

	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS PLAN ESTRATEGICO DE TECNOLOGIA DE LA INFORMACION Y COMUNICACIONES "PETIC"	CÓDIGO. D-01
		VERSIÓN. 02
		FECHA. 05-0-2021
		PAGINA. 1 DE 50

PLAN ESTRATÉGICO DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIONES "PETIC"

2021 - 2023

Proceso de Requerimientos Tecnológicos

2021

	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS PLAN ESTRATEGICO DE TECNOLOGIA DE LA INFORMACION Y COMUNICACIONES "PETIC"	CÓDIGO. D-01
		VERSIÓN. 02
		FECHA. 05-0-2021
		PAGINA. 2 DE 50

INTRODUCCIÓN

El avance acelerado de los sistemas tecnológicos, específicamente en lo relacionado con las nuevas Tecnologías de la Información y las Comunicaciones (TIC), ha ocasionado y generado un gran impacto en la modernización, avance y progreso de las entidades públicas y la reducción de la brecha gobierno – ciudadanía. La incorporación y uso efectivo de las TIC como herramientas de innovación, desarrollo e investigación en entes nacionales, gubernamentales y territoriales, han facilitado la participación ciudadana, la creación de espacios de conectividad e interacción, normatividad, transparencia, toma de decisiones acertadas, automatización, monitoreo de indicadores, seguridad de la información, datos abiertos, competitividad, optimización de infraestructura hardware y software e identificación de oportunidades para mejorar la productividad en mencionadas organizaciones. Lo mencionado aporta y genera valor agregado al modelo de gestión institucional y administración integral de procesos, procedimientos, metodologías, estrategias y servicios en función del correcto cumplimiento de la misión, visión y los objetivos institucionales, permitiendo establecer un gobierno abierto y transparente.

En el proceso de requerimientos tecnológicos convergen los sistemas de información, las telecomunicaciones, la recolección, almacenamiento, procesamiento, administración y análisis de datos e información relevante para la ejecución de los procesos administrativos. Cuando el proceso no está correctamente alineado con la misión y objetivos de la entidad, se llevan a cabo esfuerzos que se alejan de los objetivos. Por tal razón debe existir una constante comunicación y coordinación entre todo el recurso humano de la institución.

La gestión administrativa realizada en la administración pasada y no estableció dentro de su plan de gobierno, estrategias para la implementación de las TIC como motor y aliado estratégico para la innovación y optimización de los procesos administrativos, organizacionales y la prestación de servicios dentro de la entidad, por tal motivo surge la necesidad de la elaboración y puesta en marcha del **Plan Estratégico de las Tecnologías y las Comunicaciones (PETIC)**.

Siguiendo las directrices y parámetros del Marco de Referencia de Arquitectura Empresarial (MRAE) para la Gestión de TI y cumpliendo la política de Gobierno Digital, planteada por el Ministerio de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones (MINTIC), el PETIC es una herramienta que juega un rol fundamental e integral en la planeación estratégica y toma de decisiones en la Administración municipal. Este plan busca la optimización de los recursos informáticos mediante la utilización de nuevas tecnologías acorde a una visión estratégica a mediano y largo plazo. El PETIC es continuo y dinámico, está relacionado con el diagnóstico y análisis de la situación tecnológica actual de la entidad, priorizando cada uno de los dominios del Marco de Referencia de Arquitectura de TI.

	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS PLAN ESTRATEGICO DE TECNOLOGIA DE LA INFORMACION Y COMUNICACIONES "PETIC"	CÓDIGO. D-01
		VERSIÓN. 02
		FECHA. 05-0-2021
		PAGINA. 3 DE 50

Teniendo en cuenta lo planteado previamente, el Instituto de Desarrollo de Arauca - IDEAR no puede ser ajena a la relevancia de las TIC, por tal razón, exhibe el presente documento, en el cual se establecen las estrategias y actividades mediante las cuales, la entidad define y orienta los proyectos TIC a ejecutar para el mejoramiento del desempeño institucional.

Es por ello que desde el proceso de requerimientos tecnológicos se pretende realizar una reconstrucción organizacional. La consolidación de la oficina TIC es el primer paso para potenciar y optimizar el uso y apropiación de las TIC dentro de la institución, puesto que de esta manera es más factible administrar y asignar recursos a dicha área, ya que es bien sabido que las organizaciones gubernamentales del Estado Colombiano no suelen contar con presupuestos elevados para este tipo de dependencias. Lo anterior toma más relevancia cuando no se ha definido el PETIC. Una vez establecido dicho plan, la administración encabezada por su gerente empujará la ejecución de dicho plan para la asignación de recursos a soluciones de hardware, software, servicios y conectividad que del instituto los cuales se requieren a corto, mediano y largo plazo desde su contexto misional, con el fin de apoyar la gestión para el periodo comprendido entre el 2021 al 2023.

	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS PLAN ESTRATEGICO DE TECNOLOGIA DE LA INFORMACION Y COMUNICACIONES "PETIC"	CÓDIGO. D-01
		VERSIÓN. 02
		FECHA. 05-0-2021
		PAGINA. 4 DE 50

OBJETIVO

OBJETIVO ESTRATÉGICO

Contribuir a un mejor Instituto para que sea más eficiente, más transparente, más innovador y participativo gracias al uso estratégico de las TIC, garantizando el pleno ejercicio de los derechos a la información y a la comunicación a funcionarios, clientes y comunidad en general, a través de espacios y herramientas tecnológicas accesibles que beneficien las actividades y los procesos, apoyando así un desarrollo más ágil y sistematizado.

OBJETIVOS ESPECIFICOS

- ✓ Desarrollar lineamientos y estrategias para fortalecer el sector TIC, incorporando nuevas herramientas tecnológicas para la adopción e implementación de la Arquitectura TI en el Instituto de Desarrollo de Arauca - IDEAR, siguiendo Referencias de la Arquitecturas empresariales para la adecuada aplicación y puesta en marcha de la Política de Gobierno Digital.
- ✓ Apoyar la toma de decisiones estratégicas y operativas del Instituto basadas siempre en datos e información oportuna, pertinente y de calidad.
- ✓ Promover el uso y apropiación de las TIC dentro de la institución, formulando proyectos, actividades, prácticas y estrategias que conlleven a la generación de valor agregado y métodos que orienten la adecuada toma de decisiones de inversión tecnológica, mejorando así, los servicios que ofrece la institución.
- ✓ Automatizar los procesos y procedimientos internos de la entidad contando con las condiciones de infraestructura y servicios tecnológicos requeridos y asegurando la generación de capacidades en el equipo del IDEAR para su aprovechamiento
- ✓ Fortalecer y garantizar la seguridad, privacidad y disponibilidad de la información de la institución.
- ✓ Permitir la comunicación y acceso en línea de forma ágil y eficaz por parte de los ciudadanos y otras entidades o entes de control, acogiendo un esquema de datos abiertos y de calidad, haciendo uso de la página web y las redes sociales del instituto.

	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS PLAN ESTRATEGICO DE TECNOLOGIA DE LA INFORMACION Y COMUNICACIONES "PETIC"	CÓDIGO. D-01
		VERSIÓN. 02
		FECHA. 05-0-2021
		PAGINA. 5 DE 50

ALCANCE DEL DOCUMENTO

El PETIC es el punto de partida hacia la transformación y seguimiento TIC en la entidad, ya que es una herramienta de optimización, unificación y aplicación de las tecnologías, para agilizar trámites, ejecutar servicios de información automatizados, participación y acercamiento con y hacia la ciudadanía mediante el aumento de servicios en línea. Por ende, este plan se convierte en un instrumento indispensable dentro y fuera del Instituto de Desarrollo de Arauca – IDEAR.

El PETIC establece un portafolio de estrategias y proyectos TIC que la entidad pretende ejecutar durante el **PLAN PARTICIPATIVO DE DESARROLLO DEPARTAMENTAL CONSTRUYENDO FUTURO** para subsanar las necesidades TIC que requiere la entidad y satisfacer los lineamientos informáticos y digitales, para la generación de valor institucional, por medio del buen uso del internet, página web, correo electrónico, información, bases de datos, y demás herramientas tecnológicas que se utilicen en la entidad.

El Instituto de Desarrollo de Arauca – IDEAR, describe la Estrategia de TI en la entidad, la cual es formulada de acuerdo con el Marco de Referencia de Arquitectura Empresarial; siendo éste, el principal instrumento para implementar la Arquitectura TI y habilitar la Política de Gobierno Digital. De esta manera, se permiten que el Estado y sus entidades sean más eficientes en su labor de servicio al ciudadano.

Este documento está sujeto a modificaciones y/o actualizaciones debido a los cambios de la estrategia TI en la institución y el avance y nuevas prácticas de las TIC.

El presente PETIC contempla la vigencia 2020-2023.

	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS PLAN ESTRATEGICO DE TECNOLOGIA DE LA INFORMACION Y COMUNICACIONES "PETIC"	CÓDIGO. D-01
		VERSIÓN. 02
		FECHA. 05-0-2021
		PAGINA. 6 DE 50

MARCO NORMATIVO

El siguiente es el marco normativo referente para la formulación e implementación del PETIC:

Año	Tipo	Especificación
1991	Constitución política de Colombia	Principios de la función pública. La Función Administrativa se desarrollará conforme a los principios constitucionales.
1993	Ley 44	Informe Derechos de Autor Software.
	Ley 80	"Por la cual se expide el estatuto general de contratación de la Administración Pública".
1994	Ley 136	"Por la cual se dictan normas tendientes a modernizar la organización y el funcionamiento de los municipios".
	Ley 152	"Por la cual se establece la Ley Orgánica del Plan de Desarrollo".
1998	Ley 489	"Por la cual se dictan normas sobre la organización y funcionamiento de las entidades del orden nacional, se expiden las disposiciones, principios y reglas generales para el ejercicio de las atribuciones previstas en los numerales 15 y 16 del artículo 189 de la Constitución Política y se dictan otras disposiciones".
1999	Ley 527	"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	"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".
2000	Ley 594	"Por medio de la cual se dicta la Ley General de Archivos y se dictan otras disposiciones".
	Decreto 1747	"Por el cual se reglamenta parcialmente la Ley 527 de 1999, en lo relacionado con: Las entidades de certificación, los certificados y las firmas digitales".
	Documento CONPES 3072	"Agenda de conectividad". Es una política de estado que busca masificar el uso de las tecnologías de información y comunicaciones y con esto aumentar la competitividad del sector público".
2002	Ley 734	"Por la cual se expide el código disciplinario único".
	Ley 790	Programa de Reforma de la Administración Pública
	Decreto 1474	"Por el cual se promulga el tratado de la OMPI (Organización Mundial de la Propiedad Intelectual), sobre derechos de autor (WCT), adoptado en Ginebra, el 20 de diciembre de 1996".



MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS
PLAN ESTRATEGICO DE TECNOLOGIA DE LA
INFORMACION Y COMUNICACIONES "PETIC"

CÓDIGO. D-01

VERSIÓN. 02

FECHA. 05-0-
2021

PAGINA. 7 DE
50

2003	Ley 872	"Por la cual se crea el sistema de gestión de la calidad en la Rama Ejecutiva del Poder Público y en otras entidades prestadoras de servicios".
	Decreto 3816	"Por el cual se crea la Comisión Intersectorial de Políticas y de Gestión de la Información para la Administración Pública".
	CONPES 3248	Renovación de la administración pública y establecer la finalidad de la estrategia de gobierno electrónico.
2005	Ley 962	"Por la cual se dictan disposiciones sobre racionalización de trámites y procedimientos Administrativos de los organismos y entidades del Estado y de los particulares que ejercen funciones públicas o prestan servicios públicos".
2007	Ley 1150	"Por medio de la cual se introducen medidas para la eficiencia y la transparencia en la Ley 80 de 1993 y se dictan otras disposiciones generales sobre la contratación con Recursos Públicos".
2008	Decreto 1151	"Por el cual se establecen los lineamientos generales de la Estrategia de Gobierno en Línea, que son de obligatorio cumplimiento para las entidades que conforman la administración pública en Colombia, se reglamenta parcialmente la Ley 962 de 2005, y se dictan otras disposiciones".
	Ley 1266	"Por la cual se dictan las disposiciones generales del hábeas data y se regula el manejo de la información contenida en bases de datos personales, en especial la financiera, crediticia, comercial, de servicios y la proveniente de terceros países y se dictan otras disposiciones".
2009	Ley 1273	"Por medio de la cual se modifica el Código Penal, se crea un nuevo bien jurídico tutelado denominado "de la protección de la información y de los datos" y se preservan integralmente los sistemas que utilicen las tecnologías de la información y las comunicaciones, entre otras disposiciones".
	Ley 1341	"Por la cual se definen Principios y conceptos sobre la sociedad de la información y la organización de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones (TIC), se crea la Agencia Nacional del Espectro y se dictan otras disposiciones". 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".
2010	Decreto 235	"Por el cual se regula el intercambio de información entre entidades para el cumplimiento de funciones públicas".
	Documento CONPES 3650	Importancia de la estrategia de gobierno en línea.
2011	Ley 1437	"Por la cual se expide el código de procedimiento administrativo y de lo contencioso administrativo".
	Ley 1450	En el artículo 232 se establece: "La Racionalización de trámites y procedimientos al interior de las entidades públicas".



MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS
PLAN ESTRATEGICO DE TECNOLOGIA DE LA
INFORMACION Y COMUNICACIONES "PETIC"

CÓDIGO. D-01

VERSIÓN. 02

FECHA. 05-0-
2021

PAGINA. 8 DE
50

	Ley 1474	<p>"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". Se hace referencia al uso obligatorio de los sitios web de las entidades públicas como mecanismo para la divulgación de información pública.</p> <p>Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano.</p>
2012	Decreto 19	<p>"Por el cual se dictan normas para suprimir o reformar regulaciones, procedimientos y trámites innecesarios existentes en la Administración Pública".</p> <p>En el artículo 4 se establece: "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 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".</p>
	Decreto 2609	<p>"Por el cual se reglamenta el Título V de la Ley 594 de 2000, parcialmente los artículos 58 y 59 de la Ley 1437 de 2011 y se dictan otras disposiciones en materia de Gestión Documental para todas las Entidades del Estado".</p>
	Decreto Nacional 2693	<p>"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".</p>
	Directiva presidencial N° 02	<p>"Respeto al derecho de autor y los derechos conexos, en lo referente a utilización de programas de ordenador (software)".</p>
	Directiva presidencial N°04	<p>"Por la cual se estipula unos lineamientos, que las entidades deben cumplir con el fin de avanzar en la política de eficiencia administrativa y cero papel en la administración pública".</p>
	Ley 1581	<p>"Por la cual se dictan disposiciones generales para la protección de datos personales".</p>
2013	Decreto Nacional 1377	<p>"Por el cual se reglamenta parcialmente la Ley 1581 de 2012 sobre la protección de datos personales".</p>
2014	Decreto 212	<p>"Por medio del cual se crea el comité de Gobierno en línea, Anti trámites y Eficiencia Administrativa".</p>
	Decreto 943	<p>"Por el cual se actualiza el modelo estándar de control interno (MECI)".</p>
	Decreto 2573	<p>"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".</p> <p>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.</p>



MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS
PLAN ESTRATEGICO DE TECNOLOGIA DE LA
INFORMACION Y COMUNICACIONES "PETIC"

CÓDIGO. D-01

VERSIÓN. 02

FECHA. 05-0-
2021

PAGINA. 9 DE
50

	Ley 1712	"Por medio de la cual se crea la Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional y se dictan otras disposiciones."
2015	Acuerdo 03 del AGN	"Por el cual se establecen los lineamientos generales para las entidades del Estado en cuanto a la gestión de documentos electrónicos generados como resultado del uso de medios electrónicos de conformidad con lo establecido en el capítulo IV de la Ley 1437 de 2011, se reglamenta el artículo 21 de la Ley 594 de 2000 y el capítulo IV del Decreto 2609 de 2012".
	Decreto 103	"Por el cual se reglamenta parcialmente la Ley 1712 de 2014 y se dictan otras disposiciones".
	Decreto 1078	"Por medio del cual se expide el Decreto Único Reglamentario del Sector de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones".
	Decreto 1083	"Por el cual se expide el decreto único reglamentario del sector de función pública". Definición de los lineamientos para el fortalecimiento institucional en materia de tecnologías de la información y las comunicaciones.
	Ley 1753	"Por la cual se expide el Plan Nacional de Desarrollo 2014-2018 "Todos por un nuevo país". En el artículo 45 se establece: "Estándares, modelos y lineamientos de tecnologías de la información y las comunicaciones para los servicios al ciudadano".
2016	Decreto 415	"Por el cual se establece que el director de TI, Chief Information Officer (CIO), es el encargado de coordinar y alinear la ejecución de los procesos relacionados con tecnología en todas las organizaciones".
		"Por el cual se adiciona el Decreto Único Reglamentario del sector de la Función Pública, Decreto Numero 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"
	Decreto 516	"Por el cual se determina la estructura de la Administración Central y las funciones de sus dependencias".
	Documento CONPES N° 3854	Política Nacional de Seguridad Digital
	G.ES.06 Guía Estructura PETIC	Define la estructura que las entidades deben seguir para diseñar e implementar un Plan Estratégico de las Tecnologías de Información PETIC.
Resolución 1564	"Por la cual se actualiza el plan vive digital 2014-2018 contenido en el anexo de la resolución 828 del 11 de mayo de 2015".	
2017	Decreto 1499	"Por medio del cual se modifica el Decreto 1083 de 2015, Decreto Único Reglamentario del Sector Función Pública, en lo relacionado con el Sistema de Gestión establecida en el artículo 133 de la Ley 1753 de 2015".
	Decreto 612 de 2018	"Por el cual se fijan directrices para la Integración de los planes institucionales y estratégicos al Plan de Acción por parte de las entidades del Estado".

	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS PLAN ESTRATEGICO DE TECNOLOGIA DE LA INFORMACION Y COMUNICACIONES "PETIC"	CÓDIGO. D-01
		VERSIÓN. 02
		FECHA. 05-0-2021
		PAGINA. 10 DE 50

2018	Decreto 1008	<p>"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".</p>
------	--------------	--

Tabla 1. Marco Normativo

ANÁLISIS DE LA SITUACIÓN ACTUAL

El instituto de Desarrollo de Arauca - IDEAR está llevando a cabo esfuerzos para la implementación de la Política de Gobierno Digital, la cual pretende establecer un adecuado uso y administración de las TIC, para la construcción de una administración más abierta, prestando mejores servicios en línea, mayor participación ciudadana y el impulso y ejecución de las estrategias tecnológicas necesarias. Por esta razón, la actual administración asumió dentro de sus responsabilidades la actualización del PETIC, esperando alcanzar de esta manera, importantes avances en lo referente a TIC.

En primera medida y antes de iniciar la definición de estrategias y/o proyectos TIC, es conveniente realizar un diagnóstico de la situación actual, llevado a cabo a través del **Comité de Requerimientos Tecnológicos**, a la gestión de tecnologías de la información y al cumplimiento de la Estrategia de Gobierno en línea. Este seguimiento es un insumo básico para la formulación del presente PETIC. El análisis ejecutado hace referencia a aspectos TI tales como: Hardware, software, sistemas en información, redes, seguridad y talento humano.

Con base en el diagnóstico dispuesto, se evidencia la importancia de involucrar las TIC dentro de los procesos y procedimientos de la entidad.

Actualmente, el proceso de Requerimientos Tecnológicos no cuenta con profesional Universitario que se encargue de la administración de TIC. No obstante, se espera articular con la administración la contratación de dicho profesional el cual garantizara actividades que se tienen programadas para continuar con la gestión de las buenas prácticas TIC.

	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS PLAN ESTRATEGICO DE TECNOLOGIA DE LA INFORMACION Y COMUNICACIONES "PETIC"	CÓDIGO. D-01
		VERSIÓN. 02
		FECHA. 05-0-2021
		PAGINA. 11 DE 50

1. ESTRATEGIA DE TI

El Instituto de Desarrollo de Arauca - IDEAR Cuenta con una estrategia de TI que incorpora de manera integral la tecnología de información en el desarrollo del sector, en el cumplimiento de las metas de gobierno y de las funciones constitucionales de las entidades del sector.

Con la transformación de la Estrategia de Gobierno en Línea a la Política de Gobierno Digital, se genera un nuevo enfoque e interacción entre los diferentes actores de la sociedad y el estado. El aumento y mejoramiento de la gestión pública, además de la generación de valor público es el rol principal del uso y apropiación de las TIC en la administración de entes nacionales y territoriales.

Debido a la desactualización de Plan Estratégico de Tecnologías de la Información y comunicaciones PETIC, la implementación y desarrollo de las TIC parte de una base muy escasa, ya que la normatividad de muchas de las gestiones ha cambiado y la institución se ha visto en la necesidad de Implementar actualizaciones de dicho plan, a su vez se evidencia la falencia de estrategias que permitan optimar o rectificar necesidades de equipos, programas y otros servicios tanto Hardware como Software.

Cabe resaltar que el proceso de requerimientos tecnológicos cuenta con las políticas, lineamientos y estándares que le permitan generar un marco de gobernabilidad controlado en seguridad, continuidad del negocio, gestión de información, desarrollo e implantación de sistemas de información, acceso a la tecnología y uso de las facilidades por parte de los usuarios y todos los demás que consideren necesarios.

Dentro de las estrategias plateadas por el proceso se planteará el direccionar para dar a conocer el rol o función de las TIC dentro de la institución, entendiendo que es un proceso clave para el mejoramiento de la estrategia misional del Instituto de Desarrollo de Arauca – IDEAR.

Estratégicamente el proceso de requerimientos tecnológicos debe apoyar todos los procesos administrativos de la entidad mediante la adopción y adaptación de normas, estándares y especificaciones para brindar el acceso, almacenamiento, uso, intercambio, disponibilidad y seguridad de la información; siendo inevitable contar con los recursos (tecnológicos, financieros y humanos) obligatorios que admitan gestionar y administrar toda la Arquitectura Empresarial y otros componentes de TIC.

Por otra parte, y dentro de las tareas a desarrollar, también se tiene la responsabilidad de buscar herramientas tecnológicas para que la gestión de la entidad cumpla con los propósitos y metas descritas en el plan de desarrollo.

Algunas habilidades que se pueden considerar en todo lo relacionado con estrategia TI son:

	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS PLAN ESTRATEGICO DE TECNOLOGIA DE LA INFORMACION Y COMUNICACIONES "PETIC"	CÓDIGO. D-01
		VERSIÓN. 02
		FECHA. 05-0-2021
		PAGINA. 12 DE 50

- ✓ Dar a conocer la importancia estratégica de las TIC en todos los niveles organizativos del Instituto y la administración Departamental.
- ✓ Las TIC optimizan y modernizan los procesos, procedimientos y funciones en las entidades, a su vez son herramientas que permiten ofrecer un mejor servicio hacia la ciudadanía.
- ✓ Las TIC logran una mayor y mejor interacción entre la entidad y comunidad.

1.1 USO Y APROPIACIÓN DE LA TECNOLOGÍA

El uso y apropiación de las TIC dentro del Instituto de Desarrollo de Arauca - IDEAR está basado en el modelo de gestión IT4+. Este componente se enfoca en la alineación a los funcionarios de la organización con la nueva estructura de soporte tecnológico, logrando que su uso, sea parte del comportamiento natural en la entidad, por medio del manejo de diversos sistemas de información, dispositivos, herramientas de comunicación sincrónicas y asincrónicas, páginas Web, correo electrónico, construcción de documentos en línea, herramientas para compartir o enviar archivos, acceso a la información, datos abiertos, entre otros.

La creación y divulgación de las estrategias de uso y apropiación de TIC se debe articular con los planes de capacitación al interior de la administración, tal y como se muestra en la figura 5. En dichas estrategias se debe considerar lo siguiente:

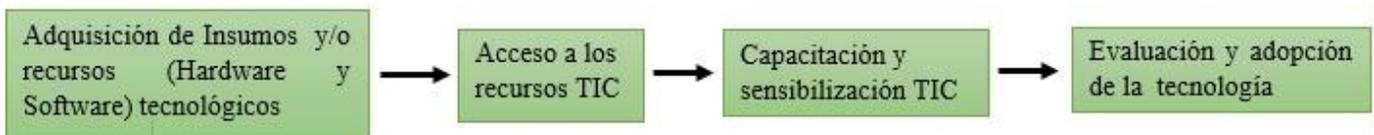


Figura 5. Estrategias de uso y apropiación de TIC

Iniciativas para lograr el uso y apropiación de la oferta de sistemas y servicios de información:

- ✓ Formulación de una política institucional que prioriza el uso de las TIC dentro del funcionamiento y quehaceres diarios de la entidad.
- ✓ Capacitación(es) de entendimiento de la política de Gobierno Digital.
- ✓ Capacitación(es), entrenamientos y/o sensibilización(es) para la incorporación de TIC dentro de la entidad.
- ✓ Soluciones TIC implementadas para brindar el mejor servicio al ciudadano.
- ✓ Involucrar nuevos canales de comunicación que permitan la interacción entre funcionarios, funcionarios – ciudadanos y ciudadanos – servicios.

	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS PLAN ESTRATEGICO DE TECNOLOGIA DE LA INFORMACION Y COMUNICACIONES "PETIC"	CÓDIGO. D-01
		VERSIÓN. 02
		FECHA. 05-0-2021
		PAGINA. 13 DE 50

- ✓ Combatir los paradigmas tecnológicos que existan. Esta iniciativa, ligada directamente a las rupturas estratégicas que se propongan en este documento
- ✓ Migrar procesos tradicionales de papel y firmas con tinta a procesos digitales y firmas electrónicas, disminuyendo tiempos de prestación del servicio, mejorando la calidad y accesibilidad de la información, garantizando su seguridad y protección.
- ✓ Mejorar canales de acceso en términos de velocidad, servicio y disponibilidad que garanticen la fluidez de la información.

En materia de Uso y Apropriación de TI la entidad divulga y comunica internamente y de forma permanente los proyectos de TI que se están implementando para conocimiento y apropiación por parte de los funcionarios de la entidad. Así mismo, se han realizado capacitaciones respecto a las diversas soluciones disponibles en la organización. Se plantea un reto significativo en materia de definición e implementación de una estrategia integral de uso y apropiación de tecnología en el IDEAR, con acciones permanentes de comunicación, capacitación y gestión del cambio.

- ✓ Principales actividades que se llevan cabo
 - ✓ Uso de herramientas ofimáticas.
 - ✓ Herramienta para llevar la contabilidad y finanzas.
 - ✓ Uso de software implementado en la entidad por organismos del Estado del orden nacional.
 - ✓ Herramienta para realizar consultas y registrar personas en la base de datos de las entidades Bancarias.
 - ✓ Uso del servicio de internet para el acceso a distintas plataformas del Estado o consulta de temas en general relacionados con las labores de los funcionarios y uso de correo electrónico.

- ✓ Productos o servicios que se prestan

Actualmente todos los servicios se ofrecen en las instalaciones de la institución, el correo y las redes sociales son herramientas usadas para la divulgación de información relacionada con actividades hechas por la entidad u otras organizaciones.

- ✓ Herramientas de TI que apoyan las actividades y la prestación de los servicios o la generación de los productos.
 - ✓ Equipos de cómputo, algunos de los cuales tienen acceso a impresoras y escáner.
 - ✓ Acceso a servicios de comunicación tales como Internet y Telefonía móvil.
 - ✓ Uso de herramientas software, las cuales apoyan la ejecución de los diferentes procesos.

	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS PLAN ESTRATEGICO DE TECNOLOGIA DE LA INFORMACION Y COMUNICACIONES "PETIC"	CÓDIGO. D-01
		VERSIÓN. 02
		FECHA. 05-0-2021
		PAGINA. 14 DE 50

- ✓ Se trabaja bajo IPv4, red cableada e inalámbrica.

El IDEAR consolidará su estrategia de uso y apropiación de TI a través de la definición de responsabilidades, la definición de la oportunidad de las acciones, la implementación de acciones alineadas consecuentemente con el marco estratégico y los proyectos asociados al PETIC y al marco estratégico, y el monitoreo y el análisis para su mejoramiento continuo.

Partiendo del diagnóstico de la situación actual, la entidad se encargará de analizar los indicadores de los procesos de formación y los proyectos del dominio de Uso y Apropiación TI y con este balance procederá a coordinar la revisión de grupos de interés, incentivos, habilidades requeridas, así como la identificación de nuevos agentes y necesidades. En todo caso la estrategia planteada considerará permanentemente las siguientes actividades e instrumentos:



Ilustración 1. Uso y Apropiación TI

1.2 SISTEMAS DE INFORMACIÓN

Según lo definido en el mismo Marco de Referencia para el Dominio de Sistemas de Información: “Para soportar los procesos de las instituciones públicas es importante contar con sistemas de información que se conviertan en fuente única datos útiles para apoyar o argumentar las decisiones corporativas. Este dominio permite planear, diseñar la arquitectura, el ciclo de vida, las aplicaciones, los soportes y la gestión de esos sistemas de información que facilitan y habilitan las dinámicas de una institución pública”.

Las principales actividades que se llevan a cabo dentro del proceso son:

	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS PLAN ESTRATEGICO DE TECNOLOGIA DE LA INFORMACION Y COMUNICACIONES "PETIC"	CÓDIGO. D-01
		VERSIÓN. 02
		FECHA. 05-0-2021
		PAGINA. 15 DE 50

- ✓ Administración de manejo del software contable y financiero.
- ✓ Administración de correos electrónicos corporativos,
- ✓ Administración del portal web institucional y publicación de información
- ✓ Administración de Equipos de Tecnológicos.

Dentro de la entidad se cuenta con funcionarios que tiene a cargo plataformas tecnológicas que según su respectivo perfil son asignados para la administración y cargue de datos que dichos software web requieren; Estas plataformas son empleadas para brindar reporte de información a otras entidades y por ende no son exclusivas de la entidad, pero sí de uso obligatorio.

Para el instituto de Desarrollo de Arauca – IDEAR, la participación ciudadana a través de los diferentes medios de comunicación son parte esencial, por esto el instituto implemento canales de atención tales como redes sociales, correos electrónicos que logran una mayor interacción y atención con el ciudadano, escuchando a través de estos sus respectivas PQRS.

1.3 SISTEMAS OPERATIVOS

El instituto de Desarrollo de Arauca – IDEAR, cuenta con un sistema de licenciamiento el cual se implementa desde el momento que se adquieren equipos tecnológicos.

En la actualidad el parte tecnológico de la entidad se encuentra conformado por los siguientes sistemas operativos:

- ✓ Windows 7.
- ✓ Windows 10
- ✓ Windows server 2012 R2 – Standard
- ✓ Windows server 2016
- ✓ Linux

1.3.1 Aplicativos

- ✓ **Software IAS:**



 **Módulos:**



	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS PLAN ESTRATEGICO DE TECNOLOGIA DE LA INFORMACION Y COMUNICACIONES "PETIC"	CÓDIGO. D-01
		VERSIÓN. 02
		FECHA. 05-0-2021
		PAGINA. 16 DE 50

SISTEMA DE INFORMACIÓN	IAS SOLUTION
VERSIÓN	1.0
LIDER	Solution Systems
DESCRIPCIÓN	Sistema administrativo integral con Accounts solution, Financial solution, Human solution, NIIF solution, Operational solution y Auditoría, los cuales son diferentes módulos para acompañar y agilizar diferentes procesos del IDEAR
MÓDULOS	<ul style="list-style-type: none"> • Accounts solution • Financial solution • Human solution • NIIF solution • Operational solution • Auditoría
INTEGRACIONES E INTEROPERABILIDAD	Archivos planos para las diferentes empresas y entes de control. En producción.
SOPORTE	Solution Systems - Help Desk Solution
TIPO DE SISTEMA	Misional de prestación
IMPLEMENTACIÓN	Local
TIPO DE LICENCIAMIENTO	Licenciado
BD/SO	Oracle/Windows Server 2012 R2
ACEPTACIÓN	Normal
FORTALEZAS	Agiliza los procesos del IDEAR, facilitando el acceso inmediato a la información
DEBILIDADES	Software compilado con código fuente privado, haciendo que sea indispensable contar con terceros para llevar a cabo el soporte.
INICIATIVAS	N/A
RECOMENDACIONES	Realizar ajustes al código del programa para mejorar la funcionalidad

Tabla 1. Sistema de Información IAS SOLUTION

✓ Orfeo



Página 11

	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS PLAN ESTRATEGICO DE TECNOLOGIA DE LA INFORMACION Y COMUNICACIONES "PETIC"	CÓDIGO. D-01
		VERSIÓN. 02
		FECHA. 05-0-2021
		PAGINA. 17 DE 50

SISTEMA DE INFORMACIÓN	ORFEO
VERSIÓN	5
LIDER	Profesional Universitario de Requerimientos Tecnológicos
DESCRIPCIÓN	Software desarrollado para la agilización del proceso de Gestión Documental. Se encuentra en fase de producción.
MÓDULOS	N/A
INTEGRACIONES E INTEROPERABILIDAD	N/A
SOPORTE	Profesional Universitario de Requerimientos Tecnológicos
TIPO DE SISTEMA	Misional de gestión
IMPLEMENTACIÓN	Local
TIPO DE LICENCIAMIENTO	Libre
BD/SO	PostgreSQL/Debian 7
ACEPTACIÓN	N/A
FORTALEZAS	Mejora en la Gestión Documental, Ahorro de Papel
DEBILIDADES	Rechazo del por parte de los funcionarios.
INICIATIVAS	N/A
RECOMENDACIONES	Realizar ajustes al código del programa para mejor la funcionabilidad.

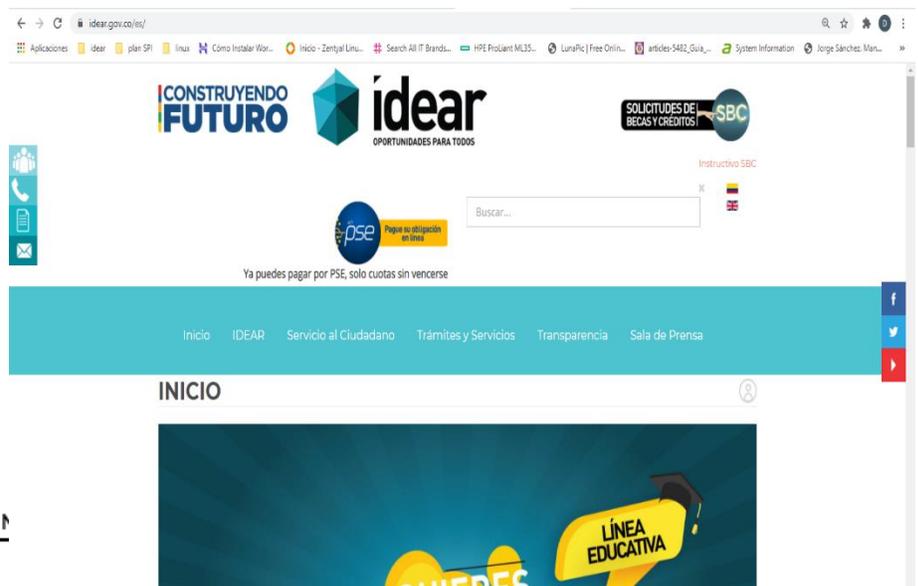
Tabla 3. Sistema de Información ORFEO

1.3.2 PÁGINA WEB

El instituto de Desarrollo de Arauca - IDEAR cuenta con una página web oficial <http://idear.gov.co/> la cual fue rediseñada por el instituto a mediados del año 2019.

El proceso de requerimientos tecnológicos es el encargado de administrar, esta cuenta con secciones tales como:

- ✓ Inicio
- ✓ IDEAR
- ✓ Servicio al Ciudadano
- ✓ Trámites y Servicios
- ✓
- ✓ Transparencia
- ✓ Sala de Prensa



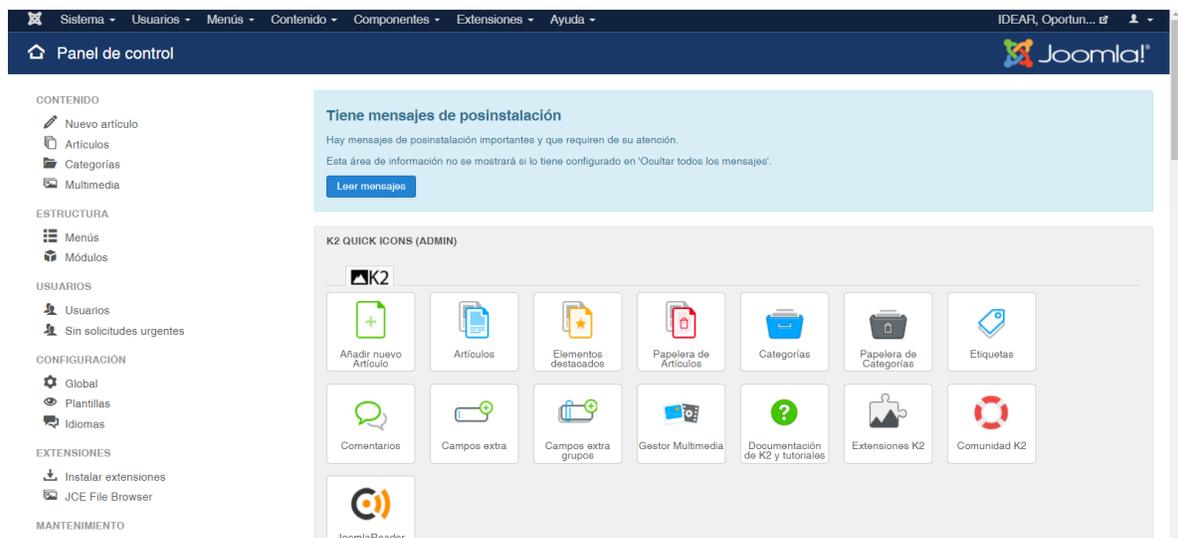
The screenshot shows the IDEAR website homepage. At the top, there is a navigation bar with the following items: Inicio, IDEAR, Servicio al Ciudadano, Trámites y Servicios, Transparencia, and Sala de Prensa. Below the navigation bar, there is a search bar and a banner for 'LÍNEA EDUCATIVA' with the text '¿QUERES?'. The page also features the IDEAR logo and the slogan 'OPORTUNIDADES PARA TODOS'.

	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS PLAN ESTRATEGICO DE TECNOLOGIA DE LA INFORMACION Y COMUNICACIONES "PETIC"	CÓDIGO. D-01
		VERSIÓN. 02
		FECHA. 05-0-2021
		PAGINA. 18 DE 50

Es importante aclarar que nuestro portal web cuenta con los requisitos que ordena la ley 1712 de 2014 "ley de transparencia y del derecho de acceso a la información pública nacional".

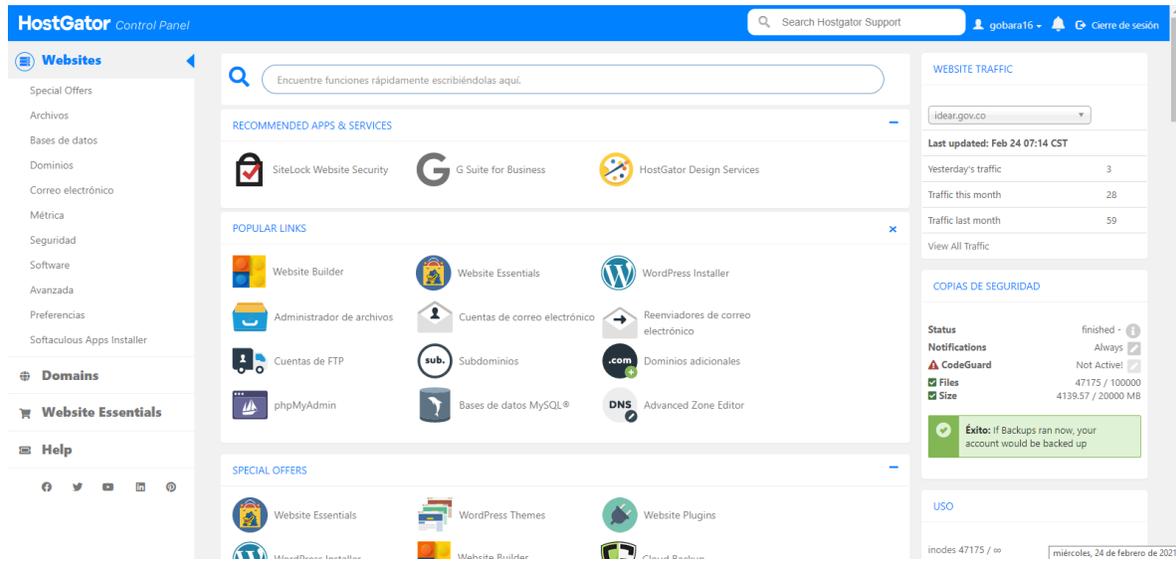


Dicha plataforma web, se encuentra administrada a través de un Joomla, el cual administra toda la plataforma.



	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS PLAN ESTRATEGICO DE TECNOLOGIA DE LA INFORMACION Y COMUNICACIONES "PETIC"	CÓDIGO. D-01
		VERSIÓN. 02
		FECHA. 05-0-2021
		PAGINA. 19 DE 50

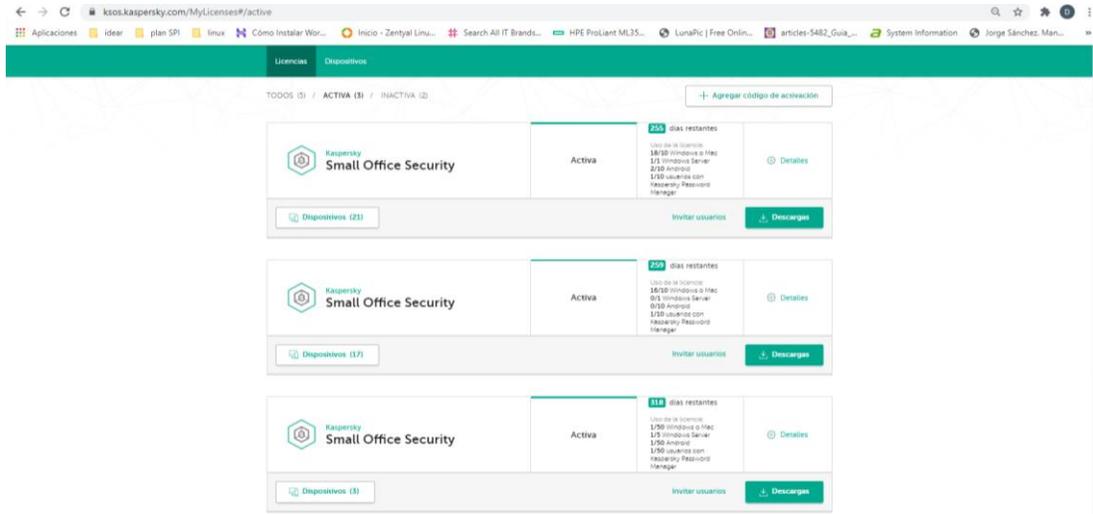
Adicionalmente, la aplicación web, cuenta con un sistema de protección incluida en su Hosting, el cual vela por la seguridad de la información que se almacena en sus bodegas de almacenamiento.



1.3.3 ANTIVIRUS

El instituto de Desarrollo de Arauca – IDEAR, cuenta con un licenciamiento Kaspersky anual, el cual es administrador mediante una consola web. Es importante indicar que la complejidad es enemiga de la seguridad, aunque la gestión de todos los aspectos de la seguridad de la información en toda una organización a menudo conlleva el uso de varias soluciones muy diferentes. Cuanto más pueda simplificar los procesos de gestión, más aumentará la claridad y reducirá los riesgos.

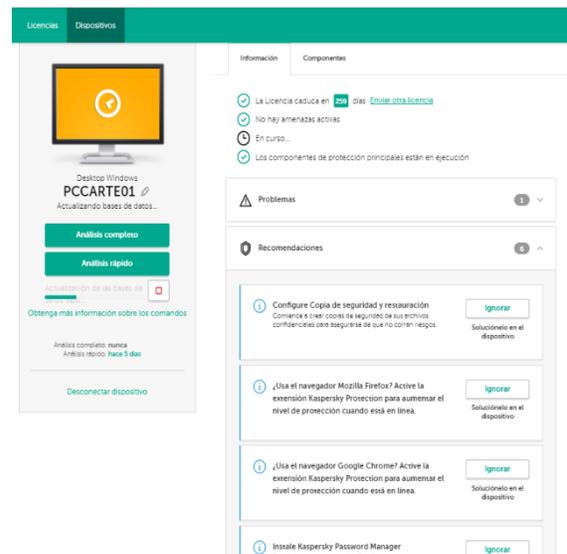
	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS PLAN ESTRATEGICO DE TECNOLOGIA DE LA INFORMACION Y COMUNICACIONES "PETIC"	CÓDIGO. D-01
		VERSIÓN. 02
		FECHA. 05-0-2021
		PAGINA. 20 DE 50



Como el volumen y la complejidad de las amenazas aumenta de forma exponencial, la entidad implementa soluciones para una mejor comprensión de los riesgos de seguridad de IT, en concreto sobre los ataques con un objetivo, y para una protección contra amenazas específicas, en lugar de adoptar un enfoque amplio y al azar de una noción generalizada de "MalWare".

Dicha consola Web, permite administrar

Los equipos remotamente y así poder realizar Actualizaciones constantes y verificar el estado De dichas aplicaciones de antivirus.



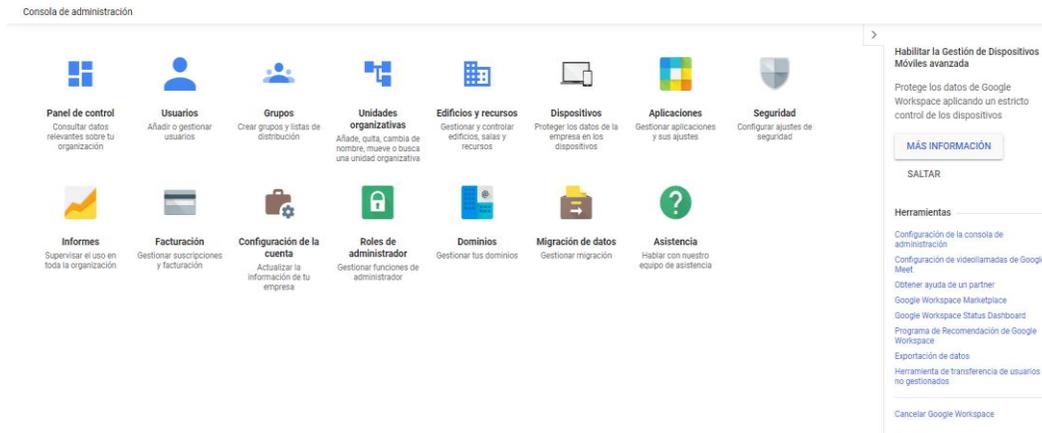
1.3.4 CORREO ELECTRÓNICO

La institución tiene implementado un sistema de correos corporativos bajo el dominio de idear.gov.co con el proveedor de servicios Gmail.

Para la entidad la seguridad es un elemento fundamental a la hora de gestionar envío o recepción de correos corporativos. Con el actual proveedor se está brindando mayores

	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS PLAN ESTRATEGICO DE TECNOLOGIA DE LA INFORMACION Y COMUNICACIONES "PETIC"	CÓDIGO. D-01
		VERSIÓN. 02
		FECHA. 05-0-2021
		PAGINA. 21 DE 50

medidas de seguridad, firewall, antivirus y filtros anti-spam, lo que resguarda la información confidencial como los dispositivos y equipos de eventuales virus o ataques informáticos, que han cobrado mayor auge en los últimos días.



LISTADO DE CORREOS POR PROCESOS		
PROCESO	FUNCIONARIO RESPONSABLE	DIRECCION DE CORREO
ADMINISTRATIVA	TAYMAR ANDREINA GALLARDO NUÑEZ	administrativa@idear.gov.co
ATENCION AL CLIENTE	Atención al Cliente	atencionalcliente@idear.gov.co
ATENCION AL CLIENTE	Yolanda Roa	correspondencia@idear.gov.co
BECAS	Farly Yajaira Cantor Flórez	coordinacionbecas@idear.gov.co
BECAS	Farly Yajaira Cantor Flórez	capitalhumano@idear.gov.co
BECAS	JAVIER GAONA SANCHEZ	apoyobecas2@idear.gov.co
COMERCIAL	Andres Felipe Romero	apoyocomercial@idear.gov.co
COMERCIAL	Angie Marcela Sucerquia Otalvaro	aplicacionesrecaudo2@idear.gov.co
COMERCIAL	Angie Marcela Sucerquia Otalvaro	tecnicocartera@idear.gov.co
COMERCIAL	Cesar Augusto Quiceno	aplicaciones@idear.gov.co
COMERCIAL	Cesar Augusto Quiceno Londoño	almacen@idear.gov.co
COMERCIAL	Eva S Caroprese	comercial2@idear.gov.co
COMERCIAL	Juliana Lopez Parales	cartera@idear.gov.co



MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS
PLAN ESTRATEGICO DE TECNOLOGIA DE LA
INFORMACION Y COMUNICACIONES "PETIC"

CÓDIGO. D-01

VERSIÓN. 02

FECHA. 05-0-
2021

PAGINA. 22 DE
50

COMERCIAL	Leydi Rocío Rocha Vargas	comercial1@idear.gov.co
COMERCIAL	Leydi Rocío Rocha Vargas	lineaempresarial@idear.gov.co
COMERCIAL	Martin Cuadros	especializadocartera@idear.gov.co
COMERCIAL	Martin Cuadros	recaudo@idear.gov.co
COMUNICACIONES	Karen Yhajaira Quintero Ardila	prensa@idear.gov.co
CONTROL INTERNO	Isabel Nuñez	controlinterno@idear.gov.co
FINANCIERA	Alvaro Pedraza	contabilidad@idear.gov.co
FINANCIERA	Arely Aguilar	analista1@idear.gov.co
FINANCIERA	Arelys Aguilar	lineaeducativa@idear.gov.co
FINANCIERA	Carlos Armando Rodil Ramos	analista2@idear.gov.co
FINANCIERA	Irene Nieves	irene@idear.gov.co
FINANCIERA	María Isabel Aguirre Quenza	especializadofinanciera@idear.gov.co
FINANCIERA	Sheila Ojeda gonzalez	financiera@idear.gov.co
GERENCIA	Ramon Eduardo Santander Camargo	gerente@idear.gov.co
GESTION DOCUMENTAL	Denis Jimenez	archivo@idear.gov.co
GESTION DOCUMENTAL	Fredy Antonio Gomez Vasquez	gestiondocumental@idear.gov.co
JURIDICA	Edison Baltazar Rodriguez Vivas	asistentejuridico3@idear.gov.co
JURIDICA	Edison Baltazar Rodriguez Vivas	apoyojuridico@idear.gov.co
JURIDICA	Laura Dominguez	juridica@idear.gov.co
JURIDICA	Notificaciones Judiciales	notificacionesjudiciales@idear.gov.co
MUNICIPIOS	Blanca Zoraima Manrique Blanco	coordinadortame@idear.gov.co
MUNICIPIOS	Blanca Zoraima Manrique Blanco	tecnicotame@idear.gov.co
MUNICIPIOS	Davinson Eduardo Martinez Martinez	tecnicofortul@idear.gov.co
MUNICIPIOS	Davinson Eduardo Martinez Martinez	coordinadorfortul@idear.gov.co
MUNICIPIOS	Judith M. Riveros Cassab	tecnicopuertorondon@idear.gov.co
MUNICIPIOS	Judith M. Riveros Cassab	coordinadorpuertorondon@idear.gov.co
MUNICIPIOS	Luz Slendy Blanco Mendoza	coordinadorsaravena@idear.gov.co
MUNICIPIOS	Luz Slendy Blanco Mendoza	tecnicosaravena@idear.gov.co

	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS PLAN ESTRATEGICO DE TECNOLOGIA DE LA INFORMACION Y COMUNICACIONES "PETIC"	CÓDIGO. D-01
		VERSIÓN. 02
		FECHA. 05-0-2021
		PAGINA. 23 DE 50

MUNICIPIOS	Norma Liliana Herrera Caceres	tecnicoarauquita@idear.gov.co
MUNICIPIOS	Norma Liliana Herrera Cáceres	coordinadorarauquita@idear.gov.co
MUNICIPIOS	Zaida Melitza Mijares Garcia	tecnicocravo@idear.gov.co
MUNICIPIOS	Zaida Melitza Mijares Garcés	coordinadorcravonorte@idear.gov.co
PLANEACION	Jorge Mario Rojas Rojas	planeacion@idear.gov.co
PROYECTOS	Franklin Cepeda	proyectos@idear.gov.co
REQUERIMIENTOS TECNOLOGICOS	Daniel Alexander Romero Vargas	sistemas@idear.gov.co
REQUERIMIENTOS TECNOLOGICOS	IDEAR Webmaster	webmaster@idear.gov.co
RIESGOS	Nataly Parales Perez	riesgos@idear.gov.co
SEGURIDAD EN EL TRABAJO	Yenny Correa Hidalgo	sg-sst@idear.gov.co
TALENTO HUMANO	Clara Edilia Diaz Soledad	talentohumano@idear.gov.co
TESORERIA	Roman Romero Pinilla	tesoreria@idear.gov.co

Tabla 4. Listado de Lideres Institucionales

1.3.5 REDES SOCIALES

Se tiene un perfil en la red Social Facebook, por la cual se transmite y comparte información relacionada con la entidad y a nivel nacional. Este medio ha facilitado a la comunidad enterarse o estar al tanto de actividades y noticias de interés personal y de la ciudadanía.

2. SERVICIOS TECNOLÓGICOS

2.1 Estrategia y gobierno

Actualmente la estrategia para la prestación de servicios tecnológicos es deficiente, ya que se está implementando sistemas de información IAS, el cual ha presentado deficiencias técnicas las cuales han sido reportada por los responsables de los Módulos que se encuentran en implementación. la infraestructura de la red LAN se encuentra segmentada de forma manual lo que en ocasiones presenta bloqueos en servicios que se requieren entre equipos. A su vez se esta implementando aplicaciones para el servicio de gestión documental, pero este presenta renuncia por parte de los funcionarios por presentan inconsistencia que se ocasionan por no contar con un soporte eficiente.

Por medio de la reestructuración del proceso de requerimientos tecnológicos, la administración de la entidad busca llevar a cabo la gestión de los servicios tecnológicos de manera centralizada. En el proceso se acoplan las directrices y lineamientos para la

	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS PLAN ESTRATEGICO DE TECNOLOGIA DE LA INFORMACION Y COMUNICACIONES "PETIC"	CÓDIGO. D-01
		VERSIÓN. 02
		FECHA. 05-0-2021
		PAGINA. 24 DE 50

implementación de nuevas tecnologías en cada dependencia de la organización. La dependencia en cuestión asesora y guía en los temas TIC, sin embargo, los otros procesos están en la obligación de colaborar con el uso y apropiación de dichas herramientas tecnológicas.

La estrategia del Instituto de Desarrollo de Arauca - IDEAR va ligada a la generación de una arquitectura TI basada en el marco de referencia de MINTIC a través de la política de Gobierno Digital, para ajustar, en lo mayormente posible, las falencias de gestión TI y mejorar los procesos tecnológicos en pro de una administración tecnológicamente optimizada.

Las responsabilidades del proceso son:

- ✓ Contextualizar al personal en cuanto a la importancia y valor estratégico que se obtiene al usar TIC dentro de los procesos y procedimientos.
- ✓ Construir los lineamientos y políticas de la entidad para la implementación y uso de tecnologías que requiera el Ministerio TIC
- ✓ Proponer e implementar el Modelo de Seguridad y privacidad de la Información (MSPI)
- ✓ Realizar un diagnóstico de los sistemas tecnológicos actuales y poner en marcha planes de acción para optimizarlos.
- ✓ Evaluar, planear y administrar proyectos de sistemas de información.
- ✓ Optimizar el sistema de Gestión Documental – ORFEO.

2.2 CRITERIOS DE CALIDAD Y PROCESOS DE GESTIÓN DE SERVICIOS DE TIC

El IDEAR cuenta con criterios de calidad de alta disponibilidad y recuperación ante desastres, los cuales se encuentran en el manual de continuidad del negocio.

2.2.1 INFRAESTRUCTURA

A continuación, se presenta el listado de equipamientos tecnológicos con los que cuenta actualmente el IDEAR:

Tipo Equipo	Modelo	Procesador	Arquitectura	Total
Escritorio	LENOVO THINKCENTER E73z	INTEL CORE i5	64 Bits	24
	HP PROONE 400	INTEL CORE i5	64 Bits	5
	LENOVO V310z	INTEL CORE i5	64 Bits	6
	HP PAVILION 24 ALL-IN-ONE	INTEL CORE i5	64 Bits	1

 idear <small>OPORTUNIDADES PARA TODOS</small>	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS PLAN ESTRATEGICO DE TECNOLOGIA DE LA INFORMACION Y COMUNICACIONES "PETIC"	CÓDIGO. D-01
		VERSIÓN. 02
		FECHA. 05-0-2021
		PAGINA. 25 DE 50

	COMPAQ HP PAVILION	AMD ATHLON	32 Bits	1
	HP PROONE 400 G2 20-IN	INTEL CORE i5	64 Bits	2
Total, escritorio				39

Tabla 1. Computadores de escritorio

Tipo Equipo	Modelo	Procesador	Arquitectura	Total
Portátil	hp EliteBook	INTEL CORE i5	64 Bits	1
	HP 240 65	INTEL CORE i5	64 Bits	1
	Acer Aspire 3 A315-53	INTEL CORE i5	64 Bits	3
	TOSHIBA SATELITE C845	INTEL CELERON	32 Bits	1
	HP 1000 NOTEBOOK PC	AMD	32 Bits	1
Total, portátil				7

Tabla 2. Computadores portátiles

Las siguientes tablas agrupan de acuerdo con ciertos parámetros la información antes descrita:

Equipos diferenciados según su arquitectura:

Arquitectura Windows 7	cantidad	%
32 Bits	1	3%
64 Bits	38	97%
Total	39	100%

Tabla 3. Diferenciados según arquitectura

Arquitectura Windows 10	Cantidad	%
32 Bits	2	29%
64 Bits	5	71%
Total	7	100%

Tabla 4. Diferenciados según arquitectura

Según su procesador:

Tipo de Procesador	Cantidad	%
--------------------	----------	---

	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS PLAN ESTRATEGICO DE TECNOLOGIA DE LA INFORMACION Y COMUNICACIONES "PETIC"	CÓDIGO. D-01
		VERSIÓN. 02
		FECHA. 05-0-2021
		PAGINA. 26 DE 50

INTEL CORE i5	43	93%
AMD ATHLON	1	2%
INTEL CELERON	1	2%
AMD	1	2%
TOTAL	46	100%

Tabla 5. Diferenciados según procesador

De acuerdo con su Sistema Operativo:

Sistema Operativo	Cantidad	%
Windows 7	39	84.7%
Windows 10	7	15.3%
Total	46	100%

Tabla 6. Diferenciados según Sistema Operativo

De acuerdo con su modelo:

Modelo	Cantidad	%
LENOVO THINKCENTER E73z	24	52%
HP PROONE 400	5	11%
LENOVO V310z	6	13%
COMPAQ HP PAVILION	1	2%
Acer Aspire 3 A315-53	3	7%
HP PAVILION 24 ALL-IN-ONE	1	2%
HP PROONE 400 G2 20-IN	2	4%
hp EliteBook	1	2%
HP 240 65	1	2%
TOSHIBA SATELITE C845	1	2%
HP 1000 NOTEBOOK PC	1	2%
Total	46	100%

Tabla 7. Diferenciados según modelo

2.2.2 Conectividad

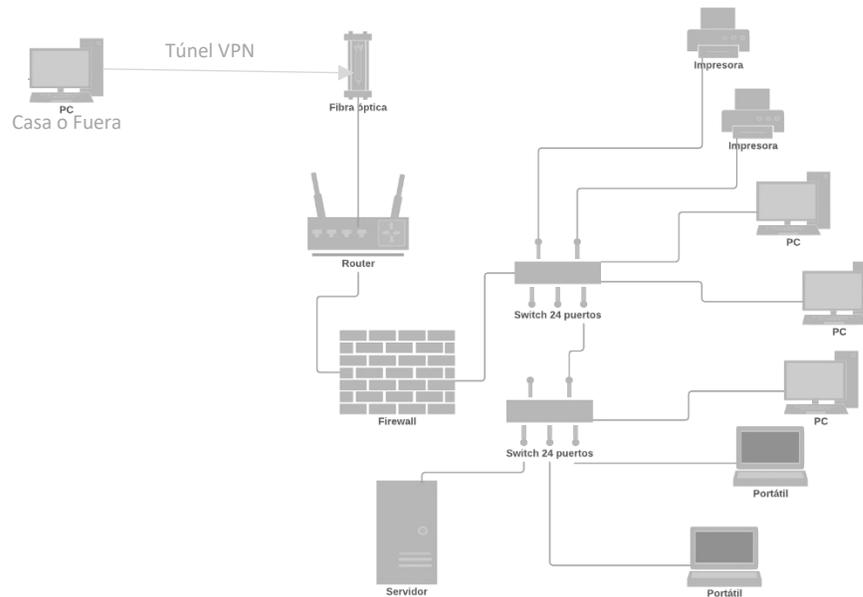


Ilustración 2. Diagrama de red de IDEAR

2.2.3 Mesa de servicios

El aplicativo GLPI (sistema de incidentes e inventario) se alinea a los estándares de ITIL (Biblioteca de Infraestructura de Tecnologías de la Información) que rigen actualmente los departamentos de TIC a nivel Mundial. En el proceso de parametrización del aplicativo se precisa crear las categorías para incidencias y requerimientos que posteriormente dará cabida a la creación de una categoría para los problemas.

A continuación, se describe el modelo aplicado para mesa de servicio (Imagen Extraída del PETIC de IDEAR):

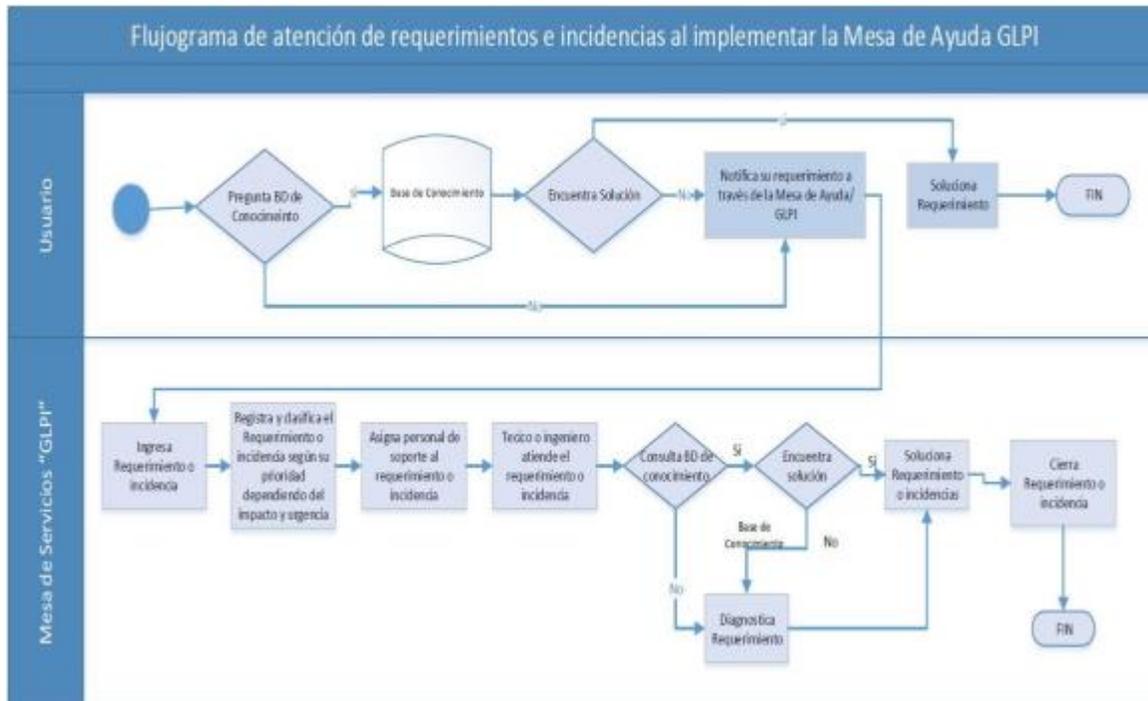


Ilustración 3. Flujograma de atención de requerimientos e incidencias al implementar la Mesa de Ayuda GLPI

2.3 ADMINISTRACIÓN DE SISTEMAS DE INFORMACIÓN

- ✓ Los sistemas de información son administrados por funcionario designado mediante roles y contraseñas sea su respectivo perfil laboral, el proceso de requerimientos tecnológicos será la encargada de brindar apoyo a los diferentes procesos, en los diferentes módulos de los Sistemas de Información con los que cuenta la entidad, sin embargo la entidad está en la implementación de software que se encuentran en ejecución actualmente y que su administración y soporte técnico es brindado por parte de personal externo a la entidad.
- ✓ Los sistemas de información se encuentran alojados en el centro de cómputo de la institución, estos se encuentran entrelazados a los equipos clientes mediante una red tipo C, que permite realizar la conexión a dichos equipos apoyándose en el servicio de conexión remota que cuenta con sus respectivos sistemas de seguridad.

	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS PLAN ESTRATEGICO DE TECNOLOGIA DE LA INFORMACION Y COMUNICACIONES "PETIC"	CÓDIGO. D-01
		VERSIÓN. 02
		FECHA. 05-0-2021
		PAGINA. 29 DE 50

2.4 INFRAESTRUCTURA

El instituto de Desarrollo de Arauca - IDEAR cuenta con la infraestructura tecnológica justa para brindar conexión a todos los funcionarios que laboran en la sede principal y a su vez las sedes que se tienen en los 6 municipios.

Ver Anexo 1. Inventario de Equipos

2.5 SERVICIOS DE OPERACIÓN

El proceso de requerimientos tecnológicos de la institución cuenta con un Técnico de Sistemas de planta, el cual se encuentra a cargo del mantenimiento preventivo o correctivos de los equipos de cómputo de la institución, el cual se ciñe por el plan de Mantenimiento preventivo institucional que se actualiza anualmente y esta creado para realizar 2 mantenimientos al año al parte tecnológico de la institución.

La caracterización de los servicios de operación se menciona a continuación:

- ✓ Varios sistemas de información los cuales son soportados por el personal técnico y profesional del proceso.
- ✓ Existen un único RACK, este se encarga de la distribución del internet a todas las oficinas de la sede principal y las conexiones remotas de los municipios.
- ✓ No se cuenta con un sistema de redundancia, implicando que se tiene una sola comunicación para el acceso a la red local.
- ✓ La plataforma tecnológica de la institución no cuenta con balanceo de carga de tráfico de internet, tampoco de un plan de contingencia en caso de daños en la infraestructura del servicio de internet principal.
- ✓ Ante un siniestro, en la actualidad se implementó un equipo servidor que permite tener respaldo las copias de las bases de datos, y a su vez se tiene implementado el respaldo de dichas copias en la nube.
- ✓ El filtrado de contenido se hace a través de un FIREWALL que actúa principalmente, como intermediario entre las solicitudes de los clientes que navegan en internet y los servidores de internet. El FIREWALL bloquea o restringe el acceso de los usuarios a sitios web indebidos o no deseados, ayudando a tener un uso eficiente del ancho de banda de internet, entre otras funcionalidades. Este dispositivo tecnológico se encuentra en calidad de préstamo por parte del proveedor de internet.

3. GESTIÓN DE INFORMACIÓN

La gestión de la información permite una acertada toma de decisiones, garantizando un uso de la información íntegro, disponible y confidencial.

	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS PLAN ESTRATEGICO DE TECNOLOGIA DE LA INFORMACION Y COMUNICACIONES "PETIC"	CÓDIGO. D-01
		VERSIÓN. 02
		FECHA. 05-0-2021
		PAGINA. 30 DE 50

El instituto de Desarrollo de Arauca -IDEAR cuenta con diferentes procesos y/u oficinas asesoras, las cuales obtienen y manejan información según sus respectivas funciones, no obstante, el intercambio de información entre las mismas es escaso, implicando una limitada gestión de la información entre las dependencias.

En conclusión, la institución no cuenta con:

- Seguridad de la información
- Trámites en línea
- Digitalización de procesos

Gran parte de la información se maneja herramientas de texto tales como: Excel, Office, Power Point, etc y documentación impresa.

Las deficiencias halladas motivan una acción inmediata del PETIC, concentrándose en el fortalecimiento de las herramientas tecnológicas para las actividades relacionadas con el almacenamiento, mantenimiento y seguridad de la información recolectada y gestionada.

Pese a las falencias encontradas, poco a poco se ha venido motivando la divulgación de cierta información, por ejemplo:

- Publicación de ciertos procesos de la administración en la página web
- Actualización periódica de la página web del instituto con los eventos y programas que se desarrollen.

Actualmente el instituto se encuentra en una fase inicial de transformación digital y normativa, gracias a la búsqueda de información relevante y útil, para la puesta en marcha de la ley de transparencia y acceso a la información, conllevando esfuerzos para disponibilidad de datos abiertos hacia los ciudadanos. Simultáneamente se ha comenzado un proceso de implementación de la Arquitectura TI y el Modelo de Seguridad y Privacidad de la Información (MSPI). Estos componentes ligados a la Política de Gobierno Digital.

El dominio de gestión de la información es uno de los que plantea mayores retos para el IDEAR. Si bien se ha avanzado en mejorar la seguridad de la información de acuerdo con los lineamientos establecidos por ISO 27001 y MINTIC, existen grandes desafíos en materia de identificar los planes de calidad de datos, flujos de información entre otros procesos pertinentes a la gestión de información.

	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS PLAN ESTRATEGICO DE TECNOLOGIA DE LA INFORMACION Y COMUNICACIONES "PETIC"	CÓDIGO. D-01
		VERSIÓN. 02
		FECHA. 05-0-2021
		PAGINA. 31 DE 50

Cabe recalcar que la administración está haciendo todo lo posible para alcanzar una masificación de las TIC en la entidad, de manera que a partir del año 2021 se asigne un presupuesto fijo para el proceso de requerimientos tecnológicos en su parte TIC, con la intención de satisfacer las necesidades mencionadas anteriormente.

Por consiguiente, al disponer de un presupuesto, la planeación y ejecución de proyectos TIC, proporcionará una infraestructura tecnológica más robusta al interior del ente territorial. La adquisición de servidores, equipos computacionales y mejoras de la red de área local LAN (Local Area Network); la realización de capacitaciones y la sistematización o digitalización de archivos serán las necesidades básicas para enmendar. Aparte de ello, se espera dar cumplimiento a la directiva presidencial de cero papel.

El IDEAR concentrará esfuerzos en el dominio de gestión de la información, como habilitante para el fortalecimiento de los sistemas de información y como origen en la generación de valor de TIC para: realizar analítica de datos para tomar decisiones e identificar y optimizar los flujos que permitan la simplificación y optimización de procesos.

Con objeto de desarrollar una adecuada gestión de la información se formulará la arquitectura de datos e información de la entidad, junto con su modelo de gobierno. Este ejercicio recogerá las necesidades de información y las dinámicas de producción de información misional y de gestión del IDEAR.

Lo anterior se verá complementado con tres elementos esenciales para el aprovechamiento de la información y los datos:

- ✓ Generación de capacidades para la analítica y aprovechamiento de los datos y de la información para la toma de decisiones
- ✓ Habilitación y uso de herramientas de analítica de información y datos para la toma de decisiones
- ✓ Publicación datos abiertos y generación de productos de información para los grupos de interés del IDEAR

	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS PLAN ESTRATEGICO DE TECNOLOGIA DE LA INFORMACION Y COMUNICACIONES "PETIC"	CÓDIGO. D-01
		VERSIÓN. 02
		FECHA. 05-0-2021
		PAGINA. 32 DE 50

3.1 ARQUITECTURA DE SISTEMAS DE INFORMACIÓN

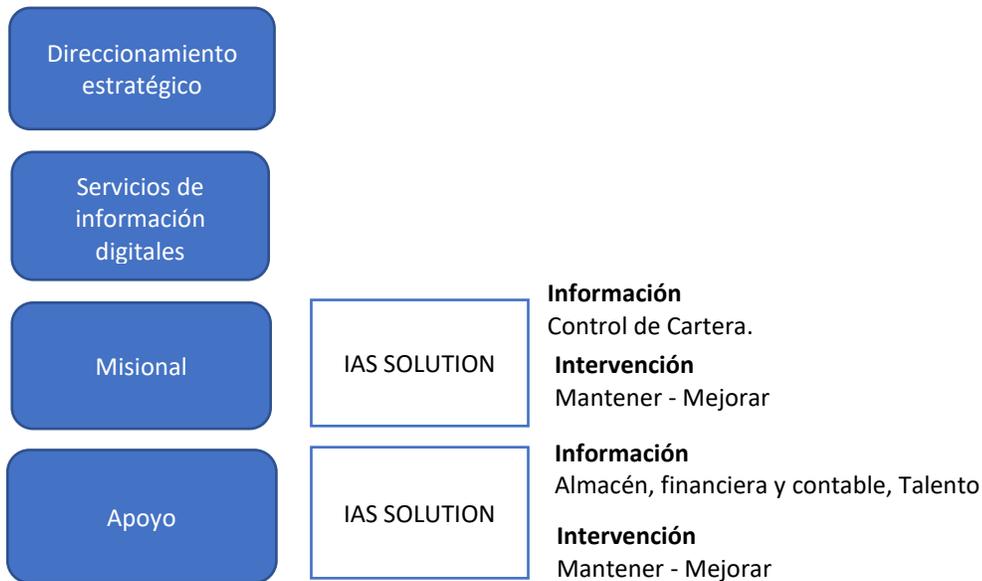


Ilustración 4. Arquitectura de Sistemas de Información

3.2 IMPLEMENTACIÓN DE SISTEMAS DE INFORMACIÓN

La entidad ha identificado una serie de Sistemas de información que le contribuirán a apoyar sus procesos de gestión de datos y de información. Adicionalmente, se incorporarán progresivamente distintas soluciones que se deriven de la implementación de los proyectos estratégicos contemplados en el presente PETIC. A continuación, se plantea una descripción general de los sistemas de información iniciales que se incorporarán a la arquitectura del IDEAR.

	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS PLAN ESTRATEGICO DE TECNOLOGIA DE LA INFORMACION Y COMUNICACIONES "PETIC"	CÓDIGO. D-01
		VERSIÓN. 02
		FECHA. 05-0-2021
		PAGINA. 33 DE 50

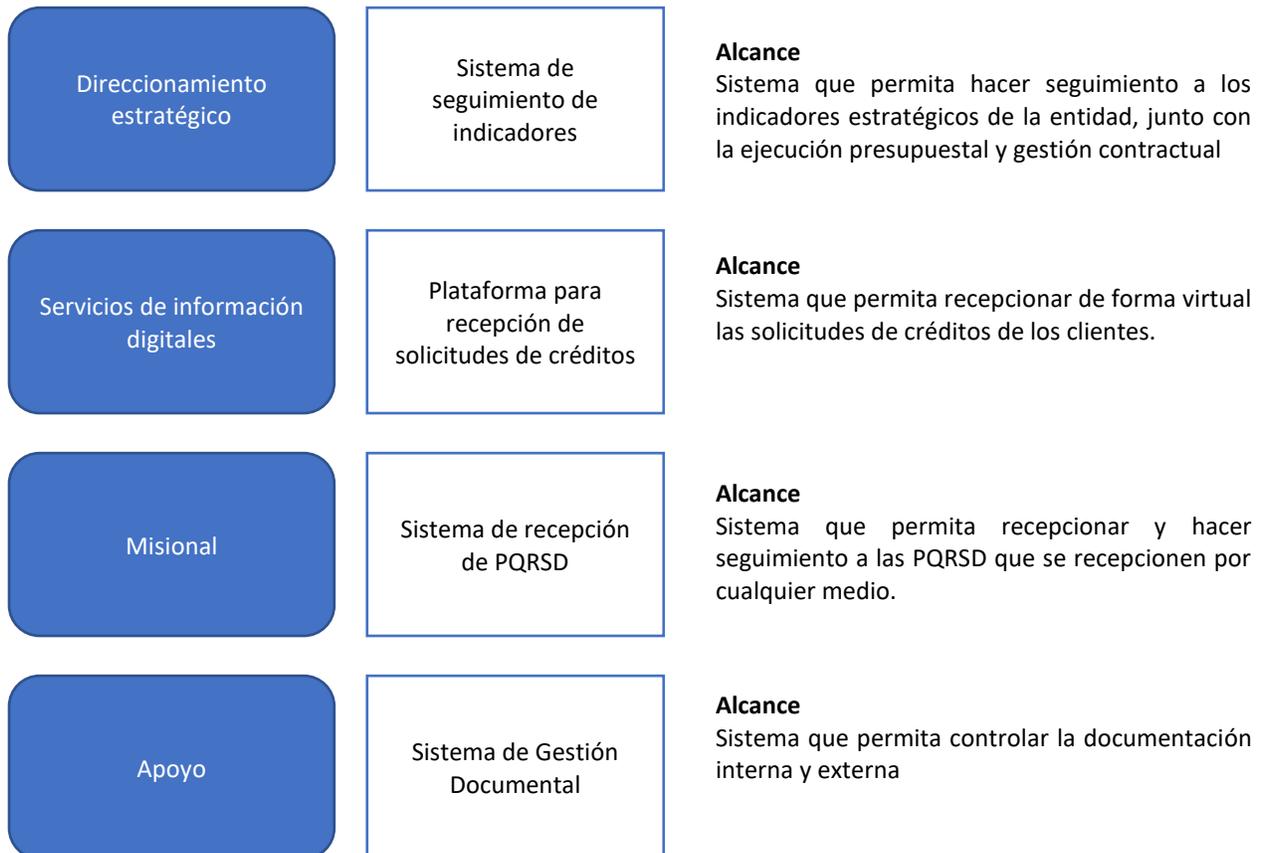


Ilustración 5. Implementación de sistemas de información.

4. GOBIERNO DE TI

El proceso de requerimientos tecnológicos tiene la responsabilidad de establecer directrices e implementar políticas institucionales, sin embargo es importante indicar que para cumplir a cabalidad las funciones de este proceso es recomendable que la administración contrate nuevo personal que permitan avanzar y fortalecer las TIC de la institución.

	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS PLAN ESTRATEGICO DE TECNOLOGIA DE LA INFORMACION Y COMUNICACIONES "PETIC"	CÓDIGO. D-01
		VERSIÓN. 02
		FECHA. 05-0-2021
		PAGINA. 34 DE 50

Estructura Organizacional del Proceso de Requerimientos Tecnológicos

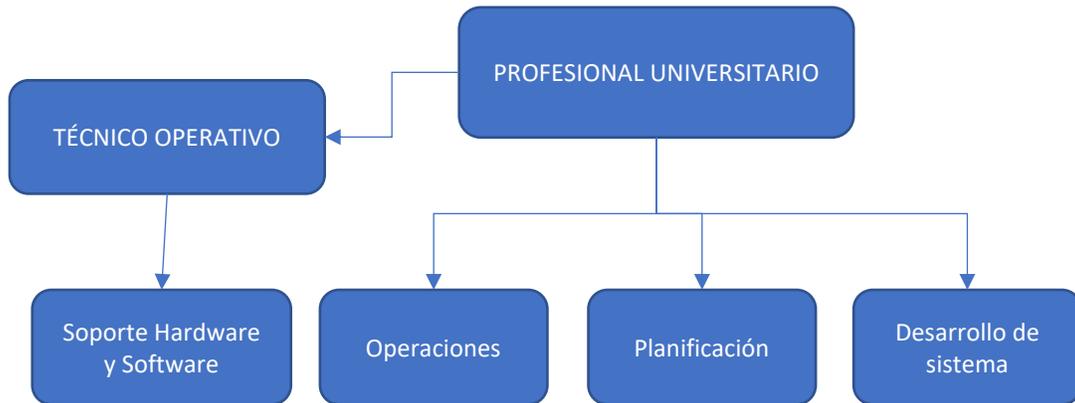


Ilustración 6. Estructura Organizacional del Proceso de Requerimiento Tecnológicos

4.1 FUNCIONES DEL PROCESO REQUERIMIENTOS TECNOLÓGICOS

- ✓ Impulsar la implementación de proyectos TIC en el instituto siguiendo la política de Gobierno Digital.
- ✓ Concretar los lineamientos planteados en el Plan de Desarrollo Departamental en el sector TIC.
- ✓ Planificar y ejecutar proyectos, planes o estrategias para divulgar y fortalecer el acceso, uso y apropiación de las TIC de Instituto de Desarrollo de Arauca - IDEAR.
- ✓ Gestionar procesos de planeación, organización, dirección y control para las inversiones que se realicen en área TIC.
- ✓ Optimizar los procesos de la entidad a través de soluciones tecnológicas.
- ✓ Dirigir y evaluar el desarrollo tecnológico de la entidad.

El IDEAR ha venido consolidando progresivamente su esquema de Gobierno de TI, orientando sus esfuerzos hacia la transformación organizacional, la optimización en el esfuerzo y pertinencia de la toma de decisiones, la promoción del liderazgo en el terreno de las tecnologías de la información, y el establecimiento de una dinámica de comunicación que genere valor adicional a la implementación del PETIC.

4.1.1 CADENA DE VALOR DE TI.

El IDEAR adelantará las acciones necesarias para modificar su proceso de gestión de TI de forma tal que se adopte una cadena de valor que cumpla con las siguientes condiciones generales:

	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS PLAN ESTRATEGICO DE TECNOLOGIA DE LA INFORMACION Y COMUNICACIONES "PETIC"	CÓDIGO. D-01
		VERSIÓN. 02
		FECHA. 05-0-2021
		PAGINA. 35 DE 50

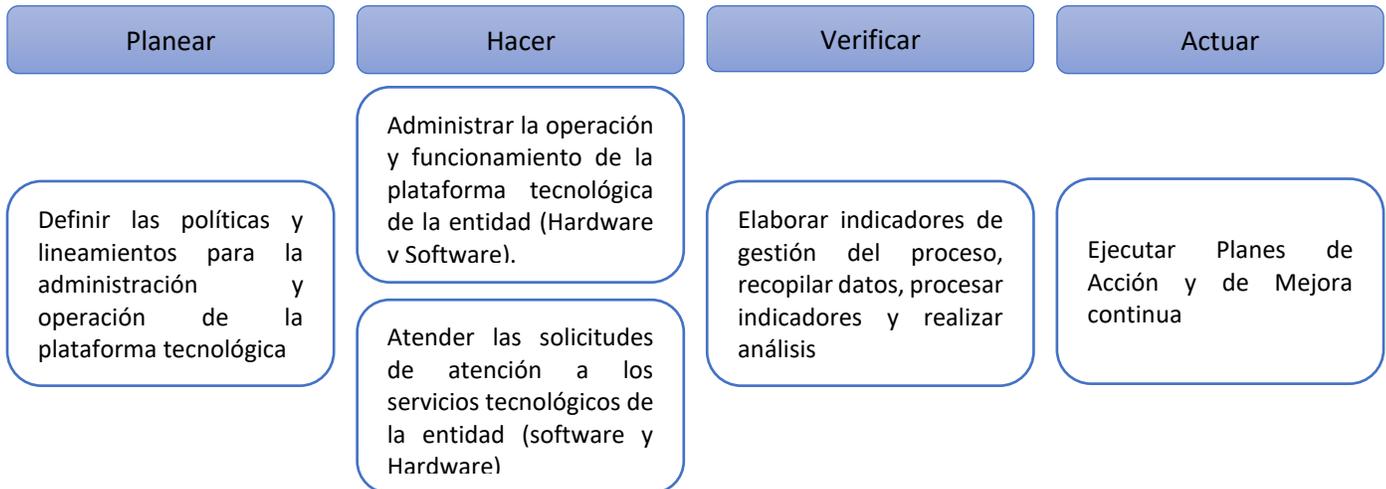


Ilustración 7. Cadena de Valor TIC

4.1.2 INDICADORES Y RIESGOS.

Con objeto de realizar seguimiento a la gestión estratégica de TI en la entidad se adoptarán y medirán de forma periódica los siguientes indicadores:

Tema	Indicador
Proyectos estratégicos TIC	Nivel de avance en la implementación de los proyectos estratégicos TIC
Calidad de los servicios	Cantidad de lineamientos de calidad generados
Eficiencia en la gestión de la entidad	Cantidad de servicios que han reducido costos en usuario final Cantidad de servicios que han reducido tiempos al usuario final Porcentaje de reducción de costos Porcentaje de reducción de tiempos Porcentaje de reducción en el consumo de papel
Satisfacción de usuarios	Nivel de satisfacción usuario externo Nivel de satisfacción usuario interno
Transparencia	Porcentaje de ejercicios de participación con uso de medios electrónicos Porcentaje de población que participa a través de medios electrónicos

	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS PLAN ESTRATEGICO DE TECNOLOGIA DE LA INFORMACION Y COMUNICACIONES "PETIC"	CÓDIGO. D-01
		VERSIÓN. 02
		FECHA. 05-0-2021
		PAGINA. 36 DE 50

Servicios en línea	Porcentaje de servicios disponibles en línea Porcentaje de transacciones en línea
Gestión TIC	Porcentaje de ejecución anual del PETIC Porcentaje de disponibilidad de los servicios TIC Porcentaje de servicios de intercambio de información disponibles en línea Nivel de integración e interoperabilidad entre sistemas de información
Proyectos TIC	Porcentaje de proyectos TIC desarrollados e implementados exitosamente Porcentaje de proyectos TIC que contaron con acompañamiento del área de TIC desde el diseño
Gestión de recursos	Porcentaje de ejecución de presupuesto destinado a TIC Porcentaje de presupuesto de la organización destinado a temas TIC Número de proyectos con evaluación de opciones de adquisición TIC
Estrategia GEL	Nivel de avance de la Estrategia de Gobierno en línea por cada uno de sus componentes

Tabla 8. Indicadores.

Por otra parte, los riesgos en materia de TIC se identifican en la **Matriz de Riesgos** del Instituto de Desarrollo de Arauca – IDEAR.

4.1.3 PLAN DE IMPLEMENTACIÓN DE PROCESOS

Con objeto de realizar una gestión estratégica de TIC en el IDEAR se adelantarán las siguientes acciones en relación con el modelo de gestión:

- ✓ Ajuste del proceso de gestión de TIC.
- ✓ Adopción del procedimiento de gestión de proyectos TIC.
- ✓ Adopción de Nuevas políticas organizaciones que promuevan una mejor utilización de los equipos y medios tecnológicos.
- ✓ Adopción del procedimiento para actualización permanente del PETIC.
- ✓ Adopción de los lineamientos relacionados con la participación TIC en el diseño y ejecución de los proyectos de la entidad.
- ✓ Adopción de lineamientos de acuerdos de niveles de servicio y desarrollo.
- ✓ Adopción de lineamientos de transferencia de conocimiento.

5. ENTENDIMIENTO ESTRATÉGICO

	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS PLAN ESTRATEGICO DE TECNOLOGIA DE LA INFORMACION Y COMUNICACIONES "PETIC"	CÓDIGO. D-01
		VERSIÓN. 02
		FECHA. 05-0-2021
		PAGINA. 37 DE 50

El PETIC es la línea base para establecer las estrategias necesarias para optimizar los recursos, procesos, procedimientos y talento humano TIC dentro del Instituto de Desarrollo de Arauca -IDEAR, mediante el uso y apropiación de estas. El entendimiento estratégico se enfoca en el cumplimiento del Plan de Desarrollo Departamental en todo lo relacionado con el sector TIC, aparte de ello, también dar cumplimiento a la política de Gobierno Digital.

Todo lo anterior siguiendo la misión y la visión del ente territorial, sobre todo con la intención de generar e impulsar procesos de innovación e investigación en el Departamento de Arauca.

5.1 MODELO OPERATIVO

5.1.1 PLAN ESTRATÉGICO DEL INSTITUTO DE DESARROLLO DE ARAUCA.

El Instituto de Desarrollo de Arauca tiene los siguientes elementos institucionales que permiten establecer el plan estratégico, además de apoyar algunos programas del Plan de Desarrollo Departamental:

✓ **Objetivo Social**

El Instituto de Desarrollo de Arauca, IDEAR, tendrá por objeto principal el fomento del desarrollo económico y social en el ámbito local, municipal, departamental y regional mediante la prestación de servicios relacionados con la ejecución de actividades financieras y las conexas para ejecutar estas, dirigidas a la obtención, administración y colocación de recursos que se utilicen para gestión y ejecución de programas y proyectos de inversión en los sectores económicos y sociales destinatarios, constitucional y legalmente de la inversión Estatal; todo lo anterior en el marco legal que como establecimiento público del orden territorial le corresponde y puede desplegar al pertenecer a la categoría de instituto para el financiamiento y desarrollo territorial.

✓ **Misión**

La Misión del Instituto de Desarrollo de Arauca, IDEAR, consiste en contribuir con el fomento del desarrollo económico y bienestar social del Departamento de Arauca, a través de la ejecución de las actividades financieras y gestión de programas y proyectos de inversión que, en el marco legal vigente, puede desplegar como establecimiento público del orden territorial y su categoría de Instituto para el Financiamiento y Desarrollo Territorial, INFIS.

	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS PLAN ESTRATEGICO DE TECNOLOGIA DE LA INFORMACION Y COMUNICACIONES "PETIC"	CÓDIGO. D-01
		VERSIÓN. 02
		FECHA. 05-0-2021
		PAGINA. 38 DE 50

✓ **Visión**

El Instituto de Desarrollo de Arauca, IDEAR, se consolidará como una entidad líder del nivel descentralizado departamental, consecuencia de la implementación de su modelo de gestión y financiamiento de proyectos socioeconómicos, que promuevan el bienestar de la región y garanticen su sostenimiento con rentabilidad en el contexto social e institucional.

Para lograr el objetivo de dicha visión, el proceso de requerimientos tecnológicos establece ciertas metas:

- ✓ Mejoramiento de los sistemas de Información.
- ✓ Implementación de Gestión Documental.
- ✓ Mejoramiento de la red interna.
- ✓ Implementación del Modelo de Seguridad y Privacidad de la información.
- ✓ Soporte Técnico y tecnológico.
- ✓ Facilidad de comunicación e interacción con y hacia la comunidad.
- ✓ Capacitación sobre el uso y apropiación de las TIC dentro y fuera de la entidad.
- ✓ Optimización de la gestión pública e integral del instituto.

Dando continuidad a la puesta en marcha de la política de Gobierno Digital, el Gobierno Nacional prioriza y busca un país más incluyente, participativo, innovador e investigativo como consecuencia de la masificación de las TIC.

5.2 NECESIDADES DE INFORMACIÓN

La descripción del flujo, servicios y necesidades de información al interior del instituto se encuentra en el Mapa de procesos y procedimientos de la entidad, publicado en la página web de la entidad www.idear.gov.co.

	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS PLAN ESTRATEGICO DE TECNOLOGIA DE LA INFORMACION Y COMUNICACIONES "PETIC"	CÓDIGO. D-01
		VERSIÓN. 02
		FECHA. 05-0-2021
		PAGINA. 39 DE 50

El IDEAR tiene por objeto principal el fomento del desarrollo económico y social en el ámbito local, municipal, departamental y regional, mediante la prestación de servicios relacionados con la ejecución de actividades financieras y las conexas para ejecutar estas, dirigidas a la obtención, administración y colocación de recursos que se utilicen para la gestión y ejecución de programas, así como proyectos de inversión en los sectores económicos y sociales destinatarios, constitucional y legalmente de la inversión Estatal; por todo lo anterior el IDEAR tiene la necesidad de recolectar información de todas las personas o entidades que requieran de sus servicios.



Las Personas o Entidades interactúan con el IDEAR mediante el uso de diversos medios, como son:

- La página web de la entidad.
- Las Oficinas del IDEAR en los 7 municipios.
- Correos institucionales dispuestos para la atención del publico
- Ferias de Servicio al Ciudadano.
- Eventos de rendición de cuentas.
- Redes Sociales.
- Líneas Telefónicas Institucionales.

Todos estos canales de atención han sido dispuestos por la entidad para facilitar a los ciudadanos el acceso y protección de sus derechos como consumidores financieros. Cada uno de estos medios en mayor o menor medida hace uso de la infraestructura tecnológica dispuesta por el IDEAR, además de los sistemas de información mediante los cuales se gestionan principalmente solicitudes de estados de cuenta y consultas sobre adquisición de créditos.

En el siguiente cuadro se muestra la información que es presentada ante entes de control:

	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS PLAN ESTRATEGICO DE TECNOLOGIA DE LA INFORMACION Y COMUNICACIONES "PETIC"	CÓDIGO. D-01
		VERSIÓN. 02
		FECHA. 05-0-2021
		PAGINA. 40 DE 50

- ✓ Gestión Documental.
- ✓ Tablas de Retención Documental.
- ✓ Mejoramiento de los sistemas de información.
- ✓ Optimización de las Bases de Datos.
- ✓ Mayor Protección de la información.
- ✓ Planes estratégicos para la óptima toma de decisiones.
- ✓ Interoperabilidad entre los procesos internos.
- ✓ Datos Abiertos.
- ✓ Garantizar el vínculo entre los planes de acción de las entidades del sector y los lineamientos de TI.
- ✓ Mantener y validar la propuesta de valor de TI desde la alineación con las operaciones propias de la entidad.
- ✓ Construcción de valor estratégico a partir de la información.
- ✓ Arquitectura y análisis de la información.
- ✓ Desarrollo de capacidades para el uso estratégico de la información.

5.3 ALINEACIÓN DE TIC CON LOS PROCESOS

El modelo de gestión actual relacionada con el sector TIC se está ejecutando mediante estrategias para dar cumplimiento a las actividades propuestas en el Plan de Desarrollo Departamental como una estructura de soporte transversal a los procesos de Apoyo, Misionales y de direccionamiento estratégico. Adicionalmente por medio del proceso de requerimientos tecnológicos se están empezando a ejecutar los lineamientos del modelo de gestión IT4+ y su metodología de Arquitectura Empresarial, en relación con el diagnóstico, ajuste e implementación de un modelo para mejorar la alineación de la tecnología con las políticas y procesos de la Entidad y el Sector.

En la siguiente tabla se realiza una comparación de los procesos que se apoyan de los sistemas de información implementados en el IDEAR, teniendo en cuenta el uso de EXCEL como Base de Datos, donde se cuentan con archivos de seguimiento y constante ingreso de información.

SISTEMA DE INFORMACIÓN	IAS SOLUTION	MAFE	ORFEO	EXCEL
Gestión del Riesgo	X	X	X	X
Gestión Estratégica de Recursos Humanos	X		X	

	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS PLAN ESTRATEGICO DE TECNOLOGIA DE LA INFORMACION Y COMUNICACIONES "PETIC"	CÓDIGO. D-01
		VERSIÓN. 02
		FECHA. 05-0-2021
		PAGINA. 41 DE 50

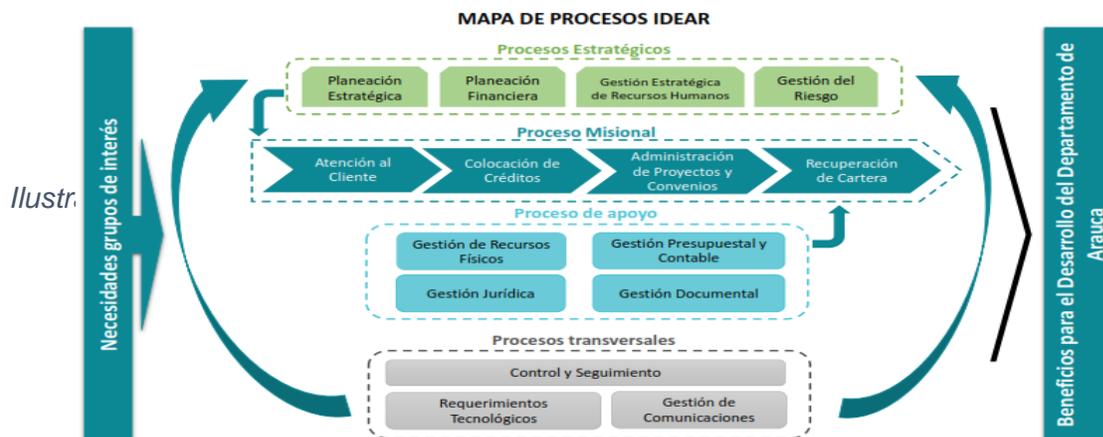
Planeación Estratégica			X	X
Planeación Financiera	X	X	X	
Administración de Proyectos y Convenios	X		X	
Atención al Cliente	X	X	X	X
Colocación de Créditos	X	X	X	
Recuperación de Cartera	X	X	X	
Gestión de Recursos Físicos	X	X	X	
Gestión Documental			X	X
Gestión Jurídica	X		X	X
Gestión Presupuestal y Contable	X	X	X	
Control y Seguimiento	X	X	X	
Gestión de Comunicaciones			X	
Requerimientos Tecnológicos	X		X	

Tabla 9. Matriz de Cruce entre Sistemas de Información y Procesos.

En la tabla 5 se presenta un comparativo entre los procesos, los sistemas de información y los datos que surgen en la organización.

5.3.1 Alineación de TI con los procesos del Sistema de Gestión de la Calidad.

El Instituto de Desarrollo de Arauca - IDEAR estableció el Manual de Procesos y Procedimientos – M-02, necesario para su funcionamiento, clasificando los procesos en estratégicos, misional, de apoyo y transversal, evidenciando la secuencia e interacción entre ellos; como se observa en siguiente mapa de procesos:



	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS PLAN ESTRATEGICO DE TECNOLOGIA DE LA INFORMACION Y COMUNICACIONES "PETIC"	CÓDIGO. D-01
		VERSIÓN. 02
		FECHA. 05-0-2021
		PAGINA. 42 DE 50

La secuencia e interacción se define en las caracterizaciones de los procesos, en las cuales se identifican los proveedores, entradas, salidas y usuarios, tanto internos como externos. Cada proceso tiene sus propios procedimientos que definen la funcionalidad paso a paso para cumplir el objetivo de cada caracterización de proceso.

PROCESOS TRANSVERSALES

- **Proceso De Control Y Seguimiento. *Objetivo.*** Evaluar los elementos del Sistema de Control Interno del Instituto, a través de auditorías y seguimientos a procesos, procedimientos y funciones en forma independiente.

Responsable. Asesor (a) de Control Interno.

Dependencia. Gerencia.

- **Proceso De Requerimientos Tecnológicos. *Objetivo.*** Gerenciar los servicios de información y de tecnología alineados con los objetivos institucionales para el cumplimiento de la Misión.

Responsable. Profesional Universitario.

Dependencia. Gerencia.

5.3.2 Estructura del sector

El Instituto de Desarrollo de Arauca, IDEAR, es un establecimiento público de carácter departamental, descentralizado, así como de fomento, promoción y desarrollo social, regulado por los artículos 70 a 81 de la Ley 489 de 1998 y el Decreto Nro. 723 de 2017, por el cual se dio la transformación, dotado con personería jurídica, autonomía administrativa y patrimonio propio. Además, hace parte de las instituciones denominadas en el Estado Colombiano como Institutos de Fomento y Desarrollo Territorial, INFIS.

5.3.3 Estructura organizacional del IDEAR y la ubicación de Requerimientos Tecnológicos.

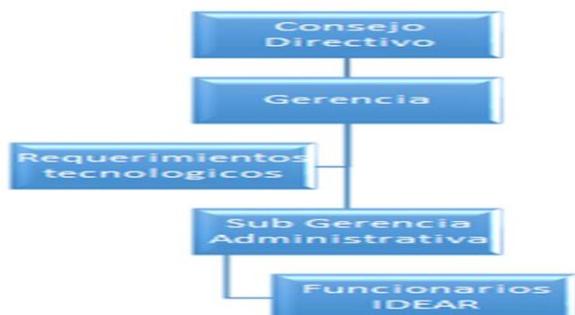


Ilustración 9. Estructura organizacional del IDEAR y la ubicación de Requerimientos Tecnológicos.

	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS PLAN ESTRATEGICO DE TECNOLOGIA DE LA INFORMACION Y COMUNICACIONES "PETIC"	CÓDIGO. D-01
		VERSIÓN. 02
		FECHA. 05-0-2021
		PAGINA. 43 DE 50

En busca de garantizar un adecuado ejercicio de los procesos y funciones referentes a la seguridad informática del instituto; se adopta una estructura para el análisis, control y prevención tecnológica, constituida de la siguiente forma.

6 MODELO DE GESTIÓN DE TI

A continuación, se describe el modelo estratégico de gestión de tecnologías de información del IDEAR, el cual se continuará madurando de forma continua durante los próximos años. Este modelo se plantea desde el punto de vista de cada uno de los dominios del Marco de Referencia de Arquitectura Empresarial del Estado Colombiano, en atención a los lineamientos de MINTIC y busca lograr alinear de forma efectiva la tecnología al actuar estratégico y de gestión de la entidad.

5. MODELO DE PLANEACIÓN

A continuación, se presenta el modelo de planeación que sustenta el presente PETIC. Se incluyen los diversos elementos que permiten operar las acciones estratégicas de gestión de TI en la entidad.

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

- ✓ **Lineamientos**
 - ✓ Normatividad presentada - (Marco Normativo)
 - ✓ Plan de Desarrollo Departamental.
 - ✓ Política de Gobierno Digital definida por el MINTIC.
 - ✓ Gobierno Nacional.

- ✓ **Principios**
 - ✓ Gestión de TIC
 - ✓ Planeación Estratégica de TIC
 - ✓ Gobierno de TIC
 - ✓ Uso y Apropiación de las TIC
 - ✓ Proyectos TIC
 - ✓ I+D+I: Innovación, Desarrollo Tecnológico e Investigación
 - ✓ Acceso a la información de calidad
 - ✓ Optimización de los sistemas de información y los servicios tecnológicos

La definición y ejecución del PETIC en el IDEAR tiene como referente permanente los lineamientos establecidos por el MINTIC a través del Marco de Referencia de Arquitectura Empresarial en cada uno de sus 6 dominios. Así mismo, se observan plenamente los lineamientos establecidos por la Estrategia de Gobierno en línea.

	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS PLAN ESTRATEGICO DE TECNOLOGIA DE LA INFORMACION Y COMUNICACIONES "PETIC"	CÓDIGO. D-01
		VERSIÓN. 02
		FECHA. 05-0-2021
		PAGINA. 44 DE 50

Adicionalmente, se observarán permanentemente como principios en la formulación e implementación del PETIC:

- ✓ 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 organización.
- ✓ 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 PETIC se considerará un instrumento dinámico que estará en permanente condición de actualización con objeto de maximizar su generación de valor para la entidad.
- ✓ El PETIC se implementará a partir de los recursos disponibles en el IDEAR para tal fin y en todo caso se buscarán permanentemente fuentes de transferencia tecnológica y cooperación técnica y financiera que puedan apoyar su ejecución.

5.2 Estructura de actividades estratégicas

El modelo de planeación está sustentado en las necesidades de la entidad y en los lineamientos que en materia de TIC genera el gobierno nacional. Se parte de principios generales que se materializan en actividades estratégicas, organizadas en un mapa de ruta de acuerdo con las prioridades y necesidades, identificando los riesgos asociados a la ejecución de dichas actividades.

ACTIVIDAD / PROYECTO	DESCRIPCIÓN
Arquitectura Empresarial Modelo de Seguridad y Privacidad de la Información (MSPI)	Cumplimiento de la política de Gobierno Digital Implementación de Política Cero papel y Política de Escritorio y Pantalla Limpia.
Planes de Capacitaciones hacia el personal	<ul style="list-style-type: none"> - Política de Gobierno Digital - Datos Abiertos - Política Cero papel y Política de Escritorio y Pantalla Limpia. - Ley Anti trámites - Uso de las diferentes herramientas que ofrece el paquete ofimática y virtual de Google - Definir roles y tareas específicas que delimiten actividades y contribuyan a alcanzar los objetivos del área TIC. - Uso y apropiación de las TIC
Gestión Documental	<ul style="list-style-type: none"> - Implementación de herramientas Hardware y Software para el análisis y manejo de la información actual e histórica que soporta los procesos de la Entidad. - Aplicar de forma pasiva y eficiente la ley de archivos en la institución

	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS PLAN ESTRATEGICO DE TECNOLOGIA DE LA INFORMACION Y COMUNICACIONES "PETIC"	CÓDIGO. D-01
		VERSIÓN. 02
		FECHA. 05-0-2021
		PAGINA. 45 DE 50

Datos Abiertos	<ul style="list-style-type: none"> - Definición de una metodología para el estudio, análisis, publicación e impacto de la información prioritaria y de interés general y útil hacia la comunidad y o entidades nacionales y territoriales. Básicamente se busca determinar qué datos se pueden abrir al público para brindar un adecuado aprovechamiento de éstos. - Gobierno Abierto: Establece los requisitos de calidad de los conjuntos de datos abiertos y plataformas de participación, que propicien un gobierno transparente, abierto y participativo.
Infraestructura de Equipos Computacionales	<ul style="list-style-type: none"> - Renovar y actualizar software y hardware faltante en la entidad - Equipar con tecnología más actualizada en cada una de las dependencias y oficinas: La Infraestructura que dispone la Administración municipal es obsoleta para soportar los servicios mínimos de gestión TIC.
Infraestructura de Red (Internet)	<ul style="list-style-type: none"> - Adecuación y mejoramiento del sistema de cableado de telecomunicaciones. - En la adquisición de nuevos equipos de cómputos, se busca que éstos soporten la migración de Ipv4 a Ipv6
Conectividad	<ul style="list-style-type: none"> - Aumentar el servicio del ancho de banda y velocidad del internet - Creación de cuentas de correo electrónico institucionales para las dependencias faltantes
Cero Papel en la Administración Pública	<ul style="list-style-type: none"> - Buenas Prácticas para reducir el consumo de papel - Cómo reducir el consumo de papel mediante la formación de nuevos hábitos en los servidores públicos.
Sellos de Excelencia	<ul style="list-style-type: none"> - El Sello de Excelencia Gobierno Digital es un instrumento que permite garantizar las condiciones de calidad necesarias para que el ciudadano acceda de manera confiable a los servicios digitales que ofrece el Estado colombiano. De esta manera, el Sello asegura que los ciudadanos cuenten con servicios digitales de muy alta calidad, ágiles, seguros, fáciles y efectivos. - Datos abiertos, trámites, servicios y estrategias de participación
Trámites y Servicios al Ciudadano – Ventanilla Única	<ul style="list-style-type: none"> - Impulsar la cooperación ciudadana a través de ejercicios de participación a través de medios tecnológicos (Chat Virtual, PQRS, correo electrónico, redes Sociales y Portal WEB institucional) - Incremento de la oferta de trámites y servicios en línea que ofrece la administración municipal a través del portal web, estableciendo requisitos de calidad de los mismos cuanto a disponibilidad, seguridad, soporte, acceso, usabilidad, multicanalidad e interoperabilidad, de cara a la experiencia del usuario. - Priorización los procesos completamente en línea, evitando desplazamientos, filas, ahorro de tiempo y dinero, con resultados eficientes y confiables, ya que las dependencias y entidades trabajan de forma articulada para hacer más sencillos los trámites que necesitan los ciudadanos. - Pago de servicios y/o trámites en Línea (PSE)

	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS PLAN ESTRATEGICO DE TECNOLOGIA DE LA INFORMACION Y COMUNICACIONES "PETIC"	CÓDIGO. D-01
		VERSIÓN. 02
		FECHA. 05-0-2021
		PAGINA. 46 DE 50

Página Web	- Gestionar y publicar todos los datos e información relevante y abierta en la página web institucional, tal como: información de personal, procesos de contratación, ofertas laborales, galería de fotos del municipio (fortalecimiento del turismo), normatividad, entre otros.
Medio Ambiente	- Programa de disposición final de residuos tecnológicos del municipio para proteger el medio ambiente
Emisora Municipal	- Propuesta para la ejecución de un proyecto en asociación con el MINTIC para la creación y puesta en funcionamiento de una estación de radio municipal
Construcción y dotación centro TIC municipal	- La construcción y dotación de un Centro TIC Municipal, contribuye al incremento de los espacios destinados al uso de las TIC y con ello se promueve la capacitación, la apropiación tecnológica y la asesoría empresarial, como parte de las estrategias de promoción del desarrollo. La Propuesta de este proyecto se llevaría a cabo con el apoyo y/o asociación de la DNP (Dirección Nacional de Planeación)

Tabla 9. Estructura de actividades estratégicas

6. PLAN DE INTERVENCIÓN SISTEMAS DE INFORMACIÓN Y PLAN DE PROYECTOS DE SERVICIOS TECNOLÓGICOS

En el instituto de Desarrollo de Arauca - IDEAR la intención es reducir las brechas de información y tecnológicas por medio de la ejecución de proyectos TIC que generen valor estratégico en la entidad buscando el cumplimiento de la Política de Gobierno Digital.

- ✓ La fase inicial se basa en:
 - ✓ Inventario de Hardware.
 - ✓ Inventario de Software.
 - ✓ Levantamiento de información (servicios y trámites) de los distintos procesos.
 - ✓ Diagnóstico de falencias.
 - ✓ Entendimiento estratégico de las necesidades TIC.

- ✓ Los objetivos del sector TIC se enfocan:
 - ✓ Gestión de TIC.
 - ✓ Infraestructura Tecnológica.
 - ✓ Conectividad.
 - ✓ Sistemas de información.
 - ✓ Portafolios de servicios TIC.
 - ✓ Potencial y recursos humanos TIC.
 - ✓ Seguridad de la Información.
 - ✓ Servicios Digitales hacia la ciudadanía.

	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS PLAN ESTRATEGICO DE TECNOLOGIA DE LA INFORMACION Y COMUNICACIONES "PETIC"	CÓDIGO. D-01
		VERSIÓN. 02
		FECHA. 05-0-2021
		PAGINA. 47 DE 50

7. PLAN DE COMUNICACIONES DEL PETIC

El PETIC es una herramienta de apoyo que debe ser parte de la planeación estratégica institucional (Plan de Desarrollo, Plan de Transparencia, Anticorrupción y plan de acción). El PETIC plantea las actividades, líneas de acción y planes estratégicos para la puesta en marcha de la Política de Gobierno Digital dentro del Instituto de Desarrollo de Arauca - IDEAR para el periodo 2021 – 2023. La incorporación de las TIC debe satisfacer las necesidades de la entidad para el uso y apropiación de las nuevas tecnologías en la misión, visión y objetivos institucionales a corto, mediano y largo plazo. El PETIC se debe entender como un documento de ruta con proyección tecnológica desde la perspectiva y situación actual de los recursos TIC, para llevar a cabo una transformación tecnológica y digital a través de los diferentes proyectos y políticas de tecnología y seguridad.

Siguiendo la Ley 1712 de 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." A continuación, se presentan las actividades de comunicación y sensibilización para socializar y apropiar el PETIC en la institución.

- ✓ Presencial: Socializaciones y capacitaciones.
- ✓ Virtual: Correo electrónico y documentación.
- ✓ Organizacional: Presentaciones técnicas y ejecutivas.
- ✓ Sitio WEB: Publicación del Documento (aprobado) en el portal web del ente territorial <http://www.idear.gov.co/> para el acceso abierto por parte de la comunidad y la ciudadanía.
- ✓ Correo Electrónico: difusión del Documento (aprobado) a través del correo electrónico de los funcionarios.

Para generar condiciones óptimas de implementación, apropiación, uso y mejoramiento continuo en el marco del PETIC, son necesarias acciones de divulgación y promoción de los alcances, actividades de formación, visualización de avances y documentación de transformaciones atribuibles a la estrategia de TIC en el IDEAR.

Para este propósito, es necesario ordenar los canales de comunicación en torno a reportes de avance, contenidos informativos y a campañas pedagógicas de alcance básico. De forma incremental, la capacidad de la entidad para involucrar a los funcionarios del Instituto en las acciones de divulgación y promoción crecerá, para lo cual se tendrán en cuenta los siguientes canales y tipos de contenidos:



MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS
PLAN ESTRATEGICO DE TECNOLOGIA DE LA INFORMACION Y COMUNICACIONES "PETIC"

CÓDIGO. D-01

VERSIÓN. 02

FECHA. 05-0-2021

PAGINA. 48 DE 50

Canal	Metodología	Público Objetivo	Impacto Esperado	Oportunidad
Presencial	Presentaciones ejecutivas del PETIC (apoyada en presentaciones de diapositivas, y/o videos)	<ul style="list-style-type: none"> - Alta Gerencia - Grupos de interesados de cada proyecto del PETIC - Contratistas - Órganos de control y auditoría - Todo el personal interno 	<ul style="list-style-type: none"> - Aprobación de alcance y portafolio de proyectos - Socialización de alcance de actividades - Reconocimiento de responsabilidades y sinergias - Revisión periódica de logros - Motivación interna y promoción de incentivos para la implementación 	<ul style="list-style-type: none"> - Anual - Al inicio de cada proyecto del PETIC - Por requerimiento - Rendición de cuentas
	Taller de apropiación de propósito, metas, responsabilidades y sinergias en el marco del PETIC	<ul style="list-style-type: none"> - Alta Gerencia - Profesional Universitario de Requerimientos Tecnológicos - Profesional Universitario de Planeación - Contratistas - Todo el personal interno 	<ul style="list-style-type: none"> - Alineación operativa, logística y conceptual para la implementación del PETIC 	<ul style="list-style-type: none"> - Semestral (Alta Gerencia) - Anual (Personal Interno)
Canales electrónicos internos de la Institución	Boletín informativo de los avances y retos en la implementación del PETIC vigente (a través de correo electrónico y/o)	<ul style="list-style-type: none"> - Todo IDEAR. 	<ul style="list-style-type: none"> - Alineación operativa, logística y conceptual para la implementación del PETIC 	<ul style="list-style-type: none"> - Trimestral - Rendición de Cuentas
	Comunicado de novedades operativas, logísticas y conceptuales (a través de correo electrónico y/o intranet)	<ul style="list-style-type: none"> - Todo IDEAR. 	<ul style="list-style-type: none"> - Alineación operativa, logística y conceptual para la implementación del PETIC 	<ul style="list-style-type: none"> - Permanente

	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS PLAN ESTRATEGICO DE TECNOLOGIA DE LA INFORMACION Y COMUNICACIONES "PETIC"	CÓDIGO. D-01
		VERSIÓN. 02
		FECHA. 05-0-2021
		PAGINA. 49 DE 50

	Experiencias significativas en el marco de la implementación del PETIC (a través de video y/o intranet)	- Todo IDEAR.	- Identificación de incentivos para la implementación - Identificación de acciones desencadenadoras de resultados - Reconocimiento de liderazgos internos en la implementación del PETIC	- Semestral
Redes y Sitio Web	Piezas informativas resumidas sobre el inicio, necesidades de proveedores, convocatorias, alianzas, avance y resultados en el marco del PETIC	- Asociaciones - Ciudadanos - Empresas - Entidades	- Reconocimiento de IDEAR como líder en procesos de modernización y de estrategia en TI - Divulgación de necesidades de adquisiciones para la implementación del PETIC	- Trimestral - Por requerimiento - Rendición de cuentas

Tabla 10. Plan de comunicaciones PETIC

El principal reto al inicio de la ejecución e implementación del PETIC se relaciona directamente con las actividades, compromiso e iniciativas de la alta gerencia. Desde el proceso de requerimientos tecnológicos se deben buscar herramientas y/o mecanismos para llevar a cabo la transformación digital y empresarial del Instituto de Desarrollo de Arauca – IDEAR.

En la Tabla 10 se presenta un resumen de los mecanismos para la socialización del PETIC

Audiencia	Actividad	Medios	Mensaje
Directivos	Reunión de Contextualización de la Política de Gobierno Digital	Charla Informativa	<ul style="list-style-type: none"> - Planes de Acción y estrategias para la puesta en marcha de la política de Gobierno Digital - Importancia de las TIC dentro de la entidad y el municipio
Directivos	Socialización del PETIC		
Funcionarios	Resultados del PETIC	Medios Electrónicos	
Comunidad	Resultados del PETIC	Portal WEB	

Tabla 10. Mecanismos Socialización PETIC

	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS PLAN ESTRATEGICO DE TECNOLOGIA DE LA INFORMACION Y COMUNICACIONES "PETIC"	CÓDIGO. D-01
		VERSIÓN. 02
		FECHA. 05-0-2021
		PAGINA. 50 DE 50

ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ
ORIGINAL FIRMADO	ORIGINAL FIRMADO	ORIGINAL FIRMADO
PROFESIONAL UNIVERSITARIO REQ.TECNOLOGICOS	PROFESIONAL UNIVERSITARIO PLANEACION	GERENTE

CONTROL DE CAMBIOS			
FECHA	DESCRIPCION DEL CAMBIO	VERSION	MODIFICADO POR
17 de enero de 2019	Aprobado por Comité Institucional de Gestión y Desempeño. Acta 01/2019	V1	Profesional Universitario de Requerimientos Tecnológicos.
05 de mayo de 2021	Actualización Aprobada por Comité de Requerimientos Tecnológicos.	V2	Comité Institucional de Gestión y Desempeño No. 03