Personería de Floridablanca

PLAN ESTRATEGICO DE LAS TECNOLOGIAS DE LA INFORMACION Y LAS COMUNICACIONES –PETIC-

FLORIDABLANCA, ENERO DE 2025

Personería de Floridablanca

CONTENIDO

CONTENIDO 2

INTRODUCCIÓN 4

GLOSARIO 4

OBJETIVOS 5

ALCANCE 6

RUTAS ESTRATÉGICAS 6

ANÁLISIS DE LA SITUACIÓN ACTUAL 7

MISIÓN 7

VISIÓN 8

Servicios tecnológicos 8

Mantenimiento preventivo y correctivo de equipos de cómputo: 8

Apoyo técnico y mantenimiento sistemas de información: 8

Infraestructura – Equipos de cómputo: 8

Servicios de operación: 10

Gestión de la información 10

Gobierno TI 10

ENTENDIMIENTO ESTRATÉGICO 11

Modelo operativo: 11

Necesidades de la información: 12

Servicios tecnológicos y soporte: 12

Alineación de TI con los procesos: 12

MODELO DE GESTIÓN 12

Estrategia TI 12

Definición de los objetivos estratégicos de TI 13

Gobierno TI 13

Cadena de valor TI 13

Indicadores de gestión TI 14

Plan de implementación de procesos 14

Estructura organizacional de TI 14

Gestión de la información 15

● Arquitectura de la información 15

Beneficios trae la estrategia de Gobierno de Datos 15

Sistemas de información 15

Implementación de sistemas de información 16

Servicios de soporte técnico 16

Modelo de gestión de servicios tecnológicos 16

Criterios de calidad y procesos de gestión de servicios de TIC 17

Infraestructura 18

Conectividad 18

Red local 18

Red local inalámbrica 18

Mesa de servicios 18

Uso y apropiación 19

MODELO DE PLANEACIÓN 19

Lineamientos y/o principios que rigen el plan estratégico de TIC 19

Dominios del Marco de Referencia de Arquitectura Empresarial para la 19

Gestión de TI 19

Estructura de actividades estratégicas 20

Plan maestro o mapa de ruta 20

Proyección de presupuesto área de TI 21

PLAN DE COMUNICACIONES DEL PETI 21

Personería de Floridablanca

INTRODUCCIÓN

Actualmente, el uso de la tecnología de la información y su desarrollo constante, requiere que las organizaciones implementen estrategias para integrar estas tecnologías y obtener la mayor ventaja al usarlas. Es por eso que el óptimo manejo de la información es un recurso fundamental para aquellas entidades, que, como la Personería Municipal de Floridablanca, se encuentran en proceso constante de crecimiento, y es sin duda una herramienta con la que puede lograrse la optimización y mejora de los procesos.

La Personería Municipal de Floridablanca, consciente de la importancia de incorporar estas nuevas tecnologías en la entidad, se ha propuesto la actualización de su infraestructura tecnológica (de conformidad con la realidad financiera) con el fin de promover los derechos y garantías fundamentales del Estado Social de derecho a través de la prestación del servicio de una manera eficaz, confiable y de calidad; de igual forma se busca el cumplimiento de las metas trazadas, poder interactuar con los usuarios mediante una plataforma tecnológica, garantizar el cumplimiento de la ley de transparencia y el acceso a la información pública
.
Por lo tanto, este documento es el resultado de un adecuado ejercicio de planeación estratégica que despliega las directrices generales que se seguirán, la arquitectura TIC necesaria y los proyectos específicos para su posterior implementación.

GLOSARIO

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

OBJETIVOS

OBJETIVO GENERAL

Dar continuidad y fortalecer el Plan Estratégico de Tecnologías de la Información con el propósito de optimizar el uso de las tecnologías de la información en la Personería Municipal de Floridablanca.

OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Fundar una línea de operatividad para la implementación de la estrategia de las tecnologías de la información y las comunicaciones en la

  Personería Municipal de Floridablanca – Santander, acorde con la ley de transparencia y el derecho al acceso de la información pública, que ayude al óptimo desarrollo de las funciones y los objetivos estratégicos.

- Identificar las tecnologías de la información como un recurso que debe ser planeado, controlado y administrado para que pueda ser utilizado efectivamente por todos los usuarios.

- Identificar las falencias, necesidades y puntos críticos en la estrategia organizacional de la Personería Municipal de Floridablanca.

- Optimizar los servicios tecnológicos que tiene la entidad actualmente con una infraestructura confiable y segura, que permita alta disponibilidad del servicio y de la información bajo óptimas condiciones de seguridad.

ALCANCE

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

Este plan estratégico de las tecnologías de información, para la Personería Municipal de Floridablanca, se elabora bajo los parámetros propuestos en la guía técnica de Estructura del Plan estratégico TI versión 2.0 (2 de julio de 2019) **G.ES.06**

- Construcción del PETI - Planeación de la Tecnología para la Transformación Digital *Documento técnico dirigido a las entidades públicas del Estado Colombiano, en el que se reestructura la versión anterior de la guía, se incorpora una metodología y se actualiza el contenido para la construcción del PETI con un enfoque de Arquitectura en la planeación de la Tecnología para la Transformación Digital.*

RUTAS ESTRATÉGICAS

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

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

- Fortalecer el correcto uso de las tecnologías de información, debe ser considerado una prioridad estratégica para la institución pública.

- Gestión de servicios tecnológicos con tecnología de punta, sostenible y escalable.

- El acompañamiento en el uso de las TIC a los funcionarios de la entidad logrará fortalecer sus competencias buscando mejorar y agilizar su rendimiento laboral, y de esta manera optimizar los procesos de la Personería Municipal de Floridablanca.

- Capacidades de análisis de la información: herramientas, personal y servicios de información al servicio de la Entidad y la Comunidad.

- Establecer estrategias de comunicación y socialización con la comunidad para que logre acceder a los diferentes servicios o recursos puestos a disposición por la entidad.

ANÁLISIS DE LA SITUACIÓN ACTUAL

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

Estrategia TIC

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

- Se identifican los planes y objetivos estratégicos de la entidad, resaltando conjuntamente con los actores de la misma, los principales retos estratégicos a corto y mediano plazo.
- Para cada uno de los retos estratégicos, se plantean y consolidan las transformaciones necesarias para lograr su cumplimiento, así como para suplir las necesidades de información.
- Se identifican las oportunidades de las tecnologías de información que apalancan los cambios requeridos.

Por todo lo anterior la Personería Municipal de Floridablanca se ha propuesto lo siguiente:

MISIÓN

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

Personería de Floridablanca

VISIÓN

Para el año 2025, la Personería de Floridablanca se encontrará a la vanguardia entre las entidades prestadoras de óptimos servicios a la comunidad en el área de los Sistemas y Tecnologías de Información y Comunicaciones, a nivel departamental y regional.

Sistemas de información

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

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

Servicios tecnológicos

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

Mantenimiento preventivo y correctivo de equipos de cómputo:

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

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

Apoyo técnico y mantenimiento sistemas de información:

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

Infraestructura – Equipos de cómputo:

	Cantidad de Equipos	Tipo de Activo
DESPACHO	0	Computador de Escritorio
DGAF	4	Computador de Escritorio
DGAF	1	Computador Portátil
DGAF	1	Servidor
PDDH	1	Computador de Escritorio

PDDH	1	Computador Portátil
PDVA	0	Computador de Escritorio
PDVA	1	Computador Portátil
PAUX	1	Computador de Escritorio
PAUX	0	Computador Portátil
CONTROL INTERNO	1	Computador de Escritorio
PROFESIONAL ESPECIALIZADO	1	Computador de Escritorio
PROFESIONAL UNIVERSITARIO	1	Computador de Escritorio
VENTANILLA	2	Computador de Escritorio
VENTANILLA	0	Computador Portátil
ARCHIVO	1	Computador de Escritorio
APOYO	2	Computador Portátil

Inventario Software de la Personería Municipal de Floridablanca:

INVENTARIO LICENCIAS EQUIPOS DE PERSONERIA		
	DEPENDENCIA	**SOFTWARE**
1	VENTANILLA	WINDOWS 10 PRO
2	VENTANILLA	WINDOWS 10 PRO
3	VENTANILLA	WINDOWS 8.1 PRO
4	PORTATIL VENTANILLA	WINDOWS 10 PRO
5	PD.D.H.H.	WINDOWS 7 PRO
6	P.D.V.A.	WINDOWS 8.1 PRO
7	PORTATIL P.D.V.A.	WINDOWS 8.1 PRO
8	AUXILIAR PC	WINDOWS 10 PRO
9	PORTATIL AUXILIAR	WINDOWS 10 PRO
10	DGAF	WINDOWS 8 PRO
11	DGAF ARCHIVO	WINDOWS 8.1 PRO
12	DGAF CONTABILIDAD	WINDOWS 8.1 PRO
13	DGAF ADMINISTRATIVO	WINDOWS 8.1 PRO
14	DGAF PORTÁTIL	WINDOWS 1O PRO
15	CONTROL. INTERNO.	WINDOWS 8.1 PRO
16	P.UNIVERSITARIO.	WINDOWS 8.1 PRO
17	P.ESPECIALIZADO.	WINDOWS 8.1 PRO
18	SERVIDOR	WINDOWS
19	DESPACHO	WINDOWS 8.1 PRO
20	PORTATIL DESPACHO	WINDOWS 10 PRO

Recursos tecnológicos:

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

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

- Facebook: facebook.com/personeria.floridablanca
- Instagram: instagram.com/persofblanca
- Twitter: twitter.com/persofblanca

Servicios de operación:

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

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

Gestión de la información

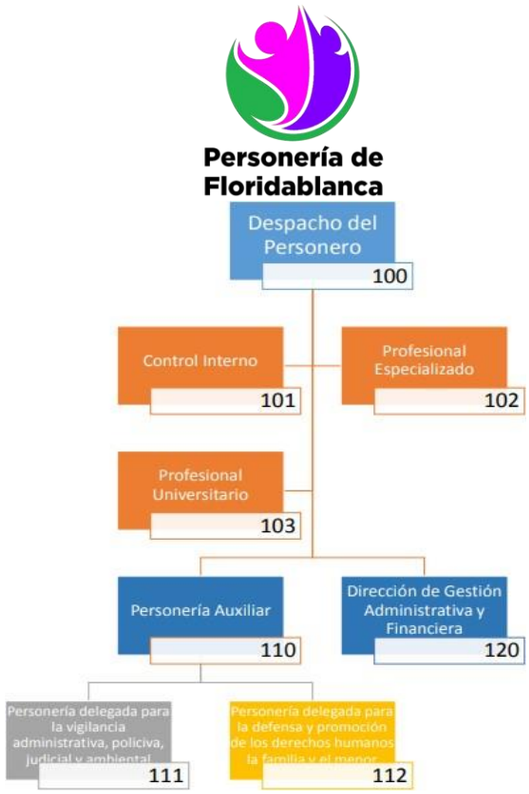
La Personería Municipal de Floridablanca a través de la implementación de la ley de transparencia y acceso a la información pública, realiza la apertura de datos a los ciudadanos de forma libre y sin restricciones, con el fin de que puedan ser reutilizados y crear servicios derivados de los mismos.

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

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

GOBIERNO TI

Estructura organizacional y talento humano:

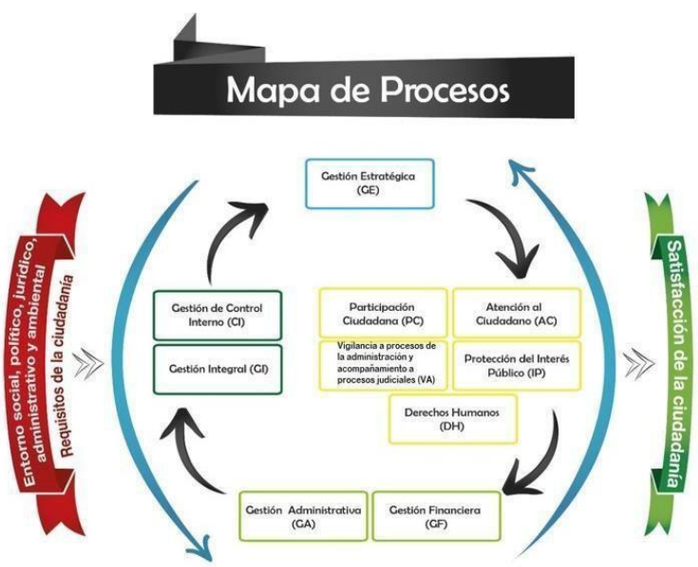


ENTENDIMIENTO ESTRATÉGICO

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

Modelo operativo:

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



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

administración municipal, fundamentados en la legislación colombiana vigente y aplicable.

Necesidades de la información:

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

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

Servicios tecnológicos y soporte:

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

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

Alineación de TI con los procesos:

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

MODELO DE GESTIÓN

Estrategia TI

Principios que debe cumplir una estrategia TI:

Definición de los objetivos estratégicos de TI

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

Gobierno TI

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

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

Cadena de valor TI

Indicadores de gestión TI

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

Plan de implementación de procesos

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

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

- Detectar los problemas y analizar los reportes que se generan por parte de los usuarios en cuanto a accesibilidad y usabilidad.
- Mejorar y agilizar los procesos que puedan generar algún tipo de retraso en la operación de los trámites y óptimo funcionamiento de la entidad.

- Los criterios de calidad se darán a partir de la experiencia, buenas prácticas y lecciones aprendidas durante la ejecución del plan, permitiendo generar valor estratégico y mejor desempeño en la gestión TI.

Estructura organizacional de TI

Gestión de la información

● Arquitectura de la información

La Personería Municipal de Floridablanca cuenta con una arquitectura de datos consolidada con la que pretende estar a la vanguardia en la gestión de la información digital:

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

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

Beneficios trae la estrategia de Gobierno de Datos

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

Sistemas de información

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

De datos útiles para la toma de decisiones en todos los aspectos; que garanticen la calidad de la información, dispongan recursos de consulta a los públicos de interés, permitan la generación de transacciones desde los procesos que generan la información y que sean fáciles de mantener. Que sean escalables, seguros, funcionales y sostenibles, tanto en lo financiero como en la parte técnica.

SISTEMA DE INFORMACIÓN	FUNCIÓN	RECOMENDACIÓN
SISTEMA DE INFORMACIÓN GD	Crear, validar y almacenar información respectos a los movimientos contables de la entidad.	El sistema funciona de manera óptima y cumple las necesidades de la entidad.

SISTEMA DE DOCUMENTACIÓN DOCUMENTAL SIGED	Recibir y radicar los documentos y peticiones que llegan al correo corporativo de la entidad y la página web.	El sistema funciona de manera óptima y cumple las necesidades de la entidad, sin embargo se hace necesario capacitar de nuevo a los funcionarios en el registro de correspondencia.

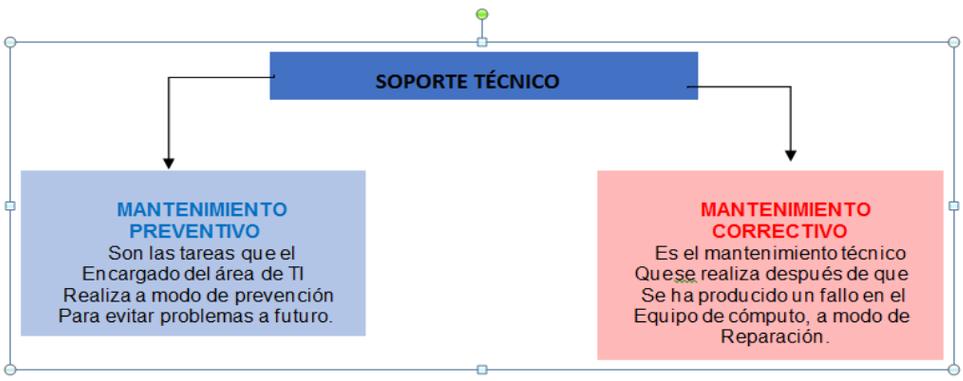
Implementación de sistemas de información

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

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

Servicios de soporte técnico

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



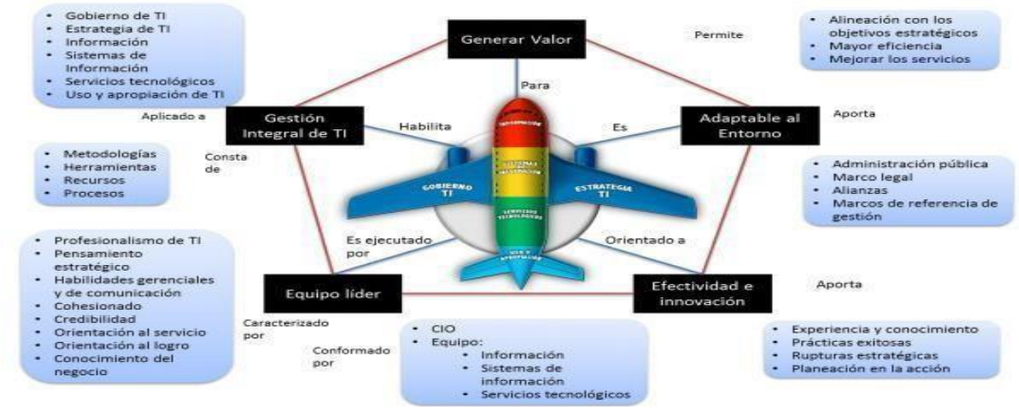
Modelo de gestión de servicios tecnológicos

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

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

que implemente las mejores prácticas de gestión de tecnología reconocidas internacionalmente.

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



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

Por último, se encuentran los beneficiarios o usuarios finales de los servicios de TI ofrecidos por la organización.

Criterios de calidad y procesos de gestión de servicios de TIC

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

PRINCIPIO	DESCRIPCIÓN
Capacidad	Este principio hace referencia a las previsiones sobre necesidades futuras basadas en tendencias, previsiones de negocio y acuerdos de niveles de servicios - ANS existentes, los cambios necesarios para adaptar la tecnología de TI a las novedades tecnológicas y a las necesidades emergentes de las entidades.
Disponibilidad	Este principio es el responsable de optimizar y monitorizar los servicios TI para que estos funcionen ininterrumpidamente y de manera fiable, cumpliendo los ANS (Acuerdo de nivel de servicio).

Adaptabilidad	Las implementaciones tecnológicas deben ser adaptables a las necesidades de redefiniciones en las funciones de negocio de las entidades.
Cumplimiento de estándares	Toda institución del Estado cumplirá como mínimo con los estándares definidos por la arquitectura.
Oportunidad en la prestación de servicios	Permitir prestar un soporte técnico especializado de manera oportuna y efectiva.

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.

Conectividad

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

Red local

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

Red local inalámbrica

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

Mesa de servicios

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

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

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

Uso y apropiación

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

MODELO DE PLANEACIÓN

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

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

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

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

- Dominio de uso y apropiación.

Estructura de actividades estratégicas

- Aumentar esfuerzos en digitalizar la mayor parte de documentos que sea posible siguiendo los lineamientos de la cultura de cero papel que basa gran parte de su estrategia en una eficiente gestión documental a través de la tecnología.

- Fortalecer los sistemas de información, para el análisis, toma de decisiones y mejoramiento permanente, con enfoque integral para generar respuestas articuladas de gobierno y hacer más eficaz la gestión administrativa.

- Realizar capacitaciones y alojar video tutoriales en nuestras plataformas informativas, para el mayor aprovechamiento del funcionamiento de la ventanilla única virtual donde los ciudadanos pueden conocer, acceder y hacer uso de los trámites y otros procedimientos disponibles de la Entidad.

- Identificar las necesidades en cuanto a hardware y software, así como demás elementos necesarios en la gestión TI, buscando optimizar el área empleando los recursos tecnológicos que permitan un mejor desarrollo de las actividades de los funcionarios.

Plan maestro o mapa de ruta

Componente del Modelo	Producto	Actividad	Indicador
Estrategia TI	Planes integrales TI que representen un valor estratégico para el desarrollo de los procesos.	Alinear la estrategia con la transformación digital	Proyectos logrados / total de proyectos
Gobierno TI	Departamento TI estructurado para el monitoreo y procesamiento de información	Definir objetivos de procedimiento de Gobierno TI	Objetivos TI/Total de procesos
Uso y apropiación de TI	Mecanismos sostenibles para el uso y aprovechamiento de las tecnologías	Migración al uso continuo de las herramientas tecnológicas, dándole aplicación a las políticas de cero papel, de manera progresiva.	Número de herramientas disponibles/ procesos administrativos
Gestión de Servicios Tecnológicos	Catálogo de servicios tecnológicos	Aplicabilidad de los recursos tecnológicos en la operación y gestión del servicio	Optimización de los procesos TI de la entidad
Gestión de actualización tecnológica	Identificación continúa de los componentes de software y hardware.	Mantener actualizaciones constantes de los componentes tecnológicos, con	Optimización de componentes tecnológicos/total inventario

		objetivos de mejora	
Adquisición de equipos de tecnología	Adquirir equipos de cómputo y tecnología de conformidad con ajustes a las nuevas tecnologías.	Compra de equipos tecnológicos y/o actualización.	Equipos de tecnología/total de inventario

Proyección de presupuesto área de TI

Para el 2025, la Personería Municipal de Floridablanca tiene asignado presupuesto específico para el área de tecnología, destinado a adquisición de equipos de cómputo, servicios tecnológicos, que permita optimizar los procesos de la entidad; la ejecución presupuestal es monitoreada de manera periódica de acuerdo al Plan de acción e indicadores del año en vigencia.

Plan de Comunicaciones del Peti

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

GRUPO OBJETIVO	ESTRATEGIA DE DIVULGACIÓN	RESPONSABLE	SOCIALIZACIÓN DEL PETIC-2025
Funcionarios y contratistas de la Personería Municipal de Floridablanca	Reunión donde se socialice el plan con las personas que laboran en la entidad	Profesional del área TI	Se deberá realizar dentro del primer trimestre de la vigencia 2025.
Comunidad en general	Publicación del plan estratégico de tecnologías de la información y las comunicaciones en el sitio web	Profesional del área TI	

HENRY ALBERTO RESTREPO GAMBOA
DIRECTOR DE GESTION ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA