PLAN ESTRATEGICO DE TECNOLOGIAS DE LA INFORMACION Y LAS COMUNICACIONES

PETI 2024

ALCALDIA DEL MUNICIPIO DE LA APARTADA

DEPARTAMENTO DE CORDOBA

OSCAR MIGUEL CALAO LÓPEZ

Alcalde

ENERO, 2024

TABLA DE CONTENIDO

INTRODUCCIÓN 5
1. OBJETIVO 5
2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS 5
3. ALCANCE 6
4. MARCO NORMATIVO 7
5. RUPTURAS ESTRÁTEGICAS 9
6. ANÁLISIS DE LA SITUACIÓN ACTUAL 9
6.1 Estrategia TI 10
6.1.1 Misión 10
6.1.2. Visión 10
6.1.3. Objetivos 11
6.2. Uso y Apropiación de la Tecnología 11
6.3. Sistemas de Información 15
6.4. Servicios Tecnológicos 15
6.5. Gestión de Información 19
6.6. Gobierno TI 19
6.6.1. Políticas de Seguridad 20
6.7. Análisis Financiero 20
6.8. Análisis DOFA 21
6.9. Estructura Organizacional 23
6.9.1. Mapa de Procesos 24
7. Entendimiento Estratégico 25
7.1. Modelo Operativo 26
7.2. Necesidades de Información 28
7.3. Alineación de TI con los Procesos 29
8. Modelo de Gestión de TI 29

8.1. Estrategias de TI....30
8.1.1. Definición de los objetivos estratégicos de TI....30
8.1.2. Alineación de la estrategia de TI con el plan Sectorial territorial....31
8.2. Gobierno TI....32
8.2.1. Indicadores y riesgos....32
8.2.2. Plan de Implementación de Procesos....33
8.2.3. Estructura Organizacional de TI....34
8.3. Gestión de Información....35
8.3.1. Herramientas de análisis....35
8.4. Sistemas de información....35
8.4.1. Arquitectura de sistemas de información....36
8.4.2. Servicio de soporte técnico....38
8.5. Modelo de gestión de servicio tecnológico....39
8.5.1. Criterios de calidad y procesos de gestión de servicios de TIC....39
8.5.2 Infraestructura....40
8.5.3. Conectividad....41
8.5.4 Servicios de operación....42
8.5.5 Mesa de servicios....43
8.5.6. Procedimientos de gestión....44
8.5.6.1. Gestión de disponibilidad....45
8.5.6.2. Gestión de capacidad....46
8.5.6.3. Gestión de continuidad....46
8.5.6.4. Gestión configuración....46
8.5.6.5. Gestión de entrega....46
8.5.6.6. Gestión de seguridad....47
8.5.6.7. Gestión de cambios....47
8.5.6.8. Gestión de problemas....47
8.5.6.9. Gestión de eventos....47
8.6. Uso y apropiación....47
8.6.1. Estrategia para el uso y la apropiación....48
8.6.2. Gestión del cambio para el uso y apropiación....48
8.6.3. Medición de resultados del uso y la apropiación....48

8.7. Zona WIFI 49
8.8. Remi (Red Municipal Integrada) 50
9. MODELO DE PLANEACION 50
9.1. Lineamientos y principios del plan estratégico de TIC 50
9.2. Estructuras de Actividades Estratégicas 52
9.3. Plan Maestro o Mapa de ruta 52
9.4. Proyección Área TI 52
10. PLAN DE COMUNICACIONES DEL PETI 53
10.1. Objetivo 53
10.2. Grupos de Interés 54
10.3. Medios para la divulgación 54
11. SEGUIMIENTO, CONTROL Y MEJORAS 55

INTRODUCCIÓN

El Plan Estratégico las Tecnologías de la Información y Comunicaciones (PETI) de la Alcaldía la Apartada. El departamento de Sistemas y Tecnología, para la planeación estratégica de las adquisiciones, mantenimiento, uso y apropiación de las tecnologías de la información con el objetivo de asegurar que las metas y objetivos de TI estén vinculados y alineados con las metas y objetivos de la entidad y transversal en la economía, generan nuevos negocios y son la puerta de entrada a la industria 4.0. El presente PETI está formulado para la vigencia 2024 - 2023 y se alinea con el Objetivo Estratégico institucional “Mantener y disponer de equipamiento infraestructura y sistemas de información para la prestación de servicios mediante la ejecución del programa Fortalecimiento de la Gestión Tecnológica.

1. OBJETIVO

Promover el uso y aprovechamiento de las tecnologías de la información y las comunicaciones para consolidar un Estado y ciudadanos competitivos, proactivos, e innovadores, que generen valor público en un entorno de confianza digital, donde las necesidades y problemáticas determinan el uso de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones (TIC) y la forma como éstas pueden aportar en la generación de valor a la entidad.

2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS

La velocidad de penetración de Internet ha sido lenta en comparación con otros países, apoyar la toma de decisiones de las estrategias para lograr mejores resultados y gestionar más eficiente y eficazmente sus procesos.

La penetración ha sido desigual, lo que ha generado brechas geográficas y sociales, suministrar a los usuarios y ciudadanía en general, atención e información oportuna en cuanto a trámites y servicios, a fin de permitir la participación de la sociedad (Ciudadanos, Entidades Estatales, Gremios, Consumidores).

Mejorar la calidad del servicio (medida por velocidad de descarga) que es baja en comparación con los estándares internacionales. De esta forma, se limitan las oportunidades generalizadas de desarrollo social y económico en una sociedad que se hace cada día más digital.

El cierre de la brecha digital entre la población es un reto inaplazable que exige el concurso del sector público, privado y transformar el conocimiento de las personas en capital estructural de la entidad.

Establecer sistemas de control de gestión internos donde quedan definidas las responsabilidades por el cumplimiento de las metas en toda la organización, así como también los procesos de retroalimentación para la toma de decisiones.

Preparar la gestión documental requerida para el almacenamiento de acuerdo con los instructivos en su clasificación, ordenación y descripción documental y las normas implementadas para tal fin.

3. ALCANCE

Formular los planes de trabajo para la Gestión Tecnológica que permitan recopilar las estrategias, lineamientos, arquitecturas y proyectos de TICs al interior del Municipio La Apartada, partiendo de la revisión del estado actual de la organización en materia de Tecnologías de Información hasta la identificación de las soluciones tecnológicas más apropiadas que permitan soportar la misión, visión, procesos, funciones y estructura operativa de la entidad.

4. MARCO NORMATIVO

El presente PETI está alineado bajos el desempeño de las funciones del Departamento Administrativo de las Tecnologías de la Información y la Comunicación en la modernización y transformación digital de la Alcaldía La Apartada, se tiene en cuenta los lineamientos del Gobierno Digital para Colombia atendiendo los siguientes puntos.

- Empoderar a los ciudadanos a través de la consolidación de un Estado Abierto.

- Impulsar el desarrollo de territorios y ciudades inteligentes para la solución de retos y problemáticas sociales a través del aprovechamiento de tecnologías de la información y las comunicaciones.

- La implementación de la política de Gobierno Digital que permitirá a la Alcaldía La Apartada lo siguientes beneficios:

- Mayor productividad organizacional e innovación como estrategia institucional.

- Entidad territorial inteligente, ágil y flexible.

- Mayor bienestar social.

- Entidad transparente, servidores íntegros y ciudadanos responsables.

- Ahorro en los gastos de funcionamiento de la Entidad.

- Entidad territorial competitiva y proactiva.

Año	Norma	Descripción	Entidad	Artículos
2019	Ley 1978	Por la cual se moderniza el sector de las tecnologías de la información y las comunicaciones (tic), se distribuyen competencias, se crea un regulador único y se dictan otras disposiciones	Gobierno Nacional	art. 3, 4, 10. Esta normativa establece el marco institucional de las TIC, por ende, si bien los artículos enunciados tienen incidencia directa, la norma deberá observarse en conjunto.
2014	Decreto 2573	Pormedio del cual se establecen los lineamientos generales de la Estrategia de Gobierno en Línea	Gobierno Nacional	Documento completo
2017	Decreto 1499	Reglamentario del Sector Función Pública, en lo relacionado con el Sistema de Gestión	Gobierno Nacional	establecido en el artículo 133 de la Ley 1753 de 2015
2014	Ley 17142	Ley detrasparencia y de acceso a la información pública nacional.	Gobierno Nacional	Documento completo
2011	Ley 1474	Por la cual se dictan normas orientadas a fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública, hace referencia al uso obligatorio de los sitios web de las entidades públicas como mecanismo para la divulgación de información pública.	Gobierno Nacional	Documento completo
2016	CONPES 3858	Política Nacional de Seguridad Digital, se tiene como objetivo: “Fortalecer las capacidades de las múltiples partes interesadas para identificar, gestionar, tratar y mitigar los riesgos de seguridad digital en sus actividades socioeconómicas en el entorno digital, en un marco de cooperación, colaboración y asistencia. Lo anterior, con el fin de contribuir al crecimiento de la economía digital nacional, lo que a su vez impulsará una mayor prosperidad económica y social en el pais.	Gobierno Nacional	Documento completo
1999	Decreto 1122	Por el cual se dictan normas para suprimir trámites, facilitar la actividad de los ciudadanos, contribuir a la eficiencia y eficacia de la Administración Pública y fortalecer el principio de la buena fe.	Gobierno Nacional	Documento completo

5. RUPTURAS ESTRÁTEGICAS

Las rupturas estratégicas nos permiten identificar los paradigmas a romper de la Institución pública para llevar a cabo la transformación de la gestión de TI, La tecnología debe ser considerada un factor de valor estratégico para la institución pública.

- Ser un área estructurada, que a través de una metodología de trabajo logre eficiencia operativa, impactos estratégicos, sostenibilidad en el tiempo y satisfacción de los servidores públicos.

- Alinear las soluciones con los procesos, aprovechando las oportunidades de la tecnología, según el costo/beneficio.

- Fomentar la participación ciudadana con la apropiada definición de la arquitectura empresarial en la Alcaldía La Apartada, de modo que permita transparencia en la interacción con la ciudadanía a través de un catálogo de servicios de información.

- Necesidad de una infraestructura tecnológica que responda a las necesidades institucionales de una manera ágil y oportuna.

- Realizar una Gestión de Sistemas de Información Gobernada, segura, integrada y abierta, que promueva la incorporación de soluciones de software de este tipo a los diferentes procesos institucionales, de manera que se alcancen las metas institucionales a través de información pertinente, oportuna y confiable.

- Implementar un modelo de gestión de la TIC para la toma acertada de decisiones institucionales.

6. ANÁLISIS DE LA SITUACIÓN ACTUAL

Se comprende un diagnóstico en cada uno de los dominios del marco de referencia de arquitectura TI, con el fin de determinar el nivel de madurez tecnológico que comprende la entidad en relación con las dimensiones del modelo del marco de referencia, en la actualidad no cuanta con un departamento idóneo para un buen desempeño, calificando dicho estado de madurez en un rango de alto, medio o bajo.

El nivel de madurez evaluando: Uso y apropiación, Estrategia TI, Servicios Tecnológicos, Gobierno de TI, Sistema de Información, Gestión de Información.

La determinación de los grados de madurez y las deficiencias encontradas establecerán las acciones que se llevarán a cabo para contar con un grado de madurez alto, al finalizar la implementación del modelo y de los proyectos a realizar.

6.1 Estrategia TI

Para la implementación de este plan se hace necesario comprometer a todas las partes interesadas (funcionarios, entes de control, usuarios, comunidad, entre otros) en su ejecución, seguimiento y control, mediante la aplicación de la misión hasta la consecución de la visión, desarrollando las acciones y proyectos para el logro de los objetivos corporativos.

6.1.1 Misión

Liderar, planear y administrar la gestión estratégica y operativa de las tecnologías de la información y las comunicaciones mediante la definición, modelación, implementación, ejecución, seguimiento y divulgación de políticas, planes, programas y proyectos que estén alineados a los planes estratégicos del municipio y al modelo integrado de gestión de la entidad; buscando impulsar la Transformación Social y Digital , incrementar la eficiencia de la Administración Municipal, reducir los riesgos de corrupción y mejorar la prestación de servicios a la ciudadanía.

6.1.2. Visión

En el 2024 - 2023 La Apartada será un Municipio con un gran desarrollo humano, sostenible, solidario e integrado, en medio de un pueblo que crece de forma compacta, ordenada y armónica, orientado por un desarrollo a escala humana y destacándose como un ente prospero de la Región del San Jorge y del Departamento de Córdoba.

La Alcaldía La Apartada, será una entidad moderna con un enfoque de gestión basada en prácticas de innovación permanente, articulando las políticas públicas del orden nacional con lo local, apoyado por servicios, procesos, personas, información y tecnología optimizados.

De esta forma, estará preparada para afrontar los cambios y retos del desarrollo territorial sostenible, con el fin de generar valor público a través de la economía digital, logrando la Transformación Social, Digital y productiva de la ciudad buscando ser un referente nacional.

6.1.3. Objetivos

Uniformar y controlar el cumplimiento de las prácticas de trabajo y documentar el funcionamiento interno en lo relativo a descripción de tareas, ubicación, requerimientos y a los puestos responsables de su ejecución.

Auxiliar en la inducción del puesto y en el adiestramiento y capacitación del personal y ayudar a la coordinación de actividades y a evitar duplicidades.

Apoyar el análisis y revisión de los procesos del sistema y emprender tareas de simplificación de trabajo como análisis de tiempos, delegación de autoridad, etc.

Construir una base para el análisis del trabajo y el mejoramiento de los sistemas, procesos y métodos, facilitando las labores de auditoria, la evaluación del control interno y su vigilancia.

Liderar la gestión estratégica y operativa de las tecnologías de la información y las comunicaciones buscando impulsar transformaciones sociales en pro del desarrollo, como un territorio inteligente al servicio de nuestros ciudadanos, mediante la modernización y la transformación digital de la Alcaldía la Apartada, en la consolidación de sus capacidades para el cumplimiento de sus metas y objetivos institucionales y territoriales apoyada en el uso integral de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones. Gestión de Activos, Gestión de Riesgos y Seguridad de la información, Mantenimiento y soporte técnico de Infraestructura tecnológica.

6.2. Uso y Apropiación de la Tecnología

Para el uso y la apropiación de la Tecnología, se desarrollará un proyecto el cual tiene como objetivo Evaluar la percepción de los usuarios frente al sistema y la utilización de los desarrollos realizados, que proporcione una línea base para identificar el uso eficiente y efectivo del sistema, que redunde en beneficio de los usuarios y la organización, plan de intervención que consiste en implementar talleres mediante estrategias didácticas de aprendizaje.

Se requiere apoyo de líderes y directores para mantener los procesos en el tiempo y máxima utilización del desarrollo.

Incluir en los desarrollos y proyectos nuevos el tiempo requerido para una adecuada divulgación.

Se requieren de crecimientos y ajustes, dada la permanente evolución en la atención ciudadana, los procesos institucionales y las estructuras administrativas, lo que requiere que se estén identificando periódicamente las necesidades de las dependencias.

Actividad: Acción ejecutada o realizada por una persona o grupo en razón de ser a su servicio y realizadas todos los días, a cada hora o momento en la entidad.

Control: Acción que tiende a minimizar riesgos, analizar el desempeño de las operaciones y evidenciando posibles desviaciones frente al resultado esperado, para la adopción de medidas preventivas o de corrección para el cumplimiento de los propósitos generales.

Costo: Gasto directo e indirecto en que incurre la entidad en la producción o prestación de un servicio. Es otra de las variables que permite evaluar la eficiencia administrativa.

Efectividad: Capacidad de producir resultados esperados con el menor uso o gasto de recursos

Eficiencia: Maximización de los recursos empleados para generar productos o servicios; ya sea que con recursos iguales o constantes se obtengan mayores resultados o que con resultados iguales o constantes se ejecuten menores recursos.

Entradas: Insumos que se requieren para realizar la transformación del producto de manera física como talento humano, suministros, maquinaria etc. o Informativas: Documentos, formatos o informes.

Estructura organizacional: Distribución interna de las diferentes dependencias de la entidad, de las funciones y competencias requeridas para cumplir con su propósito fundamental, de una manera sistémica, esto es que a la vez que se permita entender el rol que cada una de las áreas desempeña, se identifiquen las interrelaciones y conexiones que se producen entre ellas.

Etapas O Fases Del Proceso: Acciones que se realizan en forma secuencial, utilizando determinados insumos, para contribuir con el resultado final, servicio o producto objeto del proceso.

Factor crítico de éxito: Identificar lo que hace bien la entidad con lo cual se permite alcanzar objetivos y resultados positivos

Procedimiento: Conjunto o sucesión de actividades, ampliamente vinculadas y cronológicamente dispuestas, realizadas al interior de la entidad y dirigidos a precisar la forma de hacer algo, incluyendo el qué, cómo y a quien corresponde el desarrollo de la tarea. Se definen como el conjunto de especificaciones técnicas requeridas para cumplir una fase o etapa perteneciente a un proceso, que varía de acuerdo con los requisitos y con el tipo de resultado esperado.

Proceso: Conjunto de procedimientos, los cuales nos indica que se hace en la institución y la atraviesa de manera horizontal. Es una serie de fases, pasos o etapas secuenciales e interdependientes, orientadas a la consecución de un resultado, trasformando recursos para la satisfacción de una necesidad. Es una serie de actividades que deben ejecutar los servidores públicos, relacionadas entre sí para el desarrollo de una actividad o un hecho. Un proceso parte de las siguientes premisas: ¿Qué se hace? ¿Quién lo hace?, ¿Cómo se hace?, ¿Y por qué se hace? Todo proceso debe estar sujeto al principio de legalidad.

Producto: Resultado de una actividad específica o de un proceso; pueden ser bienes (cuando son tangibles) o servicios (cuando son intangibles).

Punto de control: Desarrollo de mecanismos o acciones que permitan conocer el avance o estado de un proceso o procedimiento con el fin de lograr mantenerlo bajo control. Estas acciones pueden incorporar insumos como documentos, personas, registros, firmas, formatos, entre otros.

Racionalización: Establece la revisión, simplificación, supresión o modificación de trámites, procesos, procedimientos y métodos administrativos para imprimir celeridad, eficiencia, eficacia, transparencia y observancia del principio de buena fe en las relaciones entre la Administración Pública y los ciudadanos o usuarios. Es la organización lógica de las actividades con el fin de obtener un mejor rendimiento en los procesos.

Retroalimentación: Sirve para comparar la manera como un sistema funciona en relación con el estándar que se le ha establecido.

Cuando ocurre alguna diferencia (desvío o discrepancia) entre su funcionamiento y el estándar, la retroalimentación se encarga de regular la entrada (insumo) para que la salida (el producto) se aproxime al patrón establecido.

Regulación: Conjunto de normas o reglas vigentes que someten a reglamentan el ejercicio de un derecho y/o funcionamiento de una actividad particular, social, política, económica, educativa, entre otras.

Servicio: Actividad o conjunto de actividades de naturaleza casi siempre intangible, generados por una organización con el objeto de satisfacer un deseo o necesidad de un cliente o usuario permite medir el nivel de satisfacción de los usuarios en relación a la actitud y vocación de servicio del servidor para la prestación de los servicios.

Simplificar: Reducir la complejidad cada que sea posible, lo que conduce a menos etapas, menos interdependencias, menos procedimientos, “hacer todo más fácil”.

Sinergia: Son los efectos adicionales generados por el trabajo conjunto de dos o más personas, áreas, negocios, u organizaciones, que no se producirían si actuasen por separado.

Sistema: Red de procesos interconectados, diseñados para satisfacer las expectativas de los clientes.

Sistemático: Corresponde a la integralidad de las partes que conforman un todo de manera ordenada y coherente, considerando las diversas interacciones e interrelaciones que se presentan.

Tarea: Acción que un funcionario debe realizar de acuerdo con unas especificaciones y tiempos determinados para contribuir al normal desarrollo de un proceso. La tarea constituye la menor unidad posible dentro de la división del trabajo, en una organización.

Trámite: Serie de pasos o acciones reguladas que han de llevarse a cabo por parte de los usuarios para obtener un determinado producto o para garantizar debidamente la prestación de un servicio, el reconocimiento de un derecho, la regulación de una actividad de especial interés para la sociedad o la debida ejecución y control de las actividades propias de la Administración Pública.

Valor agregado: Acciones que son estrictamente necesarias para generar el producto o servicio, que le interesan y representan valor tanto para el usuario como para la entidad, orientadas a satisfacer una necesidad.

Proactividad: Permite medir el nivel de iniciativa del servidor en el desarrollo de acciones creativas e investigativas para la prestación del servicio con el fin de dar solución a las necesidades de los usuarios y generar valor.

Oportunidad: Permite medir el nivel de satisfacción de los usuarios en relación al aseguramiento de la calidad del servicio prestado de manera que se entregue acorde a su urgencia e impacto para el negocio.

Eficacia: Permite medir el nivel de satisfacción de los usuarios en relación con el logro de la solución deseada o esperada según la necesidad del negocio.

Conocimiento: Permite medir el nivel de satisfacción de los usuarios en relación con los esquemas y conocimientos técnicos y funcionales que posee el servidor para la prestación del servicio.

Calidad: Permite medir el nivel de satisfacción de los usuarios en relación con el cumplimiento de sus expectativas.

General: Permite medir en términos generales el nivel de satisfacción del usuario con los servicios que presta el servidor.

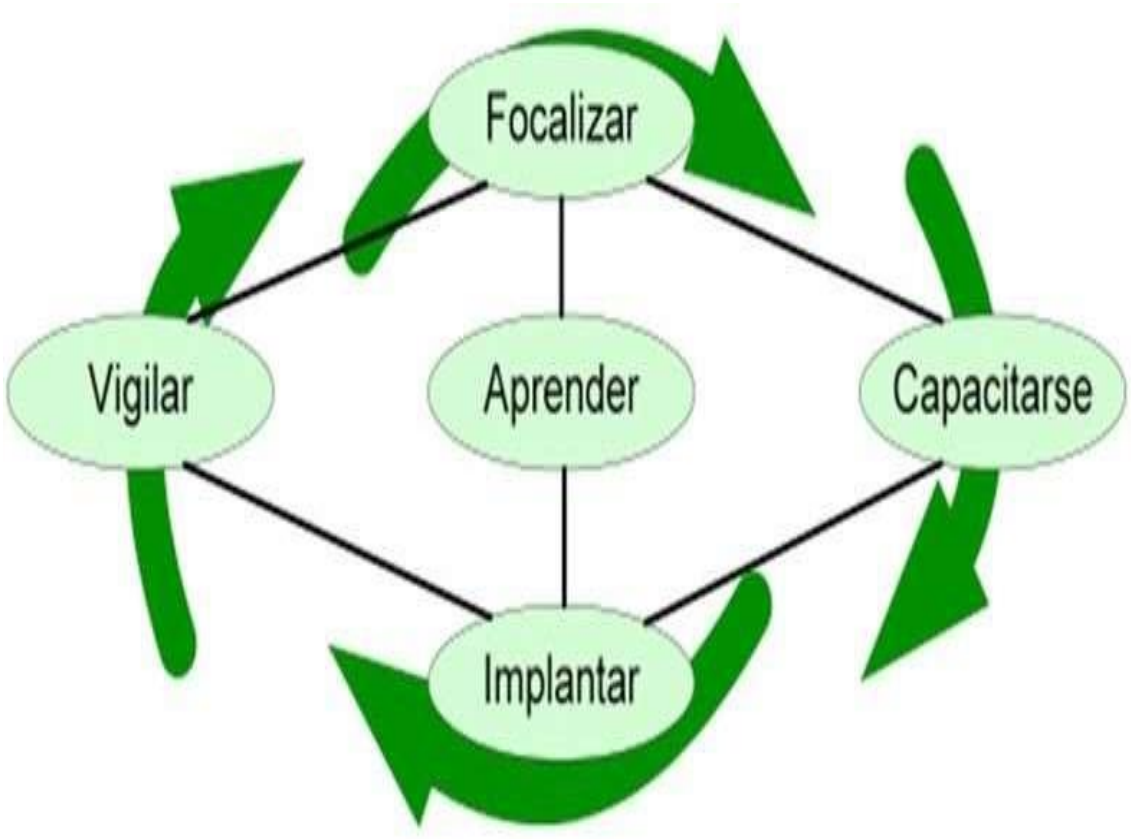
6.3. Sistemas de Información

En una organización, es importante contar con sistemas de información de un ERP como eje central de los sistemas administrativos y financieros, 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 siendo fáciles de mantener, información complementaria a cada sistema, incluyendo el lenguaje de desarrollo, sistema operativo, proveedor si es externo o desarrollo propio, el tipo de soporte y se cuenta con su respectivo mantenimiento. La institución debe disponer un catálogo actualizado de sus sistemas de información, que incluya atributos que permitan identificar la información relevante que facilite la gobernabilidad de los mismos. Las entidades cabeza de sector adicionalmente deben consolidar y mantener actualizado el catálogo de sistemas de información sectorial.

6.4. Servicios Tecnológicos

La Administración Municipal tiene como principal objetivo convertir la gestión de servicios tecnológicos en el principal activo de la Entidad, brindando disponibilidad, confiabilidad y continuidad del servicio a los usuarios internos y externos.

La adopción de las tecnologías de la información y comunicaciones está orientada por la política de gestión de la tecnología y la innovación en la cual la Alcaldía La Apartada se compromete a asignar los recursos disponibles para garantizar que los procesos institucionales, cuenten con el respaldo de una gestión tecnológica, orientada a la eficiencia, la efectividad y la seguridad, para los usuarios.



El área de Sistemas debe asegurar que los requerimientos y criterios, tanto funcionales como técnicos, para la aceptación de nuevos sistemas, actualizaciones y nuevas versiones de software estén claras y adecuadamente definidos, documentados y aprobados acordes a las necesidades.

- **Estrategia y gobierno:** Las responsabilidades de la Dirección de Tecnología o quien haga sus veces con respecto a la administración de los servicios tecnológicos de la entidad es la prestación de los servicios en cuanto a disponibilidad, operación continúa, soporte a los usuarios, administración, mantenimiento, implementación de mejores prácticas y tercerización de los servicios tecnológicos.

- **Administración de sistemas de información:** La administración de los sistemas de información de la institución pública. En dónde se encuentran alojados los sistemas de información, se disponen de ambientes separados para desarrollo, pruebas y producción para los sistemas de información y sus respectivas bases de datos.

- **Infraestructura:** Los componentes de infraestructura de la institución pública, bases de datos, el hardware y equipos de cómputo y telecomunicaciones, y en general todos los servicios tecnológicos que soporta será evaluado por el área de Sistemas para verificar su buen funcionamiento, la información, archivos físicos, los sistemas, los servicios y los equipos (estaciones de trabajo, portátiles, impresoras, redes, Internet, correo electrónico, herramientas de acceso remoto, aplicaciones, teléfonos y faxes, entre otros).

- **Conectividad:** Las redes de datos y telecomunicaciones de la institución local e inalámbrica, correos.

- **Servicios de operación:** Garantizan la operación, mantenimiento y soporte de la plataforma tecnológica, de las aplicaciones, de los sistemas de información y de los servicios informáticos, Cambios y actualizaciones carpetas compartidas, autenticación de usuarios, capacitación y asesoría, y gestión de la Información.

La administración de la plataforma de Servidores se encarga de asegurar y garantizar el tiempo de actividad, rendimiento, uso de recursos y la seguridad de los servidores que administra de forma dinámica. Con el objetivo de mejorar continuidad y recuperación ante desastres, cambios y actualizaciones, carpetas compartidas, autenticación de usuario, capacitación y asesoría.

La plataforma de antivirus ofrece protección a los equipos de la Alcaldía La Apartada, brindando mayor seguridad, esta plataforma se caracteriza por brindar una protección exhaustiva para todos los dispositivos, soporte para nuevas tecnologías, suministro de protección ante criminales informáticos.

La plataforma de Backup ofrece protección de datos, para garantizar las copias de seguridad y la recuperación simple y fiable. Garantiza la alta disponibilidad de toda la información almacenada en las carpetas compartidas del Servidor de Archivos siempre que sea requerida, restauración de Información, copias de respaldo e información organizacional, almacenamiento de Información en red, configuraciones, cambios y actualizaciones a la consola de Backup.

ACTIVOS		
ITEMS PARA INVENTARIO ACTIVOS ENTIDAD	**CUÁNTOS HAY EN LA ENTIDAD (CANTIDAD No.)**	**OBSERVACIÓN - ASPECTOS A RESALTAR**
Aplicaciones de la Entidad		
Desarrollos de terceros	2	
Desarrollos SOA (Portales de Servicio)	1	
Estaciones de trabajo		
PC´s	45	
Portátiles	5	
Sistemas operativos	windown	
Impresoras Multifuncionales de Red	24	
Plotter	1	
Scanner, Cámaras de Video, Biométricos	5	Scanners
Telefonía, Mensajería y Videoconferencia	2	Videobeam
Servidores		
Servidores Aplicaciones	2	
Sevidores de BD	2	
Sistemas operativos	windown	
Centros de Cómputo		
Principal	2	
Alternos	1	
Proveedores de Servicio ISP		
ISP Conectividad	fibra y bada ancha	
ISP Internet	edatel	
Equipos de Comunicación		
Router´s	9	
Switches de Core	8	
Punto de Acceso - AP	90	
Almacenamiento		
Solución de Backup	4	
Servicios de la Entidad		
DNS.	si	
DHCP	si	
File Server	si	
Servicios en la Nube	si	
Video Conferencia	si	
Plataforma Colaborativa	si	
Servicio de Monitoreo	si	
Servicio de Backup	si	
Página WEB	si	
Soluciones de Seguridad		
Firewall	si	
Sistema de Control acceso	si	
Otros Dispositivos		
UPS´s	4	
Reguladores	45	
Aire Acondicionado	22	
Televisores	3	

6.5. Gestión de Información

Tener una infraestructura tecnológica adecuada, que responda a las necesidades de forma ágil y oportuna. Con el pasar del tiempo la infraestructura tecnológica, tanto hardware como software, puede quedarse obsoleta o no cumplir con los requerimientos técnicos adecuados para la prestación del servicio debido a los constantes cambios, teniendo en cuenta que todos los dispositivos que conforman la infraestructura tecnológica cuentan con una vida útil definida y/o soportada por el fabricante, constantemente se debe realizar una evaluación de obsolescencia de acuerdo a las características del dispositivo o programa y de su criticidad, ya que se pueden presentar problemas como:

El funcionamiento incorrecto por desgaste de partes, lentitud en la ejecución de programas, mayor consumo de energía eléctrica, incremento en gasto por soporte técnico, fallas constantes de los sistemas operativos, manualidad en la ejecución de procedimientos o tareas ya que el software debe estar en constante evolución para cubrir las necesidades por cambios en la normatividad.

Mejoramiento de los procesos institucionales o aprovechamiento de las nuevas tecnologías para automatizar procesos que mejoren la exactitud de los resultados y los tiempos de ejecución de las tareas.

Definir, implementar y medir un modelo de Gestión de las TIC, cumpliendo con Gobierno Digital que permita apoyar las decisiones, basadas en la información que se extrae de las fuentes habilitadas.

Facilitar la obtención, gestión, manipulación, análisis, modelado, representación y salida de datos especialmente referenciados, para resolver problemas complejos de planificación y gestión.

6.6. Gobierno TI

El área de sistemas para apoyar e impulsar todas las iniciativas y mejoramientos en la institución, cuenta con diferentes comités donde se incluyen las personas involucradas para la toma acertada de decisiones. Se realizan comités para definir para cada uno de los procesos con los que cuenta el área, donde son dirigidos por el Líder de Sistemas y realiza un comité de grupo primario de sistemas, comité de cambios, comité de problemas, comité de incidentes de seguridad, comité de crisis.

- **Gestión de soluciones de TI:** En adquisición de Hardware, adquisición de Software, asignación de cuentas de usuario, uso de las cuentas de usuario, asignación de roles a un usuario, gestión de incidentes y requerimientos en el sistema de información, sistema de información geográfico.

- **Gestión de infraestructura de TI:** Uso/Instalación/Desinstalación de software, administración de servidores, gestión de incidentes y requerimientos, gestión de cambios, gestión de cuentas de usuarios, gestión de cuentas genéricas, mantenimiento de equipos de cómputo y telecomunicaciones.

6.6.1. Políticas de Seguridad

Seguridad de la información: Administración de la plataforma de TI, usuarios y contraseñas, uso aceptable de los recursos informáticos, computadores y portátiles, correo Electrónico Institucional, uso de cuentas genéricas y envíos masivos, acceso a internet, computadores con internet móvil, recursos móviles tecnológicos, recurso de conexión VPN, confidencialidad de la información, gestión de continuidad, gestión de incidentes de seguridad, realizando copias de seguridad diariamente en sus respectivas áreas.

Es deseable además trabajar en la incorporación y adquisición de plataformas, sistemas e infraestructura como servicio (entre otras), la implementación del software libre o la incursión en la nube.

6.7. Análisis Financiero

La administración municipal ha crecido en el mismo sentido que el desarrollo del municipio ha venido evolucionando de manera sustancial. Es por ello, que los indicadores de "*los sistemas de información actualizados*" demandan una buena cantidad de recursos, porque los usuarios de TI crecen de periodo a periodo y las licencias de los sistemas y aplicaciones también crecen en cantidad y en costos anuales.

El otro indicador de "*dependencias de la administración con infraestructura TIC adecuada*" demanda una inversión significativa por el alto grado de obsolescencia de equipos de cómputo en la administración y la poca cantidad de estas mediaciones tecnológicas para configurar nuevos puestos de trabajo.

En Equidad, se viene fortaleciendo sustancialmente los "*espacios públicos provisionados y mantenidos para el acceso a internet durante el cuatrienio"* con la inclusión de nuevas y modernas tecnologías para las telecomunicaciones, así como la fibra óptica, buscando un cubrimiento de wifi en varios sitios públicos del municipio, iniciando desde el parque principal y otros sitios.

6.8. Análisis DOFA

Esta técnica permite identificar y evaluar los factores positivos y negativos del "ambiente interno" y del "ambiente externo", y adoptar decisiones sobre objetivos, cursos de acción y asignación de recursos, sustentados en este análisis. Se utiliza esta técnica para identificar las debilidades, oportunidades, fortalezas y amenazas.

- Debilidades

Escasa efectividad en el aprovechamiento de las oportunidades y experiencias, para impulsar la creatividad y la innovación que fortalezcan la gestión de la administración a través de TI.

Los ciudadanos carecen de conocimientos para realizar trámites en Línea.

Falta de conocimiento de los funcionarios de la entidad sobre las herramientas de TI más utilizadas.

Limitada infraestructura / componentes TIC (hardware, software, base de datos, comunicaciones).

El personal de planta no es suficiente para apropiarse del manejo metodológico de los sistemas de información que permitan dar continuidad a los proyectos y no tener pérdida de la memoria institucional de los diferentes sistemas de información.

Poco apoyo presupuestal para mantener actualizada la infraestructura tecnológica de la Entidad y los diferentes sistemas de información, así como apoyar nuevos requerimientos tecnológicos.

Se requiere una arquitectura de referencia que oriente la planeación y el desarrollo de los sistemas de información y la arquitectura orientada a servicios

- Oportunidades

Aprovechar la Política Estatal Gobierno Digital para apalancar la implementación de las políticas de gestión y desempeño institucional.

Capitalizar los objetivos estratégicos que se definen a mediano plazo para la planeación del desarrollo integral territorial.

Desarrollar la estrategia de Gobierno Digital para asegurar el ahorro en los gastos de funcionamiento de la Entidad.

Adopción de mejores prácticas globales para la modernización.

Desarrollar la inteligencia de negocios a través de la adopción de herramientas, tecnología y capacitaciones.

Apoyando la creación y un crecimiento ordenado, estructurado y controlado de iniciativas tecnológicas de la Alcaldía.

Crear una Oficina de Gestión de Cambio CMO que acompañe los proyectos del Plan de Desarrollo.

- **Fortalezas**

Aprovechar la capacidad existente para la planificación, control y seguimiento a los proyectos.

Adopción de la nueva normatividad de políticas de Gobierno Digital.

Alta Dirección comprometida con la mejora de los procesos/servicios.

Personal del área de Tics con capacidad técnica y experiencia profesional.

Profesionalismo, compromiso y vocación de servicio del personal del área de Tics.

Establecer estrategias para la subdirección de gestión de conocimiento y la innovación del Departamento Administrativo.

Fortalecer el proceso existente para la gestión de uso y apropiación hacia los sistemas de información.

- **Amenazas**

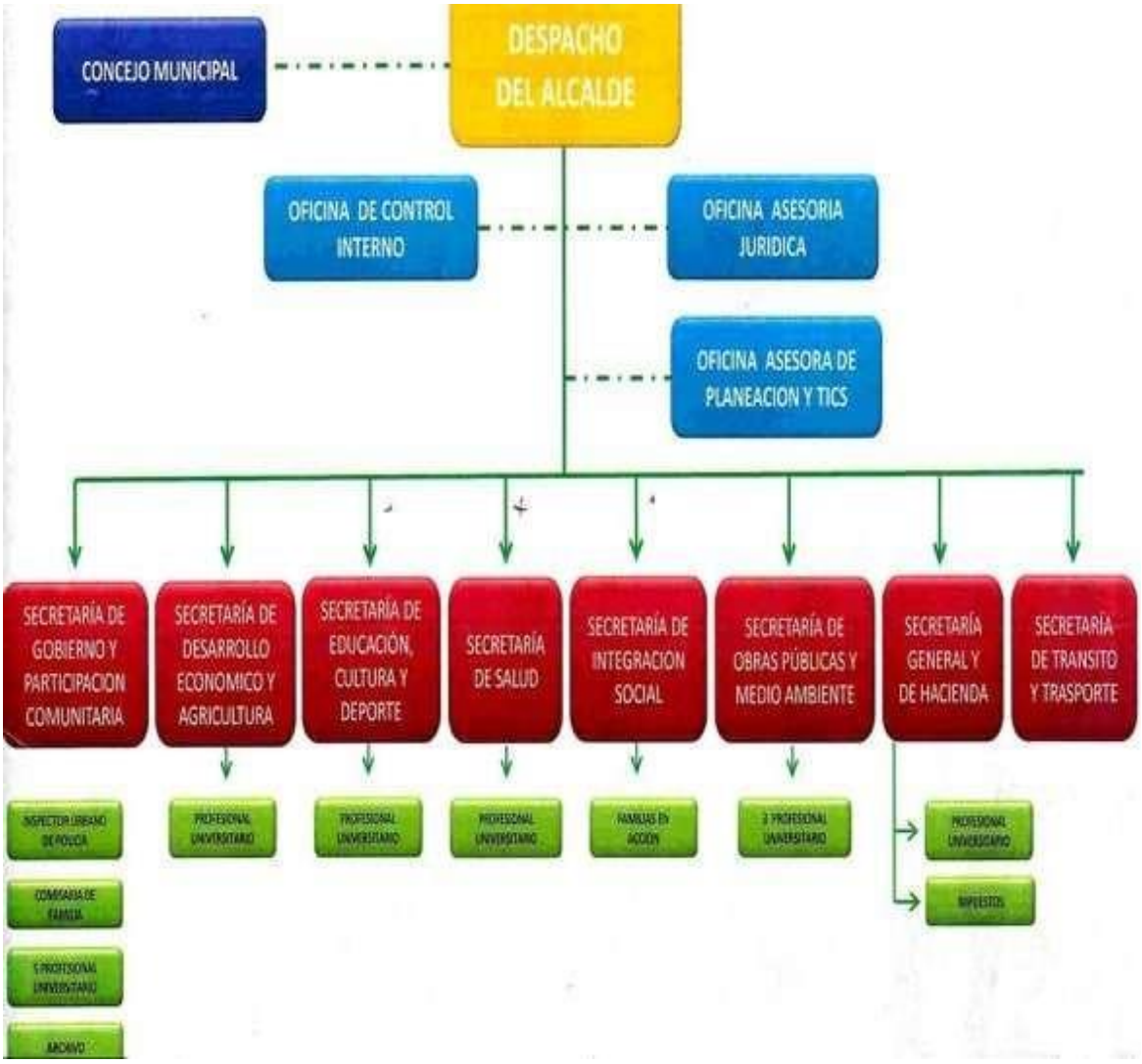
La falta de empoderamiento de los Ciudadanos frente a las iniciativas de TI en el Gobierno Digital, que pueden participar en el diseño y desarrollo de los servicios que le ofrece el Estado, así como también contribuir a la innovación de productos y servicios que impacten directamente al desarrollo integral del territorio y las necesidades de la población. Cultura organizacional con predisposición a la resistencia al cambio y tendencia a mantener organizaciones tradicionales.

Cambio constante en la normatividad y entorno legal lo que implica ajustes Inmediatos a los sistemas de información.

Impacto negativo de las políticas distritales para la continuidad de proyectos.

6.9. Estructura Organizacional

La estructura organizacional de la Administración Municipal de La Apartada está conformada por una planta de cargos diseñada bajo el enfoque de estructura globalizada, lo que permite movilidad, rotación y dinamismo en la gestión interna y el desarrollo de la operación por procesos sin incurrir en inconvenientes de orden jurídico o administrativo.



6.9.1. Mapa de Procesos

Un proceso se define como un conjunto de actividades o tareas que se relacionan entre si y que se representan gráficamente en el MAPA DE PROCESOS, clasificados en Estratégicos, Misionales, de Apoyo y de Evaluación, los cuales se representan para la Alcaldía Municipal, de la siguiente manera:

Este Modelo de Operación por procesos lo hemos establecido, a partir de la identificación de los procesos y sus interacciones, y hemos agrupado los procesos afines en macro-procesos. Así mismo, dependiendo del tamaño y complejidad de los procesos de la Alcaldía Municipal, también se han desagregados a nivel de actividades y tareas.

Hemos entendido la importancia de la operación por procesos, la cual nos ha dado a conocer con más detalle el concepto de cada proceso; definiéndolo como el conjunto de actividades relacionadas mutuamente o que interactúan para generar valor, y las cuales transforman elementos de entrada en resultados.

El presente Manual de procesos y procedimientos, como un elemento de Control acorde con los nuevos lineamiento establecidos en el Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG) e integrado con el Sistema de Control Interno, le permitirá a nuestra Administración Municipal mejorar el estándar organizacional que soportara la operación de la Alcaldía, armonizando con un enfoque sistémico la Misión y Visión institucional, orientándola hacia una organización por procesos, los cuales en su interacción, interdependencia y relación causa-efecto garantizaran una ejecución eficiente, y el cumplimiento de los objetivos de la Administración.

7. Entendimiento Estratégico

El planteamiento de la Estrategia TI, está orientada a la protección y conservación del activo informático y toda la infraestructura tecnológica; alineada con el plan de desarrollo vigente y con la finalidad de optimizar los recursos y visionar las necesidades actuales conforme a la demanda de protección y salvaguarda de la información.

El entendimiento estratégico comprende el análisis de las principales características de la Entidad frente a su misión, visión y funcionamiento a alto nivel, igualmente contiene el estudio de la planeación estratégica actual, incluyendo el entendimiento de la operación, la evaluación de las condiciones en que se encuentran las áreas funcionales y los procesos misionales.

7.1. Modelo Operativo

La Dirección de Informática, cuyo objetivo es gestionar la tecnología informática en la administración municipal, teniendo en cuenta las necesidades del entorno y acorde con la planeación estratégica, de manera que permita generar estrategias para la formulación y ejecución de planes de tecnología informática, asegurar el correcto funcionamiento de la plataforma tecnológica, optimizar el funcionamiento de los bienes tecnológicos, proteger la información que se genera en el municipio a todos los niveles y prestar los servicios asociados de manera oportuna y eficaz, teniendo en cuenta los siguientes aspectos:

- Procedimiento para soporte técnico a infraestructura y usuarios, cuyo objetivo es establecer lineamientos que propendan por el buen funcionamiento de los equipos de cómputo y demás accesorios conectados a la red de datos de la administración municipal, el software instalado en ellos y los equipos de red y medios cableados e inalámbricos.

- Procedimiento para la gestión de activos, cuyo objetivo es controlar las solicitudes de nuevos recursos tecnológicos y la entrega de los mismos a usuarios de la administración municipal.

- Procedimiento para la gestión de seguridad y riesgos, cuyo objetivo es establecer actividades que minimicen riesgos de pérdida de datos que puedan perturbar el normal funcionamiento de la plataforma tecnológica.

Gestionar un proceso tiene como punto de partida, la caracterización del mismo, la cual consiste en la determinación de sus rasgos distintivos; esto es, cuando se identifican sus interrelaciones frente a los demás procesos de la Administración determinando sus proveedores (procesos internos o instancias externas) que entregan insumos y clientes que reciben un producto o servicio. La caracterización de los procesos es entonces, el esquema que permite ver en contexto de manera integral y secuencial aplicando el ciclo PHVA, la esencia del proceso frente al aporte que hace al logro de los objetivos institucionales.

Entender la importancia de la operación por procesos, implica conocer con más detalle el concepto de proceso; este se define como el conjunto de actividades relacionadas mutuamente o que interactúan para generar valor, y las cuales transforman elementos de entrada en resultados.

LOS PROCESOS SE CLASIFICAN EN:

Procesos Estratégicos: Incluyen los relativos al establecimiento de políticas y estrategias, fijación de objetivos, comunicación, disposición de recursos necesarios y revisiones por la Dirección.

Direccionamiento Estratégico - DE

Planeación Administrativa y Financiera - PAF

Gestión Información y Comunicación - GIC

Procesos Misionales: Incluyen todos aquellos que proporcionan el resultado previsto por la entidad en el cumplimiento del objeto social o razón de ser.

Gestión Educación y Cultura - GEC

Asesoría y Asistencia Técnica - AAT

Atención al Ciudadano - AC

Gestión Social - GS

Procesos de Apoyo: Incluyen aquellos que proveen los recursos necesarios para el desarrollo de los procesos estratégicos, misionales y de evaluación.

Gestión Documental -GD

Gestión del Talento Humano - GTH

Gestión de Presupuesto - GP

Gestión Jurídica - GJ

Gestión Almacén - GA

Procesos de Evaluación: Incluyen aquellos necesarios para medir y recopilar datos para el análisis del desempeño y la mejora de la eficacia y la eficiencia, y son una parte integral de los procesos estratégicos, de apoyo y los misionales.

Gestión Evaluación Independiente - GEI

Gestión de Mejora Continua - GMC

La administración Municipal, organiza su gestión a través de los procesos: Estratégicos, Misionales, de Apoyo y Evaluación y Control, los cuales están a cargo de cada dependencia y/o área de trabajo, estos a su vez se dividen en subprocesos

que son ejecutados a través de procedimientos, los cuales constituyen un conjunto de actividades o tareas realizadas por un funcionario determinado.

La estructura que se desarrolla en el presenta manual, para la identificación de las actividades en los procedimientos está desarrollada mediante el enfoque PHVA, como herramienta de mejora continua que se pretende llevar a cabo dentro la gestión efectuada al interior de la Alcaldía Municipal en su labor constante.

El ciclo PHVA (Planear, Hacer, Verificar y Actuar), es un modelo de administración y de los sistemas de gestión de la calidad, como orientación en la toma de decisiones que afectan a las organizaciones en un proceso de mejora continua que redunde en beneficio de la organización, a través de herramientas que garanticen la uniformidad de los procesos y procedimientos que se siguen para la elaboración de productos o la prestación de servicios

7.2. Necesidades de Información

A partir de los sistemas de información, los flujos de datos identificados y de servicios de información, se pueden identificar las diferentes necesidades enmarcadas en los propósitos de la política de Gobierno Digital.

7.3. Alineación de TI con los Procesos

Los sistemas de información se crean para soportar los procesos de la institución y en ese sentido, la alineación con los procesos definidos es vital, los procesos nos permiten identificar el vínculo entre los planes de desarrollo nacional, departamental y de la Alcaldía frente a los lineamientos de TI; así mismo mantener y validar la propuesta de valor de la dirección de Informática con las operaciones propias de la entidad.

No obstante, si no hay una definición de procesos, se corre el riesgo de sistematizar malas prácticas. Por ejemplo, que los sistemas no estén adecuados a los requerimientos de la institución y que estén por debajo de los niveles de uso esperados. El éxito de una arquitectura de sistemas de información depende de la forma como se integran los procesos con el apoyo tecnológico que requieren.

El análisis de los procesos de la Entidad nos permite identificar las necesidades de automatización de los procesos que se llevan a cabo, con el fin de establecer el apoyo tecnológico requerido para su mejoramiento.

Garantizar el vínculo entre los planes de acción de las entidades del sector y los lineamientos de TI y mantener y validar la propuesta de valor de TI desde la alineación con las operaciones propias de la entidad.

La Dirección de Informática apoya la especificación de las necesidades de sistematización y demás apoyo tecnológico requerido por los procesos de la Alcaldía, de tal manera que se implementen adecuaciones tecnológicas que contribuyan a mejorar la articulación, calidad, eficiencia, seguridad y reducción de costos de operación en los procesos institucionales de acuerdo con el Modelo Integrado de Planeación y Gestión.

8. Modelo de Gestión de TI

La estrategia de TI atiende a un modelo operativo a través del cual se gestiona la inversión tecnológica de la Entidad, basada en los proyectos definidos en el plan de desarrollo. La principal estrategia para utilizar será la de automatizar los flujos de información generados por la ejecución de los procesos institucionales, respetando la naturaleza de las estructuras de información presente, identificando las rutas de automatización de los flujos financieros, operativos, documentales, de planeación, administrativos y gerenciales.

8.1. Estrategias de TI

Asumir mecanismos de mejoramiento continuo que propendan por una gestión transparente, oportuna y eficiente, incorporando nuevas tecnologías que permitan mantener informada a la ciudadanía de los resultados de las acciones de la entidad de la Alcaldía.

Planificar el desarrollo integral del Municipio, en el corto, mediano y largo plazo, mediante la formulación, ejecución, seguimiento y evaluación de los planes estratégicos, Plan de Desarrollo, proyectos de inversión, planes de Acción y la gestión de los riesgos, con eficiencia, eficacia y cumplimiento de los requisitos normativos y técnicos.

Efectuar las acciones de organización, control y cumplimiento de la gestión documental que incluye la producción, recepción, distribución, archivo, transferencia y conservación de los documentos generados al interior de la gestión institucional de la entidad.

De igual forma, aumentar la credibilidad y la confianza de los ciudadanos en la gestión pública, a través de un control eficaz de la responsabilidad y conducta disciplinaria de los funcionarios que trabajan en la Administración Municipal.

Promover el desarrollo sostenible del municipio a partir de la modernización de la administración municipal, apoyados en el uso estratégico de las TIC para contribuir en la construcción de un gobierno más eficiente, transparente, participativo, cercano y que genere progreso a la ciudad

8.1.1. Definición de los objetivos estratégicos de TI

Mejorar la percepción y la satisfacción de forma oportuna y eficiente que impulsen a la solución de problemas a los ciudadanos con el servicio prestado por la alcaldía.

Introducción de nuevas tecnologías en los procesos administrativos y con la automatización de procesos estratégicos y de gestión en la organización, basados en Sistemas de Información administrados, soportados y mantenidos conforme a la estrategia de gestión de información definida.

Mejorar la eficiencia de los recursos asignados, gestionados y recaudados.

Fortalecer competencias técnicas y organizacionales del talento humano para facilitar el cambio cultural y organizacional.

Contar con proveedores y/o contratistas que permitan cumplir con los requerimientos de los productos, servicios y la eficacia de los proyectos.

Mejorar continuamente el Sistema de Gestión de Calidad dentro de la Administración Municipal.

Ejecutar los proyectos incluidos en el Plan de desarrollo de acuerdo a los parámetros del presupuesto, con el propósito de generar resultados de impacto y desarrollo social en el municipio.

Diseñar e Implementar el Sistema de Gestión de Seguridad de la Información para mantener los niveles adecuados de confidencialidad, integridad y disponibilidad de la información para los funcionarios y la ciudadanía.

8.1.2. Alineación de la estrategia de TI con el plan Sectorial territorial

Los proyectos propios orientados a la dotación de una Gestión Documental Digital Integral y la implementación de soluciones para apoyo a los componentes de los procesos se acompañarán de una adecuada estrategia de apropiación y uso de TI que de lineamientos a la institución y guie el actuar tecnológico.

Utilización de componentes como los habilitadores transversales de Arquitectura, Seguridad, Privacidad y Servicios, cuentan con lineamientos que se desarrollan a través de estándares, guías, recomendaciones y buenas prácticas, que la Alcaldía La Apartada deben implementar con la finalidad de alcanzar los propósitos de la política de Gobierno Digital.

Sistemas de Información que satisfagan las necesidades de los procesos y los servicios de la entidad y del sector.

Crear y mantener una estructura organizacional que permita gestionar TI de manera integral y con valor estratégico.

Un portafolio de servicios de gestión de tecnología que beneficie a los actores.

Desarrollar las herramientas y los mecanismos que hagan sostenible el uso y aprovechamiento de la tecnología y la información.

Toda la información requerida por la entidad, el sector y otras entidades o instituciones debe ser obtenida desde los sistemas de información, para atender las necesidades de los actores interesados y empoderarnos para su uso efectivo en la toma de decisiones.

8.2. Gobierno TI

El Gobierno de TI asegura que se evalúan las necesidades, condiciones y opciones de las partes interesadas para determinar que se alcanzan las metas del plan de desarrollo; estableciendo la dirección a través de la priorización y la toma de decisiones; midiendo el rendimiento y el cumplimiento respecto a la dirección y metas acordadas.

En ese sentido, es fundamental la redefinición del proceso de Tecnología de la Información y las Comunicaciones incorporando indicadores que aseguren el alcance de los objetivos y un manejo de riesgos que permita ajustar los aspectos que se requieran para garantizar los resultados esperados.

Satisfacer las Necesidades de las Partes Interesadas—para crear valor en todos los organismos que componen, manteniendo el equilibrio entre la realización de beneficios y la optimización de los riesgos y el uso de recursos.

8.2.1. Indicadores y riesgos

Indicadores

- Proporción de mantenimientos realizados para corregir daños por mal uso de los equipos de cómputo.

- % de cumplimiento del programa del plan de desarrollo relacionado con el desarrollo o fortalecimiento del sistema de información.

- Disponibilidad del Sistema, oportunidad de atención y solución de solicitudes y cumplimiento de planes.

- Satisfacción de los usuarios del sistema de información con la oportunidad de la información y seguridad.

- Necesidades y expectativas de información de los clientes que fueron identificadas y gestionadas.

Riesgos

- Fallas técnicas en los equipos por falta de mantenimiento

- Interrupción de la operación del sistema de información

- Divulgación No Autorizada de la información sensible

- Fraude a través Sistema de información

- Interrupción de las comunicaciones telefónicas internas y externas

- Interrupción de los servicios de red

- Destrucción o daño masivo de equipos o de equipos críticos

- Uso indebido de la información

- Carencia de alta disponibilidad en los servidores.

Acción: Control de acceso a los sistemas de información, aplicación de las políticas de seguridad informática, seguimiento y administración. Eficiente gestión en la adquisición de las herramientas necesarias para monitorear el rendimiento de los equipos y adecuado seguimiento a la ejecución del presupuesto asignado a los procesos de TI, seguimiento a la navegación de los usuarios.

Causa: Perdida de la información y posibles ataques a la integridad de los datos, Falta de una correcta implementación de las buenas prácticas TI, perdida de soporte y vencimiento de garantías, incompatibilidad con el Hardware, alta vulnerabilidad y falta de actualizaciones, falta de espacio de almacenamiento, Interrupción eléctrica, eventos catastróficos.

Objetivos estratégicos: Garantizar el funcionamiento y disposición de la infraestructura tecnológica y sistemas de información, permitiendo la eficiencia, eficacia y oportunidad en las actividades de las dependencias de la Administración Municipal y la interacción con la ciudadanía.

Complejidad: Falta de actualización de los sistemas de información e inadecuada aplicación de las políticas de seguridad informática y desconocimiento en la administración de las aplicaciones por parte de los usuarios, pérdida total de la operatividad, falta de disponibilidad de los servicios en línea, reducción de la vida útil de los servidores, Afectación de la imagen institucional.

8.2.2. Plan de Implementación de Procesos

Gestionar un proceso tiene como punto de partida, la caracterización del mismo, la cual consiste en la determinación de sus rasgos distintivos; esto es, cuando se identifican sus interrelaciones frente a los demás procesos de la Administración determinando sus proveedores (procesos internos o instancias externas) que entregan insumos y clientes que reciben un producto o servicio. La caracterización

de los procesos es entonces, el esquema que permite ver en contexto de manera integral y secuencial aplicando el ciclo PHVA, la esencia del proceso frente al aporte que hace al logro de los objetivos institucionales. Entender la importancia de la operación por procesos, implica conocer con más detalle el concepto de proceso; este se define como el conjunto de actividades relacionadas mutuamente o que interactúan para generar valor, y las cuales transforman elementos de entrada en resultados.

Con el fin de brindar un mejor servicio al ciudadano, se debe tener en cuenta buscar el fortalecimiento de los sistemas de información, la integración entre ellos y la interoperabilidad de todos los servicios de TI.

Entre las acciones de mejora que se han tomado desde la Dirección de Informática, ha sido la modernización de la infraestructura tecnológica.

8.2.3. Estructura Organizacional de TI

Distribución interna de las diferentes dependencias de la entidad, de las funciones y competencias requeridas para cumplir con su propósito fundamental, de una manera sistémica, esto es que a la vez que se permita entender el rol que cada una de las áreas desempeña, se identifiquen las interrelaciones y conexiones que se producen entre ellas.

Para los Procesos de Apoyo de Administración de Recursos Informáticos considerando el objetivo de asesorar y apoyar en la adquisición, instalación, adecuación, mantenimiento y soporte de bienes y servicios informáticos a todos los procesos, para la correcta operación de las actividades de la entidad.

8.3. Gestión de Información

El modelo de Gestión de la Información, sigue un esquema de actividades que busca obtener la cadena de valor del flujo de información, cuyo origen es la comunicación primaria de los diferentes sistemas de información que van siendo trasladados por los diferentes eslabones de la cadena de valor de la entidad hasta lograr un valor agregado en los procesos de toma de decisiones, teniendo en cuenta la Información desde una Fuente Única, de Calidad, como Bien Público, en Tiempo Real y como Servicio.

8.3.1. Herramientas de análisis

Asegurar que todos los funcionarios que tengan definidas responsabilidades en el Modelo de Gestión de Seguridad de la Información son competentes para desempeñar sus funciones y que cuentan con los programas de capacitación y entrenamiento requeridos para ello.

De igual forma, todos los funcionarios y, cuando sea relevante, los terceros tendrán un proceso formal de concientización, mediante el cual se capacitará sobre las políticas de seguridad de la Institución y los riesgos conocidos a los que se puede ver expuesta, en caso que estas no se cumplan.

Los programas de concientización, educación y entrenamiento se encuentran diseñados de manera apropiada y relevante para los roles, responsabilidades y habilidades de las personas que deben asistir a ellos.

es necesario seleccionar una herramienta oficial y una arquitectura de inteligencia de negocios que aplique para toda la institución y supla las necesidades de los diferentes procesos a monitorear, reportar, publicar, transformar y que permita analizar información en tiempo real con el objetivo de facilitar la toma de decisiones, fortaleciendo los procesos internos y externos de la Alcaldía La Apartada.

8.4. Sistemas de información

Los sistemas de información son vitales como apoyo en el desarrollo de los procesos misionales y demás áreas de la entidad, se debe disponer de fuentes únicas con datos útiles, veraces y que garanticen la calidad de la información, para una buena toma de decisiones. Además, deben ser mecanismos de consulta para sus usuarios.

También es necesario diagramar y describir el proceso de desarrollo y mantenimiento de sistemas de información que se seguirá o sigue la institución pública.

Orientación a una arquitectura basada en servicios: La entidad debe entregar servicios en línea que permiten la interoperabilidad de los mismos.

Independencia de la plataforma: La arquitectura debe ser independiente de restricciones por implementaciones particulares de plataforma tecnológica.

Soporte multicanal: El acceso a las aplicaciones y/o servicios se hace a través de múltiples canales, incluyendo las tecnologías móviles.

Alineación con la arquitectura: La construcción de las aplicaciones para la entrega de servicios se realiza sobre los parámetros dictados por la arquitectura.

Usabilidad: La arquitectura debe garantizar la claridad y facilidad para que otras entidades puedan utilizar los servicios y/o aplicaciones que sean publicadas.

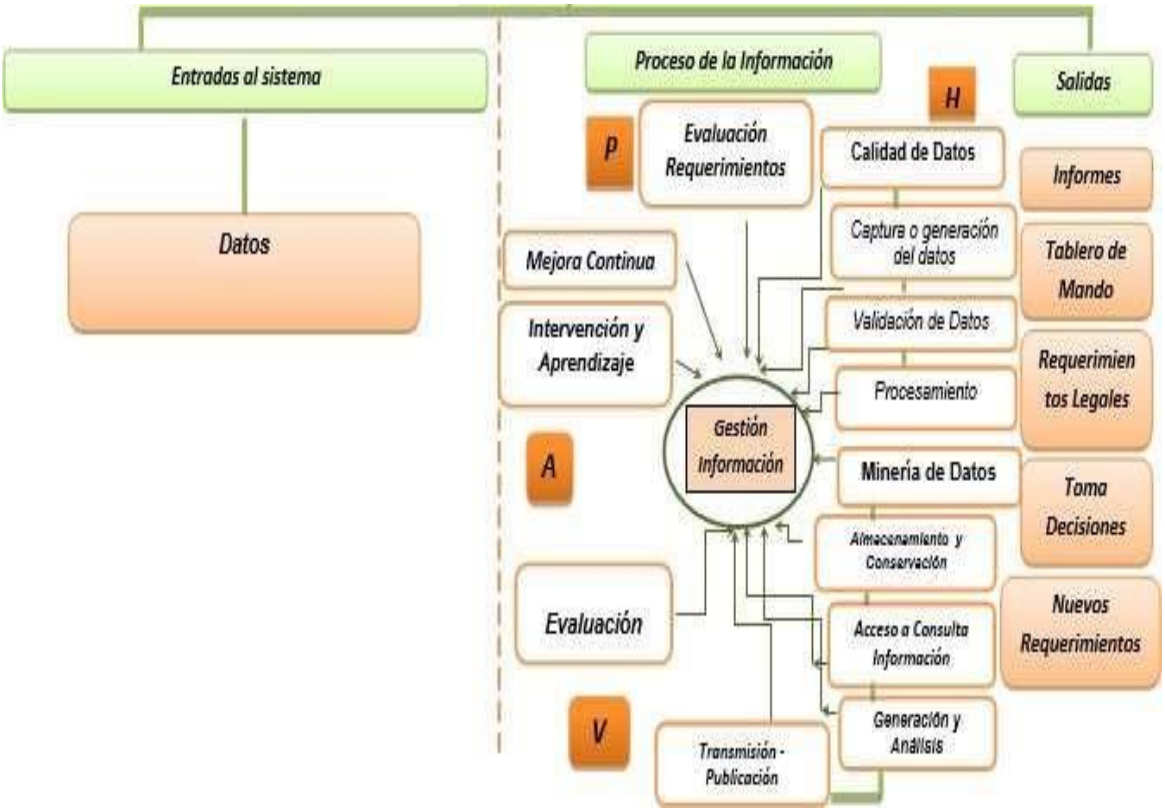
Funcionales: El alcance de los sistemas debe estar alineado con las necesidades propias de cada proceso de la entidad.

Mantenibles: Los componentes del sistema deben ser operativamente gestionables tanto en la parte técnica como financiera.

8.4.1. Arquitectura de sistemas de información

Se establece un enlace en los sistemas de información PROVEEDOR – ENTRADAS – CONDICIONES – PROCEDIMIENTOS - SALIDAS CLIENTES – REQUISITOS. De los cuales se pueden establecer varios modelos.

ARQUITECTURA DE SISTEMAS DE INFORMACION



Palacio municipal - Carrera 7 No. 20-21
Barrio Daniel Alfonso Paz
alcaldia@laapartada-cordoba.gov.co
Teléfono - 604 - 810 4319

8.4.2. Servicio de soporte técnico

Prestar un servicio que sirva de Canal de Comunicación e Información entre la Administración y la comunidad, con el objeto consolidar una identidad corporativa a nivel interno y externo que garantice la difusión de la información sobre el funcionamiento, gestión y resultados de la Administración Municipal posibilitando el cumplimiento de sus objetivos.

Identificar las necesidades de comunicación y gestionar la disponibilidad de recursos.

Diligenciamiento de formularios digitales, manejo plataformas virtuales soporte técnico presidencial y Remoto, ejecutar el plan de comunicaciones, promover los mecanismos de participación ciudadana, gestionar procesos de divulgación y convocatoria.

Organización: Se debe seleccionar el grupo al que pertenece al usuario, para la mesa de ayuda corresponde a Sistemas-TICS

Reportado por: Es el usuario afectado, es decir quien está reportando el caso.

Origen: Corresponde al medio a través el cual se realizó la solicitud, ya sea telefónico, correo electrónico o portal.

Asunto: Enunciado que hace referencia a la solicitud realizada por el usuario.

Descripción: Campo en el que se proporciona toda la información necesaria para la solución a la solicitud realizada por el usuario.

Grupo: Nivel de servicio al cual pertenece el responsable de brindar la solución.

Considerando que los sistemas de información son artefactos que por la misma dinámica en los procesos, cambios normativos y otros factores que inciden en el comportamiento de los mismos; requieren de una especial atención a través de un buen soporte técnico y un asesoramiento adecuado que pueda ayudar a que los sistemas de información funcionen en condiciones óptimas, además de poder identificar y solventar los problemas que generalmente provocan una interrupción en las actividades diarias de los funcionarios de la Entidad.

8.5. Modelo de gestión de servicio tecnológico

es un modelo de servicios integral aplicado a los sistemas de información que contempla la operación continúa, el soporte a usuarios, la administración y el mantenimiento, e integra las mejores prácticas de gestión de tecnología reconocidas internacionalmente, adicionalmente potencializa el acceso a tecnologías de información y comunicación de vanguardia, que garantizan el adecuado uso de la información.

Para lograr los objetivos de TI, es necesario contar con elementos que agreguen valor a la cadena productiva de TI, mantener la plataforma tecnológica actualizada de acuerdo a los avances tecnológicos, fortaleciendo el modelo de Alta disponibilidad para las plataformas que deben soportar los servicios de misión crítica. Velará por la confidencialidad, integridad y disponibilidad de la información institucional, apoyando en forma transversal los diferentes programas y proyectos de la institución de acuerdo a las mejores prácticas en gestión de tecnología.

Establecer procedimientos de contingencia y recuperación para actuar en situaciones de desastres.

Implementación de metodologías.

Proyectos tecnológicos de alto impacto.

Outsourcing de servicios que garanticen la continuidad del negocio.

Mitigar los riesgos sobre los activos de información mediante una gestión permanente de los mismos.

Colaboración armónica entre Secretarías y Direcciones.

Interoperabilidad e integración en el centro de datos.

Transferencia de conocimiento de industrias especializadas en el sector hacia la Entidad.

Promover consciencia en cada persona que labore en la Alcaldía La Apartada sobre la importancia de mantener la seguridad de la información institucional, desde el rol que cada uno desempeñe en la organización.

8.5.1. Criterios de calidad y procesos de gestión de servicios de TIC

Prestar un servicio de Calidad a los habitantes de la apartada para la atención de sus necesidades básicas, mediante la buena gestión y administración de los

recursos con personas comprometidas en el mejoramiento continuo de los procesos que permita la eficiencia y modernización administrativa para obtener condiciones favorables de desarrollo.

Se mantendrá una alta disponibilidad de la plataforma de TIC, brindando el soporte necesario al sistema de información y la infraestructura de comunicaciones, servidores y equipos de cómputo, a través de la atención oportuna y eficiente de las solicitudes realizadas por los usuarios.

La plataforma tecnológica permitirá fortalecer el modelo de alta disponibilidad en la medida que los sistemas de información y servicios se consideren de misión crítica; implementados sistemas redundantes en todas las capas a fin de minimizar los riesgos de caídas del servicio causados por fallas en el hardware y/o en las telecomunicaciones.

Cada equipo de trabajo, será capacitado según las necesidades de sus funciones específicas, para el buen desempeño y el fortalecimiento de los mismos.

Se mantendrán actualizados los procedimientos de contingencia o de recuperación ante desastres y mejorará la capacidad de responder ante la interrupción de los servicios.

Periódicamente, se realizarán mediciones de las variables críticas de operación de la infraestructura tecnológica con el objetivo de verificar el estado y uso de los recursos. De esta forma, es posible definir proyecciones de crecimiento que aseguren la integridad de procesamiento y disponibilidad de la infraestructura.

8.5.2 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 mejorará y aumentará la capacidad tecnológica actual entendida como un medio para lograr los fines propuestos.

El componente de infraestructura dentro del modelo de gestión de servicios tecnológicos comprende la definición de la arquitectura de la plataforma tecnológica

y de los planes de adquisición a partir de los análisis de capacidad, seguridad y de disponibilidad, los cuales recogen las necesidades de infraestructura para soportar tanto los sistemas de información cómo los servicios tecnológicos.

Dentro de este componente se incluyen todos los elementos de infraestructura tecnológica requeridos para consolidar la plataforma que da soporte a los servicios:

Infraestructura tecnológica: servidores, equipos de redes y comunicaciones, sistemas de almacenamiento, seguridad y backup, licenciamiento de software de datacenter.

Hardware y software de oficina: equipos de cómputo, impresoras, escáneres, telefonía, software de productividad.

La implementación de estrategias, controles, procesos y procedimientos orientada a la gestión y seguridad de la información, a través del cumplimiento de los atributos de la información (Integridad, confiabilidad y disponibilidad).

8.5.3. Conectividad

Se cuenta con una conectividad ISP de fibra y banda ancha, que le permite categorizar todo el tráfico que se accede a Internet. De acuerdo con las políticas de navegación definidas, dicho tráfico podrá ser permitido o denegado con base a los perfiles asignados a cada usuario. cuyos equipos de cómputo se conectan en red prestándole servicio a las siguientes dependencias.

SECRETARIA GENERAL Y DE GOBIERNO SGG

SECRETARIA DE PLANEACIÓN, OBRAS PÚBLICAS Y MEDIO AMBIENTE SPMA

SECRETARIA DE TRANSITO Y TRANSPORTE STT

SECRETARÍA DE INTEGRACION SOCIAL SIS

SECRETARIA DE HACIENDA SH

SECRETARIA DE SALUD MUNICIPAL SSM

SECRETARIA DE EDUCACION CULTURA Y DEPORTES SECD

SECRETARIA DE DESARROLLO ECONOMICO Y AGRICULTURA SDEA

CONTROL INTERNO UCI

COMISARIA DE FAMILIA CDF

INSPECCCION DE POLICIA IPM

8.5.4 Servicios de operación

Estandarizar el proceso de Gestión del Cambio, ofreciendo al usuario, analistas y proveedores la posibilidad de que sus necesidades sean evaluadas en detalle desde el impacto, riesgos, coste y beneficios a obtenerse, así mismo con la satisfacción obtenida después de los cambios, identificar en acompañamiento de los analistas los baches en las actividades definidas, trabajando día a día en el mejoramiento de ellas.

Elaborar los procedimientos en el formato indicado para esto. La redacción no se debe hacer con términos en otros idiomas a menos que sea absolutamente necesario, en tal caso, incluya su significado en español. Utilizar verbos en tiempo presente (modo indicativo o imperativo) y descarte los verbos en futuro y en infinitivo. Redacte en forma clara y sencilla, pensando siempre en el usuario del documento. Digite los textos en letra Arial, tamaño 12 y con un interlineado sencillo. Tener en cuenta las guías de apoyo establecidas para el análisis y adopción en la determinación de los mismos.

8.5.5 Mesa de servicios

En un esfuerzo por la mejora continua de los servicios tecnológicos al interior de la Entidad, se realiza acorde a las necesidades de los clientes internos y alineados a las mejores prácticas de la industria de las tecnologías de información. Se cuenta con un soporte técnico a disposición de los usuarios, donde a través de la Mesa de servicio de TI (Mesa de ayuda) se atienden todas las solicitudes relacionados con servicios de la entidad.

Elaborar los procedimientos en el formato indicado para esto. La redacción no se debe hacer con términos en otros idiomas a menos que sea absolutamente necesario, en tal caso, incluya su significado en español. Utilizar verbos en tiempo presente (modo indicativo o imperativo) y descarte los verbos en futuro y en infinitivo. Redacte en forma clara y sencilla, pensando siempre en el usuario del documento. Digite los textos en letra Arial, tamaño 12 y con un interlineado de 1,15.

Elaborar los procedimientos en el formato indicado para esto. La redacción no se debe hacer con términos en otros idiomas a menos que sea absolutamente necesario, en tal caso, incluya su significado en español. Utilizar verbos en tiempo presente (modo indicativo o imperativo) y descarte los verbos en futuro y en infinitivo. Redacte en forma clara y sencilla, pensando siempre en el usuario del documento. Digite los textos en letra Arial, tamaño 12 y con un interlineado de 1,15.

Registrar, administrar y operar la mesa, de tal forma que dé cumplimiento con los niveles de servicio y el cumplimiento de indicadores.

Diagnosticar, documentar, solucionar y cerrar los incidentes de primer nivel

Realizar una reunión de revisión mensual de los servicios prestados a través de un Coordinador de proyecto asignado para ese fin.

Nivel 1: Este es el nivel de soporte inicial, responsable de las solicitudes básicas del cliente. Es sinónimo de soporte de primera línea, es donde se reúne toda la información del cliente y se categoriza y prioriza la solicitud mediante el análisis de los síntomas, Esto incluye métodos de resolución de solicitudes como la verificación de incidencias en las líneas físicas, resolución de solicitudes de usuario y contraseña, instalación/reinstalación básica de aplicaciones software, verificación de configuración apropiada de hardware y software, formateo de computadores y cambio de prepuestos. Generalmente este soporte es prestado por personal practicante.

Nivel 2: El soporte de segundo nivel lo realizan personas especializadas en redes de comunicación, sistemas de información, sistemas operativos, bases de datos,

entre otras. El soporte en este nivel se encuentra enmarcado en los procedimientos de Mantenimiento Infraestructura y Procedimiento Soporte Aplicaciones. Este servicio es prestado por los profesionales universitarios

Nivel 3: El soporte de tercer nivel lo brindan los proveedores con los cuales la Administración Municipal tiene contratos en donde se especifica las características y condiciones en las que se debe prestar el servicio de acuerdo con lo establecido.

8.5.6. Procedimientos de gestión

La Gestión de la Disponibilidad es responsable de optimizar y monitorizarlos servicios TI para que estos funcionen sin interrupciones y de manera fiable.

La Gestión de Eventos en su función de monitorizar todos los sucesos importantes, consiste en detectar y escalar condiciones de excepción para así contribuir a una operación normal del servicio

Definir y ajustar el catálogo de servicios: En la actualidad se cuenta con un catálogo básico que debe ser complementado y ajustado.

Definir los requisitos del cliente: Para ello se utilizará la herramienta de gestión y los formatos que están publicados en la misma.

Planear los niveles de servicio: Todas las plataformas deberán tener en sus contratos unos niveles de servicios definidos según su criticidad.

Negociar y documentar los Acuerdos de Niveles de Servicio: En todos los contratos que se celebren se dejarán documentados los acuerdos de servicios establecidos.

Monitorear y realizar seguimiento: La Subsecretaria de Tecnología y Gestión de la Información, velará por el cumplimiento de los ANS establecidos, mediante la supervisión y el monitoreo en línea de la infraestructura tecnológica.

Mejorar el servicio: La STGI buscará el mejoramiento continuo del servicio, una vez analice los reportes de las diferentes plataformas administradas por la empresa encargada de la operación.

La Gestión de Incidentes y Requerimientos

La Gestión de Activos.

La Gestión de Niveles de Servicio.

La Gestión de la Configuración.

La Gestión de la Capacidad.

La Gestión de Informes.

La Gestión de Backup

La Gestión de Cambios

La Gestión de Problemas.

La Gestión de Proveedores

La Gestión de Accesos.

La Gestión de Catálogo de Servicios

8.5.6.1. Gestión de disponibilidad

Evaluar requisitos del negocio: Analizar las solicitudes que realizan las diferentes áreas y definir cuáles de estas son las que causan más impacto al interior de la Entidad para priorizar los planes de contingencia.

Planificar la disponibilidad: Para ello de establecerán los tiempos de tolerancia en la recuperación de los servicios.

Gestionar interrupciones del servicio: La Subsecretaria de Tecnología y Gestión de la Información, velara por que los tiempos que se definan en los ANS y en los que se planificaron para cubrir la disponibilidad, se cumplan.

Mantener / actualizar el plan: Se definirán fechas periódicas para la revisión y actualización de plan de contingencia y disponibilidad.

Monitorear: La STGI velara por el cumplimiento de la disponibilidad de los servicios tecnológicos mediante herramientas de monitoreo y el cumplimiento de los ANS.

Comunicar niveles de disponibilidad: La STGI pondrá a disposición de las áreas interesadas, los medios para la comunicación de los niveles de disponibilidad de los servicios tecnológicos.

Proyecciones de mejora: De acuerdo con el análisis de estado actual del plan de disponibilidad, se realizarán las proyecciones periódicas de mejora continua.

Realizar ajustes. Según las proyecciones realizadas de las mejoras, se programarán los respectivos ajustes.

8.5.6.2. Gestión de capacidad

De acuerdo con el crecimiento que se presente en la infraestructura tecnológica, se dimensionara las necesidades de ampliación de la plataforma tecnológica y de seguridad para cumplir con los requisitos del negocio. De igual forma se estimarán los recursos humanos y técnicos necesarios para conservar (o mejorar) la calidad de la prestación del servicio y la cobertura.

8.5.6.3. Gestión de continuidad

La STGI planificará la continuidad de las actividades soportadas por la plataforma tecnológica de la Alcaldía La Apartada de acuerdo a un análisis de impacto sobre las áreas críticas de la misma, donde se definirá las estrategias para restablecimiento de los servicios tecnológicos teniendo en cuenta los tiempos previamente planificados, donde se definirán las áreas de la organización que serán involucradas a quienes se formarán para el desempeño de estas actividades y la realización de simulacros de recuperación.

8.5.6.4. Gestión configuración

La STGI velará porque se conserve un registro actualizado con el nivel de detalle de todos los elementos que integran la configuración de los servicios TIC, y será exigencia para quien sea responsable de la configuración. La línea base formada será fundamental para proporcionar información relevante de la conformación, para garantizar al máximo, el aprovechamiento de los elementos y apoyar efectivamente la gestión de cambios.

8.5.6.5. Gestión de entrega

Para controlar la calidad de los servicios TIC que se encuentran en producción, se hará cuidadoso control y manejo de la entrega en operación de los mismos, estableciendo políticas para la prestación de los servicios, con el fin de garantizar que la entrega de un determinado servicio no afecte la calidad y actividad de los demás que estén en operación.

8.5.6.6. Gestión de seguridad

La STGI de acuerdo a los requisitos legales y a las necesidades específicas de las áreas, definirá políticas y estándares que permitan realizar un tratamiento adecuado de los riesgos que involucran la plataforma tecnológica, teniendo en cuenta la identificación de aquellas amenazas y vulnerabilidades que pudiesen afectar la integridad disponibilidad y confidencialidad de la información, para ello se deberá diseñar un plan de tratamiento de riesgos que permita la implementación de los controles asociados a los mismos.

8.5.6.7. Gestión de cambios

La STGI velará por la administración eficaz de los cambios que se presentan en los servicios TIC, garantizando el seguimiento de los procedimientos diseñados, con el fin de asegurar que los cambios se desarrollen en un entorno controlado minimizando el impacto que estos puedan tener en los servicios TIC.

8.5.6.8. Gestión de problemas

Se hará seguimiento detallado de la operación, identificando y eliminando la causa raíz de los incidentes recurrentes, determinando las posibles soluciones, que permitan garantizar los acuerdos de niveles de servicio. Este es un exigible para quien realice la operación y el soporte, independientemente de si es personal interno o externo.

8.5.6.9. Gestión de eventos

Será responsabilidad de la STGI detectar, clasificar y dimensionar los eventos que se presenten en los servicios TIC, a través del monitoreo de las alarmas definidas, para escalar los eventos, evitando interrupciones en la prestación de los servicios TIC.

8.6. Uso y apropiación

Como estrategia implementada que a partir de la búsqueda activa en todos los comités en la institución y en la recepción formal, se generen iniciativas de valor en base a las necesidades identificadas para tener un adecuado servicio a todos los usuarios de la organización.

Para todo proyecto implementado en el área de sistemas se debe realizar un plan de capacitación a todo el personal involucrado en la gestión y el uso de la nueva tecnología.

8.6.1. Estrategia para el uso y la apropiación

Se implementará en la organización, identificando los grupos de interés, los enlaces de la Subsecretaría con los cuales se realizarán planes de formación y capacitación

generando y fortaleciendo las competencias de los funcionarios en TI, permitiendo convertir la tecnología en habilitador de la estrategia de la institución.

En este ámbito se involucrará a la Subsecretaría de Gestión Humana ya que son los responsables de brindar capacitaciones a los funcionarios de la Alcaldía La Apartada.

8.6.2. Gestión del cambio para el uso y apropiación

Cada proyecto de implementación de nuevas soluciones de hardware y software, deberán incorporar un plan para la Gestión del cambio, niveles de adopción del cambio y los efectos o el impacto derivados de este de manera que se estructuren las acciones a emprender para garantizar la correcta apropiación de parte de los usuarios de la solución implementada y que su utilización sea adecuada conforme a los objetivos del proyecto.

8.6.3. Medición de resultados del uso y la apropiación

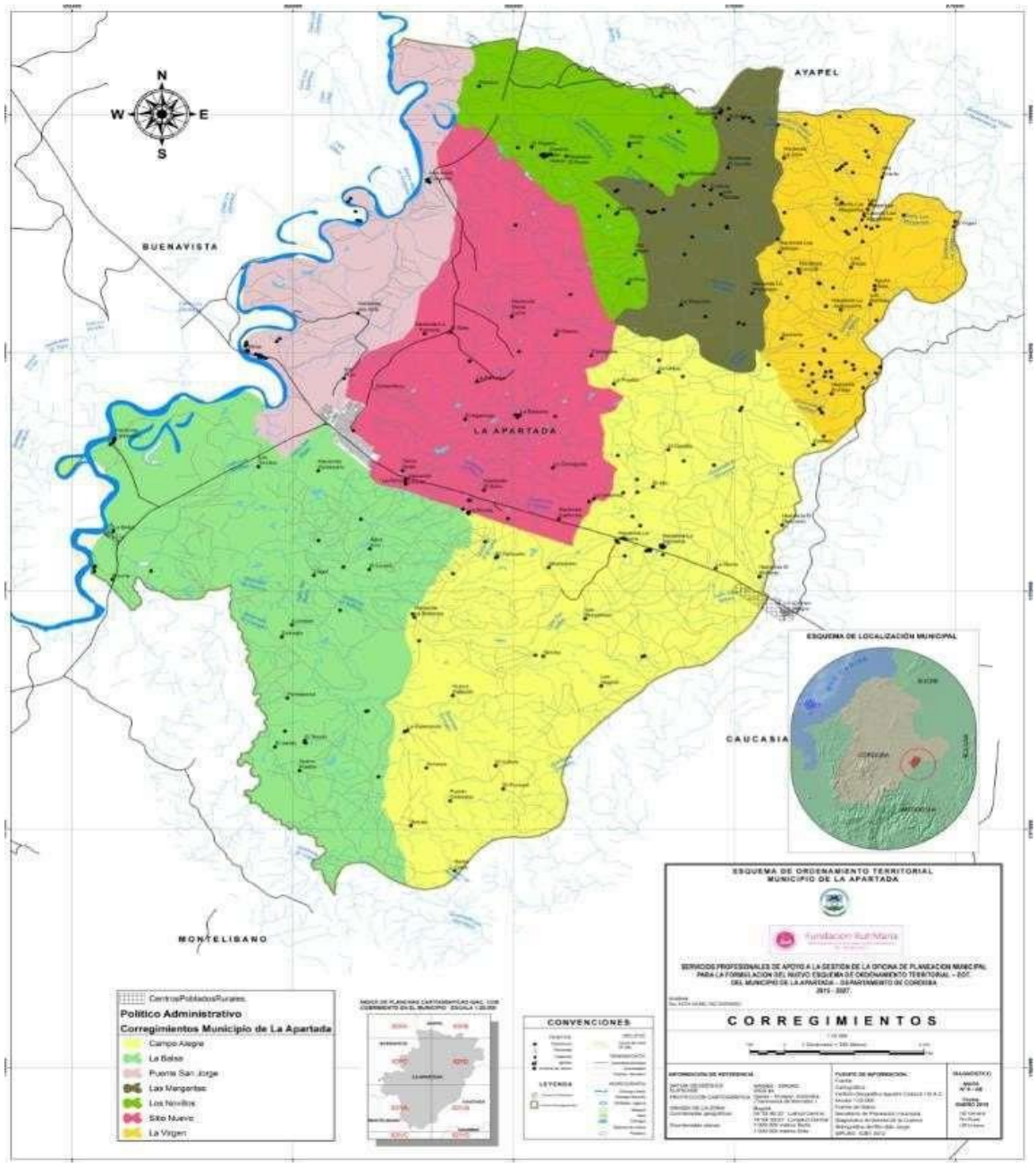
Es necesario incluir dentro del Modelo de Gestión para el Uso y apropiación de TI un lineamiento o política institucional donde se involucre la gestión de este dominio, promoviendo el uso y la apropiación de las TIC como un elemento imprescindible para asegurar el proceso de transformación y actualización en la organización, con acciones que permitan apalancar sus operaciones y que sean adoptadas en cada uno de los procesos transformándose en una cultura organizacional perdurable.

Incorporará estrategias de medición de los resultados en la implementación y uso de las soluciones tecnológicas, así como los servicios prestados, de manera que se asegure que se establezcan acciones de mejora basados en el análisis de los resultados obtenidos con la aplicación de indicadores de Uso y apropiación.

8.7. Zona WIFI

Establecer zonas de Wi-Fi puntos de acceso gratuito a Internet disponibles a los ciudadanos las 24 horas del día, los 7 días a la semana.

Definir las zonas que cubrirían este servicio, en la que pueden navegar simultáneamente varias personas, durante 60 minutos con la oportunidad de reconexión.



8.8. Remi (Red Municipal Integrada)

Conformada la REMI por una red troncal de fibra óptica, que, como objetivo, fortalecer en términos de telecomunicaciones y trabajo en tiempo real el modelo de desconcentración administrativa, permitiendo un uso eficiente del recurso de la fibra óptica, equipos activos, al reducir el valor del transporte local de datos a alta velocidad y orientar inversiones en puesta, marcha de servicios avanzados,

iniciativas y proyectos de uso y apropiación de la Tecnologías de Información y Comunicación (TIC).

9. MODELO DE PLANEACION

Las principales oportunidades de mejora identificadas con el fin de establecer políticas y lineamientos.

9.1. Lineamientos y principios del plan estratégico de TIC

De acuerdo con las necesidades encontradas en el área de Tics se proponen varios proyectos que solucionarían en gran parte las dificultades a nivel interno y territorial y los principios.

Respeto: Los servidores públicos del Municipio de La Apartada mantendrán una actitud de permanente respeto hacia los ciudadanos, compañeros de trabajo, superiores, proveedores y usuarios en general de los servicios de cada una de las dependencias.

En tal sentido se incluye en el concepto de actitud respetuosa la asociada con relaciones interpersonales, manejo confidencial de la información, consideración hacia los defectos o limitaciones de las demás personas, sus creencias, tendencias políticas, religiosas, culturales o sexuales, así como hacia las instrucciones que le sean impartidas por parte de los superiores, los bienes de los demás y especialmente aquellos que le sean encomendados.

Responsabilidad: Cada uno de los funcionarios y colaboradores de la Alcaldía de La Apartada responde por sus actos, acciones, equipos y recursos puestos a su disposición para la realización de la labor asignada y en general los bienes de la entidad.

Esta responsabilidad se evidencia en el cumplimiento oportuno y satisfactorio de las funciones específicas o las actividades delegadas, así como en la atención que presta al cuidado de los bienes de la entidad. Igualmente, cuando se presentan fallas en el funcionamiento de un área, dependencia o en la atención a las necesidades de los ciudadanos, el funcionario o colaborador involucrado es objeto de la retroalimentación necesaria para lograr que se corrija y evite cualquier situación similar en el futuro.

Confianza: Confiamos los unos en los otros, partiendo del principio universal de la buena fe, en cuanto a la información que nos brindan los compañeros, los ciudadanos, los proveedores y contratistas. La creación de un ambiente de confianza depende de la responsabilidad hacia la verdad en lo que se dice y lo que se hace.

Honestidad: los servidores públicos debemos actuar con la verdad, con decencia, justicia y honradez, Es responsabilidad de los servidores públicos de la Alcaldía de La Apartada incorporar buenas prácticas en la cotidianidad de nuestras acciones. Los recursos públicos son sagrados, ningún funcionario debe participar, propiciar, favorecer o permitir directa o indirectamente actos que atenten contra este principio.

La Administración Municipal actuará de manera decidida y firme con el concurso de los organismos de control del estado, para proteger el principio de Honestidad.

Equidad: Todo funcionario púbico debe recibir y brindar un trato respetuoso y considerado, en igualdad de condiciones, sin discriminación alguna por su posición, religión, y condición social.

Compromiso: La Alcaldía de La Apartada a través de sus servidores públicos dirigirá sus actividades de cumplimiento de las metas propuestas en el plan de desarrollo, en la búsqueda de elevar, comprometerse va más allá de una obligación, es poner en juego nuestras capacidades para sacar adelante todo aquello que se nos ha confiado. Es la coincidencia entre nuestra palabra dada, la disposición para cumplir nuestras metas, la política y objetivos de la calidad.

Servicio: Los servidores públicos de la Alcaldía de La Apartada prestarán la importancia debida a las solicitudes de la comunidad Apartadense brindando respuesta oportuna y veraz, orientando el cumplimiento de la gestión a la satisfacción de sus necesidades.

Solidaridad: Disposición de ayuda a los demás, trabajando en equipo, apoyándose mutuamente en las dificultades, causas y proyectos.

Tolerancia: Definida como la expresión más clara del respeto por los demás, y como tal es un valor fundamental para la convivencia pacífica entre las personas. Tiene que ver con el reconocimiento de los otros como seres humanos, con derecho a ser aceptados en su individualidad y su diferencia.

Lealtad: Los servidores públicos cumplirán con honor sus obligaciones, guardando la debida prudencia en el manejo de la información y el ejercicio de las relaciones interpersonales.

Transparencia: Los servidores públicos del Municipio de La Apartada orientaran su gestión dentro de principios de legalidad y equidad, en sus relaciones con la ciudadanía y abiertos a toda veeduría, comprometiéndose a entregar información clara, veraz, completa y oportuna a quien lo solicite.

9.2. Estructuras de Actividades Estratégicas

Para la implementación del Plan Estratégico de Tecnología de Información, se abordarán actividades estratégicas en el corto, mediano y largo plazo, que permitan alcanzar las acciones principales, no asociadas con proyectos- para la adecuada guía de la evolución institucional. Estas actividades estratégicas serán medidas durante la evaluación de avance del PETI que estará a cargo de la Unidad de Planeación de la Subsecretaría de TGI y que será divulgada a los interesados.

9.3. Plan Maestro o Mapa de ruta

Con base en el estado actual de apoyo de sistemas a los procesos institucionales se trabaja en forma integrada manteniendo flujos de información automáticos, oportunos y correctos en las dimensiones operativa, técnica, económica, comunicaciones, administrativa, jurídica, planeación y gerencial.

9.4. Proyección Área TI

Partiendo del análisis del Plan de Desarrollo se identificaron los proyectos que podrían incluir algún tipo de componente tecnológico. Esta información fue validada en una actividad conjunta con los usuarios responsables de las áreas y se verificó la viabilidad de realización de estos proyectos identificando los presupuestos asignados, fechas posibles de realización y condiciones técnicas iniciales de cada proyecto quedando de la siguiente manera.

PLAN OPERATIVO ANUAL DE INVERSIONES (POAI)				
SECTOR	Programa presupuestal	Producto	Indicador de producto	SGP LIBRE INVERSION
Tecnologías de la Información y las Comunicaciones	Facilitar el acceso y uso de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones en todo el territorio nacional	Servicio de acceso Zonas Wif	Realizar inversion en equimamiento tecnologico para implementar la construcción y uso de zonas wifi, para mejorar las comunicaciones.	$ 70.000.000
Tecnologías de la Información y las Comunicaciones	Facilitar el acceso y uso de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones en todo el territorio nacional	Servicio de apoyo en tecnologías de la información y las comunicaciones para la educación básica, primaria y secundaria	Instalar en las Instituciones educativas públicas del municipio las redes de acceso a las TICs y a los servicios de internet.	$ 50.000.000

10. PLAN DE COMUNICACIONES DEL PETI

El plan de comunicaciones es una herramienta que permite definir la estrategia de difusión del PETI; por lo tanto, una vez aprobado se comunicará a toda la entidad y a los interesados para iniciar la implementación de este. Se emitirán boletines informativos con la presentación del PETI, buscando la articulación entre las diferentes dependencias para un desarrollo eficiente de las tecnologías de la información y comunicación.

Lograr que los funcionarios y comunidad en general conozcan y generan confianza en lo relacionado con la planeación tecnológica del Municipio La Apartada, y la perspectiva de la Entidad frente ámbito tecnológico, depende en gran medida de las actividades de comunicación y difusión realizadas sobre el tema.

10.1. Objetivo

Uniformar y controlar el cumplimiento de las prácticas de trabajo.

Documentar el funcionamiento interno en lo relativo a descripción de tareas, ubicación, requerimientos y a los puestos responsables de su ejecución. Auxiliar en la inducción del puesto y en el adiestramiento y capacitación del personal.

Ayudar a la coordinación de actividades y a evitar duplicidades.

Apoyar el análisis y revisión de los procesos del sistema y emprender tareas de simplificación de trabajo como análisis de tiempos, delegación de autoridad, etc.

Construir una base para el análisis del trabajo y el mejoramiento de los sistemas, procesos y métodos.

Facilitar las labores de auditoria, la evaluación del control interno y su vigilancia.

10.2. Grupos de Interés

Las actividades de comunicación y difusión del proyecto PETI, se orientarán hacia los siguientes grupos:

Destinatarios internos:

Todos los funcionarios de la Subsecretaría de Tecnología y Gestión de la Información que se verán afectados por la ejecución del PETI.

Directores y responsables de procesos misionales y estratégicos.

La Dirección de Comunicaciones como responsable de la divulgación de las comunicaciones de la Entidad.

Destinatarios Externos:

Organismos de Control y Entidades Públicas que requieran información sobre la ejecución y avances del proyecto.

Decisores políticos en el medio local.

Medios de Comunicación.

Comunidad en general.

10.3. Medios para la divulgación

Por medio de la intranet de la entidad se dará a conocer el Plan Estratégico de TI (PETI).

Se realizará taller de sensibilización del PETI para que los directivos y los funcionarios conozcan cómo se alinean los procesos de la entidad con las tecnologías y cómo se realizará el seguimiento de los proyectos, planes y programas que se encuentran establecidos en el documento. Los medios de comunicación, responsables, actividades y plan de trabajo serán definidos en el Plan de Uso, Apropiación y Comunicaciones de TIC.

11. SEGUIMIENTO, CONTROL Y MEJORAS

La integración de información diferentes fuentes y momentos en el tiempo posibilita la consulta de información por parte de tomadores de decisiones de la administración pública que son base para, establecer líneas de base, Formular políticas, realizar el seguimiento de los indicadores y divulgar la información para la consulta por parte de los ciudadanos.

Disponer de alertas tempranas sobre el no cumplimiento de metas, facilitar el cierre de brechas existentes en este municipio lo cual se logra, con el estricto cumplimiento a los resultados esperados o en su defecto la definición de acciones correctivas en el corto y mediano plazo, buscando subsanar los inconvenientes que se presentan para alcanzar las metas propuestas.

La rendición de cuentas es una práctica social y política de interlocución entre la Administración Municipal y la ciudadanía, con el fin de generar transparencia, condiciones de confianza entre los ciudadanos, que busca fortalecer el control social.

Monitorear el progreso de la oferta de bienes y servicios institucionales y la percepción ciudadana sobre los resultados alcanzados con dichos bienes y servicios.

Palacio municipal - Carrera 7 No. 20-21
Barrio Daniel Alfonso Paz
alcaldia@laapartada-cordoba.gov.co
Teléfono - 604 - 810 4319