



ALCALDÍA DE CANDELARIA VALLE

PLAN ESTRATÉGICO DE TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN

Vigencia 2019

Calle 9 No. 7 - 69
Código Postal: 763570
Teléfono: (57 2) 264 6209 / 2646344
www.candelaria-valle.gov.co
contacto@candelaria-valle.gov.co
Candelaria - Valle
Colombia - Marzo 31 de 2016 ©



TABLA DE CONTENIDO

1. OBJETIVO	4
2. ALCANCE DEL DOCUMENTO	4
3. MARCO NORMATIVO	5
4. RUPTURAS ESTRATÉGICAS	6
5. ANÁLISIS DE LA SITUACIÓN ACTUAL	6
5.1. Estrategia de TI	6
5.1.1. Plan nacional de desarrollo	6
5.1.2. Definición de los objetivos estratégicos de TI	7
5.2. Uso y Apropiación de la Tecnología	8
5.3. Sistemas de Información	9
5.4. Servicios Tecnológicos	10
5.5. Gestión de Información	10
6. ENTENDIMIENTO ESTRATÉGICO	10
6.1. Modelo Operativo	10
6.2. Necesidades de Información	10
7. MODELO DE GESTIÓN TI	11
7.1. Estrategia de TI	11
7.1.1. Definición de los objetivos estratégicos de TI	12
7.1.2. Alineación de la estrategia de TI con el plan estratégico institucional	12
7.2. Gobierno de TI	15
7.2.1. Cadena de valor de TI	15
7.2.2. Indicadores y Riesgos	16
7.2.3. Plan de implementación de procesos	17
7.2.4. Estructura organizacional de TI	17
7.3. Gestión de información	18
7.4. Modelo de Gestión de Servicios Tecnológicos	18
7.4.1. Servicios de Operación	19
7.4.2. Mesa de Servicios	19
7.4.3. Procedimientos de Gestión	19
7.5. Uso y Apropiación	19
8. MODELO DE PLANEACIÓN	20
8.1. Lineamientos y/o principios que rigen el plan estratégico de TIC	20

8.2. Plan Maestro o Mapa de Ruta.....	20
8.3. Proyección de Presupuesto del Área TI.....	21
9. PLAN DE COMUNICACIONES DEL PETI.....	22

Plan Estratégico de Tecnologías de la Información – PETI

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. El PETI hace parte integral de la estrategia de la Alcaldía Municipal de Candelaria y es el resultado de un adecuado ejercicio de planeación estratégica de TI. Cada vez que la institución pública haga un ejercicio o proyecto de Arquitectura Empresarial, su resultado debe ser integrado al PETI.

1. OBJETIVO

Este documento denominado Plan Estratégico de Tecnologías de Información La Alcaldía Municipal de Candelaria, llamado en adelante PETI, tiene como objetivo servir de guía en la entidad al describir los elementos necesarios para tener en cuenta y garantizar la gobernanza de la entidad en aspecto de TIC desde lo que establecen diferentes estrategias como Política de Gobierno Digital y Arquitectura TI en Colombia.

De igual manera, es el documento maestro y único, que describe en aspectos generales los lineamientos que la entidad establezca en bases de las normatividades definidas por el Ministerio de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones.

Asociado a este documento maestro se encontrarán referencias a documentos técnicos que describen en detalle la información que aquí se describe.

2. ALCANCE DEL DOCUMENTO

El Plan de Desarrollo 2016 – 2019 considera los lineamientos de política de TIC aprobados en las bases del Plan Nacional de Desarrollo 2014 – 2018 “Todos por un nuevo país” a través de la Ley 1753 de 2015 Capítulo VII - Estrategia territorial: ejes articuladores del desarrollo y prioridades para la gestión territorial.

Planes regionales de tecnologías de la información y las comunicaciones. El Ministerio de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones (MinTIC) incluirán programas regionales de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones (TIC), en coordinación con Colciencias y otras entidades del Estado. Dichos planes estarán alineados con los objetivos del Plan Nacional de Desarrollo.

(...) Artículo 196. Presentación de proyectos en beneficio de las regiones. El Gobierno nacional a través del Departamento Nacional de Planeación podrá presentar a los Órganos Colegiados de Administración y Decisión (OCAD) proyectos de impacto regional, en beneficio del desarrollo de las regiones en los que concurren distintas fuentes de financiación públicas o privadas y con cargo a las asignaciones de los fondos de desarrollo regional y de compensación regional del Sistema General de Regalías. Estos proyectos en todos los casos deberán cumplir con los criterios de selección, evaluación, viabilidad, priorización y aprobación que establezca el sistema de evaluación basado en puntajes de que trata el artículo 40 de la Ley 1744 de 2014.

3. MARCO NORMATIVO

El plan estratégico de las tecnologías de información aplicada en la entidad se encuentra directamente relacionado a la normativa nacional colombiana, por tal razón es compromiso de esta entidad seguir detalladamente las pautas que presenta el MINTIC para las entidades del estado.

En la siguiente tabla, se presentan las normas a considerar aplicables con respecto a la elaboración del documento PETI y otras regulaciones relevantes de la entidad en el tema tecnológico.

NORMA	DESCRIPCIÓN
Ley 527 de 1999	Por medio de la cual se define y reglamenta el acceso y uso de los mensajes de datos, del comercio electrónico y de las firmas digitales, y se establecen las entidades de certificación y se dictan otras disposiciones
Decreto 1122 de 1999	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.
Decreto 1151 de 2008	Por el cual se establecen los lineamientos generales de la Estrategia de Gobierno en Línea de la República de Colombia, se reglamenta parcialmente la Ley 962 de 2005, y se dictan otras disposiciones
Ley 1341 de 2009	Por la cual se definen principios y conceptos sobre la sociedad de la información y la organización de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones – TIC–, se crea la Agencia Nacional de Espectro y se dictan otras disposiciones.
Ley 1581 del 2012	Por la cual se dictan disposiciones generales para la protección de datos personales.
Decreto 2693 de 2012	Por el cual se establecen los lineamientos generales de la Estrategia de Gobierno en Línea de la República de Colombia, se reglamentan parcialmente las Leyes 1341 de 2009 y 1450 de 2011, y se dictan otras disposiciones.
Ley 1712 del 2014	Por medio de la cual se crea la ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la información pública nacional y se dictan otras Disposiciones.
Decreto 2573 de 2014	Por el cual se establecen los lineamientos generales de la Estrategia de Gobierno en línea, se reglamenta parcialmente la Ley 1341 de 2009 y se dictan otras disposiciones.
Decreto 0103 de 2015	Por el cual se reglamenta parcialmente la Ley 1712 de 2014 y se dictan otras disposiciones.
Decreto 1078 de 2015	Por medio del cual se expide el Decreto Unico Reglamentario del Sector de tecnología de la Información y las Comunicaciones.
Decreto 415 de 2016	Por el cual se adiciona el Decreto Unico Reglamentario del sector de la Función Pública, Decreto Número 1083 de 2015, en lo relacionado con la definición de los

	lineamientos para el fortalecimiento institucional en materia de tecnologías de la información y las comunicaciones.
--	----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

4. RUPTURAS ESTRATÉGICAS

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, a continuación, se listan las siguientes rupturas estratégicas identificadas:

- La Alcaldía Municipal de Candelaria debe ver la tecnología como un valor estratégico para la generación de política pública.
- Se deben alinear las soluciones con los procesos, aprovechando las oportunidades de la tecnología, según el costo/beneficio.
- Los sistemas de información no se integran y no facilitan las acciones coordinadas.
- Se debe minimizar la brecha entre los directivos y el personal de TI.
- Las direcciones territoriales deben estar integradas al Nivel Central desde lo tecnológico.
- Ausencia de capacidad de análisis debido al poco conocimiento del dominio de información.

5. ANÁLISIS DE LA SITUACIÓN ACTUAL

En la Alcaldía Municipal de Candelaria se está trabajando en la implementación de la Política de Gobierno Digital, la cual busca construir un Estado más eficiente, más transparente y más participativo mediante el uso de las TIC, prestando mejores servicios en línea, mayor participación ciudadana para empoderar y trabajando con mayor transparencia para generar confianza en los ciudadanos, así como impulsar las acciones requeridas para avanzar en los Objetivos de Desarrollo Sostenible – ODS, facilitando el goce efectivo de derechos a través del uso de TIC.

5.1. Estrategia de TI

5.1.1. Plan nacional de desarrollo

En el Plan de Desarrollo se deben considerar los lineamientos de política de TIC aprobados en las bases del Plan Nacional de Desarrollo 2014 – 2018 “Todos por un nuevo país” a través de la Ley 1753 de 2015 Capítulo VII - Estrategia territorial: ejes articuladores del desarrollo y prioridades para la gestión territorial.

(...) Artículo 195. Planes regionales de tecnologías de la información y las comunicaciones. El Ministerio de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones (MinTIC) incluirán programas regionales de

Tecnologías de la Información y las Comunicaciones (TIC), en coordinación con Colciencias y otras entidades del Estado. Dichos planes estarán alineados con los objetivos del Plan Nacional de Desarrollo (...)

(...) Artículo 196. Presentación de proyectos en beneficio de las regiones. El Gobierno nacional a través del Departamento Nacional de Planeación podrá presentar a los Órganos Colegiados de Administración y Decisión (OCAD) proyectos de impacto regional, en beneficio del desarrollo de las regiones en los que concurren distintas fuentes de financiación públicas o privadas y con cargo a las asignaciones de los fondos de desarrollo regional y de compensación regional del Sistema General de Regalías. Estos proyectos en todos los casos deberán cumplir con los criterios de selección, evaluación, viabilidad, priorización y aprobación que establezca el sistema de evaluación basado en puntajes de que trata el artículo 40 de la Ley 1744 de 2014 (...)

Dados los lineamientos brindados para el sector TIC a nivel nacional, así como para otros sectores económicos estratégicos para la economía y el beneficio social del país, y tomando en cuenta la oferta institucional del Gobierno Nacional, con énfasis en Programas del Ministerio de TIC como Computadores para Educar, Dirección de Conectividad, Gobierno en Línea, Dirección de Promoción de TIC, así como los proyectos relacionados con la apropiación de TIC, y el Plan de Desarrollo del Municipio de Candelaria “En la ruta del desarrollo” 2016 – 2019, se trabajará con los siguientes indicadores:

INDICADORES	RESULTADO
Cumplimiento del plan estratégico de TI	
Cumplimiento con el alcance del plan estratégico	
Cumplimiento con el monitoreo y evaluación de la estrategia de TI	
de TI	
Cumplimiento con el catálogo de servicios de TI	
Cumplimiento con el direccionamiento estratégico de TI	

La Alcaldía Municipal de Candelaria, se alinea con Plan Nacional de Desarrollo, Plan de desarrollo departamental, Plan de Desarrollo Municipal y Alineación planes estratégicos.

5.1.2. Definición de los objetivos estratégicos de TI

- Integrar los sistemas de información de las diferentes dependencias de Emcandelaria que permitan la toma de decisiones sostenibles y eficientes.
- 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 de la Alcaldía Municipal de Candelaria.

- Implementar el sistema de gestión de servicio para gestionar de manera formalizada los requisitos del cliente, las demandas del negocio convirtiéndolas en servicios de TI, de acuerdo con la estrategia y el presupuesto.
- Incrementar la calidad y cantidad de los servicios en línea ofrecidos a los ciudadanos.
- Implementar sistemas de comunicación internos que permitan mejorar el nivel de interacción entre funcionarios y uso de las herramientas electrónicas para disminuir el uso de papel y aligerar la gestión documental.
- Incrementar el acceso 100% en línea a los trámites y servicios.

5.2. Uso y Apropiación de la Tecnología

INDICADORES	RESULTADO
Cumplimiento de la estrategia de uso y apropiación	

El nivel de aceptación de la tecnología de la entidad se puede medir mediante la cantidad de funcionarios certificados como ciudadanos digitales, donde se realizaron capacitaciones y fueron evaluados mediante MinTIC, de 350 funcionarios se certificaron 285 con un total del 81,4%.

Dentro de la entidad el uso y apropiación de TI se realizan las siguientes actividades:

Estrategia del Servicio

- Los servicios tecnológicos, son administrados en un 80% por la Dirección TIC, el 20% restantes son servicios en la nube.
- Es responsabilidad de las TIC en cumplimiento de la normatividad vigente y del plan GEL ejecutar los proyectos necesarios para actualizar y mantener los servicios tecnológicos.
- Las TIC, tiene como estrategia, mantener un centro de datos para poder contar con los controles de riesgo necesarios para atender cualquier imprevisto, que puede dejar fuera de servicio los sistemas de información.
 - Daños de Hardware
 - Problemas del Sistema Operativo
 - Problemas de Conectividad
 - Problemas de Acceso a la Web
 - Sobrecargas de Energía

- Obsolescencia Tecnológica
- Soporte Técnico Especializado en Hardware y Software
- Existen buenas prácticas que la Dirección TIC ha integrado, como son:
 - La estrategia de servicios de soporte contratados con terceros como la intranet, Gestión Documental y el portal de correo, impactan a todos los procesos de la Alcaldía Municipal de Candelaria, estas herramientas son necesarias para su labor diaria y de fácil consulta al encontrarse bajo el ambiente web y alojados en la nube.
 - El almacenamiento en línea NAS, asegurando el respaldo de los datos relevantes de los procesos en la entidad.
- Conectividad
 - Los canales de internet instalados en la entidad es, permite el acceso en la Red MAN con un ancho de banda de 50Mb/s, con un ancho de banda de 12Mb/s.
- Toda la producción documental se realiza mediante un sistema de información, adicionalmente de la recepción, distribución y trámite, el cual genera constantemente reportes de los PQRS a través de Ventanilla Única, y el manejo de Tablas de Retención Documental.

5.3. Sistemas de Información

Como parte del ejercicio de diagnóstico, se ilustrará el Inventario de sistemas de Información de la Alcaldía Municipal de Candelaria, teniendo en cuenta la categorización definida en el dominio de sistemas de información del marco de referencia.

- SINAP
- IntraFile©
- Simar Pro Secure 1.5
- SISBEN Pro 3.5 M/R
- RIPS-Pro 2.0
- SIMAR Pro 4505

5.4. Servicios Tecnológicos

La Alcaldía Municipal de Candelaria cuenta con un centro de datos, donde se alojan los equipos servidores, conectividad y seguridad perimetral, el equipo servidor tiene una obsolescencia de 10 años y soportan algunos de los sistemas de información vistos en el catálogo de servicios.

Adicionalmente se cuenta con el siguiente inventario de hardware y software:

Equipos de Oficina:	Cantidad	Licencia de Windows	Licencia de Antivirus	Licencia de Office 365
Computadores de mesa completos	294	300	300	300
Computadores portátil	41			
Impresoras	45			
Escáner	23			
Video beam	9			

Total 412

5.5. Gestión de Información

La Alcaldía Municipal de Candelaria, donde se conforma la Dirección TIC, encargándola de todas las actividades relacionadas con equipos de comunicación y de computo, dispositivos de infraestructura electrónicos, aplicativos y sistemas de información de la entidad, igualmente del cumplimiento de la normatividad de Gobierno En Línea GEL, por lo cual se requiere establecer una Arquitectura Empresarial con un catálogo de servicios tecnológico como infraestructura de información, bases de datos integrados, sistemas de información que apoyen a los procesos y estrategias de la entidad con el hardware y software que lo soporten.

6. ENTENDIMIENTO ESTRATÉGICO

6.1. Modelo Operativo

Liderar la gestión estratégica con tecnologías de la información y las comunicaciones mediante la definición, implementación, ejecución, seguimiento y divulgación de un Plan Estratégico de Tecnología y Sistemas de Información (PETI) que esté alineado a la estrategia y modelo integrado de gestión de la entidad y el cual, con un enfoque de generación de valor público, habilite las capacidades y servicios de tecnología necesarios para impulsar las transformaciones en el desarrollo de su sector y la eficiencia y transparencia del Estado.

6.2. Necesidades de Información

La Dirección TIC gestiona desde su proceso, las necesidades de información digital, existentes en La Alcaldía Municipal de Candelaria. Entre ellas están:

- Gestión de documentos digitales
- Atención de solicitudes
- Gestión financiera y administrativa
- Definición de políticas de seguridad de la información
- Planeación

7. MODELO DE GESTIÓN TI

7.1. Estrategia de TI

A continuación siguiendo con el modelo de estrategia de TI, se realiza un direccionamiento organizacional en el cual se alinea la estrategia de TI con la estrategia institucional, la arquitectura empresarial o institucional se alinea con los mecanismos de Gobierno de TI, a través de políticas, acuerdos de desarrollo de servicios y de implementación de facilidades tecnológicas, los procesos de la entidad se adelantan con énfasis en la eficiencia, la transparencia y el control de la gestión y necesidades institucionales con las políticas operativas y de seguridad de la información.

Principios de Estrategia TI



7.1.1. Definición de los objetivos estratégicos de TI

- Diseñar y ejecutar proyectos de tecnología, enfocados a fortalecer la plataforma tecnológica, soportados por las mejores prácticas del sector TI, manteniendo un control permanente del desempeño y del costo durante la supervisión.
- Acompañar la modernización de los procesos misionales, realizando labores de convergencia tecnológica e integración de sistemas de información heterogéneos.
- Garantizar la disponibilidad de la infraestructura tecnológica, implementando los controles necesarios para reducir la probabilidad de que se materialicen eventos de riesgo que comprometan la continuidad del negocio.
- Fortalecer y gestionar el Sistema de Gestión de la Seguridad de la Información, de modo que se implementen los controles necesarios en cuanto a lo que respecta a riesgos que comprometan, la disponibilidad, la confidencialidad y la integridad de la información en La Alcaldía Municipal de Candelaria.

7.1.2. Alineación de la estrategia de TI con el plan estratégico institucional

Tomando en cuenta que, el nuevo marco de trabajo definido por MIPG, impulsa la integración de TI, en la estrategia de la institución, la Dirección TIC, ha desarrollado elementos que fortalecen el Sistema de Gestión Integrado, entre ellos la interiorización de metodologías de gestión de proyectos, como lo es PMI, para lo cual, ha desarrollado procedimientos de calidad y formatos, que permiten ejecutar proyectos de TI, bajo los lineamientos de PMI, pero que pueden ser implementados y usados en proyectos de cualquier naturaleza que se desarrolle en La Alcaldía Municipal de Candelaria.

Entendiendo la importancia de contar con un sistema de Seguridad de la Información, gestiona la integración del Sistema de Gestión de la Seguridad de la Información, al Sistema de calidad existente, permitiendo generar mejores prácticas que favorecen la ejecución de las actividades estratégicas y fortalecen los modelos de trabajo enfocados al cumplimiento de los objetivos y directrices estratégicas.

7.1.3. Alineación de la estrategia de TI sectorialmente

Dominios del marco de referencia de arquitectura de TI	Actividades	Producto
--------------------------------------------------------	-------------	----------

1. Estrategia de TI	<p>1.1 Alineación de la estrategia de TI con la transformación institucional</p> <p>1.2 Plan de seguridad y continuidad de la Información.</p>	Plan estratégico Integral de TI alineado con Plan de desarrollo de la organización y con arquitectura empresarial, en el que la gestión de TI represente un valor estratégico para la organización.
2. Gobierno de TI	<p>2.1 Crear y mantener una estructura organizacional que permita gestionar TI de manera integral y con valor estratégico.</p> <p>2.2 Definición de procesos de gestión de TI.</p> <p>2.3 Establecimiento de una arquitectura empresarial.</p> <p>2.4 Sistema de Gestión integral de proyectos. (Políticas, lineamientos y estandarización de procesos para la planeación ejecución de los proyectos)</p>	Oficina de TI consolidada y estructurada para desarrollar el plan estratégico con especialización técnica, empoderada con sostenibilidad técnica y financiera.
3. Gestión de información	<p>3.1 Vista Integral del ciudadano.</p> <p>3.2 Gestión documental para trámites y servicios en línea. (Repositorios de datos de Información)</p>	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.
4.Sistema de Información	<p>4.1 Desarrollo y consolidación de los sistemas de información.</p> <p>4.2 Gestión documental para trámites y Servicios en Línea.</p> <p>4.3 Sistema Integrado de gestión financiera y cartera.</p> <p>4.4 Sistema de Gestión integral de proyectos. (Sistema de información aplicativo)</p> <p>4.5 Aplicaciones para participación ciudadana.</p>	Sistemas de Información que satisfagan las necesidades de los procesos y los servicios de la entidad y del sector.
5.Gestión de Servicios Tecnológicos	<p>5.1 Mantenimiento y adecuación de la conectividad interna y externa.</p> <p>5.2 Implementación del sistema de gestión de servicios.</p> <p>5.3 PMO y AE a nivel de ejecución de proyectos.</p>	Internos y externos y que garantice la disponibilidad, seguridad y oportunidad de la tecnología de información que requiere la entidad.
6. Uso y apropiación de TIC	6.1 Mantenimiento de la operación de los centros de apropiación.	Desarrollar las herramientas y los mecanismos que hagan

	6.2 Implementar y diseñar programas de TIC al ciudadano. 6.3 Promover el uso de los centros de apropiación mediante publicidad de cualquier tipo.	sostenible el uso y aprovechamiento de la tecnología y la información
--	------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	-----------------------------------------------------------------------

7.2. Gobierno de TI

La Alcaldía Municipal de Candelaria, comprende y asume el reto de implementar un modelo de Gobierno de TI, realizando esfuerzos de transformación organizacional, que incluyen modificaciones al Sistema de Gestión Integrado, de modo que los procesos incluyan en sus actividades, los nuevos marcos de trabajo que impulsa el sector tecnológico. En este aspecto, desde la Dirección TIC, ha iniciado un proceso de interiorización de mejores prácticas, en lo cual, ya hace parte un modelo de gestión de proyectos, basado en los lineamientos que brinda al respecto.

7.2.1. Cadena de valor de TI

En La Alcaldía Municipal de Candelaria, ha diseñado una cadena de valor, soportada por un modelo de mejora continua, que se describe a continuación:

Gráfico 4: Cadena de Valor



7.2.2. Indicadores y Riesgos

La Dirección TIC, ha desarrollado indicadores que permiten medir su gestión y controlar los riesgos, en un radio de 360 grados. Estos indicadores se listan a continuación:

Tabla 9: Indicadores

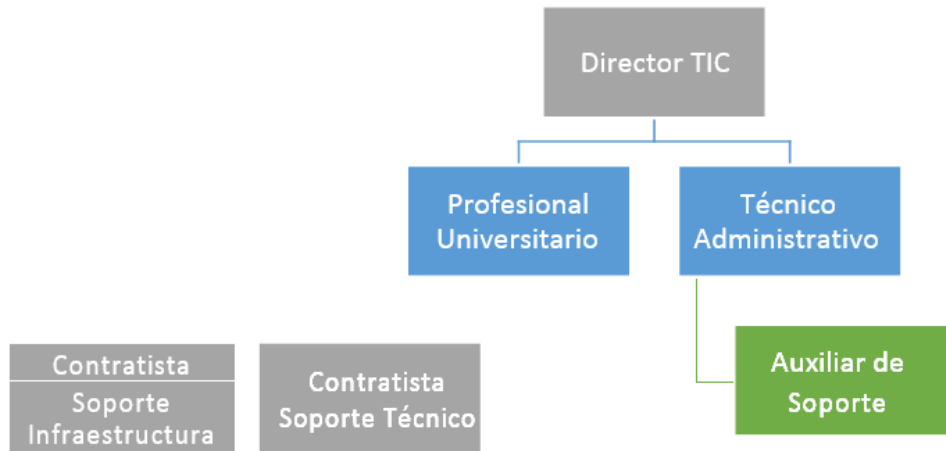
Dominio	Indicador
Gestión del Conocimiento e innovación	Actividades de Capacitación e Innovación
Gestión Financiera	Desempeño de costos de proyectos de tecnología
Gestión de Seguridad de la Información	Inactividad por fallos de seguridad de la información
Gestión del Servicio	Disponibilidad de infraestructura TI
	Resolución de solicitudes
Implementación Estrategia GEL	Porcentaje de implementación de los lineamientos de Gobierno en Línea

7.2.3. Plan de implementación de procesos

La Alcaldía Municipal de Candelaria, establece el siguiente modelo de implementación de procesos, creando un marco de trabajo robusto que garantice un desempeño efectivo del modelo de gestión, soportado por las mejores prácticas de la industria:

- Gestión de Servicios TI. Se Adoptan las mejores prácticas sugeridas por ITIL ed. 2011, de modo que los servicios se midan, se controlen y se mejoren cíclicamente, y que permita a los funcionarios de La Alcaldía Municipal de Candelaria, obtener mejores resultados en la ejecución de sus procesos.
- Mejoramiento Continuo. Se adopta un modelo de mejora continua, donde el PETI, evoluciona y se ajusta al contexto de la Alcaldía y el sector.

7.2.4. Estructura organizacional de TI



Estructura Organizacional Requerida



7.3. Gestión de información

La Alcaldía Municipal de Candelaria, entendiendo el valor de la información, generada desde la ejecución de los procesos, ha determinado, aprovecharla de forma estratégica, para ello ha definido las siguientes directrices:

- Identificar las principales fuentes de datos, que generan información de valor, y desarrollar una estrategia que permita explotarla.
- Realizar procesos de transformación, combinar las diferentes fuentes de datos, para obtener información estratégica que pueda ser posteriormente analizada.
- Analizar y comprender la información obtenida, a través de modelos de Inteligencia de Negocios, que posteriormente puedan alimentar Cuadros de Mando Integral, de tal modo que se fortalezcan los procesos desde el punto de vista de toma de decisiones estratégicas.
- Analizar y comprender la información obtenida, a través de modelos de Inteligencia de Negocios, que posteriormente puedan alimentar Cuadros de Mando Integral, de tal modo que se fortalezcan los procesos desde el punto de vista de toma de decisiones estratégicas.
- Identificar y depurar información y publicarla de forma abierta, manteniendo siempre como marco el sistema de gestión de la seguridad de la información, de modo que se publique a los grupos de interés, todo aquello que pueda ser tratado como dato abierto, y que no comprometa la seguridad de la información.

7.4. Modelo de Gestión de Servicios Tecnológicos

El aplicativo integra la Mesa de Servicios, El inventario de equipos y el inventario de los puntos de Red. Con estas tres opciones permite registrar en una base de datos, la siguiente información:

- Serial de los equipos de cómputo y equipos activos
- Características de Hardware
- Características del Software
- Conectividad, puntos de Red
- Usuarios responsables de los equipos de computo

7.4.1. Servicios de Operación

Cada servicio Informático tiene su propia administración.

- Correo Electrónico está contratado por el domino de Hosting.
- Telefonía Esta bajo la responsabilidad de gerencia
- Comunicaciones La Alcaldía cuenta con un sistema de Gestión Documental para administrar las comunicaciones oficiales y el contacto con los usuarios externos por medio de la página Web institucional, cada proceso de la Alcaldía, puede acceder a los módulos de su interés. El Sistema de Gestión Documental, posee una consola de administración de eventos generales

7.4.2. Mesa de Servicios

La Alcaldía Municipal de Candelaria, cuenta con una mesa de Servicios, desde la cual, se da atención a los requerimientos de los usuarios, donde se hace el registro de las solicitudes, y se realiza el seguimiento. Cada funcionario de la entidad, debe comunicarse a la mesa de servicio, para radicar sus solicitudes los medios son:

- Teléfono fijo
- Teléfono móvil
- Correo electrónico

El objetivo de esta mesa de servicio, es brindar un servicio eficiente para nuestros funcionarios.

7.4.3. Procedimientos de Gestión

7.5. Uso y Apropiación

La Alcaldía Municipal de Candelaria, basa su estrategia de uso y apropiación de TI, en elementos que permitan realizar una asignación de responsabilidades, y un fortalecimiento del Sistema de Gestión Integrado, de modo que los procesos cuenten con las herramientas necesarias, de modo que se mantengan alineados a los proyectos que se encuentran dentro del marco del PETI.

Así mismo, la oficina de TIC, como responsable del PETI, se enfoca en disponer de un Catálogo de Servicios y una Arquitectura de Servicios Tecnológicos que involucre a todos los procesos en sus actividades y un respaldo en contingencia de

todos los sistemas de información interconectados brindando datos oportunos y objetivos para la toma de decisiones en todos los niveles.

8. MODELO DE PLANEACIÓN

La oficina de TIC, entendiendo la importancia que tiene alinearse con la estrategia de La Alcaldía Municipal de Candelaria, que busca fortalecer desde el punto de vista TI, toda la operación de la Alcaldía, involucrándose en procesos de modernización de procesos misionales y de apoyo.

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

Se observarán permanentemente como principios en la formulación e implementación del PETI:

- La tecnología no es un fin en sí misma en tanto se pone al servicio del cumplimiento de las metas estratégicas y de gestión de La Alcaldía Municipal de Candelaria.
- El compromiso y apropiación de la gestión de tecnologías de la información por parte de la alta dirección permitirá optimizar el uso de los recursos destinados a tecnología
- El PETI se considerará un instrumento dinámico que estará en permanente condición de actualización con objeto de maximizar su generación de valor para la Alcaldía.

8.2. Plan Maestro o Mapa de Ruta

La Alcaldía Municipal de Candelaria, desde la oficina TIC, ha determinado construir su plan maestro a partir de un modelo interactivo.

Se divide el plan maestro en tres fases interactivas en ciclos cortos, pero orientadas al largo plazo para generar el mayor valor posible, desde una correcta gestión de los servicios de TI:

- **Diseño del Servicio.** Se enfoca en el fortalecimiento del catálogo de servicios, bajo un modelo incremental, que va robusteciendo de forma iterativa, las características del servicio, permitiendo generar una oferta a todas las partes interesadas.
- **Transición del Servicio.** Se enfoca en garantizar, que existen los recursos para realizar la implementación, de lo que se encuentra

descrito en el diseño. Busca a su vez, asegurar el uso y apropiación de las mejores prácticas, de modo que se garantice la calidad y eficiencia en cada uno de los cambios ejecutados.

- Operación del Servicio. Una vez se encuentran implementados los servicios hay que mantenerlos y evolucionarlos. Durante esta fase, se busca garantizar, el correcto funcionamiento y operación de los servicios que han sido diseñados, para lo cual, la gestión de los eventos busca monitorear, que cada cambio en el servicio, cumpla con las expectativas para las cuales se ejecutó. Durante esta fase se realiza la consolidación del PETI y los planes que se conectan a la gestión de los servicios desde la oficina TIC de La Alcaldía Municipal de Candelaria.

A Continuación, se detalla el plan maestro y las convenciones de colores, de acuerdo a los lineamientos de las mejores prácticas de ITIL y su modelo iterativo de implementación.



8.3. Proyección de Presupuesto del Área TI

La Alcaldía Municipal de Candelaria, ha hecho un enorme esfuerzo en lo que respecta a inversión, durante los años 2016, 2017 y 2018, todo con el fin de permitir que la operación del servicio, de modo que la evolución y el modelo iterativo, se retroalimente lo más rápido posible. Basado en esto, la proyección del presupuesto para el año 2019, se encuentra en definición, y se enfocará más, en temas de funcionamiento e interiorización de metodologías, que en inversión para la evolución del catálogo de servicios.

9. PLAN DE COMUNICACIONES DEL PETI

La interiorización del PETI en La Alcaldía Municipal de Candelaria, requiere un trabajo de socialización y divulgación, que permitan que tenga el alcance deseado, y que pueda generar la suficiente información para dinamizar, un mejoramiento continuo.

Para esto, la oficina TIC, en articulación con el área de Comunicaciones, define y establece, los canales de divulgación, y el lenguaje a llevar a las diferentes audiencias, enfocando el mensaje al uso y apropiación de las Tecnologías de la Información.

Canal	Metodología	Audiencia	Impacto Esperado
Presencial	Presentaciones en el Comité Institucional de Gestión y Desempeño	- Alta Dirección	- Aprobación de alcance y portafolio de proyectos
		- Partes interesadas de los proyectos que hacen parte del PETI	- Socialización de alcance de actividades
		- Partes interesadas de los proyectos que hacen parte del PETI	- Reconocimiento de responsabilidades y sinergias
	TIC al proceso	- Alta Dirección	- Informes de gestión
		- Partes interesadas de los proyectos que hacen parte del PETI	- Entendimiento conceptual del alcance del PETI y la importancia del uso y apropiación
		- Funcionarios y contratistas	
CorreoWhatsApp Intranet,electrónicoy	Publicación de avances en la implementación del PETI	- Alta Dirección	
		- Funcionarios y contratistas	- Entendimiento conceptual del alcance del PETI y la importancia del uso y apropiación