

PLAN ESTRATÉGICO DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACION -PETI-

2019-2022

FASE I



ELABORADO POR: Julián Adolfo Vásquez Ospina –Asesor de Informática-

REVISADO POR : Comité de Gobierno Digital -INCIVA-

APROBADO POR : Álvaro Rodríguez Morante –Director INCIVA-

Enero 22 de 2019

CONTENIDO

PAG.

INTRODUCCIÓN.....	2
OBJETIVOS.....	3
ALCANCE.....	3
MARCO NORMATIVO.....	3
RUPTURAS ESTRATÉGICAS.....	5
ANÁLISIS DE LA SITUACIÓN ACTUAL.....	6
Estrategia de TI.....	6
Uso y apropiación de la tecnología.....	7
Sistemas de información.....	7
Servicios Tecnológicos.....	9
Gobierno de TI.....	21
Análisis financiero.....	22
ENTENDIMIENTO ESTRATÉGICO.....	23
Modelo operativo.....	23
Necesidades de información.....	24
Alineación de TI con los procesos.....	25
MODELO DE GESTIÓN DE TI.....	26
Estrategia de TI.....	26
Objetivos estratégicos de TI.....	26
Alineación de la estrategia de TI con la estrategia de la institución pública.....	29

	PLAN ESTRATÉGICO DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN –PETI-	VERSIÓN: 00	
		FECHA: 22 DE ENERO DE 2019	Página 3 de 35

INTRODUCCION

En la Actualidad las empresas están comenzando a reconocer la importancia que la tecnología tiene para realizar sus procesos misionales, lo que la ha llevado a dejar de ser un factor de apoyo para convertirse en un parte fundamental que soporte todas las áreas de la organización.

El INCIVA como ente descentralizado de la Gobernación del Valle, está en la obligación de cumplir la política de gobierno digital impuesta en el decreto No 1008 del 14 de junio del 2018, Por el cual se establecen los lineamientos generales de la política de Gobierno Digital y se subroga el capítulo 1 del título 9 de la parte 2 del libro 2 del Decreto 1078 de 2015, Decreto Único Reglamentario del sector de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones. Es por eso que nace la necesidad de generar un plan de TI acorde con los lineamientos y exigencias del Ministerio de tecnologías de la información y las comunicaciones. (MinTic).

El presente documento genera las bases en la búsqueda de llegar al éxito en la implementación de una Arquitectura Empresarial articulada con el marco de referencia propuesto por el Ministerio de Tecnologías de la información y Comunicaciones (MinTic).

Es de entender que este documento estará sometido a constantes mejoras y documentación de los dominios de AE en la medida que estos se vayan Implementando.

COPIA CONFIDENTIAL

	PLAN ESTRATÉGICO DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN –PETI-	VERSIÓN: 00	
		FECHA: 22 DE ENERO DE 2019	Página 4 de 35

OBJETIVOS

El objetivo Principal del Plan Estratégico de las tecnologías de la información – PETI del Instituto para la Investigación y la Preservación del Patrimonio Cultural y Natural del Valle del Cauca – INCIVA es promover la modernización de la administración de la entidad apoyados en el uso de las TIC para contribuir en la difusión de la información que esta misma provee.

Objetivos Específicos

- Implementar los lineamientos para una correcta gestión de recursos tecnológicos e infraestructura de la información.
- Generar estrategias que lleven a la correcta implementación de una Arquitectura Empresarial de acuerdo al marco de referencia de MinTIC y las buenas prácticas de TI.
- Generar conciencia del valor y el uso estratégico de TI en la entidad.

ALCANCE

El plan estratégico de tecnologías de la información “PETI” se presenta para el periodo comprendido entre los años 2019 – 2022 y busca generar estrategias que lleven a la correcta implementación de una Arquitectura Empresarial (AE) de acuerdo a los lineamientos propuestos por el marco de referencia de Min TIC.

Inicialmente se darán las bases para la implementación de los dominios del marco de referencia AE:

- Estrategia de TI
- Gobierno de TI
- Sistemas de Información
- Servicios Tecnológicos
- Uso y apropiación

Es de anotar que el presente documento aplica para todas las áreas de la entidad y presentará actualizaciones y/o mejoras de acuerdo a las necesidades, Y demás factores que se generen durante la actual vigencia. Teniendo en cuenta que el INCIVA cuenta con una sede central y 5 centros operativos, los cuales 4 se encuentran fuera de la ciudad de Cali, el alcance de este plan estratégico será para la sede central del INCIVA y el Museo de Ciencias Naturales Federico Carlos Lehmann, ubicado en la Avenida Roosevelt # 24-80 de la ciudad de Cali, Valle del Cauca.

	PLAN ESTRATÉGICO DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN –PETI-	VERSIÓN: 00	
		FECHA: 22 DE ENERO DE 2019	Página 5 de 35

MARCO NORMATIVO

El presente plan está regido por las siguientes normas y/o decretos y lineamientos del orden nacional:

- Que la ley 1753 de 2015, Por la cual se expide el Plan Nacional de Desarrollo 2014-2018 “Todos por un nuevo país” en el artículo 45 establece:” Estándares, modelos y lineamientos de tecnologías de la información y las comunicaciones para los servicios al ciudadano”
- Que mediante el decreto 1008 de 2018, se define la política de Gobierno Digital, por el cual se establecen los lineamientos generales de la política de Gobierno Digital, la cual tiene por objeto 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.
- Que mediante Decreto N°415 de 7 de marzo 2016, en lo relacionado con la definición de los lineamientos para el fortalecimiento institucional en materia de tecnologías de la información y las comunicaciones
- Que la Ley 1341 de 2009, en el Parágrafo de su artículo 38 establece que: “Las autoridades territoriales implementarán los mecanismos a su alcance para gestionar recursos a nivel nacional e internacional, para apoyar la masificación de las TIC, en sus respectivas jurisdicciones”.
- Que la Ley 1474 de 2011, 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.
- Que, a su turno, el artículo 232 de la Ley 1450 de 2011 prevé, sobre la Racionalización de trámites y procedimientos al interior de las entidades públicas. Que: los organismos y entidades de la Rama Ejecutiva del Orden Nacional y Territorial procederán a identificar, racionalizar y simplificar los procesos, procedimientos, trámites y servicios internos, con el propósito de eliminar duplicidad de funciones y barreras que impidan la oportuna, eficiente y eficaz prestación del servicio en la gestión de las organizaciones.
- Que a su turno el Decreto – Ley 019 de 2012, por el cual se dictan normas para suprimir o reformar regulaciones, procedimientos y trámites innecesarios existentes en la Administración Pública, estableció en su artículo 4, en relación con la celeridad en las actuaciones administrativas, que: “Las autoridades tienen el impulso oficioso de los procesos administrativos; deben utilizar: formularios gratuitos para actuaciones en serie, cuando la naturaleza de ellas lo haga posible y cuando sea asunto de su competencia, suprimir los trámites innecesarios, sin que ello las releve

	PLAN ESTRATÉGICO DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN –PETI-	VERSIÓN: 00	
		FECHA: 22 DE ENERO DE 2019	Página 6 de 35

de la obligación de considerar y valorar todos los argumentos de los interesados y los medios de pruebas decretados y practicados; deben incentivar el uso de las tecnologías de la información y las comunicaciones a efectos de que los procesos administrativos se adelanten con diligencia, dentro de los términos legales y sin dilaciones injustificadas; y deben adoptar las decisiones administrativas en el menor tiempo posible”.

- Que en concordancia con lo anterior, el artículo 63 del Decreto 067 del 31 de Julio de 2009, mediante el cual se creó el estatuto básico de la Administración Municipal, consagra que con el fin de mejorar la atención de los servicios y cumplir con eficacia y eficiencia los objetivos, políticas y programas de las dependencias centrales, el alcalde, previo estudio de viabilidad y conveniencia emitido por el DAFP, podrá organizar con carácter permanente o transitorio, grupos internos de trabajo que sean necesarios. También podrá con el mismo procedimiento, fusionar o suprimir los que hayan creado, cuando el desarrollo de los procesos, competencias y funciones de las dependencias así lo exija.
- Que mediante Decreto N° 2573 de 2014, se reglamenta parcialmente la Ley 1341 de 2009 y que en el mismo decreto se define el componente de Privacidad y Seguridad de la información que incluye el modelo de seguridad y privacidad de la información (MSPI), y para ello cuenta con una serie de guías anexas que ayudan a las entidades a cumplir con lo solicitado permitiendo abordar de manera detallada cada una de las fases del modelo, buscando a su vez comprender cuales son los resultados a obtener y como desarrollarlos.
- Que mediante el CONPES - 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 país”.
- Que mediante Resolución N° 0002405 de 25 de noviembre de 2016, por el cual se adopta el sello de la excelencia Gobierno en Línea y se conforma su comité.
- Que mediante Resolución N° 0002710 del 3 de octubre de 2017, “Por la cual se establecen lineamientos para la adopción del protocolo IPv6”
- Que mediante el decreto 415 de 2016, se adiciona al decreto único reglamentario de la función pública la definición de lineamientos para el fortalecimiento institucional en materia de tecnologías de la información y las comunicaciones.
- Que mediante el decreto 1499 de 2017, se modifica el decreto 1083 de 2015 y se definen los lineamientos del modelo integral de planeación y

	PLAN ESTRATÉGICO DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN –PETI-	VERSIÓN: 00	
		FECHA: 22 DE ENERO DE 2019	Página 7 de 35

gestión para el desarrollo administrativo y la gestión de la calidad para la gestión pública.

RUPTURAS ESTRATÉGICAS

El Instituto para la Investigación y la Preservación del Patrimonio Cultural y Natural del Valle del Cauca – INCIVA, busca ser una organización alineada con las nuevas tecnologías y marcos de trabajo de TI.

Por lo anterior se considera, que la gestión de TI ha sido tradicionalmente un proceso de apoyo, hoy en día es necesario convertirlo en un pilar fundamental en la consecución de sus objetivos, ayudando a presentar una organización moderna, con mejores prácticas, de cara a dar un servicio de la mejor calidad al ciudadano y público interno, por lo cual es necesario plantear la inquietudes que surgen del análisis de madurez de TI, con el fin de fomentar el cambiar paradigmas y adoptar pensamientos que consideren la tecnología como un área fundamental:

- La gestión de tecnología debería ser mas que un proceso de soporte, reparación y de provisión de equipos de cómputo, en el mundo de hoy TI es un factor estratégico para la organización.
- Se hace evidente la necesidad del Plan Estratégico de TI
- Realizar desarrollos al interior de la organización es tan viable como contratar o comprar soluciones de software, sin embargo, hay que definir muy bien el alcance de ambas opciones.
- Se requiere la implementación de indicadores para la medición de los servicios de TI y del uso y apropiación de los sistemas.
- Definir los estándares de integración de sistemas con el fin de facilitar la transferencia de información entre ellos.
- Es necesario definir estándares para la gestión de la calidad en la información.
- Fortalecer el análisis de la información en todas las áreas.
- Promover la disponibilidad de la información como factor fundamental en la toma de decisiones.
- Desarrollar e implementar soluciones de cara al ciudadano que den valor agregado y permitan mejorar la imagen de eficiencia y buen servicio.

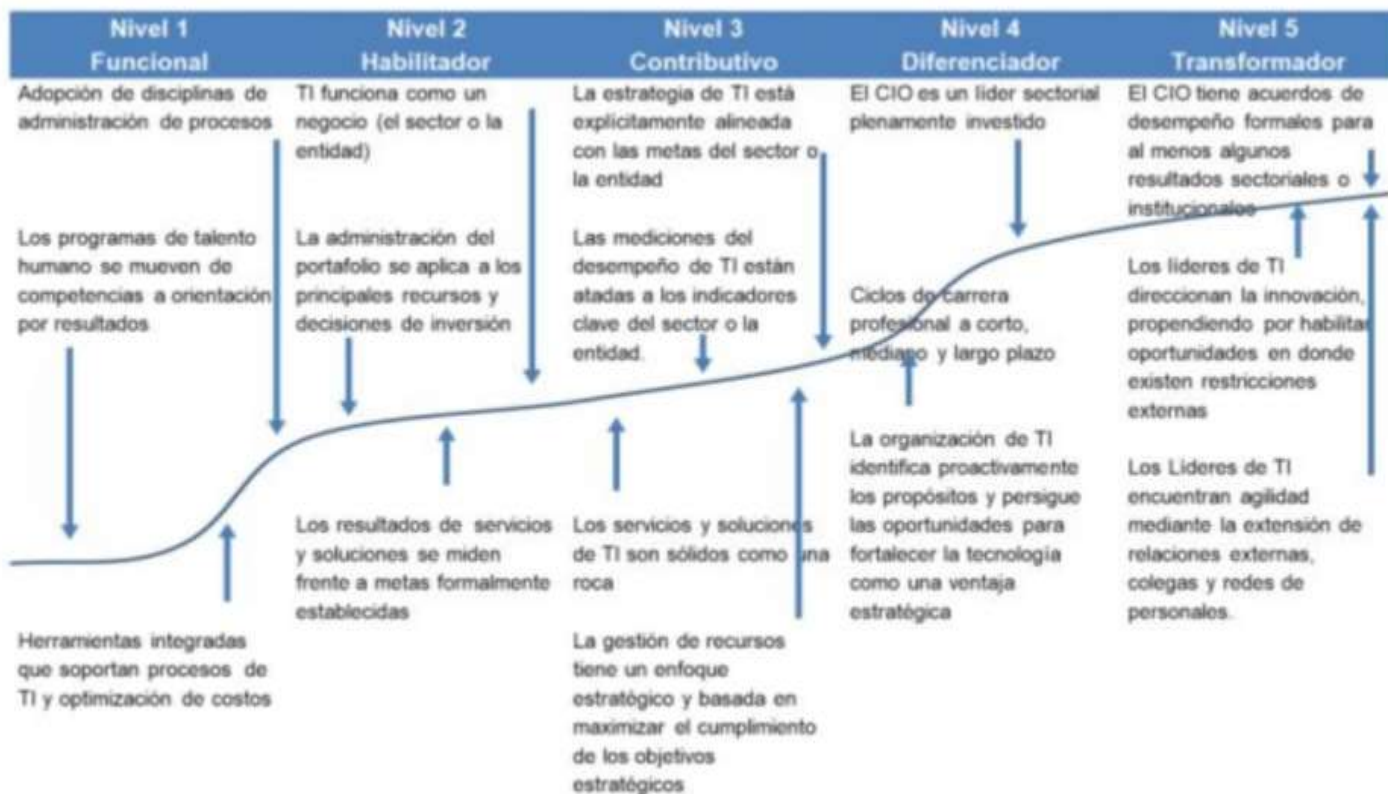


Imagen: Niveles de madurez de la Gestión - Gartner

ANÁLISIS DE LA SITUACIÓN ACTUAL

Estrategia de TI

El Instituto para la Investigación y la Preservación del Patrimonio Cultural y Natural del Valle del Cauca –INCIVA, por ser una entidad del estado, está regida por la normatividad de orden nacional y territorial y en muchas ocasiones por decisiones de la administración que se encuentra en ese momento no se va más lejos del cumplimiento de la ley.

Sin embargo, hoy en día aún no se ha dado un rol fundamental completamente a TI, aún falta dar ciertos pasos para crear un área estratégica de TI en lugar de ser un área netamente de apoyo y soporte.

	PLAN ESTRATÉGICO DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN –PETI-	VERSIÓN: 00	
		FECHA: 22 DE ENERO DE 2019	Página 9 de 35

Uso y apropiación de la tecnología,

Sistemas de información

- **Nombre:** Sistema de administración Financiera ERP Vigente

Descripción: Tiene como objetivo ser un instrumento para la rendición de cuentas, viabilizar la gestión contable y generar condiciones de transparencia sobre el uso, gestión y conservación de los recursos y su patrimonio.

Permite la administración y seguimiento de los diferentes tipos de ingresos o egresos que posee la entidad.

Se lleva el registro de todos los datos básicos como características tributarias de los funcionarios y proveedores de la entidad además permite mediante el programa de facturación el registro e cuentas por pagar a los mismos.

Genera los correspondientes registros contables y presupuestales.

Administración y soporte: la administración, actualización, mantenimiento, soporte, seguimiento y control del sistema, es realizado por la empresa desarrolladora contratista.

- **Nombre:** Sigecem (sistema de gestión documental)

Descripción: Es un sistema de gestión documental que permite administrar el flujo de documentos e todo tipo para apoyar la labor del área de Gestión documental y de la Radicación de documentos en la entidad, permitiendo llevar a cabo la administración de los documentos de una forma más eficiente, eficaz y con menores costos.

-Agiliza los trámites de los procesos documentales.

-Controla el cumplimiento de los términos de vencimiento.

-Minimiza el riesgo de pérdida de documentos.

-Mejora la conservación e integridad de los documentos evitando su manipulación.

-permite la consulta de la información de los documentos radicados y sus imágenes digitalizadas.

Administración y soporte: la administración, mantenimiento, soporte, seguimiento y control de Sigecem, es realizado por la empresa proveedora contratista.

	PLAN ESTRATÉGICO DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN –PETI-	VERSIÓN: 00	
		FECHA: 22 DE ENERO DE 2019	Página 10 de 35

- **Nombre:** GLPI (Mesa de Servicios)

Descripción: Es una herramienta que permite la recolección de solicitudes de soporte en todas las áreas en la entidad, permitiendo la comunicación entre el usuario solicitante y le área de sistemas. La solicitud se lleva a cabo por medio del diligenciamiento de un formulario.

Administración y soporte: la administración, mantenimiento, soporte, seguimiento y control de, es realizado por el asesor de informática.

- **Nombre:** Portal web oficial del INCIVA

Descripción: El sitio web de la entidad es un portal público que permite que el ciudadano tenga entera información de la entidad, no solo de los servicios y recursos que presta sino de todo lo perteneciente a la institución. como lo es: Directorio de funcionarios, Organigrama, Mapa de procesos. Y la gestión institucional: Rendición de cuentas, Planes y programas, Informes, Metas e indicadores de gestión, Información financiera y contable, Mapa institucional de riesgos, Proyectos de inversión, Acuerdo laboral, Organizaciones sindicales, Entes de control.

Administración y soporte: la administración, actualización, de la página es realizado por el área de divulgaciones, y el mantenimiento, soporte, seguimiento y control, de es realizado por la empresa diseñadora contratista.

- **Nombre:** Google Apps

Descripción: Google Apps es la plataforma utilizada para la aplicación de correo institucional y almacenamiento en la nube en la entidad, con el fin de identificar de manera oficial a la institución; confirma que el remitente es una entidad formal y de confianza. (@INCIVA.GOV.CO)

Además de ser utilizado como medio de comunicación oficial y evidenciado dentro de la misma institución.

El almacenamiento en la nube se utiliza como una herramienta de manejo y administración de archivos oficiales de la institución entre funcionarios y también para la realización de Backup de la

	PLAN ESTRATÉGICO DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN –PETI-	VERSIÓN: 00	
		FECHA: 22 DE ENERO DE 2019	Página 11 de 35

información importante que los funcionarios manejen con respecto a la institución.

Administración y soporte: la administración de cuentas, y gestión de pagos del servicio es realizado por el asesor de informática. El mantenimiento, soporte, seguimiento y control, de es realizado por la empresa dueña de la plataforma y prestadora el servicio.

Servicios Tecnológicos

Estrategia y gobierno

Condiciones generales

- El mantenimiento preventivo de equipos debe realizarse con una periodicidad de 12 meses.
- El área de sistemas es la encargada de la programación y ejecución del mantenimiento preventivo de los equipos de cómputo.
- La información respaldada de la sede central se almacena inicialmente en el servidor de almacenamiento en la nube.
- Los usuarios deben trabajar la información de la entidad en los equipos institucionales que están dentro del dominio de la misma, y no deben almacenar información personal.
- Los usuarios deben realizar backup de la información de la entidad en el almacenamiento en la nube con una periodicidad de 30 días, quedando constancia de su realización firmando el formato, FO-PNIF-04
- A los usuarios que se retiran de la entidad se les realiza un backup completo de la información almacenada en la nube y correo electrónico.
- Todos los requerimientos a sistemas se deberán tramitar a través de la mesa de servicios en el link de soporte a sistemas en la cual se diligencia el formulario para el envío de ticket, una vez recibido el ticket el personal de sistemas atenderá el requerimiento.
- La información backup de la información será custodiada por el proveedor del almacenamiento en la nube.

Descripción del procedimiento
Adquisición, instalación y soporte de software y hardware.

No	DESCRIPCION DE LA ACTIVIDAD	RESPONSABLE	REGISTRO	PUNTOS DE CONTROL
1	GESTION DE COMPRA DE SOFTWARE y HARDWARE: -El área respetiva presenta al área de sistemas los requerimientos de software o hardware con la respectiva sustentación de la necesidad. - El asesor de informática perteneciente área mencionada evalúa la necesidad, elabora y pasa el oficio de requerimiento explicando la necesidad a la dirección. Acorde a los procedimientos vigentes del Sistema de Gestión. -Si se aprueba, el oficio de requerimiento va a presupuesto donde se elabora la disponibilidad (CDP). - Con el CDP el asesor de informática elabora los Estudios Previos y se Pide el producto por Licitación o por el sistema de “Colombia compra Eficiente” -Cuando llega el producto es recibido por área de sistemas y la factura pasa a Presupuesto donde elaboran el “CRP”, tanto el CRP como una copia de la factura son enviados a Almacén para darle Ingreso al hardware, o a sistemas en caso de software. -El CDP y la factura también	-Área de sistemas -Dirección -Presupuesto -Jurídica -Comité evaluador -Almacén -Contabilidad -Tesorería	-Requerimiento -CDP -Estudios Previos -Licitación -Factura -CRP	x

	<p>pasan a Contabilidad y después a Tesorería para su respectivo ingreso contable.</p>			
2	<p>PUESTA EN OPERACIÓN DEL SOFTWARE O HARDWARE:</p> <ul style="list-style-type: none"> -El personal del área de sistemas instala el software o hardware en la respectiva área requerida. -Se migra la información del área pertinente desde otros sistemas, si la hay. -se ejecutan pruebas del sistema. -se realiza la capacitación del uso el sistema a los usuarios del área. -se estabiliza el sistema y se entrega al usuario encargado. 	<p>-Área de sistemas. -Área pertinente.</p>	<p>de</p> <p>-Formato de capacitación o inducción -FO-PINF-01 Hoja de vida de equipos</p>	<p>x</p>
3	<p>OPTIMIZACION DEL SOFTWARE O HARDWARE:</p> <ul style="list-style-type: none"> -El área pertinente al sistema instalado genera una solicitud por medio de un ticket en la mesa de servicios. -Personal del área de sistemas atiende el ticket. -se inicia la operación de las funcionalidades que no se incluyeron en la instalación o pruebas del sistema de acuerdo a lo solicitud del usuario del área pertinente, optimizando los servicios que presta el sistema. -Al estar resuelta la solicitud, el ticket se da por cerrado y solucionado. 	<p>-Área de sistemas. -Área pertinente.</p>	<p>de</p> <p>-Ticket de la mesa de servicios</p>	<p>x</p>
	<p>LICENCIAMIENTO DEL</p>	<p>-Área de</p>	<p>-Contrato.</p>	<p>x</p>

	SOFTWARE: - Todos los softwares de la entidad están licenciados y deben renovarse, para ello se suscribe un contrato de mantenimiento con el proveedor, este a su vez da soporte y asistencia en caso de fallas o de mejoras.	sistemas. -Área pertinente. -Empresa contratista del software o proveedor		
--	---	---	--	--

Mantenimiento de equipos de cómputo

No	Descripción de la actividad	RESPONSABLE	REGISTRO	PUNTOS DE CONTROL
1	PROGRAMACIÓN DE MANTENIMIENTO: El asesor de Informática realiza el cronograma de mantenimiento preventivo de los equipos de cómputo.	-Asesor de informática	-Cronograma del mantenimiento preventivo de computadores de la sede central del INCIVA	x
2	COORDINACIÓN DE FECHAS DE MANTENIMIENTO: El Asesor de informática por medio del correo institucional informa y envía el cronograma y el Plan de mantenimiento preventivo a los usuarios de la entidad que son encargados de sus respectivos equipos de computo	-Asesor de informática -Usuario encargado de equipo de cómputo de áreas pertinentes.	-Correo informativo -Cronograma del mantenimiento preventivo de computadores de la sede central del INCIVA -Plan de mantenimiento de computadores de la sede central el INCIVA	x
3	EJECUCION DEL MANTENIMIENTO: -El auxiliar de sistemas siguiendo el cronograma, solicita el equipo de cómputo al usuario	-Auxiliar de sistemas -Usuario encargado de equipo de cómputo de áreas pertinentes.	-FO-PINF-01 Hoja de vida de equipos	x

<p>encargado del equipo del área pertinente.</p> <p>-lleva el equipo al área de sistemas donde verifica que lo reportado en la hoja de vida sea correcto y toma la información (seriales de periféricos y unidades internas, etc.) para posteriormente actualizar la hoja de vida si es necesario.</p> <p>-posteriormente el equipo es desensamblado y se realiza mantenimiento de hardware completo como está estipulado en el Plan de mantenimiento.</p> <p>-acto seguido el equipo es ensamblado y se traslada al área del usuario encargado, donde se realiza mantenimiento preventivo y actualización de software</p> <p>-el equipo se le entrega al usuario encargado, se le muestra la hoja de vida actualizada para que este la revise junto con la ficha del informe del mantenimiento. Esta es firmada por el usuario encargado.</p>			
--	--	--	--

Backup de información de los funcionarios de la entidad.

No	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD	RESPONSABLE	REGISTRO	PUNTOS DE CONTROL
1	INDUCCIÓN Y CONFIGURACION DE BACKUP EN LA NUBE: -El área de sistemas se encarga de dar la inducción de: la realización	-Área de sistemas -Funcionarios de la entidad	-asistencia de inducción o reinducción	x

	<p>de copia de seguridad en la nube a los usuarios de la entidad por medio de sus respectivas cuentas de correo institucional en la plataforma de GOOGLE. por medio de GOOGLE DRIVE. Donde cada usuario posee 30GB de almacenamiento para uso exclusivo de copias de seguridad e información institucional.</p> <p>-los usuarios deben firmar la respectiva asistencia a la inducción.</p> <p>-después de la realización del mantenimiento de los equipos de cómputo, a los usuarios se les realiza reinducción para la realización de copia de seguridad en la nube.</p>			
2	<p>REALIZACION Y DEL BACKUP:</p> <p>-El asesor de informática envía recordatorios e la realización del backup en la nube a los funcionarios por medio del correo institucional a menos 2 veces al mes.</p> <p>-los funcionarios de la entidad deberán realizar copias de seguridad de su información institucional en la nube por medio de la plataforma de GOOGLE DRIVE del correo institucional al menos una vez al mes.</p>	<p>-Asesor de informática</p> <p>-Funcionarios de la entidad</p>	<p>-correos informativos</p> <p>-registro de backup en la plataforma GOOGLE DRIVE</p>	

Seguimiento y verificación del almacenamiento y backup de la información de los funcionarios

No	DESCRIPCION DE LA ACTIVIDAD	RESPONSABLE	REGISTRO	PUNTOS DE CONTROL
1	<p>VERIFICACION DEL BACKUP – AUXILIAR DE SISTEMAS:</p> <p>-El área de sistemas efectúa una revisión mensual de la información almacenada por los funcionarios de la entidad en las cuentas institucionales de GOOGLE DRIVE una a una, donde por medio del formato FO–PINF-04 “REGISTRO DE CONTROL DEL BACKUP O COPIA DE SEGURIDAD” registra las fechas de la realización del backup. Y toma las firmas de los respectivos funcionarios al final de la revisión.</p>	<p>-Área de sistemas -Funcionarios de la entidad</p>	<p>-Formato FO–PINF-04 “REGISTRO DE CONTROL DEL BACKUP O COPIA DE SEGURIDAD”</p>	<p>x</p>
2	<p>SOLICITUD POR PARTE DEL AREA DE SISTEMAS.</p> <p>-Si el funcionario hace caso omiso al correo recordatorio del backup o a la revisión mensual, se le informará al Asesor de sistemas para que reitere la solicitud.</p>	<p>-Área de sistemas</p>	<p>-correos informativos -Formato FO–PINF-04 “REGISTRO DE CONTROL DEL BACKUP O COPIA DE SEGURIDAD”</p>	<p>x</p>

Backup de los sistemas de información

No	DESCRIPCION DE LA ACTIVIDAD	RESPONSABLE	REGISTRO	PUNTOS DE CONTROL
1	BACKUP SISTEMA DE INFORMACIÓN- FIRSTSOFT: -El backup es realizado por el software Syncbackup Free v.8.2 configurado en el equipo de sistemas. -el backup es realizado dos veces al día, a las 1:00pm y a las 7:00pm Esto con el fin de respaldar los datos ingresados por los usuarios después de que terminan labores al medio día y al final el día respectivamente. El backup es realizado a través de la red de domino, y respaldado en disco duro externo.	-Asesor Sistemas de -Auxiliar De sistemas	-registro de copia de seguridad	
2	REALIZACION DEL BACKUP DE SERVIDORES: -El servidor de dominio realiza una copia de seguridad del sistema operativo renovada diariamente, configurado en el mismo sistema operativo. -el back up del servidor de Gestión documental es hecho por la empresa contratada.	-Asesor sistemas de -Auxiliar de sistemas -Empresa contratista	-registro de copia de seguridad	
3	VERIFICACIÓN DEL BACKUP: El backup de FIRSTSOFT es enviado semanalmente a la empresa de soporte contratada, para mantenimiento y actualizaciones, donde el	-Asesor sistemas de -Auxiliar de sistemas -Empresa contratista	-registro de copia de seguridad	



	backup es verificado.			
--	-----------------------	--	--	--

Solicitudes de soporte y resoluciones en general.

No	DESCRIPCION DEL ACTIVIDAD	RESPONSABLE	REGISTRO	PUNTOS DE CONTROL
1	<p>INDUCCION DEL USO DE LA MESA DE SERVICIOS:</p> <p>-El personal del área de sistemas realiza inducción a cada uno de los funcionarios vinculados al servidor de dominio, donde se les explica el modo de acceso a la mesa de servicios por medio del link:</p> <p>https://helpdesk.inciva.gov.co:81.</p> <p>-también se les explica el modo de hacer una solicitud por medio de un ticket</p>	<p>-Área de sistemas</p> <p>-Funcionarios de la entidad</p>		
2	<p>SOLICITUDES DE SOPORTE:</p> <p>El funcionario: que desee ayuda o soporte debe ingresar al link de la mesa de servicios y diligenciar el formulario para envío del ticket.</p> <p>-TIPO: se indica el tipo de solicitud entre: INCIDENCIA O REQUERIMIENTO</p> <p>-CATEGORIA: se indica la categoría deseada entre: Instalación configuración de hardware o software.</p> <p>-USUARIO EN SEGUIMIENTO: usuario que manda la solicitud</p> <p>-CORREO ELETRONICO: correo electrónico institucional del solicitante.</p> <p>-URGENCIA: se indica la urgencia de la solicitud: muy alta, alta, baja o muy baja.</p> <p>-TITULO: se indica el tema a tratar en la solicitud</p>	<p>Área de sistemas</p>	<p>-Ticket de la mesa de servicios</p>	

	<p>-DESCRIPCION: se da una corta explicación de la solicitud.</p> <p>-ADJUNTAR: se sube información referente a la solicitud, máximo 120mb</p> <p>Por ultimo de le da al botón de ENVIAR.</p> <p>El asesor de informática recibe el ticket en su interfaz de administración de la mesa de servicios.</p>			
3	<p>RESOLUCION DE LAS SOLICITUDES:</p> <p>-Una vez el asesor de informática recibe el ticket, procede a darle solución a la solicitud o a informar al auxiliar de sistemas.</p> <p>-cuando el funcionario da por solucionada la solicitud, se cierra el ticket y se marca como "resuelto"</p>	<p>-Área de sistemas</p> <p>-Funcionarios de la entidad</p>		<p>-Ticket de la mesa de servicios</p>

Infraestructura

Entre los componentes de la infraestructura se cuentan con:

-Servidores y equipos: Actualmente la entidad cuenta con 2 servidores de diferentes marcas (IBM y DELL) funcionando, de los cuales ninguno cuenta con garantía.

Descripción	Marca	Memoria RAM	Disco Duro	Tarjeta de video	Fecha	Garantía	Condición	Número de Equipos
Power Edge T130 INTEL XEON	DELL	2 módulos DE 4 GBS, 8GB en total	2 TERA	1 GIGA	DESDE 2017	No tiene garantía	En buen estado y funcionando	22
SYSTEM X3400 M3 INTEL XEON	IBM	2 módulos DE 4 GBS, 8GB en total	500 GIGAS Y 300 GIGAS	N/A	DESDE 2011	No tiene garantía	En buen estado y funcionando	22

	PLAN ESTRATÉGICO DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN –PETI-	VERSIÓN: 00	
		FECHA: 22 DE ENERO DE 2019	Página 21 de 35

Periféricos:

Periférico	Número
Impresoras	4
Multifuncionales	2
scanner	4

Seguridad

Dominio Y Directorio activo:

El directorio activo de la entidad está configurado en el servidor de Dominio el cual funciona en Windows server 2016, adicionalmente posee servicios de DNS, DHCP (virtual y físico).

La Red de la entidad tiene alrededor de 150 usuarios indiferente del tipo de vinculación. Y 22 usuarios vinculados al servidor de Dominio.

Navegación segura y sana:

El servidor de dominio navega bajo un DNS con filtro donde restringe el acceso a las siguientes categorías de páginas web:

- Películas
- televisión
- Radio stream
- proxy/navegación anónima
- desnudos
- sexualidad
- pornografía

El objetivo de estas restricciones es asegurar la disponibilidad y productividad de la red, evitando el cuello de botella y otros inconvenientes que pueden ocasionar el uso de las páginas restringidas.

Firewalls y seguridad perimetral:

Se tiene un antivirus con firewall en alta disponibilidad como esquema de seguridad perimetral. Para seguridad de acceso remoto se cuenta con accesos VPN para opciones de revisión y soporte y gestión de ancho de banda.

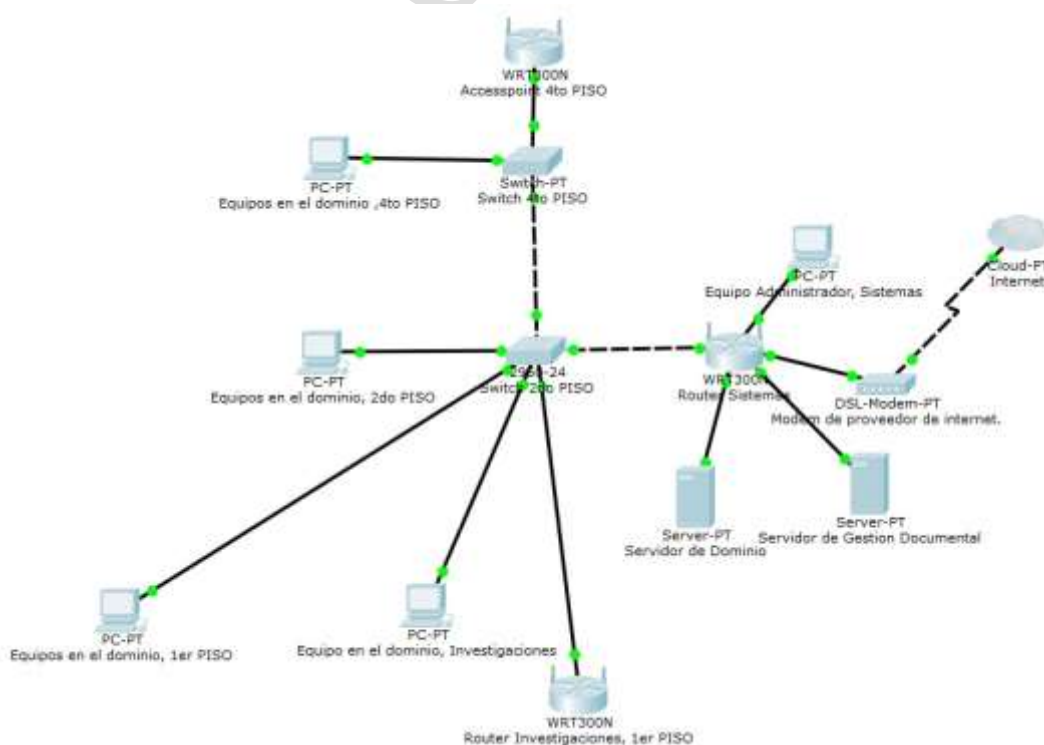
Para el control de antivirus se tiene licencias para todas las estaciones de trabajo del antivirus, ESET NOD, que es controlado y actualizado desde cada equipo de manera automática y desde la estación central del servidor de dominio.

Respecto a los esquemas de back up se cuenta con el procedimiento anteriormente mencionado en **servicios tecnológicos**.

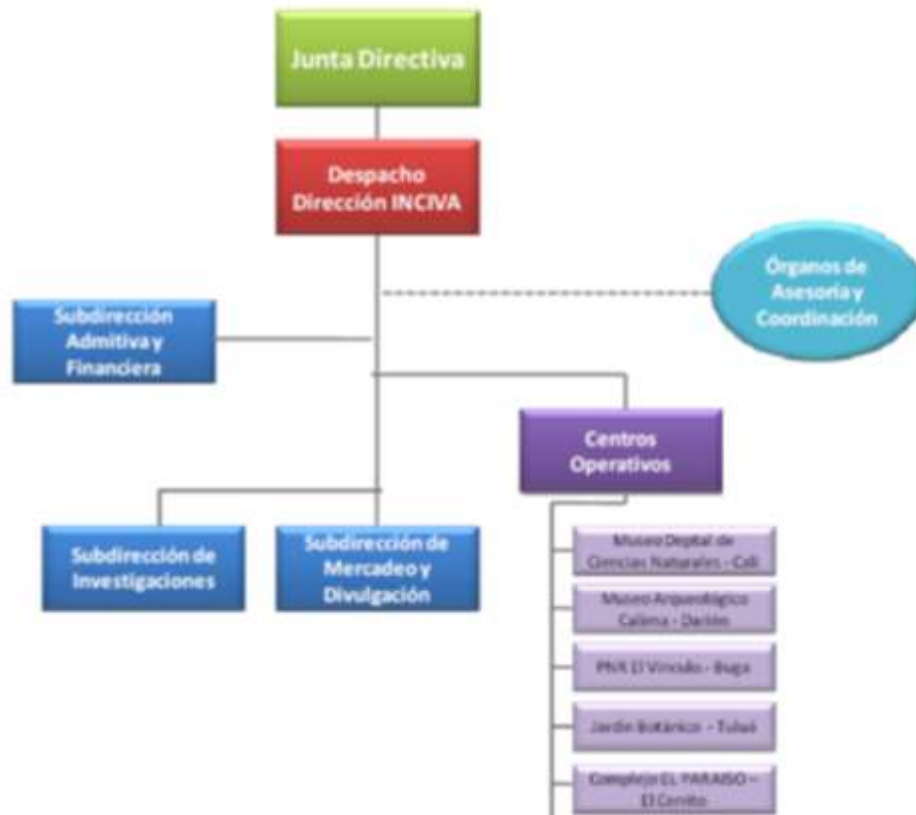
Redes

Clase de usuarios	Número de Usuarios	Conectividad	Internet
Administración Inciva, sede central	21	Alámbrica/vinculados al dominio	CORREO E INTERNET BANDA ANCHA 20MB
Laptops usuarios de Inciva, sede central	3	WIFI/vinculados al dominio	
Laptops personales, teléfonos de usuarios de Inciva y de contratistas.	Alrededor de 175	WIFI	

Mapa de redes



Gobierno TI



Organigrama INCIVA.

Actualmente La entidad no ha establecido una estructura organizacional de gobierno TI de acuerdo a los lineamientos del dominio propuesto por el ministerio de tecnologías de la información y las comunicaciones (MinTic)., a continuación, se enlistarán los cargos del área de sistemas perteneciente a los Órganos de asesoría y coordinación del INCIVA y se describirá de manera resumida la estructura funcional que forma el área.

Cargo	Profesión
Asesor de informática	Ingeniero de sistemas
Auxiliar de sistemas	Ingeniero de sistemas, contratista

	PLAN ESTRATÉGICO DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN –PETI-	VERSIÓN: 00	
		FECHA: 22 DE ENERO DE 2019	Página 24 de 35

Se distribuyen las siguientes funciones en el Asesor de Informática y el Auxiliar de sistemas:

Asesor de Informática: Lidera la definición de las políticas de seguridad de la institución, estrategias, sistemas de información, las telecomunicaciones, seguridad informática y acciones relacionadas con las plataformas tecnológicas para garantizar la disponibilidad de los servicios tecnológicos de la entidad, mejorar la prestación del servicio y facilitar la toma de decisiones. También posee la experiencia técnica, y la flexibilidad de interactuar con una variedad de usuarios y actores de todos los niveles; internamente (funcionarios, directores, finanzas, etc.) y externamente (auditores, clientes, proveedores y asociaciones de profesionales). Además de coordinar el mantenimiento de infraestructura y Backup de la Información.

Auxiliar de sistemas: Se encarga de ejecutar el soporte, mantenimiento, actualización y crecimiento de la infraestructura de tecnología de información en lo que corresponde a la instalación de software, hardware, redes y seguridad informática. Además, recolecta información para la actualización del plan de contingencia de la entidad y hojas de vida de los equipos de cómputo y periféricos.

Análisis financiero

A continuación, se resumirá el manejo presupuestal con respecto al Área de sistemas con respecto a TI en la siguiente tabla:

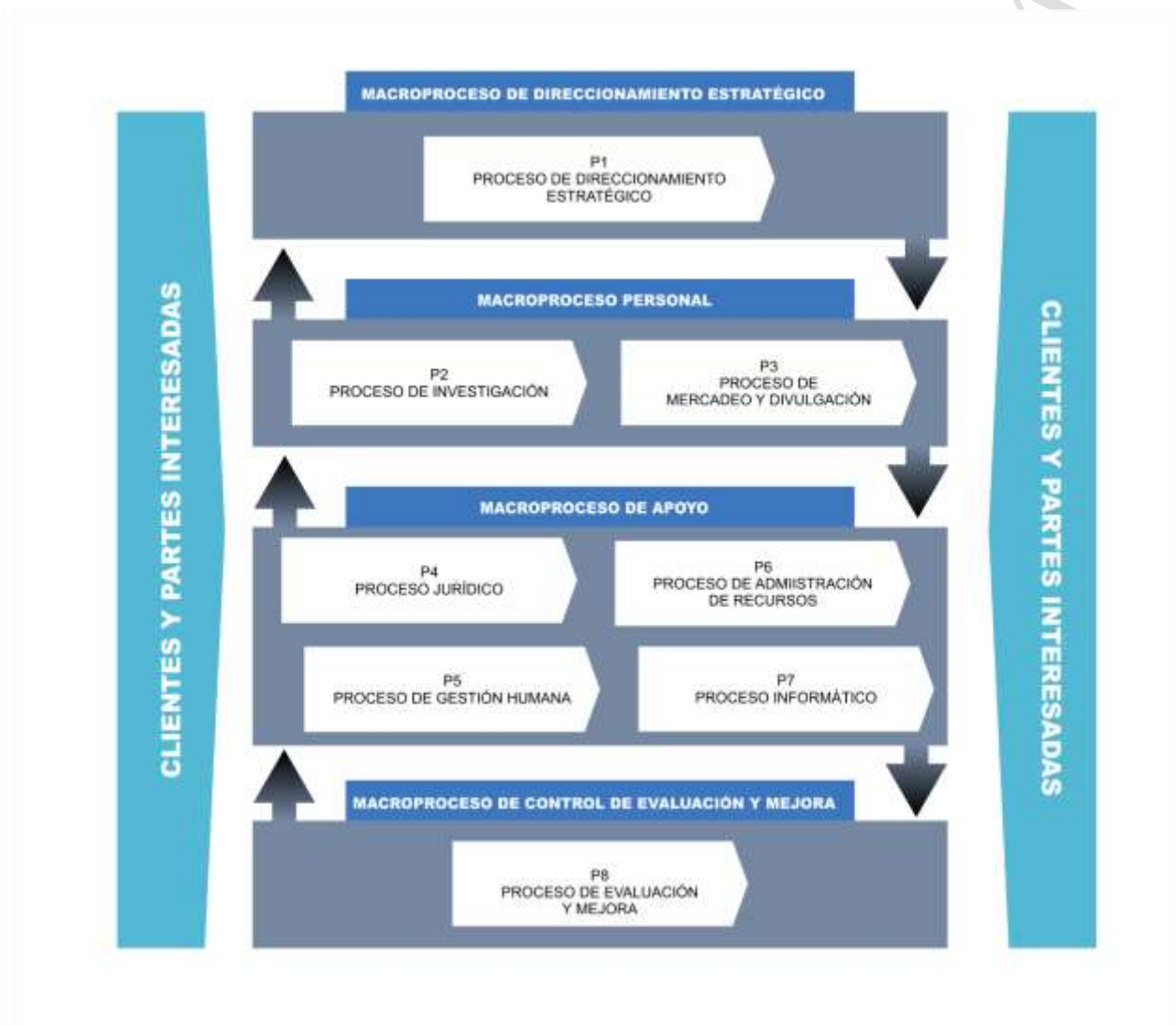
Bien, Obra o Servicio	Presupuesto
Contrato de soporte de software: FIRSTSOFT	\$26.340.000
Contrato de software de Gestión Documental	\$35.000.000
Servicio de internet ERT	\$25.000.000
Servicio de correo, Drive en la nube y demás aplicaciones: GOOGLE APPS	\$17.000.000
Actualización soporte Antivirus: ESET ENDPOINT	\$1.616.000
Página WEB, hosting y dominio	\$23.832.000
Suministros de computo	\$50.000.000
Suministros de mantenimiento y demás elementos	\$500.000

A este presupuesto se le hacen ajustes periódicamente de acuerdo a los requisitos y necesidades de los diferentes proyectos de la entidad.

ENTENDIMIENTO ESTRATÉGICO

Modelo operativo

- El Inciva tiene implementado un modelo de operación por procesos el cual permite una articulación entre dependencias, Actualmente contempla 8 procesos distribuidos en 4 macro procesos:



Mapa de procesos INCIVA

Como se mencionó en el análisis de la situación actual, no existe un área tecnológica como tal, sin embargo, los proyectos tecnológicos y uso de los sistemas de la información competen a todos los procesos de la institución.

Necesidades e la información

Actualmente la entidad no cuenta con un mapa de información definido para toda la entidad acorde con la Guía Técnica propuesta por Min Tic,

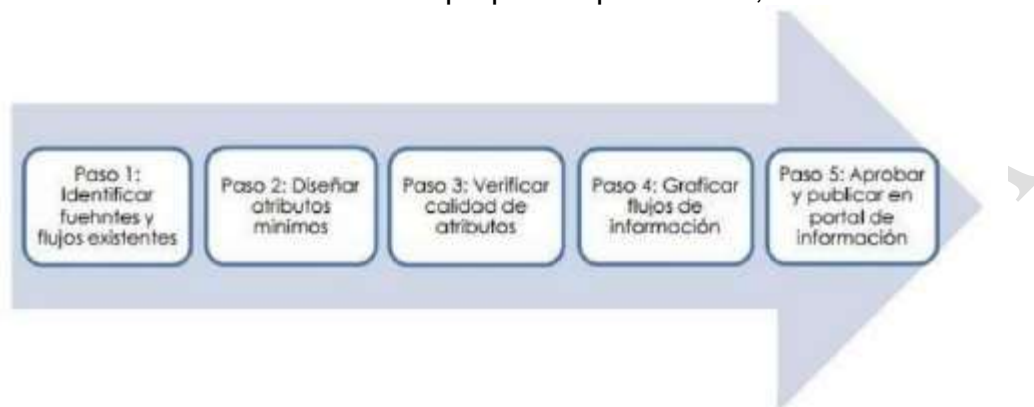


Imagen: *Pasos para desarrollar e implementar la gestión del ciclo de vida del dato*
Fuente: *MinTIC.*

A continuación, se presenta una caracterización de la información de la entidad donde actividades de tecnologías de la información se relacionan con los procesos que le compete actualmente.

Procesos Proveedores	Entradas	P	H	Actividades	Salidas	Procesos Clientes
		V	A			
Todos los procesos	Directrices, Normatividad, Actualización Tecnológica	P		Determinar los lineamientos en materia de TIC para la entidad	Plan Estratégico Tecnología de la información	Todos los procesos
Todos los procesos	Necesidad de adquisición de bienes y servicios	P		Identificar los recursos necesarios para el sostenimiento de la infraestructura tecnológica de la entidad	Estudios previos, Necesidades de contratación	P1 P4 P7
P7	Inventario de equipos con necesidades de mantenimiento y backup	V		Elaborar programa de mantenimiento de equipos y backup	Programación de mantenimiento y backup	Todos los procesos
P5	Necesidades de capacitación en	H		Capacitar en el manejo de	capacitaciones	Todos los procesos

P7	sistemas de información		sistemas de información de acuerdo a las necesidades de las diferentes áreas.		
P1	Aprobación de estudios previos y necesidades de contratación	P	Gestionar los procesos de contratación para el mantenimiento e innovación de la infraestructura tecnológica de la entidad	Contrato Estudios previos	P1 P4 P7
P7	Programación de mantenimiento y backup	V	Ejecutar el Programa de mantenimiento de equipos de cómputo y realización de Backup	Mantenimiento de equipos de computo y realización de backup	Todos los procesos
P1 P7	Análisis de procesos	V	Evaluar y analizar indicadores de gestión	Informes de gestión, cumplimiento de planes de acción y programas	P1 P7 P8
P1 P7	Análisis de procesos	V	Realizar seguimiento a los planes de acción y programas establecidos	Informes de gestión, cumplimiento de planes de acción y programas	P1 P7 P8
P1 P7	Análisis de procesos	H	Implementar acciones para el mejoramiento del proceso.	Planes de mejoramiento	P1 P7 P8

Alineación de TI con los procesos

SISTEMAS DE INFORMACIÓN	PROCESOS							
	Direccionamiento Estratégico	Personal		Apoyo				Control de Evaluación y Mejora
	P1. Direccionamiento estratégico	P2. Investigación	P3. Mercadeo y Divulgación	P4. Jurídico	P5. Gestión Humana	P6. Administración de Recursos	P7. Informático	P8. Evaluación y Mejora
Correo y Cloud Drive	X	X	X	X	X	X	X	X
Sis. Admin. Financiero					X	X		
Gestión Documental	X	X	X	X	X	X	X	X
Mesa de servicios	X	X	X	X	X	X	X	X
Página WEB	X		X				X	X

MODELO DE GESTIÓN DE TI PROPUESTO

Estrategia de TI

Si bien en el organigrama del INCIVA, TI no es un área con estructura definida, en el mapa de procesos tampoco se define un proceso Tecnológico como tal, por lo tanto, para un mayor apoyo al llevar a cabo las iniciativas de TI se debe optar por formar un área enteramente de TI, estar encabezado por un CIO o Jefe de oficina TIC que sea el segundo en orden del comité de Gobierno Digital, que tenga asiento en el Institucional de Evaluación y Gestión. Permitiendo tener voz y voto en las decisiones que al área de TI competen, además cada área de la entidad debe estar representada por al menos un funcionario en el comité de Gobierno Digital. A partir de ello se propone innovar el proceso de informática actual a un proceso de estratégica de TI donde se debe implementar del marco de referencia de Arquitectura Empresarial propuestos por MinTIC los 6 dominios, realizando ajustes periódicos tanto del PETI, como de los avances en la Arquitectura Empresarial, realizando una medición constante en dicho proceso

Es de notar que en el análisis del estado de madurez se refleja la baja calificación en la Estrategia de TI debido a una ausencia o falta de la misma, es entonces que se hace necesario a partir de este documento plantear los objetivos y las actividades que lleven a la consecución de las metas de tecnología como área fundamental en la Institución, donde se estandaricen procesos y se generen propuestas de mejoramiento.

	PLAN ESTRATÉGICO DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN –PETI-	VERSIÓN: 00	
		FECHA: 22 DE ENERO DE 2019	Página 29 de 35

Objetivos estratégicos de TI

-Definir el marco de trabajo del gobierno de TI

- Adoptar un marco de trabajo en gobierno, tomando elementos de las diferentes prácticas y teniendo como resultado un proceso de gestión de TI bien definido.
 - Entregable: Documento guía para la toma de decisiones de TI, donde se incluyan elementos de planificación y organización, adquisición, soporte, seguimiento, evaluación y mejora, además que se especifique el rol que tiene el área de información y tecnología en los diferentes proyectos que involucren TI definiendo los respectivos indicadores de desempeño.
- Definir los roles del personal de TI de acuerdo con su perfil profesional y capacidades técnicas, planeación, innovación y mejora el proceso de TI
 - Entregable: Definición de roles para el documento guía de gobierno de TI
- Definir el mecanismo en que el responsable del área de información y tecnología va formar parte de los diferentes proyectos donde exista la necesidad de inversión de TI, obligaciones y actividades que debe realizar.
 - Entregable: Capítulo para el documento de gobierno, rol del área e información y Tecnología en los proyectos.
- Generar mecanismos que permitan hacer seguimiento a las capacidades de TI a nivel de recursos y talento humano con el fin de mejorar el soporte a los procesos de la entidad
 - Entregable: Encuesta e seguimiento y satisfacción de los procesos con respecto a TI.
- Definir el modelo de adquisición de tecnología con el fin de optimizar recursos, tomando decisiones basadas en la necesidad real de la compra y adopción de TI
 - Entregable: Manual guía para la adquisición de TI.
- Definir el mecanismo de evaluación costo beneficio de la adopción de TI, tomando en cuenta el apalancamiento que estas den a los diferentes procesos de la entidad y el entendimiento que en muchos casos no van a tener un retorno monetario.
 - Entregable: Recomendaciones para el Manual guía de adquisición de TI
- Definir los indicadores de seguimiento a la contratación y satisfacción, diferenciando entre los tipos de proveedores sea de servicio, plataforma, entre otros.

	PLAN ESTRATÉGICO DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN –PETI-	VERSIÓN: 00	
		FECHA: 22 DE ENERO DE 2019	Página 30 de 35

- Entregable: Capítulo de gestión de proveedores de TI para el documento de gobierno, en el que se plasme el esquema de seguimiento a la contratación de TI, indicadores de desempeño y de recibo de satisfacción.

-Definir el marco de trabajo para los sistemas de información y servicios tecnológicos.

- Adoptar un marco para la gestión de las TI, que tome elementos de las buenas prácticas generando como resultado un proceso bien definido.
 - Entregable: Documento donde se define el rol de los sistemas de información VS los procesos, el marco de trabajo de las etapas de implementación, soporte y mantenimiento de software y hardware, el ciclo de vida para cada uno de los sistemas y sus necesidades de actualización y/o mejora e innovación, indicadores de desempeño de los sistemas, acuerdos de servicio y operación, además de especificar los diferentes contratos de soporte.
- Definir el estándar de los sistemas con el fin de buscar la integración de estos con los demás existentes en la entidad
 - Entregable: Recomendaciones para el documento de adquisición donde se defina software libre, desarrollo o de propietario, al momento de decidir la implementación de un nuevo sistema (para el tema de inversión), de igual forma para el documento de gobierno apartado que oriente la toma de decisiones entre los tipos de sistemas; capítulo para el documento de sistemas de información donde se listen los estándares de usabilidad, diseño y requisitos de infraestructura, plataformas, seguridad, privacidad y trazabilidad que deben tener los aplicativos.
- Determinar los requisitos en lo que a servicios tecnológicos se refiere de cada uno de los procesos con el fin de generar un directorio de estos para identificar las necesidades de implementar nuevos servicios
 - Entregable: Directorio de servicios con los componentes tecnológicos necesarios para la operación de dichos servicios.
- Definir los indicadores de desempeño de los servicios de TI de acuerdo a lo que la entidad requiere
 - Entregable: Definición de los indicadores de TI.
- Definir las estrategias y planes de mejoramiento de los servicios y sistemas de TI
 - Entregable: Planes de mejoramiento.

	PLAN ESTRATÉGICO DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN –PETI-	VERSIÓN: 00	
		FECHA: 22 DE ENERO DE 2019	Página 31 de 35

-Definir el plan de capacitaciones de TI

- Analizar los indicadores de desempeño de los servicios y sistemas con el fin de determinar las necesidades de capacitación del personal basado en el tipo de incidentes reportados, periodicidad y recurrencia de los mismos
 - Entregable: Plan periódico de capacitaciones.
- Determinar las necesidades para las capacitaciones e los diferentes sistemas y servicios de la entidad
 - Entregable: Parámetros técnicos y de conocimiento para el plan de capacitaciones.

-Definir los lineamientos para un correcto uso de las TI

- Definir la caracterización de los usuarios de las TI, perfil y conocimiento con el fin de determinar el impacto que tendría la implementación de nuevos servicios, plataformas, entre otros
 - Entregable: Necesidades de capacitación y conocimientos previos a la implementación de un sistema (plan de capacitaciones), caracterización de usuarios.
- Definir los incentivos para promover el uso y apropiación de las TIC
 - Entregable: Esquema de incentivos
- Definir los indicadores del uso de las TI que permitan medir la adopción y satisfacción de las tecnologías
 - Entregable: Indicadores de uso y apropiación de los TI.
- Definir los lineamientos para administrar los impactos resultado de la adopción de TI
 - Entregable. Plan para la medición y administración de impactos.
- Diseñar acciones de mejora de resultado del uso y adopción de nuevas tecnologías
 - Entregable: Planes de mejoramiento.

-Generar iniciativas de fortalecimiento a los procesos que tiene poco apoyo de los sistemas de información.

- Definir los procesos que tienen poca participación de sistemas de información mediante el análisis de la tabla de alineación e TI con los procesos
 - Entregable: Propuestas de mejora de los procesos en los que se define la motivación de la propuesta, tipo de sistemas o infraestructura, estudio de mercado, presupuesto, tiempos de implementación, usuarios afectados, mejora esperada.

	PLAN ESTRATÉGICO DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN –PETI-	VERSIÓN: 00	
		FECHA: 22 DE ENERO DE 2019	Página 32 de 35

-Documentar las normas del gobierno nacional y territorial a las cuales se debe dar cumplimiento en relación a TI.

- Definir las normas que aplican a la entidad y documentar las acciones y requerimientos que se deben presentar para su cumplimiento
 - Entregable: Marco normativo de TI.
- Definir los proyectos de TI necesarios para dar cumplimiento a la norma

-Apoyar en la generación de un plan de comunicaciones para el conocimiento y apropiación del PETI

Alineación de la estrategia de TI con la estrategia de la institución pública.

La entidad debe definir a TI como un proceso estratégico, también se debe empezar a desarrollar proyectos desde un área enteramente dedicada a TI en busca de mejorar y apalancar la gestión de los procesos de la entidad.

Las Propuestas de nuevos desarrollos: Disposición de residuos tecnológicos, toma de decisiones basadas en evidencias, transformando servicios digitales y sociedad participativa, hacen parte de algunas iniciativas propuestas en gobierno digital que se debe adoptar a los procesos de la entidad.

- Disposición de residuos tecnológicos:

Objetivo: Generar capacidades para impulsar un programa que promueva la correcta disposición final de los residuos tecnológicos en las entidades públicas.
- Toma de decisiones basadas en evidencia

Objetivo: Generar capacidades para gestionar información a partir preguntas analíticas y selección de fuentes que permitan extraer datos, transformarlos, visualizarlos y facilitar procesos de toma de decisiones.
- Transformando mis servicios digitales

Objetivo: Generar capacidades para mejorar la accesibilidad y usabilidad de los servicios digitales
- Sociedad participativa

Objetivo: Generar capacidades para el desarrollo de ejercicios de participación ciudadana que promuevan el empoderamiento ciudadano.

	PLAN ESTRATÉGICO DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN –PETI-	VERSIÓN: 00	
		FECHA: 22 DE ENERO DE 2019	Página 33 de 35

GLOSARIO

Arquitectura empresarial (AE): Modelos para hacer de la tecnología una solución integral a las necesidades de la organización.

Backup: Es la copia total o parcial de información importante del disco duro, CD, bases de datos u otro medio de almacenamiento. Esta copia de respaldo debe ser guardada en algún otro sistema de almacenamiento masivo, como ser discos duros, CD, DVD.

DNS: Domin Name System o DNS (en español “sistema de Nombres de Dominio”) es un sistema de nomenclatura jerárquico descentralizado para dispositivos conectados a redes IP como Internet o una red Privada.

Gestión de TI: La gestión de TI asegura que todos los recursos tecnológicos y los empleados asociados son utilizados correctamente y de una manera que proporciona valor para la organización. La gestión de TI efectiva permite a una organización optimizar los recursos y la dotación de personal, mejorar los procesos de negocio y de comunicación y aplicar las mejores prácticas. Las personas que trabajan en la gestión de TI también deben demostrar habilidades en áreas generales de gestión como liderazgo, planificación estratégica y asignación de recursos.

Guía: documento técnico que describe el conjunto de normas a seguir en los trabajos relacionados con los sistemas de información.

Hardware: En computación, término inglés que hace referencia a cualquier componente físico tecnológico, que trabaja o interactúa de algún modo con la computadora. (torre del computador, Monitor, teclado, impresoras, scanner).

Mantenimiento: La programación de inspecciones, tanto de funcionamiento como de seguridad, ajustes, reparaciones, análisis, limpieza, lubricación, calibración, que debe llevarse a cabo en forma periódica con base en un plan establecido y no a una demanda de usuario con el objeto de garantizar su correcto funcionamiento en el tiempo. Este mantenimiento también es denominado “mantenimiento planificado”, tiene lugar antes de que ocurra una falla o avería, se efectúa bajo condiciones controladas sin existencia de algún error en el sistema.

Política: Es la orientación o directriz que debe ser divulgada, entendida y acatada por todos los miembros de la entidad.

Servicio: un servicio en un medio para entregar valor a los clientes facilitándoles un resultado deseado sin necesidad de que estos asuman los costes y riesgos específicos asociados.

Sistema de información: Un sistema de información (SI) es un conjunto de elementos orientados al tratamiento y administración de datos e información, organizados y listos para su uso posterior, generados para cubrir una necesidad o un objetivo.

Software: Se considera que el software es el equipamiento lógico e intangible de un computador. En otras palabras, el concepto de software abarca a todas las

	PLAN ESTRATÉGICO DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN –PETI-	VERSIÓN: 00	
		FECHA: 22 DE ENERO DE 2019	Página 34 de 35

aplicaciones informáticas, como los procesadores de textos, las planillas de cálculo editores de imágenes etc.

TI: Se conoce como tecnología de información (TI) a la utilización de tecnología específicamente computadoras y ordenadores electrónicos para el manejo y procesamiento de información específicamente la captura, transformación, almacenamiento, protección, y recuperación de datos e información.

TIC: Las tecnologías de información y comunicación, mayormente conocidas como “TIC”, son aquellas cuya base se centra en los campos de la informática, la microelectrónica y las telecomunicaciones, para dar paso a la creación de nuevas formas de comunicación. Se trata de un conjunto de herramientas o recursos de tipo tecnológico y comunicacional, que sirven para facilitar la emisión, acceso y tratamiento de la información mediante códigos variados que pueden corresponder a textos, imágenes, sonidos, entre otros.

Ticket: Un ticket de soporte es básicamente una consulta, petición, o sugerencia de cualquier índole que puede realizar un cliente desde su respectiva área, al área de soporte a través de una plataforma digital.

COPIA CONTROLADA

	PLAN ESTRATÉGICO DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN –PETI-	VERSIÓN: 00	
		FECHA: 22 DE ENERO DE 2019	Página 35 de 35

REFERENCIAS

- Arquitectura de TI de MINTIC:
<https://www.mintic.gov.co/arquitecturati/630/w3-channel.html>
- Wikipedia Information Technology Infrastructure Library:
https://es.wikipedia.org/wiki/Information_Technology_Infrastructure_Library

(ORIGINAL FIRMADO)

ALVARO RODRIGUEZ MORANTE
DIRECTOR

COPIA CONTROLADA