

	PLAN ESTRATEGICO DE TECNOLOGIAS DE LA INFORMACION Y LAS COMUNICACIONES - PETI Secretaría de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones Proceso de Gestión TIC	Código: I-TI-PGT-007
		Fecha: 18/05/2021
		Versión: 001
		Página 1 de 36

Contenido

Introducción	4
Objetivos	5
Objetivo Estratégico	5
Objetivos Específicos	5
Alcance del Documento	6
Marco Normativo	6
Rupturas Estratégicas	8
Análisis de la Situación Actual	9
Plan Nacional de Desarrollo	9
Estrategia de TI	9
Misión	10
Visión	10
Objetivos	11
Uso y Apropiación de la Tecnología	11
Principales Actividades	12
Productos o Servicios que se Prestan	12
Sistemas de Información Misionales	13

	PLAN ESTRATEGICO DE TECNOLOGIAS DE LA INFORMACIÓN Y LAS COMUNICACIONES - PETI Secretaría de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones Proceso de Gestión TIC	Código: I-TI-PGT-007
		Fecha: 18/05/2021
		Versión: 001
		Página 2 de 36

Servicios Tecnológicos	13
Infraestructura	15
Gestión de Información.....	15
Estratégico	16
Objetivos de Calidad	17
Gobierno de TI.....	18
Entendimiento Estratégico	19
Modelo Operativo	19
Mapa de Procesos.....	19
Organigrama	20
Gestión de la Calidad	20
Necesidades de Información	21
Modelo de Gestión de TI	21
Estrategia de TI	21
Definición de los Objetivos Estratégicos de TI	21
Gobierno de TI.....	23
Marco Legal.....	23
Gestión de Proveedores	24
Acuerdo de Nivel de Servicio y de Desarrollo	24

	PLAN ESTRATEGICO DE TECNOLOGIAS DE LA INFORMACIÓN Y LAS COMUNICACIONES - PETI	Código: I-TI-PGT-007
		Fecha: 18/05/2021
		Versión: 001
		Página 3 de 36
Secretaría de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones Proceso de Gestión TIC		

Esquema de Transferencia de Conocimiento	24
Plan de Implementación de Procesos.....	24
Estructura Organización de TI	25
Servicios de Soporte Técnico	25
Niveles de Asistencia.....	25
Modelo de Gestión de Servicios Tecnológicos	26
Criterios de Calidad y Procesos de Gestión de Servicios TIC.....	26
Infraestructura	26
Mesa de Ayuda.....	26
Responsables.....	26
Lineamientos y/o Principios que Rigen el Plan Estratégico de TIC	27
Estructura de Actividades Estratégicas.....	27
Presupuesto Área de TI.....	29
Plan de Comunicaciones de PETI	30

	PLAN ESTRATEGICO DE TECNOLOGIAS DE LA INFORMACION Y LAS COMUNICACIONES - PETI Secretaría de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones Proceso de Gestión TIC	Código: I-TI-PGT-007
		Fecha: 18/05/2021
		Versión: 001
		Página 4 de 36

Introducción

Armenia es epicentro Regional de Desarrollo Económico y Social, en él se congrega uno de los principales mercados comerciales y turísticos de los departamentos del Quindío, Risaralda y Valle del Cauca, se tiene una sólida estructura de intercambios con su zona rural y con los Municipios vecinos.

El Municipio, como entidad fundamental de la División Político - Administrativa del Estado, prestará los servicios públicos que determine la ley, construirá las obras que demande el progreso local, ordenará el desarrollo del territorio, promoverá la participación comunitaria, el mejoramiento social y cultural de sus habitantes y cumplirá las demás funciones que le asignen la Constitución y las leyes.

Con fundamento en el Plan de Ordenamiento Territorial del Municipio, en el 2023 Armenia será un territorio a escala humana, amable, equitativo, competitivo, compacto, atractivo para residentes, inversionistas y turistas soportado en su estructura ecológica, pensado en función de sus habitantes, de su cultura y de un aprendizaje continuo; fundamentado en su oferta ambiental, en la adecuada gestión del gobierno como promotor del desarrollo, en el conocimiento y la innovación, construido y apropiado con el capital social y la responsabilidad de todos sus actores del desarrollo... ¡Una ciudad de oportunidades, sostenible, incluyente, gobernable y participativa... Una Ciudad para la Vida, una ciudad Pa' Todos!.

La Administración Pública – **ALCALDIA DE ARMENIA**, cuenta con una Estrategia en Sistemas de Información Tecnológicos, la cual se encuentre debidamente publicada, este documento corresponde a la Versión 2 del Plan de Sistemas de Información conforme al Nuevo Plan de Desarrollo Municipal 2020 – 2023.

El direccionamiento del Plan Estratégico de Tecnologías de la Información (PETI), de la administración Municipal, está alineado cabalmente con la Ley 1753 de 2015 el actual Plan Nacional de Desarrollo 2018-2022 “Pacto por Colombia, Pacto por la Equidad”, Plan de Desarrollo Sectorial, Estrategias del Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, el Plan de Desarrollo del Bicentenario, en cumplimiento de la Misión Institucional. Para este Cuatrienio la Secretaria de las Tecnologías de la información y las Comunicaciones, como el órgano rector en las Tecnologías y Sistemas de Información responsable de ejecutar los planes, programas y proyectos de tecnologías y sistemas de información en la respectiva entidad emitirá las directrices para describir la Estrategia de implementación a través de la realización de Proyectos que habilitarán la situación futura, identificada a partir del análisis de la situación actual de la **ALCALDÍA DE ARMENIA**.

La **ALCALDIA DE ARMENIA**, consciente de las carencias actuales en materia de Estrategia de Sistemas de Información y de los riesgos asociados a las mismas, ha decidido acometer las acciones necesarias para mejorar el grado de madurez del Gobierno de los servicios de

	PLAN ESTRATEGICO DE TECNOLOGIAS DE LA INFORMACION Y LAS COMUNICACIONES - PETI	Código: I-TI-PGT-007
		Fecha: 18/05/2021
		Versión: 001
	Secretaría de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones Proceso de Gestión TIC	Página 5 de 36

las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones.

Cada proyecto consignado en el análisis satisface a las diferentes necesidades de cada proceso identificadas dentro de la Administración Municipal. Esto permitirá, construir la ruta de proyectos a realizar y obtenerlo mediante el Plan diseñado en el siguiente cuatrienio, en la nueva estructura del desarrollo, ciudades y regiones que está cambiando de manera radical.

De esta manera se considera importante y prioritario contribuir al fortalecimiento de los procesos, actividades, servicios que presta la Secretaria de las Tecnologías de la información y las Comunicaciones de la **ALCALDIA DE ARMENIA**.

Objetivos

Promover el desarrollo y la modernización de la entidad, apoyados en el uso estratégico de las TIC, a partir de la implementación del Plan Estratégico de las tecnologías de la información, en busca de un gobierno más eficiente, abierto, transparente y cercano a la comunidad.

Objetivo Estratégico

Brindar sostenibilidad y mejora a la plataforma tecnológica de la Administración Municipal de Armenia a través de la optimización, uso y apropiación de las TIC, para contribuir con el buen desempeño institucional, tanto con el cumplimiento de sus funciones, como en el logro de las metas de la Entidad.

Objetivos Específicos

- ✓ Promover un gobierno abierto a través de las tecnologías de la información y las comunicaciones en la Alcaldía, mediante el cual se difunde, dirige y controle la información suministrada a través de estas herramientas.
- ✓ Fortalecer la gestión de la Alcaldía en las secretarías y los intereses de la comunidad a través de las tecnologías de la información y la comunicación.
- ✓ Reducir las barreras para el acceso de la población a los servicios de telecomunicaciones.

	PLAN ESTRATEGICO DE TECNOLOGIAS DE LA INFORMACION Y LAS COMUNICACIONES - PETI Secretaría de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones Proceso de Gestión TIC	Código: I-TI-PGT-007
		Fecha: 18/05/2021
		Versión: 001
		Página 6 de 36

Alcance del Documento

El alcance de este documento se centrará en la descripción de estrategias y proyectos que la Alcaldía de Armenia ejecutará durante los años 2020 al 2023 en materia de tecnologías de información y comunicación (TIC), teniendo en cuenta que estos pueden estar sujetos a modificaciones de acuerdo a su necesidad o proyección para su mejoramiento.

Las herramientas TIC son el principal instrumento para habilitar la política de gobierno digital y así ejecutar los componentes Tic para el Estado y Tic para la sociedad, con el fin de orientar el compromiso relacionado con la función de apoyo tic en los procesos institucionales para alcanzar los objetivos misionales, monitoreando constantemente el diagnóstico del estado actual y sus servicios sistemáticos. Los proyectos que se ejecuten dentro del marco TI, abarcará los seis dominios encuadrados dentro del marco de referencia (Estrategia TI, Gobierno TI, Información, Sistemas de Información, Servicios Tecnológicos y Uso y Apropiación).

Marco Normativo

Marco Normativo para las TIC		
AÑO	NORMA	TEMA
2014	Ley 1712	“Por medio de la cual se crea la Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional y se dictan otras disposiciones”
2015	Decreto 1078	“Por medio del cual se expide el Decreto Único Reglamentario del Sector de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones”.
2014	Decreto 2573	“Por el cual se establecen los lineamientos generales de la Estrategia de Gobierno en línea, se reglamenta parcialmente la Ley 1341 de 2009 y se dictan otras disposiciones”.
2016	Decreto 415	“Por el cual se adiciona el Decreto Reglamentario del Sector de la Función Pública, Decreto número 1083 de 2015, en lo relacionado con la definición de los lineamientos para el fortalecimiento institucional en materia de Tecnologías de la Información y las comunicaciones”.
2009	Ley 1341	“Por la cual se definen Principios y conceptos sobre la sociedad de la información y la organización de las Tecnologías de la Información y las comunicaciones –TIC-, se crea la Agencia Nacional del Espectro y se dictan otras disposiciones”.
1994	Ley 152	“Por la cual se establece la Ley Orgánica del Plan de Desarrollo”.



PLAN ESTRATEGICO DE TECNOLOGIAS DE LA INFORMACION Y LAS COMUNICACIONES - PETI

Secretaría de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones
Proceso de Gestión TIC

Código: I-TI-PGT-007

Fecha: 18/05/2021

Versión: 001

Página 7 de 36

Marco Normativo para las TIC		
AÑO	NORMA	TEMA
1998	Ley 489	"Por la cual se dictan normas sobre la organización y funcionamiento de las entidades del orden nacional, se expiden las disposiciones, principios y reglas generales para el ejercicio de las atribuciones previstas en los numerales 15 y 16 del artículo 189 de la Constitución Política y se dictan otras disposiciones".
2003	Ley 872	(Derogado Ley rama Ejecutiva del poder público y en otras entidades prestadoras de servicios) "Por la cual se crea el sistema de gestión de la calidad en la Rama Ejecutiva del Poder Público y en otras entidades prestadoras de servicios".
2015	Ley 1753	Plan Nacional de Desarrollo
2004	Decreto 4110	Adopción de la norma técnica de calidad de la gestión pública.
2012	Decreto 2693	Lineamientos generales de la Estrategia de Gobierno Digital de la República de Colombia, se reglamentan parcialmente las Leyes 1341 de 2009, 1450 de 2011, y se dictan otras disposiciones
2013	Decreto 0032	Por la cual se crea la Comisión Nacional Digital y de Información Estatal
2018	Decreto 1008	"Por el cual se establecen los lineamientos generales de la política de Gobierno Digital y se subroga el capítulo 1 del título 9 de la parte 2 del libro 2 del Decreto 1078 de 2015, Decreto Único Reglamentario del sector de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones" Reglamentación TIC
2009	Ley 1273	Delitos Informáticos
2012	CONPES 3654	Política de Rendición de Cuentas de la Rama Ejecutiva a los ciudadanos - Acceso a la información Pública.
2014	Ley 1712	Transparencia de la información. Decreto 0103 de 2015 – Reglamenta Ley 1712 - Acceso a la información Pública.
2012	Ley 1581	Plan de Seguridad y Privacidad de la Información
2013	Decreto 1377	Plan de Seguridad y Privacidad de la Información
2014	Decreto 886	Plan de Seguridad y Privacidad de la Información

	PLAN ESTRATEGICO DE TECNOLOGIAS DE LA INFORMACION Y LAS COMUNICACIONES - PETI Secretaría de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones Proceso de Gestión TIC	Código: I-TI-PGT-007
		Fecha: 18/05/2021
		Versión: 001
		Página 8 de 36

Marco Normativo para las TIC		
AÑO	NORMA	TEMA
2015	Ley 1757	Alistamiento para la Participación por medios Electrónicos
1999	Ley 527	Acceso y uso de los mensajes de datos, del comercio electrónico y de las firmas digitales
2000	Decreto 1747	Acceso y uso de los mensajes de datos, del comercio electrónico y de las firmas digitales
2000	Ley 594	Ley General de Archivos
2005	Ley 962	Racionalización de trámites y procedimientos Administrativos

Rupturas Estratégicas

Estas nos permiten llevar a cabo una transformación en la gestión de TI, es necesario romper con algunos paradigmas, esto es definido en este plan como rupturas estratégicas. El fin de estas rupturas es hacer uso de TI para generar valor a las distintas tareas administrativas. A continuación se listan las estrategias planteadas:

La tecnología para la entidad es vista como la oportunidad de mejorar los procesos institucionales y prestar un mejor servicio a la ciudadanía

La información adquiere valor como propósito de mejora de acuerdo a su entrega oportuna, confiable y detallada

Las TI en la entidad necesitan una coordinación central la cual apoye las diferentes dependencias o servicios que presta la institución

Es necesario realizar un mayor análisis sobre la información que recibe y produce la entidad Fortalecer las competencias del uso de las TIC en los funcionarios de la entidad, para que así el uso de herramientas avanzadas o el desarrollo de las mismas, mejoren el rendimiento laboral y el servicio prestado a la comunidad

Establecer estrategias de comunicación y socialización con la comunidad en general para que acceda y aproveche los diferentes servicios o recursos TI puestos a disposición por el Estado y la entidad local.

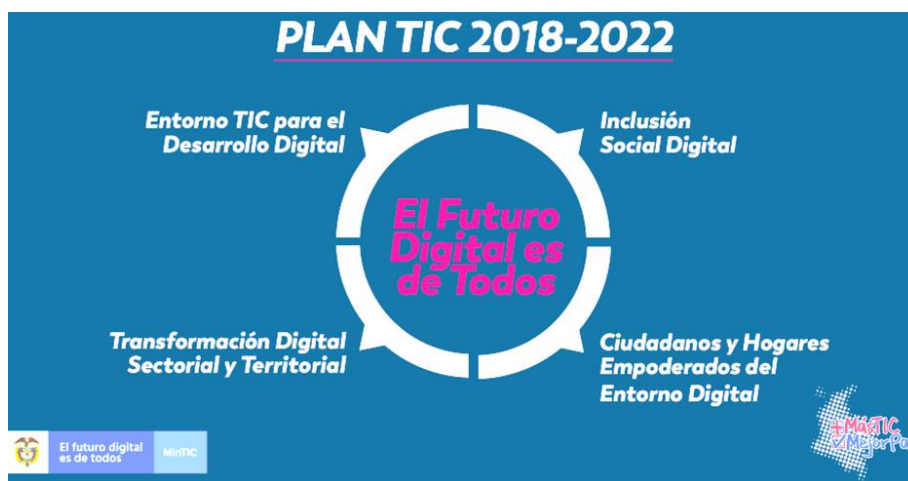
	PLAN ESTRATEGICO DE TECNOLOGIAS DE LA INFORMACION Y LAS COMUNICACIONES - PETI Secretaría de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones Proceso de Gestión TIC	Código: I-TI-PGT-007
		Fecha: 18/05/2021
		Versión: 001
		Página 9 de 36

Análisis de la Situación Actual

Esta sección describe la situación actual de las TI en la institución y su relación con los dominios del marco de referencia de Arquitectura Empresarial los cuales comprende: Arquitectura misional, Arquitectura de Información, Arquitectura de Sistemas de Información y Arquitectura de Servicios Tecnológicos. Lo anterior permite conocer el estado actual o línea base a partir del cual es necesario partir para proyectar la visión de lo que se busca en temas de gestión de TI en la entidad. La presentación de este apartado se realizará en 7 componentes, los cuales se presentan a continuación:

Plan Nacional de Desarrollo

El Plan TIC 2018-2022 ‘El Futuro Digital es de Todos’ logrará que el internet se convierta en una herramienta para la equidad, a través de la conectividad y el uso productivo del internet; cerrará la brecha digital tanto en zonas rurales como urbanas; masificará la cobertura y el acceso a la red, y mejorará la velocidad y calidad de los servicios, lo que cambiará las condiciones sociales y económicas del país. El Plan TIC está concebido a partir de cuatro pilares de desarrollo: Entorno TIC para el desarrollo digital, Inclusión social digital, Ciudadanos y hogares empoderados del entorno digital y Transformación digital sectorial y territorial.



Estrategia de TI

En esta estrategia se revisa la lineación estratégica de la entidad en relación a la misión, visión y objetivos actuales del área TI, que tiene como objetivo apoyar el proceso, diseño, implementación y evolución de la Arquitectura TI en la Alcaldía de Armenia, para alcanzar que este alineada a la estrategia organizacional y sectorial.

La Secretaría de las Tecnologías de la información y las Comunicaciones establece lo siguiente:

	PLAN ESTRATEGICO DE TECNOLOGIAS DE LA INFORMACION Y LAS COMUNICACIONES - PETI Secretaría de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones Proceso de Gestión TIC	Código: I-TI-PGT-007
		Fecha: 18/05/2021
		Versión: 001
		Página 10 de 36

Misión de la Administración Municipal

El Municipio, como entidad fundamental de la división político-administrativa del Estado, prestará los servicios públicos que determine la ley, construirá las obras que demande el progreso local, ordenará el desarrollo del territorio, promoverá la participación comunitaria, el mejoramiento social y cultural de sus habitantes y cumplirá las demás funciones que le asignen la Constitución y las leyes.

Visión de la Administración Municipal

Con fundamento en el Plan de Ordenamiento Territorial del Municipio, en el 2019 Armenia será un territorio a escala humana, amable, equitativo, competitivo, compacto, atractivo para residentes, inversionistas y turistas soportado en su estructura ecológica, pensado en función de sus habitantes, de su cultura y de un aprendizaje continuo; fundamentado en su oferta ambiental, en la adecuada gestión del gobierno como promotor del desarrollo, en el conocimiento y la innovación, construido y apropiado con el capital social y la responsabilidad de todos sus actores del desarrollo... ¡Una ciudad de oportunidades, sostenible, incluyente, gobernable y participativa... Una Ciudad para la Vida!

Misión

La Secretaría de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones TIC es diseñar, formular, adoptar y promover las políticas, planes, programas y proyectos del sector de las tecnologías de la información y las Comunicaciones, en correspondencia con la Constitución Política, la Ley, el Ministerio de las TIC y todas las partes interesadas, con el fin de contribuir al desarrollo económico, social y político; promoviendo la inclusión, la innovación, el uso y apropiación de las TIC, entre las empresas, la academia, el gobierno y todos los Armenios; impulsando el desarrollo del ecosistema de innovación TIC y el fortaleciendo el sector de las tecnologías de la información y las comunicaciones, buscando su competitividad y avance tecnológico conforme al entorno nacional e internacional.

Visión

La Secretaría de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones será reconocida por nuestros usuarios como la principal gestora y facilitadora en la implementación y mejoramiento continuo de los procesos de información y tecnológicos que se consideren fundamentales para la Gobernación, los municipios, establecimientos públicos y entidades descentralizadas de Orden Departamental.

	PLAN ESTRATEGICO DE TECNOLOGIAS DE LA INFORMACION Y LAS COMUNICACIONES - PETI	Código: I-TI-PGT-007
	Secretaría de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones Proceso de Gestión TIC	Fecha: 18/05/2021
		Versión: 001
		Página 11 de 36

Objetivos

1. Diseñar, desarrollar, implementar y evaluar los diferentes planes, programas y proyectos concernientes a las tecnologías de la información a aplicar en la Administración Municipal; con el fin de contribuir a la optimización de los diferentes procesos y procedimientos para la generación de servicios de alta calidad, confiabilidad y oportunidad.
2. Dar soporte a las diferentes Unidades Administrativas del Municipio en las necesidades de Hardware y Software. Además programar, actualizar y efectuar el mantenimiento a los diferentes equipos informáticos, garantizando el buen funcionamiento de los mismos; permitiendo a los usuarios la adecuada prestación de los servicios a la comunidad.
3. Asesorar y capacitar a las diferentes Unidades Administrativas del Municipio, en el uso adecuado de equipos de cómputo y de Software, para aprovechar al máximo los beneficios que ofrecen las tecnologías, garantizando el uso racional y adecuado de los mismos.
4. Administrar y actualizar en aspectos tecnológicos el Sitio Web del Municipio, con el fin de lograr mejoras importantes en la calidad de los servicios ofrecidos a los ciudadanos; por medio de herramientas y procesos apoyados en el uso de las tecnologías de la información, que promuevan el acercamiento entre el gobierno y los ciudadanos.
5. Desarrollar estrategias para la apropiación, alfabetización y capacitación de la comunidad en general, teniendo como base las plataformas de colaboración virtual y los diferentes Puntos Vive Digital del Municipio de Armenia.
6. Implementar procesos de capacitación de los diferentes programas técnicos sociales de la Secretaría TIC de Armenia.
7. Desarrollar la Política de Gobierno Digital buscando una interacción efectiva entre el estado y los usuarios internos y externos de la Administración Municipal con la ayuda de las plataformas tecnológicas.

Uso y Apropiación de la Tecnología

Este es uno de los conceptos importantes el cual radica en que los usuarios promuevan e intercambien información, recursos y posibilidades de comunicación e interacción, utilizando los aplicativos y sistemas de información para la consolidación de una administración más eficiente, tecnológica y rápida en la operación de los procesos.

	PLAN ESTRATEGICO DE TECNOLOGIAS DE LA INFORMACION Y LAS COMUNICACIONES - PETI Secretaría de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones Proceso de Gestión TIC	Código: I-TI-PGT-007
		Fecha: 18/05/2021
		Versión: 001
		Página 12 de 36

Este punto tiene como propósito diagnosticar el uso y apropiación de las tecnologías en la Alcaldía de Armenia a partir de un análisis que permite conocer el estado actual para proyectar la visión de lo que se espera en materia de gestión TI, durante el cuatrienio 2020 – 2023 y así proporcionarle a la administración la orientación que le permita usar la tecnología como agente de transformación.

Principales Actividades

Con relación al uso de TI las principales actividades que realizan los funcionarios se pueden clasificar en:

- ✓ Uso de herramientas ofimáticas
- ✓ Uso de software implementado en la entidad por terceros Herramienta para llevar la contabilidad y finanzas Administración
- ✓ Uso de software implementado en la entidad por organismos del Estado del orden nacional Herramienta para realizar consultas y registrar personas en la base de datos del SISBEN
- ✓ Acceso a plataformas para rendición de cuentas o cargue de información
- ✓ Uso del servicio de internet para el acceso a distintas plataformas del Estado o consulta de temas en general relacionados con las labores de los funcionarios y uso de correo electrónico

Productos o Servicios que se Prestan

La Administración cuenta con los Punto Vive Digital, ubicados en las diferentes comunas de la ciudad, en los cuales ofrece a sus habitantes un espacio tecnológico en el cual encuentran equipos de cómputo con acceso a internet, zona de entretenimiento y capacitación tanto en uso y utilización de tecnologías como capacitación en otras áreas.

Además tenemos nuestros programas sociales **AdultiCo** y **Niños Programadores**, los cuales han sido merecedores de premios y reconocimientos por su transformación social y disminución de la brecha digital.

Contamos con el Bus Tecnológico, el cual busca llegar a todos los rincones de nuestro municipio, llevando tecnología a todos aquellos habitantes que lo necesitan, transformando con ello el acceso a la tecnología.

Adicional, el sitio web institucional ofrece un listado de los diferentes trámites o servicios que ofrece la institución, a los que se accede de manera informativa con el fin de aclarar y facilitar la realización de dichos trámites en la entidad

	PLAN ESTRATEGICO DE TECNOLOGIAS DE LA INFORMACION Y LAS COMUNICACIONES - PETI Secretaría de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones Proceso de Gestión TIC	Código: I-TI-PGT-007
		Fecha: 18/05/2021
		Versión: 001
		Página 13 de 36

Herramientas de TI que apoyan las actividades y la prestación de los servicios o la generación de los productos

Sistemas de Información Misionales

Una vez realizado el diagnóstico en el punto anterior, a continuación se realiza el inventario de sistemas de información, según la caracterización dada por la guía de estructurar el PETI.

Los siguientes sistemas de información que se describen, son los Aplicativos Misionales que actualmente la administración usa para la realización de sus actividades.

Aplicativos	Proveedor
Impuestos Plus (SGI)	Smart TMT
Finanzas Plus (FPL)	Green Horizon
Sistema Recursos Físicos (SRF)	Green Horizon
Intraweb	SEVEN
Software de Nóminas RH	RH SUITE

Servicios Tecnológicos

Se describe la situación actual de los servicios tecnológicos de acuerdo con las siguientes categorías.

#	Estrategia y Gobierno	Situación Actual
1	La gestión de los servicios tecnológicos se realiza de manera centralizada o las áreas tienen servicios tecnológicos que no son administrados por la Secretaría de las Tecnologías de la información y las Comunicaciones o quien haga sus veces.	Centralizado la Secretaría de las Tecnologías de la información y las Comunicaciones
2	Cuáles son las responsabilidades de la Secretaría de las Tecnologías de la información y las Comunicaciones o quien haga sus veces con respecto a la administración de los servicios tecnológicos de la entidad.	Administración de las Tecnologías de información y la Comunicación, garantizando su disponibilidad continua.
3	Cuál es la estrategia para la prestación de los servicios tecnológicos en cuanto a disponibilidad, operación continua, soporte a los usuarios, administración y mantenimiento	A través del aplicativo GLPI se registra la información de las solicitudes de los usuarios de la Administración Municipal, las cuales se organizan y atienden en orden de importancia para la entidad.



PLAN ESTRATEGICO DE TECNOLOGIAS DE LA INFORMACION Y LAS COMUNICACIONES - PETI

Secretaría de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones
Proceso de Gestión TIC

Código: I-TI-PGT-007

Fecha: 18/05/2021

Versión: 001

Página 14 de 36

#	Estrategia y Gobierno	Situación Actual
4	Cuál es la estrategia para los servicios tecnológicos en cuanto a la implementación de mejores prácticas.	✓ Contratos de soporte para los sistemas de información. ✓ Portal Web con los lineamientos de Gobierno Digital.
5	Cuál es la estrategia de la institución pública en cuanto a tercerización de los servicios tecnológicos	Solo se realiza contratación para soluciones o soporte.

#	Administración de Sistemas de Información	Situación Actual
1	Quién y cómo realiza la administración de los sistemas de información de la institución pública	Los sistemas informáticos son administrados por el personal asignado por la Secretaria de las Tecnologías de la información y las Comunicaciones.
2	En dónde se encuentran alojados los sistemas de información.	Los sistemas de información se encuentran actualmente alojados en el Data Center quien está ubicado en la Administración Municipal.
3	Cuál es la estrategia para disponer de ambientes separados para desarrollo, pruebas y producción para los sistemas de información y sus respectivas bases de datos.	Se crean ambientes donde se realizan pruebas a los sistemas de información.

	Servicios de Operación	Situación Actual
1	Quién y cómo realiza la administración y operación de infraestructura, existen contratos de soporte de los componentes de infraestructura	Funcionarios de la Secretaria de las Tecnologías de la información y las Comunicaciones
2	Quién y cómo realiza la administración y operación de las aplicaciones, existen contratos de soporte de las aplicaciones	Contratos de soporte con Smart, Green Horizon y SEVEN
3	Quién y cómo realiza la administración y operación de los servicios informáticos (correo electrónico, telefonía, DNS, antivirus, antispam, mesa de servicios, entre otros), existen contratos de soporte para los servicios Informáticos	Funcionarios de la Secretaria de las Tecnologías de la información y las Comunicaciones

	PLAN ESTRATEGICO DE TECNOLOGIAS DE LA INFORMACION Y LAS COMUNICACIONES - PETI Secretaría de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones Proceso de Gestión TIC	Código: I-TI-PGT-007
		Fecha: 18/05/2021
		Versión: 001
		Página 15 de 36

Infraestructura

Se describen los componentes de infraestructura de la institución detallando para cada componente sistemas de información base de datos, hardware, equipos de cómputo y telecomunicaciones y en general todos los servicios tecnológicos que se soportan, en documento Anexo al presente PETI – Inventario Tecnológico Administración Municipal de Armenia (Quindío).

Mesa de Ayuda	
Situación	Situación Actual
Principales Esfuerzos	✓ Mejorar la conectividad y la seguridad de la red de datos
Principales Logros	✓ Portal Web Institucional ✓ Publicaciones Datos Abiertos ✓ Instalación y Configuración de Red de Datos
Problemáticas	✓ Los sistemas de información no son escalables e interoperables ✓ No se cuenta con un rápido procesamiento de información
Recomendaciones Generales	✓ Implementar soluciones que permita realizar la integración de todos los procesos de la administración

Gestión de Información

La Administración Municipal, plantea la recolección de la información y el desarrollo de una gestión de los procedimientos como primera medida, con estos datos nos permite tener un análisis explorando en las diversas posibilidades que se puedan tener para el momento, con ello contaremos una forma de difundir la información dejando también la posibilidad de datos abiertos para que hallan otras formas de tener una perspectivas de la información y sus alcances y por ultimo con los análisis externos podemos tener retroalimentación de la información y una nueva visión de los proyectos.

Gestión:

Esta fase funciona para establecer las prioridades de los requerimientos de información estratégica, táctica y operativa, los cuales se convierten en métodos de recolección que especifican las estrategias a seguir en cada caso.

Estrategias de Recolección:

Mediante esta fase se ponen en función aquellas actividades de recolección de información a partir de diversas fuentes con base en las peticiones formuladas en la fase anterior, es decir la Gestión.

	PLAN ESTRATEGICO DE TECNOLOGIAS DE LA INFORMACION Y LAS COMUNICACIONES - PETI Secretaría de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones Proceso de Gestión TIC	Código: I-TI-PGT-007
		Fecha: 18/05/2021
		Versión: 001
		Página 16 de 36

Análisis:

La información obtenida en la fase anterior, la de recolección, se clasifica y estandariza, con el objetivo principal de hacer su respectivo análisis, y transformarla en productos de inteligencia estratégica, táctica u operativa, destinados a satisfacer necesidades.

Difusión:

La confidencialidad de la información, así como la difusión oportuna a las personas indicadas, hacen que esta etapa sea de gran relevancia. Se debe garantizar la seguridad de la información, con el fin de evitar riesgos en el proceso de traslado y entrega pero con la finalidad a su vez de poder tener nuevo enfoques de la información con datos abiertos.

Retroalimentación:

Consiste en determinar si la información proporcionada fue entendida por el receptor, es decir, si el receptor requiere resolver alguna duda o ampliar la información respecto a lo que ha recibido. Lo que conlleva a comenzar nuevamente en la primera fase del ciclo de inteligencia.

Estratégico

Se entiende que las tecnologías de la información y las comunicaciones son herramientas necesarias para la transformación productiva de la región, debido a que establecen un apoyo transversal a los sectores que impulsaran la economía local para generar dinámica e innovación, incrementar la productividad y mejorar en relación a la competitividad. De igual manera, las TIC contribuyen a desarrollar conocimiento. Por lo anterior, es importante facilitar y fomentar el uso y adaptación de las tecnologías.

En Colombia existen políticas para el sector TIC a nivel local y regional, en articulación con la Política TIC a nivel nacional que contribuyen a la inclusión digital de toda la población, incluso de las personas con discapacidad; y a la superación de brechas digitales.

Por lo anterior, es de gran importancia acoger dichos lineamientos de política, que tienen como principal objetivo impulsar la masificación y uso de la internet a través del desarrollo y el uso eficiente de la infraestructura, la promoción y apropiación de los servicios de las TIC, el desarrollo de aplicaciones, contenidos digitales y el impulso a la apropiación por parte de éstos. De igual manera, la innovación, productividad y competitividad.

Es por esto, que la Administración Municipal, considera pertinente y necesario para el desarrollo del Municipio, que las estrategias regionales para el desarrollo de las TIC guarden relación con las metas del Plan Estratégico de Tecnologías de la Información. En este sentido, se trabajará de la mano con el Ministerio TIC con el propósito de cumplir con una excelente gestión en el área.

	PLAN ESTRATEGICO DE TECNOLOGIAS DE LA INFORMACION Y LAS COMUNICACIONES - PETI Secretaría de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones Proceso de Gestión TIC	Código: I-TI-PGT-007
		Fecha: 18/05/2021
		Versión: 001
		Página 17 de 36

De esta manera, se busca consolidar el Ecosistema Digital Regional, uno de los objetivos estratégicos del Min TIC, con el propósito de impulsar el crecimiento digital en el país. Y de esta manera, contribuir a la inclusión social, erradicación de la brecha digital, innovación, productividad y competitividad.

Objetivos de Calidad

- ✓ Mejorar la atención y el servicio a la comunidad, mediante las tecnologías de la Información y las Comunicaciones.
- ✓ Fortalecer los procesos establecidos en la Alcaldía Municipal.
- ✓ Aplicar mecanismos de autocontrol, autogestión, autorregulación y de evaluación dentro de la entidad, para garantizar el mejoramiento continuo.
- ✓ Garantizar mecanismos de participación ciudadana y control social sobre la gestión de la Alcaldía municipal
- ✓ Utilizar de manera eficiente los recursos tecnológicos, teniendo presente el cuidado del medio ambiente.
- ✓ Desarrollar programas técnico sociales buscando la capacitación tecnológica de toda la comunidad del Municipio de Armenia.

El proceso de administración de bienes y TIC (Tecnologías de la Información y las Comunicaciones) es un proceso transversal que debe situarse en el macro proceso de apoyo institucional y debe “Garantizar de forma permanente y oportuna la disponibilidad, integridad, confidencialidad y seguridad de los datos y la información de la Alcaldía Municipal, a través de políticas de gestión de seguridad de la información y el seguimiento para su aplicación; la búsqueda de la implementación de nuevas tecnologías y el soporte tecnológico de los sistemas, estructuras y equipos que almacenan, manejan y transportan los datos y la información.

Con el fin de cumplir con el objetivo se debe documentar los siguientes procedimientos operativos:

- ✓ Ejecución de Medios de Información.
- ✓ Sostenimiento de sistemas de información.
- ✓ Administración de Infraestructura Tecnológica.
- ✓ Manejo del Centro de Datos.
- ✓ Seguridad Informática.
- ✓ Soporte Tecnológico.

La Alcaldía de Armenia 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.

	PLAN ESTRATEGICO DE TECNOLOGIAS DE LA INFORMACION Y LAS COMUNICACIONES - PETI	Código: I-TI-PGT-007
	Secretaría de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones Proceso de Gestión TIC	Fecha: 18/05/2021
		Versión: 001
		Página 18 de 36

Para el desarrollo de este proceso, la administración 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.

¿Porque Publicar Datos Abiertos?

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.

Finalmente, los datos abiertos proporcionan mejoras substanciales en eficiencia y efectividad, facilitando el análisis de los recursos públicos y su posterior optimización.

Cultura del Dato para el Municipio de Armenia

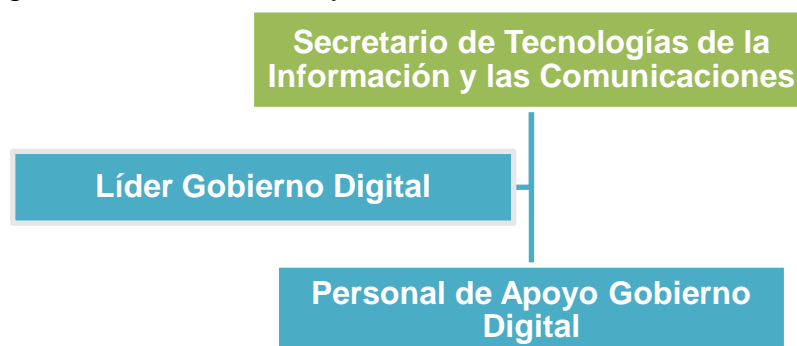
El Municipio de Armenia, define el diseño de los objetivos con el fin de construir un pensamiento y una visión estratégica sobre las acciones a realizar el cual se enfoca en **“Fomentar la Cultura del Dato”** a nivel de apropiación de las TIC, centrando su atención en el ciudadano como un elemento activo para ser incluido en los programas, proyectos y estrategias ejecutadas por la función pública.

Así entonces, se inician las tareas de revisión de información y datos con que cuenta la Entidad en sus diferentes dependencias, encontrando que mucha de esta información era recopilada y almacenada como evidencia del cumplimiento de actividades y usada para la construcción de reportes estadísticos los cuales se consideraron que debían ser parte de los insumos para la planificación de acciones por parte del ejecutivo local.

Gobierno de TI

Estructura Organizacional y Talento Humano

Se describe la estructura organización actual del área de Gobierno Digital de la Secretaría de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones.





PLAN ESTRATEGICO DE TECNOLOGIAS DE LA INFORMACION Y LAS COMUNICACIONES - PETI

Secretaría de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones
Proceso de Gestión TIC

Código: I-TI-PGT-007

Fecha: 18/05/2021

Versión: 001

Página 19 de 36

Entendimiento Estratégico

Se describe el análisis del modelo operativo y organizacional de la Alcaldía de Armenia y las necesidades de información y alineación de TI con los procesos de negocios institucionales.

Modelo Operativo

Involucra la descripción de los siguientes elementos:

Plan Estratégico de la Institución Pública, del Sector y/o del Territorio

El Plan de Desarrollo de Armenia 2020 – 2023 se estructuró en perfecta armonía con el Programa de Gobierno del Alcalde Electo José Manuel Ríos Morales dando cumplimiento a la Metodología del Formulario Único Territorial del Departamento Nacional de planeación, a continuación se describe la dinámica del componente sectorial.

Mapa de Procesos





PLAN ESTRATEGICO DE TECNOLOGIAS DE LA INFORMACION Y LAS COMUNICACIONES - PETI

Secretaría de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones
Proceso de Gestión TIC

Código: I-TI-PGT-007

Fecha: 18/05/2021

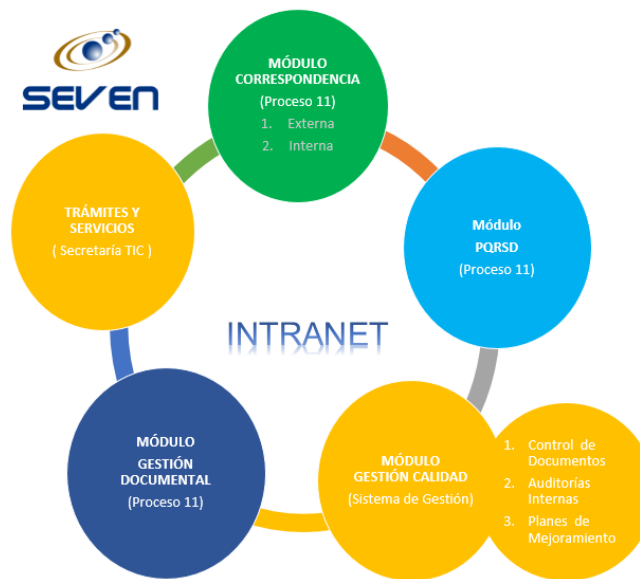
Versión: 001

Página 20 de 36

Organigrama



Gestión de la Calidad



	PLAN ESTRATEGICO DE TECNOLOGIAS DE LA INFORMACION Y LAS COMUNICACIONES - PETI Secretaría de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones Proceso de Gestión TIC	Código: I-TI-PGT-007
		Fecha: 18/05/2021
		Versión: 001
		Página 21 de 36

Necesidades de Información

Actualmente la Secretaría de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones TIC se encuentra adelantando actividades para la recolección de la información el cual se contempla un sistema de información que recolecte los datos generados por cada uno de los procesos que hacen parte de la Administración.

Modelo de Gestión de TI

En este punto se realiza el direccionamiento de la Administración alineada con la Estrategia de TI del Municipio de Armenia con la estrategia de Gobierno Digital del Ministerio de Tecnologías de la Información y Comunicaciones.

Estrategia de TI

Promover el desarrollo sostenible del Municipio de Armenia a partir de la transformación digital de la Administración Municipal, apoyados en el uso de las herramientas TIC, para contribuir al mejoramiento de la gestión pública y alcanzar una mayor eficiencia y transparencia en su ejecución.

Definición de los Objetivos Estratégicos de TI

A continuación se describe los Objetivos TI que permitirán alcanzar la Estrategia de TI definida anteriormente:

1. Diseñar, adoptar y promover las políticas, planes y programas tendientes a incrementar y facilitar el acceso de todos los habitantes del municipio, a las tecnologías de la información y las comunicaciones y a sus beneficios, para lo cual debe:
 - a. Diseñar, formular y proponer políticas, planes y programas que garanticen el acceso y la implantación de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, con el fin de fomentar su uso como soporte del crecimiento y aumento de la competitividad del municipio en los distintos sectores.
 - b. Formular políticas, planes y programas que garanticen a través del uso de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones: el mejoramiento de la calidad de vida de la comunidad, acceso a mercados para el sector productivo y el acceso equitativo a oportunidades de educación, trabajo, salud, justicia. Cultura y recreación, entre otras.
 - c. Apoyar los diferentes proyectos del Municipio de Armenia en el acceso y uso de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones para facilitar y optimizar la gestión de los organismos gubernamentales y la contratación administrativa transparente y eficiente, y prestar mejores servicios a los ciudadanos.

	PLAN ESTRATEGICO DE TECNOLOGIAS DE LA INFORMACION Y LAS COMUNICACIONES - PETI Secretaría de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones Proceso de Gestión TIC	Código: I-TI-PGT-007
		Fecha: 18/05/2021
		Versión: 001
		Página 22 de 36

- d.** Diseñar y desarrollar estrategias masivas que expliquen a los ciudadanos las utilidades y potencialidades de las TIC.
2. Planear y orientar, bajo una visión corporativa, la definición de soluciones integradas que satisfagan las necesidades internas del Municipio y de la comunidad.
 3. Dirigir la implementación de sistemas de información, que articulados e integrados aseguren la creación de canales y servicios interactivos con la comunidad.
 4. Diseñar e implantar las políticas y lineamientos estratégicos definidos para el manejo de la información y los desarrollos tecnológicos en términos de Hardware y Software.
 5. Gestionar proyectos de tecnología de información, formular proyectos, ejecutarlos y hacerles interventoría, acorde con los lineamientos legales y parámetros definidos por la Alcaldía Municipal y la normatividad vigente.
 6. Administrar y diseñar planes de mantenimiento de la infraestructura tecnológica y de comunicaciones, asegurando su disponibilidad y correcto funcionamiento, acompañar los procesos de operación; prestar asesorías en la utilización de las herramientas de informática, favoreciendo la correcta utilización y aprovechamiento de los recursos.
 7. Dar soporte a las diferentes Unidades Administrativas del Municipio en las necesidades de Hardware y Software. Además programar, actualizar y efectuar el mantenimiento a los diferentes equipos informáticos, garantizando el buen funcionamiento de los mismos, con personal propio o con terceros; permitiendo a los usuarios la adecuada prestación de los servicios a la comunidad.
 8. Administrar y actualizar en aspectos tecnológicos el Sitio Web del Municipio, con el fin de lograr mejoras importantes en la calidad de los servicios ofrecidos a los ciudadanos; por medio de herramientas y procesos apoyados en el uso de las tecnologías de la información, que promuevan el acercamiento entre el gobierno y los ciudadanos.
 9. Promover el establecimiento de una cultura de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones en el municipio, a través de programas y proyectos que favorezcan la apropiación y masificación de las tecnologías, como instrumentos que facilitan el bienestar y el desarrollo personal y social.
 10. Coordinar con los actores involucrados, el avance de los ejes verticales y transversales de las TIC, y el plan municipal correspondiente, brindando apoyo y asesoría a nivel territorial.
 11. Gestionar la cooperación internacional en apoyo al desarrollo del sector de la TIC en Armenia.

	PLAN ESTRATEGICO DE TECNOLOGIAS DE LA INFORMACION Y LAS COMUNICACIONES - PETI Secretaría de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones Proceso de Gestión TIC	Código: I-TI-PGT-007
		Fecha: 18/05/2021
		Versión: 001
		Página 23 de 36

12. Evaluar la penetración, uso y comportamiento de las tecnologías de la Información y las Comunicaciones en el entorno socioeconómico municipal, así como su incidencia en los planes y programas que implementa o se apoye.
13. Propender por la utilización de las TIC para mejorar la competitividad del municipio.
14. Promover, en coordinación con las entidades competentes, la regulación del trabajo virtual remunerado, como alternativa de empleo para las empresas y oportunidad de generación de ingresos de los ciudadanos, de todos los estratos sociales.
15. Formular y ejecutar políticas de divulgación y promoción permanente de los servicios y programas del sector de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, promoviendo el uso y beneficio social de las comunicaciones y el acceso al conocimiento, para todos los habitantes del municipio.
16. Reglamentar la participación, el control social, y las funciones y el financiamiento de las actividades de los vocales de control social de los proveedores de redes.
17. Cumplir a cabalidad con los lineamientos y las estrategias encaminadas para la implementación, fortalecimiento y la mejora continua del Sistema de Gestión Integrado SIGI en la entidad.
18. Mapa de Ruta Proyectos de TI (Se anexa documento respectivo)
19. Las demás que le sean asignadas en la Ley.

Gobierno de TI

Se define un modelo de Gobierno de TI que contempla los siguientes aspectos:

Marco Legal

Marco Legal y Normativo		
Año	Norma	Tema
2010	Directiva Presidencial No 09	"Directrices para la elaboración y articulación de los planes estratégicos sectoriales e institucionales e implementación del Sistema de Monitoreo de Gestión y resultados"
2012	Directiva Presidencial No 04	"Eficiencia Administrativa y Lineamiento de la Política de Cero Papel en la Administración Pública".
2014	Decreto 1712	"Ley de transparencia y de acceso a la información pública nacional".
2019	Ley 1955	"Por el cual se expide el Plan Nacional de Desarrollo 2019 - 2023"

	PLAN ESTRATEGICO DE TECNOLOGIAS DE LA INFORMACION Y LAS COMUNICACIONES - PETI Secretaría de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones Proceso de Gestión TIC	Código: I-TI-PGT-007
		Fecha: 18/05/2021
		Versión: 001
		Página 24 de 36

Gestión de Proveedores

La gestión de los proveedores se realiza por contratación directa, de acuerdo a la normatividad vigente en cuanto a la contratación pública.

Acuerdo de Nivel de Servicio y de Desarrollo

Los acuerdos para el desarrollo de Software, mantenimiento nivel uno, se realizan a través de proveedores por contratación directa y copias de seguridad y mantenimiento nivel dos, se realizarán por parte de la Secretaría de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones TIC.

Esquema de Transferencia de Conocimiento

El conocimiento se transfiere por medio de manuales técnicos y operativos, registros históricos, capacitaciones y procesos de empalme entre funcionarios entrantes y salientes.

Plan de Implementación de Procesos

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 TI.

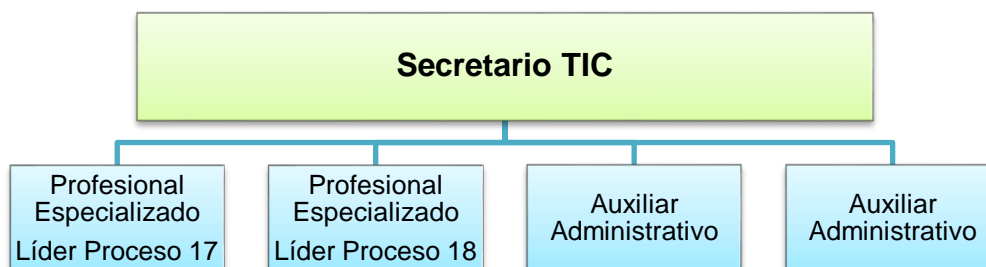
A continuación se presenta el plan para los sistemas de información (Hardware y Software) de la Alcaldía Municipal de Armenia.

1. **Detectar los Problemas:** Revisar y analizar los reportes que se generan por parte del usuario, es probable que los sistemas se encuentren bloqueados.
2. **Detectar los Procesos Bloqueados:** Generar la búsqueda de usuarios, que se encuentren bloqueados a través de herramientas administrativas de base de datos.
3. **Daños en los Aplicativos:** La detención se realiza con base a la experiencia del técnico que se haga cargo del problema.

Una vez realizado el análisis del daño, la Mesa de Ayuda deberá realizar la notificación al Líder sobre los resultados obtenidos. 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.

	PLAN ESTRATEGICO DE TECNOLOGIAS DE LA INFORMACION Y LAS COMUNICACIONES - PETI	Código: I-TI-PGT-007
	Secretaría de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones Proceso de Gestión TIC	Fecha: 18/05/2021
		Versión: 001
		Página 25 de 36

Estructura Organización de TI



Servicios de Soporte Técnico

Se describe el proceso de soporte terciario (Primer, segundo y tercer nivel) que se realiza a los sistemas de información y servicios tecnológicos de la Entidad.

Para llevar a cabo un mantenimiento, es necesario generar el reporte por parte del usuario solicitante de esta manera la solicitud alberga información como nombre de la dependencia, usuario y problema a dar solución. Es recibida y atendida por los funcionarios de la Secretaría de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones TIC. La manera en que es atendida es realizando un diagnóstico del nivel de soporte que se requiere y de esta manera se asigna el personal encargado para dar solución al problema que se presenta.

Niveles de Asistencia

Soporte Técnico Nivel 1:

Este es el nivel de incidencias básicas del cliente donde se reúne toda la información del cliente y se determina la prioridad mediante el análisis de los síntomas y la determinación del problema como la verificación de incidencias en las líneas físicas de comunicación, problemas de usuario y contraseña, instalación y reinstalación básica de aplicaciones.

Soporte Técnico Nivel 2:

En este nivel los funcionarios por lo menos tienen ocho meses de experiencia en el área de asistencia y cuenta a su vez con conocimientos del nivel 1 con base a recuperación de información, configuración de redes inalámbricas, configuración de radios inalámbricos, control de acceso a firewall, Backup de los sistemas críticos, entre otras.

Soporte Técnico Nivel 3:

Los técnicos asignados a este nivel son especialistas en desarrollo de software, investigación y desarrollo de soluciones a los problemas nuevos o desconocidos.

	PLAN ESTRATEGICO DE TECNOLOGIAS DE LA INFORMACION Y LAS COMUNICACIONES - PETI Secretaría de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones Proceso de Gestión TIC	Código: I-TI-PGT-007
		Fecha: 18/05/2021
		Versión: 001
		Página 26 de 36

Modelo de Gestión de Servicios Tecnológicos

Para disponer los sistemas de información es necesario desarrollar la estrategia de servicios tecnológicos que garanticen su disponibilidad y operación. Esta estrategia se desarrolla de la siguiente manera.

Criterios de Calidad y Procesos de Gestión de Servicios TIC

Los criterios de calidad que se trabajan desde la Secretaría de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones TIC son a partir de las guías de referencia de Gobierno Digital, Arquitectura ITI (T4+) y la Norma ISO/IEC 2000 como base estándar para proveer Servicios de TI de calidad, eficiencia y eficacia que permitan satisfacer las necesidades de la administración.

Estos criterios se aplican como un modelo a partir de la experiencia, lecciones aprendidas y buenas prácticas realizadas durante la ejecución de la estrategia de gestión TIC, permitiendo a la vez generar valor estratégico para la entidad.

Las actividades que se realizan desde la Secretaría TIC, aplican criterios de calidad bajo una guía de estándares que se adaptan a diferentes contextos reconocidos como buenas prácticas de gestión de Servicios TI.

Infraestructura

Uno de los objetivos de la modernización institucional es mejorar y aumentar la disponibilidad tecnológica, para prestar a los ciudadanos servicios oportunos y de calidad, integrando sistemas de información a través de plataformas digitales que permitan centralizar y unificar la información generada por todas las dependencias y entidades adscritas a la Alcaldía de Armenia.

Lo dicho anteriormente, permitirá a la Administración actuar de manera eficiente y eficaz al momento de la toma de decisiones, orientadas hacia el desarrollo de una ciudad inteligente contribuyendo a la implementación de actividades de estrategia integral ante situaciones de amenazas de operación de servicios TI de la Administración.

Mesa de Ayuda

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



	PLAN ESTRATEGICO DE TECNOLOGIAS DE LA INFORMACION Y LAS COMUNICACIONES - PETI Secretaría de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones Proceso de Gestión TIC	Código: I-TI-PGT-007
		Fecha: 18/05/2021
		Versión: 001
		Página 27 de 36

Responsables

Coordinador Mesa de Ayuda:

El Coordinador de Mesa de Ayuda recibe por parte del usuario la solicitud, se asigna el incidente o requisito al grupo dependiendo el tiempo de evento.

Grupo de Soporte Técnico:

Es el área encargada del manejo de incidentes o requisitos como servicios de impresoras, mantenimiento de computadoras, red de área local, e instalación de software, gestión de servidores, red (WAN, LAN, y WIFI) y accesos.

Usuarios:

Funcionarios públicos que realizan la solicitud de acuerdo a los eventos presentados.

Niveles de Escalamiento:

Los niveles de escalamiento son de vital importancia dentro del proceso ya que son definitivos a la hora de realizar el análisis del problema para la toma de decisiones y consecuencias de la solución del evento. Los niveles dependerán de la complejidad, tipo y prioridad de la incidencia o requisito.

Lineamientos y/o Principios que Rigen el Plan Estratégico de TIC

La Secretaría de Tecnologías de Información y las Comunicaciones 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 generados de la política de Gobierno Digital articulada en el Modelo Integrado de Planeación y Gestión.

Estructura de Actividades Estratégicas

Consolidación de Información:

Revisión de datos con los que cuenta la administración en sus dependencias, resultado de la ejecución de sus programas, proyectos y estrategias, recopiladas y almacenadas como evidencia del cumplimiento de actividades.

Trámites y Servicios al Ciudadano:

Mejoras en la oferta de Trámites y servicios, disponibles a través de canales electrónicos de acuerdo con los resultados obtenidos a través de la evaluación de satisfacción ciudadana.

	PLAN ESTRATEGICO DE TECNOLOGIAS DE LA INFORMACION Y LAS COMUNICACIONES - PETI Secretaría de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones Proceso de Gestión TIC	Código: I-TI-PGT-007
		Fecha: 18/05/2021
		Versión: 001
		Página 28 de 36

Interoperabilidad:

Permitir el Intercambio de datos entre los respectivos sistemas de información involucrados de las diferentes dependencias.

Seguridad y Privacidad de la Información:

Generar un diagnóstico de seguridad y privacidad e identificar y analizar los riesgos existentes para determinar el estado actual y generar un plan alineado con el propósito misional de la Administración.

Plan Maestro e Indicadores:

Se describe las actividades e indicadores con el plan de trabajo, cuyo objetivo es dar cumplimiento al marco de referencia.

Componente del Modelo	Producto	Actividad	Indicador
Estrategia de TI	Planes integrales en la Gestión TI que represente un valor estratégico para el desarrollo de la Administración	Alinear la estrategia administrativa de TI en pro de un estado abierto	Número de Datos Abiertos Publicados / Número de Datos Abiertos Proyectados
Gobierno de TI	La Secretaría de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones TIC con Participación Ciudadana	Procesos de Participación Ciudadana	Mecanismos de Participación Ciudadana Desarrollados / Mecanismos de Participación Ciudadana Proyectados
Gestión de Servicios Tecnológicos	Servicios tecnológicos que beneficien a los actores internos y externos de la Administración Municipal	Mejores prácticas tecnológicas en la operación y gestión de servicios	Número de Trámites y Servicios Virtualizados / Número de Trámites y Servicios Virtualizados Proyectados
Uso y Apropiación de TI	Desarrollar mecanismos que hagan sostenible el uso y aprovechamiento de las tecnologías	Desarrollar o implementar herramientas que permitan generar sensibilización y apropiación de herramientas tecnológicas en los procesos administrativos de la entidad	Procesos de Sensibilización y Apropiación Realizados / Procesos de Sensibilización y Apropiación Proyectados

	PLAN ESTRATEGICO DE TECNOLOGIAS DE LA INFORMACION Y LAS COMUNICACIONES - PETI Secretaría de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones Proceso de Gestión TIC	Código: I-TI-PGT-007
		Fecha: 18/05/2021
		Versión: 001
		Página 29 de 36

Presupuesto Área de TI

La Secretaría de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones TIC tiene asignado un presupuesto para la vigencia 2020, cuya ejecución presupuesta es monitoreada de manera periódica de acuerdo el Plan de Acción e Indicadores.

114 - SECRETARIA TIC		
Línea Estratégicas / Programa Presupuestal / Producto / Proyecto	PROPIOS	TOTAL
SOCIAL Y COMUNITARIO: "Un compromiso cuyabro"		
Facilitar el acceso y uso de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones en la ciudad de Armenia.		
Servicio de educación informal en tecnologías de la información y las comunicaciones.		
Armenia EsPaTodos con Gestión TIC	400.000.000	400.000.000
INSTITUCIONAL Y GOBIERNO: "Servir y hacer las cosas bien"		
Fomento del desarrollo de aplicaciones, software y contenidos para impulsar la apropiación de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones (TIC)		
Servicio de asistencia técnica a empresas de la industria de Tecnologías de la Información para mejorar sus capacidades de comercialización e innovación, fomentando el desarrollo de la industria de tecnologías y comunicaciones PATODOS		
Ecosistema TIC PA' TODOS	100.000.000	100.000.000
INSTITUCIONAL Y GOBIERNO: "Servir y hacer las cosas bien"		
Fomento del desarrollo de aplicaciones, software y contenidos para impulsar la apropiación de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones (TIC)		
Documentos de planeación para la formulación de la Política pública TIC		
Ecosistema TIC PA' TODOS	45.000.000	45.000.000
INSTITUCIONAL Y GOBIERNO: "Servir y hacer las cosas bien"		
Facilitar el acceso y uso de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones en la ciudad de Armenia.		
Servicio de recolección PONTE PILAS y gestión de residuos electrónicos		
Fortalecimiento TIC PA' TODOS, Armenia Ciudad Inteligente	40.000.000	40.000.000
INSTITUCIONAL Y GOBIERNO: "Servir y hacer las cosas bien"		
Facilitar el acceso y uso de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones en la ciudad de Armenia.		
Servicio de asistencia técnica para la sostenibilidad en Tecnologías de la Información y las Comunicaciones de la Administración Municipal		
Fortalecimiento TIC PA' TODOS, Armenia Ciudad Inteligente	400.000.000	400.000.000
INSTITUCIONAL Y GOBIERNO: "Servir y hacer las cosas bien"		
Facilitar el acceso y uso de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones en la ciudad de Armenia.		
Servicio de asistencia técnica para promocionar el despliegue de infraestructura de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones - Ciudades Inteligentes		
Fortalecimiento TIC Pa' todos, Armenia Ciudad Inteligente	200.000.000	200.000.000
INSTITUCIONAL Y GOBIERNO: "Servir y hacer las cosas bien"		
Consolidación de una institucionalidad habilitante para la Ciencia Tecnología e Innovación (CTI)		
Documentos de política		
Ciencia Tecnología e Innovación un futuro Pa' Todos	45.000.000	45.000.000
INSTITUCIONAL Y GOBIERNO: "Servir y hacer las cosas bien"		
Generación de una cultura que valora y gestiona el conocimiento y la innovación		
Servicios para fortalecer la participación ciudadana en Ciencia, Tecnología e Innovación		
ARMENIA ES CIENCIA, TECNOLOGIA E INNOVACION	70.000.000	70.000.000
#¡REF!	1.300.000.000	1.300.000.000

	PLAN ESTRATEGICO DE TECNOLOGIAS DE LA INFORMACION Y LAS COMUNICACIONES - PETI Secretaría de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones Proceso de Gestión TIC	Código: I-TI-PGT-007
		Fecha: 18/05/2021
		Versión: 001
		Página 30 de 36

Plan de Comunicaciones de PETI

La Secretaria de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones TIC socializará el Plan Estratégico de Tecnologías de la Información una vez aprobado y publicado en el Sitio Web de la Alcaldía de Armenia.

Elaborado por: COMITÉ OPERATIVO CALIDAD-MECI	Revisado por: CESAR AUGUSTO ALZATE PAVA Enlace de la Actividad	Aprobado por: DANIEL RUEDA OSORIO Líder de Proceso
--	---	---

**ANEXO1
MAPA DE RUTA DE LOS PROYECTOS**

Nombre entidad: **MUNICIPIO DE ARMENIA**
Versión 1.0 - elaboró: **BERNARDO ARANGO RESTREPO**

10. Necesidades, hallazgos y oportunidades de mejora



ID	Dominio	Hallazgo u oportunidad de mejora	SELECCIONE APLICA SI O NO
ST01	Servicios y trámites	Se requiere implementar notificaciones automáticas del estado de los trámites y servicios a través de correo electrónico o mensaje de texto	SI
ST02	Servicios y trámites	Se requiere mecanismo en que los ciudadanos puedan evaluar la experiencia con el trámite o servicio	SI
ST06	Servicios y trámites	Se requiere automatizar actividades con tramites o servicios de la entidad	
ST07	Servicios y trámites	Se requiere reducir el uso del papel en los tramites	SI
ST11	Servicios y trámites	Se requiere ejecutar campañas en redes sociales y correo electrónico para la promoción del acceso de servicios y trámites por canales digitales	SI
STI01	Servicios de TI	Caídas constantes de acceso a internet genera problemas en los procesos de la Entidad y afectaciones a los servicios prestados a los ciudadanos	NO
STI04	Servicios de TI	No se cuenta con las cuentas de correo suficientes para los nuevos contratistas que ingresan a la Entidad	NO
STI07	Servicios de TI	Se requiere licencias de software de antivirus para los PC de los funcionarios y contratistas	NO
STI09	Servicios de TI	Los PC de los funcionarios y contratistas sufren de lentitud al ejecutar los programas requeridos para su trabajo	SI
STI11	Servicios de TI	No se cuenta con el servicio de respaldo para la información crítica de la Entidad	NO
STI15	Servicios de TI	No se cuentan con políticas relacionadas con la Gestión de Servicios de TI	SI
DI01	Datos e información	Existen problema de calidad de datos en la información crítica que se maneja en los Sistemas de información	SI
DI08	Datos e información	Se requiere la capacidad de generar análisis descriptivo de datos para que se tomen decisiones basadas en datos en el proceso estratégico de Planeación Organizacional	SI
DI09	Datos e información	Se requiere consolidar los datos que son sujetos a análisis en una bodega de datos para garantizar el desempeño y no afectar las bases de datos operacionales	NO
DI10	Datos e información	Se requiere migrar los datos críticos que se encuentran actualmente en hojas de cálculo a los sistemas de información para que se puedan aplicar las políticas de respaldo, disponibilidad, acceso y autorización	SI
DI12	Datos e información	Se requiere realizar identificación, análisis y publicación de datos abiertos en el portal <i>datos.gov.co</i>	SI

ID	Dominio	Hallazgo u oportunidad de mejora	SELECCIONE APLICA SI O NO
SI01	Sistemas de información	Se requiere una plataforma de mesa de servicio que centralice la gestión de solicitudes de los Servicios de TI, así como la medición y seguimiento de los Acuerdos de Niveles de Servicio (ANS)	NO
SI02	Sistemas de información	Se requiere adoptar una solución de Gestión Documental para centralizar el tratamiento a los documentos digitales de la organización, así como la configuración y Gestión de la Tabla de Retención Documental y Gestión de Expedientes	NO
SI03	Sistemas de información	Se requiere adoptar una solución de analítica de datos que permita gestionar los datos y generar reportes, informes, tableros de control y análisis descriptivo y predictivo de los datos	SI
SI04	Sistemas de información	Se requiere implementar una aplicación móvil a los ciudadanos que permita acceder a los diferentes Servicios y Trámites de la Entidad.	NO
SI05	Sistemas de información	Se requiere implementar un sitio web de intranet que permita a los colaboradores de la Entidad acceder a la información organizacional, así como los servicios internos.	NO
IF01	Infraestructura tecnológica	Se requiere actualizar de versión los sistemas operativos, servidores web y servidor de aplicaciones	SI
IF02	Infraestructura tecnológica	Se requiere migrar a la nube los sistemas de información que actualmente dispone la Entidad	SI
IF03	Infraestructura tecnológica	Se requiere aumentar la capacidad del servidor que aloja los componentes del sistema de información xxx	SI
IF04	Infraestructura tecnológica	Se requiere renovar las licencias de antivirus	NO
IF07	Infraestructura tecnológica	Se requiere cambiar el protocolo de comunicaciones de IPV4 a IPV6	SI
IF09	Infraestructura tecnológica	Se requiere generar redundancia en el servicio de internet	SI
SG02	Seguridad de la información	Se requiere esquema de autenticación y autorización en el acceso a las aplicaciones.	NO
UA02	Uso y apropiación	Se requiere entrenamiento de análisis de requerimientos de sistemas a los colaboradores encargados de levantar necesidades y requerimientos	SI
UA04	Uso y apropiación	Se requiere entrenamiento en ITL v4 para mejorar la gestión de los Servicios TI en la organización	SI
UA05	Uso y apropiación	Se requiere solución de educación virtual para generar cursos de las distintas temáticas que se requieren apropiar en la Entidad	NO
PLI01	Políticas, lineamientos e instructivos	Se requiere generación y aplicación de política para adquisición de Sistemas de Información	SI
PLI02	Políticas, lineamientos e instructivos	Se requiere generación y aplicación de política de seguridad de la información	NO
PLI03	Políticas, lineamientos e instructivos	Se requiere generación y aplicación de la política de Gestión de Servicios de TI	SI

11. Portafolio de iniciativas

ID	Nombre	Hallazgos u oportunidades de mejora gestionados	Estimación tiempo	INCLUIR INICIATIVA
INI-001	Implementación de notificaciones automáticas y encuestas de satisfacción en los Trámites y Servicios Institucionales	ST01 Se requiere implementar notificaciones automáticas del estado de los trámites y servicios a través de correo electrónico o mensaje de texto ST02 Se requiere mecanismo en que los ciudadanos puedan evaluar la experiencia con el trámite o servicio	5 meses	SI
INI-005	Automatización de actividades de tramites en la entidad	ST06 Se requiere automatizar actividades con tramites o servicios de la entidad - ST07 Se requiere reducir el uso del papel en los tramites	12 meses	SI
INI-006	Implementación de estrategias de Marketing digital para mejorar la experiencia de los ciudadanos con los canales digitales de la Entidad	ST11 Se requiere ejecutar campañas en redes sociales y correo electrónico para la promoción del acceso de servicios y trámites por canales digitales	5 meses	SI
INI-013	Actualización de los PC que tienen problemas de capacidad de procesamiento y obsolescencia	STI09 Los PC de los funcionarios y contratistas sufren de lentitud al ejecutar los programas requeridos para su trabajo	5 meses	SI
INI-017	Adopción de ITL v4 para realizar gestión adecuada de los Servicios de TI	STI15 No se cuentan con políticas relacionadas con la Gestión de Servicios de TI	4 meses	SI
INI-018	Aplicación de solución de limpieza de datos en los Sistemas de Información y soluciones de analítica de datos	DI01 Existen problema de calidad de datos en la información crítica que se maneja en los Sistemas de información	3 meses	SI
INI-023	Implementación de solución de analítica descriptiva para apoyar el proceso de Planeación Organizacional	DI08 Se requiere la capacidad de generar análisis descriptivo de datos para que se tomen decisiones basadas en datos en el proceso estratégico de Planeación Organizacional - DI09 Se requiere consolidar los datos que son sujetos a análisis en una bodega de datos para garantizar el desempeño y no afectar las bases de datos operacionales	6 meses	SI
INI-024	Migración de datos críticos gestionados por hojas de cálculo a Sistemas de Información	DI10 Se requiere migrar los datos críticos que se encuentran actualmente en hojas de cálculo a los sistemas de información para que se puedan aplicar las políticas de respaldo, disponibilidad, acceso y autorización	8 meses	SI
INI-026	Publicación de datos abiertos en el portal <i>datos.gov.co</i>	DI12 Se requiere realizar identificación, análisis y publicación de datos abiertos en el portal <i>datos.gov.co</i>	2 meses	SI

ID	Nombre	Hallazgos u oportunidades de mejora gestionados	Estimación tiempo	INCLUIR INICIATIVA
INI-004	Implementación de tablero de control de desempeño en los Servicios institucionales y Trámites	SI03 Se requiere adoptar una solución de analítica de datos que permita gestionar los datos y generar reportes, informes, tableros de control y análisis descriptivo y predictivo de los datos	3 meses	SI
INI-034	Actualización de versión del software base de infraestructura	IF01 Se requiere actualizar de versión los sistemas operativos, servidores web y servidor de aplicaciones	3 meses	SI
INI-035	Adopción de la infraestructura como servicio	IF02 Se requiere migrar a la nube los sistemas de información que actualmente dispone la Entidad	6 meses	SI
INI-036	Aumento de capacidad (escalabilidad) de los recursos de hardware	IF03 Se requiere aumentar la capacidad del servidor que aloja los componentes del sistema de información xxx	2 meses	SI
INI-038	Migración de protocolo de comunicaciones de IPV4 a IPV6	IF07 Se requiere cambiar el protocolo de comunicaciones de IPV4 a IPV6	6 meses	SI
INI-007	Suscribir canal redundante de acceso a internet	IF09 Se requiere generar redundancia en el servicio de internet	2 meses	SI
INI-029	Adopción de metodologías ágiles en el proceso de construcción de software	UA02 Se requiere entrenamiento de análisis de requerimientos de sistemas a los colaboradores encargados de levantar necesidades y requerimientos	8 meses	SI
INI-011	Establecer de manera forma los Acuerdos de Niveles de Servicio en los Servicios de TI que se prestan en la Entidad	UA04 Se requiere entrenamiento en ITL v4 para mejorar la gestión de los Servicios TI en la organización	2 meses	SI
INI-042	Generación y aplicación de la política de adquisición de Sistemas de Información	PLI01 Se requiere generación y aplicación de política para adquisición de Sistemas de Información	3 meses	SI
INI-017	Adopción de ITL v4 para realizar gestión adecuada de los Servicios de TI	PLI03 Se requiere generación y aplicación de la política de Gestión de Servicios de TI	4 meses	SI

Priorización de iniciativas

Solo diligenciar las casillas en blanco

Convenciones: 0=nulo, 1=muy bajo, 2=bajo, 3=medio, 4=alto, 5=muy alto

PESO PORCENTUAL		Estimación tiempo	35%	20%	25%	20%	100%
ID	INICIATIVAS		Impacto a la Estrategia de la Entidad	Baja complejidad	Capacidad financiera y de Recursos humanos	Victorias tempranas	Total
INI-001	Implementación de notificaciones automáticas y encuestas de satisfacción en los Trámites y Servicios Institucionales	5 meses	4	3	3	3	67%
INI-005	Automatización de actividades de tramites en la entidad	12 meses	4	2	4	4	72%
INI-006	Implementación de estrategias de Marketing digital para mejorar la experiencia de los ciudadanos con los canales digitales de la Entidad	5 meses	4	3	4	4	76%
INI-013	Actualización de los PC que tienen problemas de capacidad de procesamiento y obsolescencia	5 meses	4	3	4	4	76%
INI-017	Adopción de ITL v4 para realizar gestión adecuada de los Servicios de TI	4 meses	4	3	4	4	76%
INI-018	Aplicación de solución de limpieza de datos en los Sistemas de Información y soluciones de analítica de datos	3 meses	4	3	4	4	76%
INI-023	Implementación de solución de analítica descriptiva para apoyar el proceso de Planeación Organizacional	6 meses	4	4	4	4	80%
INI-024	Migración de datos críticos gestionados por hojas de cálculo a Sistemas de Información	8 meses	4	3	4	3	72%
INI-026	Publicación de datos abiertos en el portal <i>datos.gov.co</i>	2 meses	4	4	4	4	80%
INI-004	Implementación de tablero de control de desempeño en los Servicios institucionales y Trámites	3 meses	4	4	3	3	71%
INI-034	Actualización de versión del software base de infraestructura	3 meses	4	3	5	3	77%
INI-035	Adopción de la infraestructura como servicio	6 meses	4	4	3	3	71%
INI-036	Aumento de capacidad (escalabilidad) de los recursos de hardware	2 meses	4	3	5		65%
INI-038	Migración de protocolo de comunicaciones de IPV4 a IPV6	6 meses	4	3	4	4	76%
INI-007	Suscribir canal redundante de acceso a internet	2 meses	2	2	2	2	40%
INI-029	Adopción de metodologías ágiles en el proceso de construcción de software	8 meses	2	3	4	4	62%
INI-011	Establecer de manera forma los Acuerdos de Niveles de Servicio en los Servicios de TI que se prestan en la Entidad	2 meses	4	3	3	4	71%
INI-042	Generación y aplicación de la política de adquisición de Sistemas de Información	3 meses	4	5	4	2	76%
INI-017	Adopción de ITL v4 para realizar gestión adecuada de los Servicios de TI	4 meses	4	2	2	2	46%

