De forma que se pueda responder a preguntas tales como:

- ✓ ¿Qué sabemos sobre nuestros datos?
- ✓ ¿De dónde provienen esos datos?
- ✓ ¿Están estos datos alineados con nuestra política de la entidad?

Beneficios trae la estrategia de Gobierno de Datos

- Empoderamiento a los usuarios del negocio de sus datos.
- Identificación inequívoca de las fuentes autorizadas de los datos.
- Para la Alta Dirección y toda la Organización:
Confianza en la información / Toma de decisiones informadas;
oportunidad en la generación de Reportes / Informes; cualificación del insumo principal de los proyectos Misionales
- Reducción de costos operativos.

8.5.2 Sistemas de información

Para apoyar los procesos misionales y de apoyo en una organización, es importante contar con sistemas de información que se conviertan en fuente única.

De datos útiles para la toma de decisiones en todos los aspectos; que garanticen la calidad de la información, dispongan recursos de consulta a los públicos de interés, permitan la generación de transacciones desde los procesos que generan la información y que sean fáciles de mantener. Que



sean escalables, seguros, funcionales y sostenibles, tanto en lo financiero como en la parte técnica.

SISTEMA DE INFORMACIÓN	FUNCIÓN	RECOMENDACIÓN
SISTEMA DE INFORMACIÓN GD	Crear, validar y almacenar información respecto a los movimientos contables de la entidad.	El sistema funciona de manera óptima y cumple las necesidades de la entidad.
VENTANILLA ÚNICA VIRTUAL	Recibir y radicar los documentos y peticiones que llegan al correo corporativo de la entidad	Implementar un sistema de respuesta que le permita al usuario tener un número de radicado automático y hacer seguimiento a su trámite en tiempo real

8.5.3 Implementación de sistemas de información

Uno de los principales proyectos en materia de tecnologías de información para la Personería, es la implementación de un software de gestión documental pues el objetivo es tener control, organización y los documentos debidamente centralizados. Después de cumplir con estos procesos, la entidad tendrá un fácil almacenamiento y consultas rápidas y recuperaciones eficientes de la información.

La misión principal en cuanto a Gestión Documental, es cumplir el ciclo de vida de los documentos, y como objetivo es volver los documentos físicos a digital. Gracias a la tecnología en Gestión Documental, las entidades podrán ser más rápidas en el uso de la información, reduciendo costos, ahorro en tiempo, seguridad en los documentos, para así tener una mayor productividad.

8.5.4 Servicios de soporte técnico

Todos los servicios de soporte técnico de la entidad son de nivel 1, esto se debe a que sólo hay disponible un profesional encargado del área TI, desempeñando algunas labores de soporte técnico tanto preventivo como correctivo.



8.6 Modelo de gestión de servicios tecnológicos

La Personería Municipal de Floridablanca se debe apoyar en el modelo de gestión IT4+ para realizar el análisis de la gestión de los servicios de información.

Para disponer de los sistemas de información, es necesario desarrollar la estrategia de servicios tecnológicos que garantice su disponibilidad y operación con un enfoque orientado hacia la prestación de servicios que busque garantizar el uso de los sistemas de información mediante la implementación de un modelo de servicios integral que use tecnologías de información y comunicación de vanguardia, que contemple la operación continua, soporte a los usuarios, la administración y el mantenimiento, y que implemente las mejores prácticas de gestión de tecnología reconocidas internacionalmente.

El diagrama esquematiza los componentes que hacen parte del modelo de gestión de servicios tecnológicos dentro de los cuales se tienen: la infraestructura, la conectividad, los servicios de administración y operación, los servicios de soporte y mesa de ayuda, los procesos de gestión de servicios y los procesos de seguimiento e interventorías.

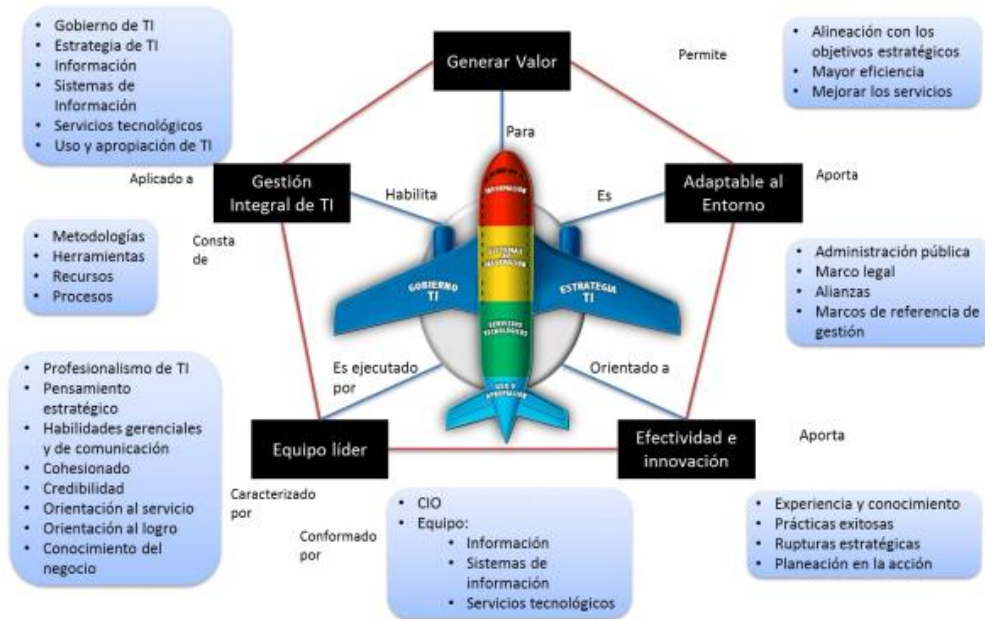


Ilustración - MODELO DE GESTIÓN IT4+ MINTIC

Adicionalmente, el esquema incluye: las relaciones del modelo con la estrategia y gobierno TI, toda vez que los servicios de tecnología deben desarrollarse en el marco de la estrategia de TI definida y teniendo en cuenta los esquemas de gobernabilidad establecidos para la gestión de TI; las áreas encargadas de sistemas de información y demás áreas involucradas en la prestación de los servicios, las cuales entregan los sistemas de información y aplicaciones que serán operadas por servicios tecnológicos; los proveedores de hardware, software y de telecomunicaciones que suministran los elementos y los servicios necesarios para garantizar la operación. Por último, se encuentran los beneficiarios o usuarios finales de los servicios de TI ofrecidos por la organización.

8.6.1 Criterios de calidad y procesos de gestión de servicios de TIC

En el diseño de la arquitectura de servicios tecnológicos es necesario tener en cuenta los principios definidos por el Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, para el dominio de servicios tecnológicos para la arquitectura empresarial del Estado colombiano.

PRINCIPIO	DESCRIPCIÓN
Capacidad	Este principio hace referencia a las previsiones sobre necesidades futuras basadas en tendencias, previsiones de negocio y acuerdos de niveles de servicios - ANS existentes, los cambios necesarios para adaptar la tecnología de TI a las novedades tecnológicas y a las necesidades emergentes de las entidades
Disponibilidad	Este principio es el responsable de optimizar y monitorizar los servicios TI para que estos funcionen ininterrumpidamente y de manera fiable, cumpliendo los ANS (Acuerdo de nivel de servicio).
Adaptabilidad	Las implementaciones tecnológicas deben ser adaptables a las necesidades de redefiniciones en las funciones de negocio de las entidades.
Cumplimiento de estándares	Toda institución del Estado cumplirá como mínimo con los estándares definidos por la arquitectura
Oportunidad en la prestación de servicios	Permitir prestar un soporte técnico especializado de manera oportuna y efectiva.

8.6.2 Infraestructura

La modernización institucional con transparencia tiene como objetivo mejorar la eficiencia administrativa, prestar a los ciudadanos un servicio oportuno y de calidad, para ello se mejorará y aumentará la capacidad tecnológica actual entendida como un medio para lograr los fines propuestos. Para ello se pretende mejorar y aumentar la capacidad tecnológica actual entendida como un medio para lograr los fines propuestos. Se tiene proyectado trabajar en la integración de los sistemas de información existentes, a través de una plataforma digital para centralizar y unificar la información que articule a todas las dependencias y entidades adscritas a la administración municipal.

8.6.3 Conectividad

En cuanto a conectividad, la Personería Municipal de Floridablanca debe garantizar que:

Red local

La red área local debe estar diseñada para ofrecer los servicios de red de la entidad con un servicio de alta velocidad, con tecnología en fibra óptica y cableada que garanticen que los equipos se conecten a velocidades medidas en términos de gigabits por segundo. La red puede estar segmentada según las necesidades de seguridad de la entidad: para ello deben usarse dispositivos de seguridad que aislen las redes o configuración de redes virtuales en los equipos activos de la red.

Red local inalámbrica

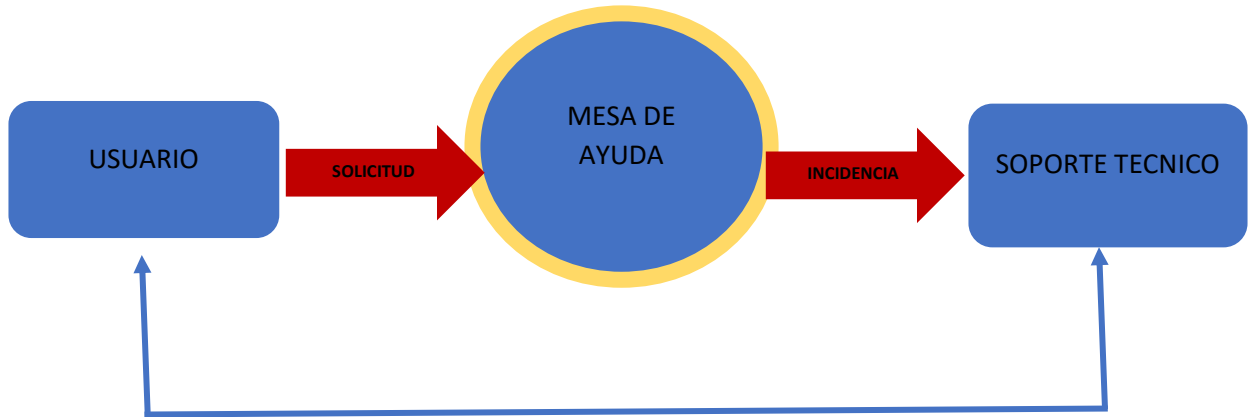
En la Personería de Floridablanca la disposición de equipos es en su mayoría inalámbricos fijos y otros que habilitan la movilidad a los usuarios para conectarse a la red local y a Internet. Dependiendo del uso que se quiera ofrecer, habrá que dimensionar las redes inalámbricas para dar la cobertura y acceso en un 100% de las instalaciones de la entidad. Dentro de estas redes se debe dimensionar el acceso con dispositivos móviles como celulares y/o tabletas, ya que estos disminuyen la capacidad de la red. Vigilar las redes inalámbricas para funcionarios y visitantes garantizando la seguridad de la información de la entidad.

8.6.4 Mesa de servicios

Para la entidad la mesa de servicios se compone de todas las prestaciones de servicios contratadas con las diferentes personales naturales o jurídicas con la Personería Municipal de Floridablanca, donde cada supervisor de contrato debe realizar la gestión pertinente para garantizar una óptima prestación del servicio.

En el caso de TI solo hay una persona desempeñando esta función y es un profesional en el área de sistemas y tecnología.

Se presenta el diagrama de mesa de ayuda, incluyendo las actividades que se realizan en el proceso de gestión de incidentes o requisitos:



8.6.5 Uso y apropiación

El componente de uso y apropiación de TI de la Personería Municipal de Floridablanca se apoya en el modelo de gestión IT4+ que debe permitir el despliegue de una estrategia que garantice la generación de valor estratégico de la capacidad y la inversión en tecnología realizada en la entidad o en su sector , además pretende ser una guía que provea herramientas a la institución, así como estrategias que logren concientizar a los funcionarios sobre las ventajas del uso de tecnologías de la información en su entorno laboral, optimizando su desempeño.



Modelo de gestión de la Estrategia de TI MINTIC- Estrategia de TI –IT4+

9 MODELO DE PLANEACIÓN

9.1 Lineamientos y/o principios que rigen el plan estratégico de TIC

El área TIC definirá y ejecutará el Plan Estratégico de Tecnologías de la Información – PETI teniendo en cuenta los lineamientos que para ello dispuso el Ministerio de Tecnologías de la Información y Comunicaciones – MinTIC; a través del Marco de referencia de arquitectura empresarial y el cumplimiento en cada uno de los seis dominios, así como los lineamientos generales de la política de Gobierno Digital articulada en el Modelo Integrado de Planeación y Gestión

9.1.1 Dominios del Marco de Referencia de Arquitectura Empresarial para la Gestión de TI

- Dominio de la información.
- Dominio del gobierno TI.
- Dominio de sistemas de información.
- Dominio de servicios tecnológicos.
- Dominio de estrategia de TI.
- Dominio de uso y apropiación.

9.2 Estructura de actividades estratégicas

- ✓ Aumentar esfuerzos en digitalizar la mayor parte de documentos que sea posible siguiendo los lineamientos de la cultura de cero papel que basa gran parte de su estrategia en una eficiente gestión documental a través de la tecnología.
- ✓ Mejorar los sistemas de información, para el análisis, toma de decisiones y mejoramiento permanente, con enfoque integral para generar respuestas articuladas de gobierno y hacer más eficaz la gestión administrativa.
- ✓ Fortalecer y robustecer el funcionamiento de la ventanilla única virtual donde los ciudadanos pueden conocer, acceder y hacer uso de los trámites y otros procedimientos disponibles de la Entidad.
- ✓ Identificar las necesidades en cuanto a hardware y software, así como demás elementos necesarios en la gestión TI, buscando optimizar el área empleando los recursos tecnológicos que permitan un mejor desarrollo de las actividades de los funcionarios.

9.3 Plan maestro o mapa de ruta

Componente del Modelo	Producto	Actividad	Indicador
Estrategia TI	Planes integrales TI que representen un valor estratégico para el desarrollo de los procesos.	Alinear la estrategia con la transformación digital	Proyectos logrados / total de proyectos
Gobierno TI	Departamento TIC estructurado para el monitoreo y procesamiento de información	Definir objetivos de procedimiento de Gobierno TI	Objetivos TI/Total de procesos.
Uso y apropiación de TI	Mecanismos sostenibles para el uso y aprovechamiento de las tecnologías	Implementar herramientas que permitan generar inducción en el uso y apropiación de TI	Numero de herramientas disponibles

Gestión de Servicios Tecnológicos	Catálogo de servicios tecnológicos	Adoptar mejores prácticas tecnológicas en la operación y gestión del servicio	Optimización de los procesos TI de la entidad

9.4 Proyección de presupuesto área de TI

Para el 2021, la Personería Municipal de Floridablanca tiene asignado presupuesto específico para el área de tecnología, destinado a adquisición de equipos de cómputo, servicios tecnológicos y software que permita optimizar los procesos de la entidad

La ejecución presupuesta es monitoreada de manera periódica de acuerdo al Plan de acción e indicadores del año en vigencia.

10 PLAN DE COMUNICACIONES DEL PETI

La Personería Municipal de Floridablanca socializará el Plan Estratégico de Tecnologías de la Información, una vez aprobado por la Dirección de TI y de igual manera será publicado en el sitio web de la entidad.

Grupo objetivo	Estrategia de divulgación	Responsable
Funcionarios y contratistas de la Personería de Floridablanca	Reunión virtual por medio de la plataforma <i>zoom</i> donde se socialice el plan con las personas que laboran en la entidad	Profesional del área TI
Comunidad en general	Publicación del plan estratégico de tecnología e información en el sitio web	Profesional del área TI



PLAN ESTRATÉGICO DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN

MARIA MARGARITA SERRANO ARENAS
Personera Municipal (e)

Revisó: Diana Carolina Duarte – DGAF