



idear
OPORTUNIDADES PARA TODOS

**MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS
PLAN ESTRATÉGICO DE TECNOLOGÍAS DE LA
INFORMACIÓN - PETI**

CÓDIGO: D-01

VERSIÓN: 01

FECHA: 17-01-2019

PÁGINA: 1 DE 35

Contenido

1. OBJETIVO.....	4
2. ALCANCE DEL DOCUMENTO	4
3. MARCO NORMATIVO	5
4. RUPTURAS ESTRATÉGICAS.....	6
5. ANÁLISIS DE LA SITUACIÓN ACTUAL.....	7
5.1. Estrategia de TI	7
5.2. Uso y Apropiación de la Tecnología	7
5.3. Sistemas de información.....	8
5.4. Servicios Tecnológicos	9
5.5. Gestión de Información	10
5.6. Gobierno de TI	10
5.7. Análisis financiero.....	11
6. ENTENDIMIENTO ESTRATÉGICO	11
6.1. Modelo Operativo	11
6.2. Necesidades de información.....	16
6.3. Alineación de TI con los procesos	20
7. MODELO DE GESTIÓN DE TI.....	20
7.1. Estrategia de TI	20
7.1.1. Definición de los objetivos estratégicos de TI	21
7.1.2. Alineación de la estrategia de TI con el plan sectorial o territorial.....	21
7.1.3. Alineación de la estrategia de TI con la estrategia de la institución pública.....	22
7.2. Gobierno de TI	23
7.2.1. Cadena de valor de TI.....	23
7.2.2. Indicadores y Riesgos.....	24
7.2.3. Plan de implementación de procesos.....	25
7.2.4. Estructura organizacional de TI	25
7.3. Gestión de información	26
7.4. Sistemas de información.....	27
7.4.1. Arquitectura de sistemas de información	27
7.4.2. Implementación de sistemas de información.....	27

7.5. Modelo de gestión de servicios tecnológicos.....	28
7.5.1. Criterios de calidad y procesos de gestión de servicios de TIC.....	28
7.5.2. Infraestructura	28
7.5.3. Conectividad	30
7.5.4. Servicios de operación	31
7.5.5. Mesa de servicios	32
7.6. Uso y apropiación	32
8. MODELO DE PLANEACIÓN	33
8.1. Lineamientos y/o principios que rigen el plan estratégico de TIC	33
8.2. Estructura de actividades estratégicas.....	34
9. PLAN DE COMUNICACIONES DEL PETI	34

TABLAS

Tabla 1. Sistema de Información MAFE.....	9
Tabla 2. Sistema de Información ORFEO	9
Tabla 3. Análisis Financiero, vigencia 2018.	11
Tabla 4. Cronograma de Informes Entes de Control 2018	17
Tabla 5. Matriz de Cruce entre Sistemas de Información y Procesos.	20
Tabla 6. Indicadores.....	25
Tabla 7. Computadores de escritorio	29
Tabla 8. Computadores portátiles	29
Tabla 9. Diferenciados según arquitectura.....	29
Tabla 10. Diferenciados según tipo	29
Tabla 11. Diferenciados según procesador	29
Tabla 12. Diferenciados según Sistema Operativo	30
Tabla 13. Diferenciados según modelo	30
Tabla 14. Plan de comunicaciones PETI.....	35



1. OBJETIVO

El presente Plan tiene como objetivo principal contribuir a disminuir la brecha digital y garantizar 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.

Específicamente, se plantea que el uso y aprovechamiento estratégico y transversal de las tecnologías de la información - TI en IDEAR tendrá como objetivos:

- Identificar las necesidades de información de cada una de las áreas del Instituto de Desarrollo de Arauca – IDEAR.
- Definir plataformas de Software y Hardware que cumplan con las especificaciones informáticas del Instituto, definiendo los sistemas de información requeridos para una gestión eficiente y eficaz.
- Apoyar la toma de decisiones estratégicas y operativas del IDEAR basadas siempre en datos e información oportuna, pertinente y de calidad.
- Establecer los parámetros para el desarrollo de los sistemas de información del Instituto de Desarrollo de Arauca – IDEAR, en las sedes Arauca, Tame, Saravena, Arauquita, Fortul, Puerto Rondón y Cravo Norte.
- 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
- Elaborar planes de mantenimiento preventivo y brindar soporte técnico solicitado por las distintas áreas del Instituto.
- Elaborar, desarrollar y proponer la implementación de nuevas tecnologías y sistemas informáticos, queda a cargo del profesional universitario de Requerimientos Tecnológicos y el área de sistemas

2. ALCANCE DEL DOCUMENTO

El presente Plan Estratégico aplica para todos los procesos que contribuyen al desarrollo de los recursos de tecnologías de información y comunicación en el IDEAR. Al desarrollar e implementar este PETI en la entidad, se podrán apropiar y usar eficientemente las tecnologías de información, generando ventajas relacionadas con los siguientes aspectos:

- Tener claridad y significados comunes de los elementos que orientarán las acciones, esfuerzos y comportamientos de las tecnologías de Información.



idear
OPORTUNIDADES PARA TODOS

**MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS
PLAN ESTRATÉGICO DE TECNOLOGÍAS DE LA
INFORMACIÓN - PETI**

CÓDIGO: D-01

VERSIÓN: 01

FECHA: 17-01-2019

PÁGINA: 5 DE 35

- Darle sentido al trabajo que realiza cada uno de los colaboradores, identificando su valor agregado frente a los propósitos del Instituto.
- Contar con un Portafolio de Proyectos que apoyen los objetivos estratégicos definidos a nivel del Plan Estratégico del IDEAR

El PETI se plantea con una visión de cuatro años, siendo susceptible de ajustes permanente y al menos anuales. Conforme a esto, se define plan de proyectos y de acciones específicas, a corto y mediano plazo para implementar en la entidad.

El PETI observa los lineamientos generados por el Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones -MINTIC en materia de Gobierno en línea y gestión estratégica de tecnologías de información. Principalmente lo contenido en el Marco de Referencia de Arquitectura Empresarial del Estado colombiano y en cada uno de sus dominios:

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

3. MARCO NORMATIVO

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

- Ley 1757 de 2015. Disposiciones en materia de promoción y protección del derecho a la participación democrática
- Ley 1712 de 2014. Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional
- Ley 1437 de 2011. Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo
- Ley 1341 de 2009. Principios y conceptos sobre la sociedad de la información y la organización de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones –TIC–, se crea la Agencia Nacional de Espectro y se dictan otras disposiciones
- Ley 1266 de 2008. Disposiciones generales de habeas data y se regula el manejo de la información
- Ley 962 de 2005. 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

- Ley 594 de 2000. Dicta la Ley General de Archivos
- Ley 527 de 1999. 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 – Ley 019 de 2012. Normas para suprimir o reformar regulaciones, procedimientos y trámites innecesarios existentes en la Administración Pública
- Decreto 415 de 2016. Lineamientos para el fortalecimiento institucional en materia de tecnologías de la información y las comunicaciones a través del posicionamiento de los líderes de áreas TI
- Decreto 1078 de 2015. Decreto Único Reglamentario del Sector de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones
- Decreto 103 de 2015. Reglamenta parcialmente la Ley 1712 de 2014
- Decreto 2573 de 2014. Lineamientos generales de la Estrategia de Gobierno en línea
- Decreto 333 de 2014. Reglamenta parcialmente la ley 527 de 1999, en lo relacionado con las entidades de certificación, los certificados y las firmas digitales
- Decreto 235 de 2010. Regula el intercambio de información entre entidades para el cumplimiento de funciones públicas
- Decreto 1151 de 2008. Lineamientos generales de la Estrategia de Gobierno en línea

4. RUPTURAS ESTRATÉGICAS

De acuerdo a lo establecido por el MINTIC, las rupturas estratégicas permiten identificar los paradigmas que se deben romper para llevar a cabo la transformación de la gestión de tecnologías de información en la empresa con un enfoque estratégico. A continuación, se referencian las rupturas estratégicas asociadas al presente PETI:

- Las TI serán consideradas como un elemento del más alto valor estratégico en entidad.
- El gobierno de TI en el IDEAR se hará al más alto nivel, de forma integral y enfocado al resultado y generación de valor para la entidad.
- La información y los datos serán considerados como uno de los activos más valiosos del IDEAR. Su gestión y gobierno hará que se encuentre disponible de manera oportuna,



**MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS
PLAN ESTRATÉGICO DE TECNOLOGÍAS DE LA
INFORMACIÓN - PETI**

CÓDIGO: D-01

VERSIÓN: 01

FECHA: 17-01-2019

PÁGINA: 7 DE 35

veraz, estandarizada, con alta calidad y enfocada a apoyar los procesos de toma de decisiones estratégicas y administrativas.

- La gestión de los servicios de TI se llevará a cabo con tecnología de punta, sostenible y escalable, de acuerdo a las tendencias tecnológicas en la materia.
- La gestión de TI generará valor transversalmente en cada uno de los procesos del IDEAR.
- El éxito de los proyectos TI estará dado por alto del nivel de compromiso, uso y apropiación por parte de todos los colaboradores de la institución.
- Todo proyecto relacionado con el uso de tecnología estará acompañado por parte del Profesional Universitario de Planeación y el de Requerimientos Tecnológicos, desde su conceptualización, hasta su implementación, seguimiento y evaluación.

5. ANÁLISIS DE LA SITUACIÓN ACTUAL

En el IDEAR se realiza seguimiento permanente, 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 PETI. A continuación, se presentan los elementos más relevantes que permiten describir la situación actual de la Institución en relación con cada uno de los seis dominios de la gestión de tecnologías de información, y tomando como base los resultados obtenidos en el índice de Gobierno en línea a diciembre de 2018.

5.1. Estrategia de TI

El 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.

La estrategia de TI está orientada a la generación de valor y aportar al logro de los objetivos del Plan Nacional de Desarrollo, del plan sectorial y del plan estratégico institucional.

El área de TI 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.

5.2. Uso y Apropiación de la Tecnología

En materia de Uso y Apropiación 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

5.3. Sistemas de información

Se han identificado claramente las necesidades de sistematización del Instituto, partiendo de políticas, manuales y lineamiento normativos que rigen la entidad.

A continuación, se presenta el cuadro de sistemas de información existentes en el IDEAR:

- Sistemas de apoyo.
 - **DVR y Cámaras de Seguridad:** Estos sistemas apoyan la seguridad de la información contenida en el IDEAR, verificando que no se admita el ingreso a zonas restringidas.
- Sistemas misionales.
 - Sistemas misionales de gestión
 - **ORFEO:** Software desarrollado para la agilización del proceso de Gestión Documental. Se encuentra en fase de pruebas.
 - Sistemas misionales de prestación.
 - **MAFE:** Software Contable con diferentes módulos para acompañar y agilizar diferentes procesos del IDEAR.
 - Servicios de información digital, incluido.
- Sistemas de direccionamiento estratégico.

SISTEMA DE INFORMACIÓN	MAFE
VERSIÓN	5.0
LIDER	Antar s.a.s
DESCRIPCIÓN	Software Contable con diferentes módulos para acompañar y agilizar diferentes procesos del IDEAR.
MÓDULOS	Tesorería – Contabilidad – Presupuesto – Almacén – Administración – Cartera.
INTEGRACIONES E INTEROPERABILIDAD	N/A
SOPORTE	Antar s.a.s FV:31-12-2018
TIPO DE SISTEMA	Misional de prestación
IMPLEMENTACIÓN	Local
TIPO DE LICENCIAMIENTO	Licenciado
BD/SO	SQL Server/Windows Server 2012 R2
ACEPTACIÓN	Regular
FORTALEZAS	Agiliza los procesos del IDEAR, facilitando el acceso inmediato a la información



**MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS
PLAN ESTRATÉGICO DE TECNOLOGÍAS DE LA
INFORMACIÓN - PETI**

CÓDIGO: D-01

VERSIÓN: 01

FECHA: 17-01-2019

PÁGINA: 9 DE 35

DEBILIDADES	Software compilado con código fuente privado, haciendo que sea indispensable contar con terceros para llevar a cabo el soporte.
INICIATIVAS	N/A
RECOMENDACIONES	Corrección de errores en la ejecución de algunas funciones.

Tabla 1. Sistema de Información MAFE

SISTEMA DE INFORMACIÓN	ORFEO
VERSIÓN	4.5
LIDER	Profesional Universitario de Requerimientos Tecnológicos
DESCRIPCIÓN	Software desarrollado para la agilización del proceso de Gestión Documental. Se encuentra en fase de pruebas.
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 mejorar la funcionalidad.

Tabla 2. Sistema de Información ORFEO

5.4. Servicios Tecnológicos

A continuación, se describe la situación actual de los servicios tecnológicos de acuerdo con las siguientes categorías:

- Estrategia y gobierno:
 - La gestión de los servicios tecnológicos se realiza de manera centralizada y a su vez tienen servicios tecnológicos que no son administrados por el área de Requerimientos Tecnológicos.
 - El Profesional Universitario de Requerimientos Tecnológicos tiene la responsabilidad de velar por la seguridad de la información y por el apropiado funcionamiento de todos los servicios tecnológicos del IDEAR.

- La entidad cuenta con una estrategia para la prestación de los servicios tecnológicos en cuanto a disponibilidad, operación continua, soporte a los usuarios, administración y mantenimiento, la cual se encuentra en el manual de continuidad del negocio.
- El Instituto cuenta con una estrategia de adquisición de equipos de alta gama para la prestación de los servicios tecnológicos en cuanto a implementación de mejores prácticas.
- El IDEAR cumple con los lineamientos necesario para contratación, para asegurar una adquisición segura de servicios y productos de terceros.
- Administración de sistemas de información:
 - El Profesional Universitario de Requerimientos Tecnológicos es el encargado de la administración de los servicios tecnológicos y de los nuevos sistemas de información que el IDEAR implementa, sin embargo, el sistema de información MAFE es administrado por el proveedor del mismo de forma remota o presencial.
 - Los sistemas de información del Instituto se encuentran alojados en un servidor local en las instalaciones del IDEAR.
 - El sistema de información MAFE que se encuentra en ejecución actualmente cuenta con la administración por parte de un tercero, y este realiza sus pruebas en sus equipos antes de realizar cualquier actualización al sistema.

5.5. Gestión de Información

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 a 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.

Como soporte de la seguridad de la información, el IDEAR cuenta con un manual de seguridad de informática, el cual se encuentra en actualización.

5.6. Gobierno de TI

Estructura Organizacional del área de TI

	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS PLAN ESTRATÉGICO DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN - PETI	CÓDIGO: D-01
		VERSIÓN: 01
		FECHA: 17-01-2019
		PÁGINA: 11 DE 35

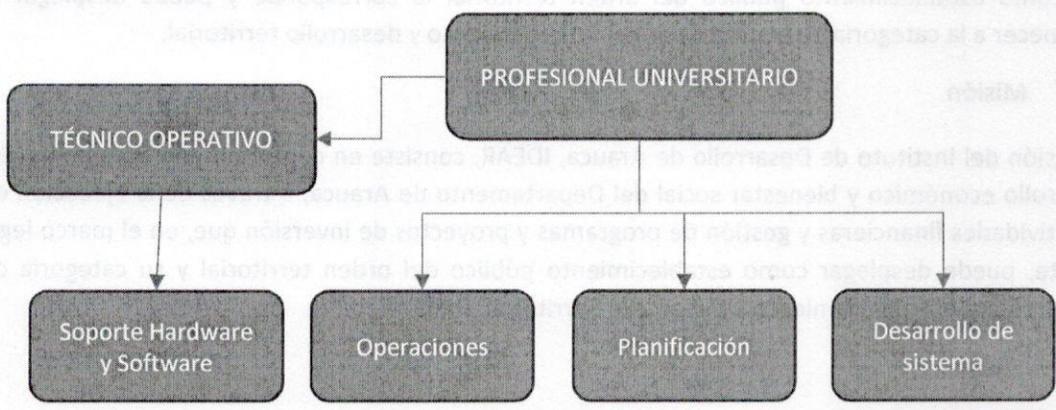


Ilustración 1. Estructura Organizacional del área de TI

5.7. Análisis financiero

A continuación, se resumen los costos de operación y funcionamiento anuales relacionados con la gestión de TI en la entidad.

Licenciamiento	\$ 24.609.300
Sistemas Tecnológicos	\$ 72.310.699
Soporte y mantenimiento de Sistemas de Información	\$ 12.997.775
Talento Humano en TI	\$ 71.319.200
TOTAL	\$ 181.236.974

Tabla 3. Análisis Financiero, vigencia 2018.

6. ENTENDIMIENTO ESTRATÉGICO

6.1. Modelo Operativo

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.

✓ 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.

✓ Valores

- a) **Honestidad:** Actúo siempre con fundamento en la verdad, cumpliendo los deberes con transparencia y rectitud, y siempre favoreciendo el interés general.
- b) **Respeto:** Reconozco, valoro y trato de manera digna a todas las personas, con sus virtudes y efectos, sin importar su labor, su procedencia, títulos o cualquier otra condición.
- c) **Compromiso:** Soy consciente de la importancia de mi rol como servidor público y estoy en disposición permanente para comprender y resolver las necesidades de las personas con las que me relaciono en mis labores cotidianas, buscando siempre mejorar su bienestar.
- d) **Diligencia:** Cumpló con los deberes, funciones y responsabilidades asignadas a mi cargo de la mejor manera posible, con atención, prontitud, destreza y eficiencia, para así optimizar el uso de los recursos del Estado.
- e) **Justicia:** Actúo con imparcialidad garantizando los derechos de las personas, con equidad, igualdad y sin discriminación.

Consultar el manual Código de Integridad del Instituto de Desarrollo de Arauca.

✓ Objetivos estratégicos

El Instituto de Desarrollo de Arauca – IDEAR, en calidad de INFI (Instituto Financiero de Fomento y Desarrollo Territorial), tendrá los siguientes objetivos específicos:



idear
OPORTUNIDADES PARA TODOS

**MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS
PLAN ESTRATÉGICO DE TECNOLOGÍAS DE LA
INFORMACIÓN - PETI**

CÓDIGO: D-01

VERSIÓN: 01

FECHA: 17-01-2019

PÁGINA: 13 DE 35

- Fortalecer la capacidad financiera del Instituto a través del portafolio de servicios.
- Promover, financiar, asesorar e invertir en proyectos de impacto social que contribuyan al desarrollo económico y social del Departamento de Arauca.
- Fortalecer el desarrollo institucional buscando alcanzar niveles óptimos de eficiencia en las actividades planificadas.
- Optimizar el nivel de efectividad del control de la gestión institucional y las líneas de defensa del Instituto.
- Incrementar el nivel de competencias y la calidad de vida de los colaboradores, las expectativas y necesidades de los clientes del Instituto.

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.

Estructura organizacional del IDEAR y la ubicación de Requerimientos Tecnológicos.

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.

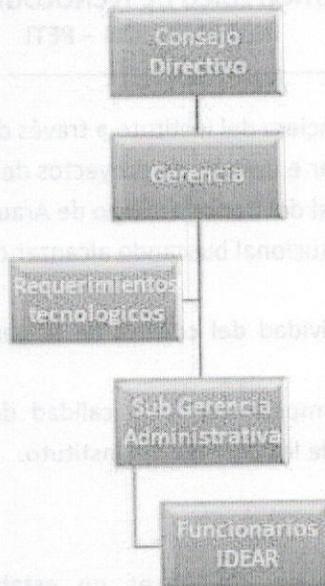


Ilustración 2. Estructura organizacional del IDEAR y la ubicación de Requerimientos Tecnológicos.

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:

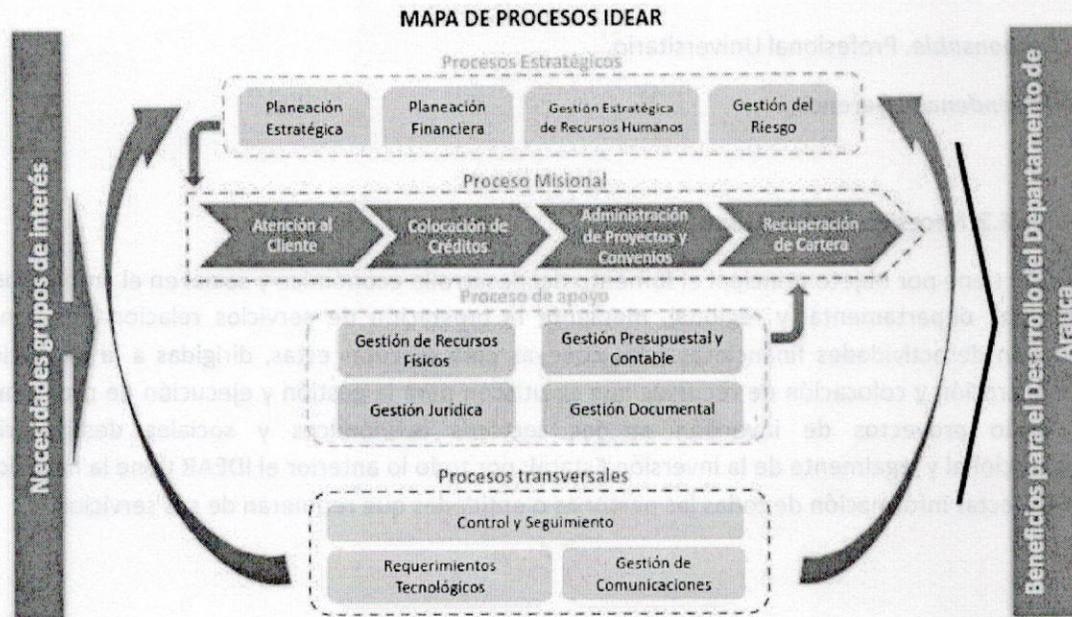


Ilustración 3. Mapa de Procesos del IDEAR

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.

- **Proceso Gestión De Comunicaciones. Objetivo.** Gestionar la comunicación interna y externa institucional, mediante la definición de lineamientos y el acompañamiento permanente a la Entidad, con el fin de informar de manera clara, oportuna y homogénea a los grupos de valor.

Responsable. Profesional Universitario.

Dependencia. Gerencia.

6.2. Necesidades de información

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.



Ilustración 4. Flujo de Información. Iconos tomados de. <https://fontawesome.com/license>

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.



**MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS
PLAN ESTRATÉGICO DE TECNOLOGÍAS DE LA
INFORMACIÓN - PETI**

CÓDIGO: D-01
VERSIÓN: 01
FECHA: 17-01-2019
PÁGINA: 17 DE 35

- Correos institucionales dispuestos para la atención del público
- 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:

ENTE	PERIODO	OBJETO
Gobernación /Tesorería	Mensual	Reporte de estampillas y pago a la Gobernación
DIAN		Retención en la fuente
Alcaldía de Arauca		RETEICA
SECOP		Documentos y actos administrativos de procesos de contratación.
Contraloría Departamental		Informe sobre Recursos públicos en Fiducias
Contraloría Departamental		Informe de Contratación, aplicativo SIA OBSERVA.
Contraloría General de la República	Trimestral	Rendición de la información para la contabilidad presupuestal y del tesorero, la inf. Presupuestal de los departamentos y seguimiento al límite del gasto territorial.
Contaduría General de la Nación		Información Contable Pública e Información contable Pública en convergencia
Gerencia		Informe de austeridad en el gasto
Publicar en página web		Elaboración del plan anticorrupción y atención al ciudadano. Seguimientos.
DAFP	Cuatrimestral	Informe Pormenorizado del estado de Control Interno
Contaduría General de la Nación	Semestral	Boletín de morosos del Estado
Consejo Asesor Departamental de Archivos		Informe Semestral de las acciones adelantadas en materia de archivista.
Dirección de Defensa Judicial del Ministerio de Justicia y del Derecho.		Informe de gestión de Comités de Conciliación.
Gerencia		Seguimiento a quejas y reclamos

DANE		Seguimiento a los acuerdos de Gestión
DANE		Informar la ejecución de proyectos de obra civil
Contraloría Departamental De Arauca	Anual	Informe de cuenta Consolidada Electrónica:
		FORMATO 1: Catálogo de Cuentas. Anexos: Balance General, Estado de Actividad Económica y Social, Estado de cambio en el patrimonio y Notas al Balance.
		FORMATO 2A: Resumen de Caja Menor
		FORMATO 2B: Relación de Gastos de Caja.
		FORMATO 3: Cuentas Bancarias. ANEXOS. 1. Conciliación Bancaria de c/u de las cuentas a diciembre. 2. Extracto mes de diciembre de cada una de las cuentas.
		FORMATO 4: Pólizas de Aseguramiento. ANEXO 1. Pólizas.
		FORMATO 5A: Propiedad, Planta y Equipo- Adquisiciones y Bajas. ANEXO 1. Acto Activo decretando la baja.
		FORMATO 5B: Propiedad, planta y equipo - Inventarios.
		FORMATO 6: Ejecución Presupuestal de ingresos. ANEXO 1. Acto activo de la apropiación inicial.
		FORMATO 7: Ejecución Presupuestal de Gastos. ANEXO 1. Acta Administrativo de la Apropiación Inicial.
		FORMATO 8A: Modificaciones al presupuesto de ingresos. ANEXO 1. Actos Administrativos de las modificaciones.
		FORMATO 8B: Modificaciones al presupuesto de Egresos. ANEXO 1. Acto activo de modificaciones.
		FORMATO 9: Ejecución PAC de la vigencia. ANEXO 1. Acto activo PAC aprobado de la vigencia.
		FORMATO 10. Sistema Estadístico Unificado de Deuda. N/A.
		FORMATO 11: Ejecución Presupuestal de Cuentas por Pagar. ANEXO 1. Acto activo de ejecución de las cuentas por pagar.
		FORMATO 12: Proyectos de Inversión.
		FORMATO 12A. Presupuesto proyectos de inversión.
FORMATO 20 _ 13A: Contratación. ANEXOS 1. Manual de Contratación de la Entidad. 2. Copia de los contratos celebrados por urgencia manifiesta.		
FORMATO 20 _ 13B: Acciones de controles a la Contratación: Consorcios/Uniones Temporales.		
FORMATO 14A1: Talento Humano - funcionarios por nivel. ANEXOS 1. Relación de funcionarios ordenados por dependencia (nombre, identificación, cargo y dependencia), 2. Relación planta ocupada (denominación, código, grado, nivel, No, de cargos autorizados, No. de cargos ocupados y asignación mensual).		
FORMATO 14A2: Talento Humano - Nombramientos.		
FORMATO 14A3: Talento Humano - Pagos por nivel.		
FORMATO 14A4: Talento Humano - Cesantías.		
FORMATO 15A: Evaluación de controversias judiciales.		

	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS PLAN ESTRATÉGICO DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN - PETI	CÓDIGO: D-01
		VERSIÓN: 01
		FECHA: 17-01-2019
		PÁGINA: 19 DE 35

		FORMATO 15B: Acciones de repetición. FORMATO 16A: Gestión Ambiental Presupuestal. N/A. FORMATO 16B: Proyectos o Actividades que requieren licencia, Concesión y/o Permiso Ambiental. N/A. FORMATO 16C: Plan de Gestión Integral de Residuos. N/A.
Contraloría Departamental de Arauca	ANUAL	FORMATO 22: Inventario de recurso tecnológico. ANEXOS 1. Plan de Desarrollo Tecnológico de la Información. 2. Planes de Contingencia Informático. FORMATO 99. Documentos adicionales anexos a la cuenta (Plan Estratégico, Plan de Acción, Informe de Gestión, Plan de Compras y su ejecución, informe anual sobre la evaluación del sistema de control interno contable, informe de capacitación, informe de bienestar social, informe de salud ocupacional, informe de labores de la gestión de la oficina de control interno).
Contaduría General de la Nación		Informe Ejecutivo anual sobre la evaluación del Sistema de Control Interno (Control Interno Contable es el capítulo 6).
DAFP		Encuesta en el aplicativo del DAFP-FURAG
Contaduría General de la Nación		Reporte Categoría CGR PERSONAL Y COSTOS- Contratación.
Contaduría General de la Nación		Reporte Categoría CGR PERSONAL Y COSTOS - Personal Nómina.
Contraloría Departamental		Reporte de Vigencias Futuras (Medio físico y magnético).
DIAN		Declaración de Renta
DAFP_Talento Humano		Actualización de la declaración de bienes y rentas en el SIGEP.
Derechos de Autor		Informe verificación cumplimiento normas de uso de software.
DIAN		Información Exógena
Departamento Administrativo de la Función Pública		Encuestas Ley de Cuotas
SECOF		Publicación del plan anual de adquisiciones en la página web del Instituto.
SIGA		Reporte y actualización de la información general, técnica, administrativa y jurídica sobre todos los activos fijos inmobiliarios al Sistema de Información de Gestión de Activos SIGA.
Consejo Directivo		Presentar el plan de acción anual dentro del plan estratégico al Consejo Directivo para aprobación.
DAFP		Publicación en la página Web de la Entidad el Plan Institucional.
Gobernación	Informe de Gestión de la vigencia anterior, formato único acta informe de gestión	
Contraloría Departamental	Culminar la gestión	Rendición de la cuenta al culminar la gestión.

Tabla 4. Cronograma de Informes Entes de Control 2018



6.3. Alineación de TI con los procesos

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

Tabla 5. Matriz de Cruce entre Sistemas de Información y Procesos.

7. 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.

7.1. Estrategia de TI

El modelo de gestión define estrategia de TI, como un despliegue de estrategias que permitan generar un valor agregado a los objetivos estratégicos del negocio y de TI, aumentando la capacidad institucional.

	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS PLAN ESTRATÉGICO DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN - PETI	CÓDIGO: D-01
		VERSIÓN: 01
		FECHA: 17-01-2019
		PÁGINA: 21 DE 35

Para dar cumplimiento a la estrategia TI el IDEAR plantea aplicar dos nuevos sistemas de Información para apoyar y agilizar los procesos de la entidad.

Software de Solicitudes de Becas y Créditos – SBC

SBC es un software que permite al IDEAR acercarse más a sus clientes mediante una plataforma web, en la cual ellos podrán realizar solicitudes de los productos del Instituto y hacer seguimiento a estos, además permite que los clientes se mantengan informados sobre sus estados de cuenta y los abonos que van realizando.

GLPI

GLPI es un sistema de información de código abierto creado para el apoyo a la **Mesa de Ayuda**, para permitir que los funcionarios realicen solicitudes de soporte técnico, además permite llevar control del inventario de los activos tecnológicos y sus consumibles (computadores, impresoras, hojas impresas, consumo de tinta o tóner, entre otros).

7.1.1. Definición de los objetivos estratégicos de TI

Objetivos:

Software de Solicitudes de Becas – SBC:

- Facilitar el acceso a los servicios del IDEAR a través de una plataforma web con formularios virtuales.
- Reducir gastos en la impresión de documentos.
- Agilizar los procesos de colocación de créditos.

GLPI

- Conocer de forma inmediata el inventario de activos tecnológicos del IDEAR.
- Regular el gaste de consumibles para los equipos tecnológicos del IDEAR.
- Solicitar soporte técnico.
- Mejorar el cumplimiento de los indicadores en cuestiones de soporte técnico.
- Generar informes para conocer el tiempo de respuesta del área de sistemas del IDEAR.

7.1.2. Alineación de la estrategia de TI con el plan sectorial o territorial

Software de Solicitudes de Becas – SBC:

- **Infraestructura:** La infraestructura tecnológica del IDEAR, es una parte muy importante en la implementación de dicha plataforma, esto debido a que toda la solicitud se realizara vía web y todas las solicitudes se revisarán por la plataforma hasta que llegue al Comité de Crédito.



- **Servicios:** Dicha plataforma se implementa con el plan de ir integrando todos los servicios que a colocación de créditos se refiere.
- **Aplicaciones:** La aplicación de esta plataforma se limita inicialmente al uso de formularios virtuales para la solicitud de créditos y becas, si aplica, además le permitirá al cliente el seguimiento de todos sus productos financieros obtenidos con el IDEAR.
- **Usuarios:** Esta plataforma maneja un perfilamiento diferente para los usuarios de acuerdo a sus funciones y necesidades.

GLPI

- **Infraestructura:** La infraestructura tecnológica del IDEAR, es una parte muy importante en la implementación de esta plataforma, debido a que desde esta se controlará el inventario de todos los equipos de cómputo y de las impresoras.
- **Servicios:** Esta plataforma ayuda a mejorar la eficacia en la prestación de los servicios del IDEAR, al permitir llevar un control de los consumibles y al agilizar el tiempo de respuesta del área de soporte.
- **Aplicaciones:** La aplicación de esta plataforma se limita inicialmente a la sede administrativa ubicada en Arauca, sin embargo, con el uso de IP publica se plantea implementar el uso de esta en las sedes de los demás municipios.
- **Usuarios:** Cada uno de los funcionarios del IDEAR contara con un usuario para elevar las necesidades de soporte y de consumibles.

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

Software de Solicitudes de Becas – SBC:

- **Infraestructura:** Esta plataforma estará alojada en un hosting publico accesible desde la página web institucional, lo que permitirá que los clientes puedan acceder a ella y mantenerse al día en sus estados de cuenta.
- **Servicios:** esta plataforma integrara todos los servicios del IDEAR para que a través de esta los clientes puedan hacer sus solicitudes sin necesidad de ir a las oficinas del Instituto.
- **Aplicaciones:** La aplicación de esta plataforma se limita inicialmente al uso de formularios virtuales para la solicitud de créditos y becas, si aplica, además le permitirá al cliente el seguimiento de todos sus productos financieros obtenidos con el IDEAR.
- **Usuarios:** Esta plataforma estará abierta para todos los clientes que tengan acceso a servicios de internet y desean mantenerse informados de sus estados de cuenta con el IDEAR.



**MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS
PLAN ESTRATÉGICO DE TECNOLOGÍAS DE LA
INFORMACIÓN - PETI**

CÓDIGO: D-01

VERSIÓN: 01

FECHA: 17-01-2019

PÁGINA: 23 DE 35

GLPI

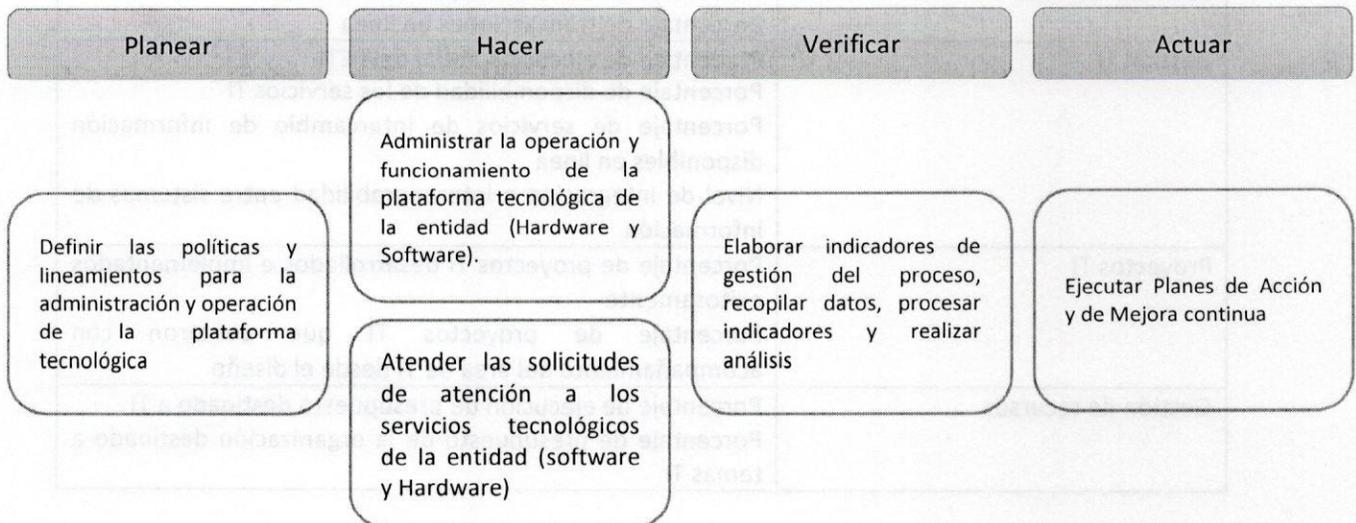
- **Infraestructura:** Esta plataforma será totalmente privada de uso único y exclusivo de los funcionarios del IDEAR.
- **Servicios:** Esta plataforma ayuda a mejorar la eficacia en la prestación de los servicios del IDEAR, al permitir llevar un control de los consumibles y al agilizar el tiempo de respuesta del área de soporte.
- **Aplicaciones:** Esta plataforma permitirá obtener informes y apoyar la ejecución de los indicadores, validando así el plan anticorrupción.
- **Usuarios:** Esta plataforma será totalmente privada de uso único y exclusivo de los funcionarios del IDEAR.

7.2. Gobierno de TI

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 PETI.

7.2.1. 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:



7.2.2. 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 TI	Nivel de avance en la implementación de los proyectos estratégicos TI
Calidad de los servicios	Cantidad de lineamientos de calidad generados

Ilustración 5. Cadena de Valor TI

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
Servicios en línea	Porcentaje de servicios disponibles en línea Porcentaje de transacciones en línea
Gestión TI	Porcentaje de ejecución anual del PETI Porcentaje de disponibilidad de los servicios TI Porcentaje de servicios de intercambio de información disponibles en línea Nivel de integración e interoperabilidad entre sistemas de información
Proyectos TI	Porcentaje de proyectos TI desarrollados e implementados exitosamente Porcentaje de proyectos TI que contaron con acompañamiento del área de TI desde el diseño
Gestión de recursos	Porcentaje de ejecución de presupuesto destinado a TI Porcentaje de presupuesto de la organización destinado a temas TI



**MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS
PLAN ESTRATÉGICO DE TECNOLOGÍAS DE LA
INFORMACIÓN - PETI**

CÓDIGO: D-01
VERSIÓN: 01
FECHA: 17-01-2019
PÁGINA: 25 DE 35

	Número de proyectos con evaluación de opciones de adquisición TI
Estrategia GEL	Nivel de avance de la Estrategia de Gobierno en línea por cada uno de sus componentes

Tabla 6. Indicadores.

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

7.2.3. Plan de implementación de procesos

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

- Ajuste del proceso de gestión de TI
- Adopción del procedimiento de gestión de proyectos TI
- Adopción del procedimiento para actualización permanente del PETI
- Adopción de los lineamientos relacionados con la participación TI 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

7.2.4. Estructura organizacional de TI

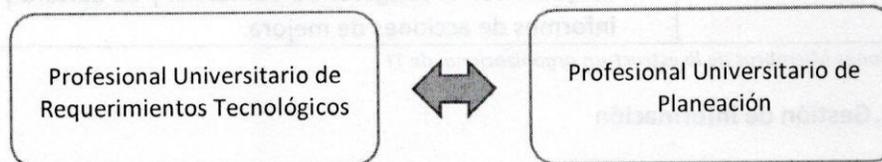


Ilustración 6. Estructura organizacional de TI

Profesional Universitario de Requerimientos Tecnológicos	<ul style="list-style-type: none"> • Diseñar los requerimientos operacionales del Instituto, acciones que permitan la adopción de estrategias que maximicen la seguridad de la información que maneja el Instituto. • Formular protocolos de seguridad para la gestión de la información y de los bienes de la entidad. • Planificar, administrar y controlar la infraestructura en materia de tecnología en el marco de las políticas del sistema de administración de riesgos de la entidad para tal fin. • Administrar las bases de datos del Instituto conforme a lo dispuesto por la ley y las políticas de seguridad del instituto. • Adelantar estudios y presentar informes de carácter técnico
---	--

	y/o estadísticos. <ul style="list-style-type: none"> • Apoyar la supervisión de los procesos de soporte técnico integral a la infraestructura del Instituto, incluida la capacitación al personal en manejo de software y hardware.
Profesional Universitario de Planeación	<ul style="list-style-type: none"> • Asesorar a los Subgerentes en la formulación del Plan de Acción, así como en la autoevaluación institucional y la elaboración del Plan Institucional. • Coadyuvar en el diseño e implementación de las estrategias de diversificación de fuentes de financiación de la entidad. • Estructurar un sistema de indicadores que facilite el análisis, la planificación, el seguimiento y la evaluación de políticas de desarrollo Institucional. • Apoyar en la identificación, caracterización y socialización de iniciativas regionales de tipo económico, ambiental, cultural y étnico. • Presentar informes periódicos sobre la ejecución de todos los planes y proyectos de la entidad consolidando sus logros. • Elaborar el plan de acción conforme con el plan estratégico y al proceso de direccionamiento estratégico. • Elaborar y presentar el Plan Anticorrupción del IDEAR, y coordinar las acciones necesarias para su aplicación. • Recibir y verificar la atención de las diferentes peticiones, quejas, reclamos y solicitudes (PQRSD) de información que realice el ciudadano por cualquier medio, en relación con las competencias del Instituto y realizar los informes que se requieran sobre este aspecto. • Realizar las labores de medición de atención al cliente en conjunto con la Subgerencia Comercial y de Cartera y elaborar informes de acciones de mejora.

Tabla 7. Funciones Miembros de la estructura organizacional de TI

7.3. Gestión de información

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 TI 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

7.4. Sistemas de información

7.4.1. Arquitectura de sistemas de información

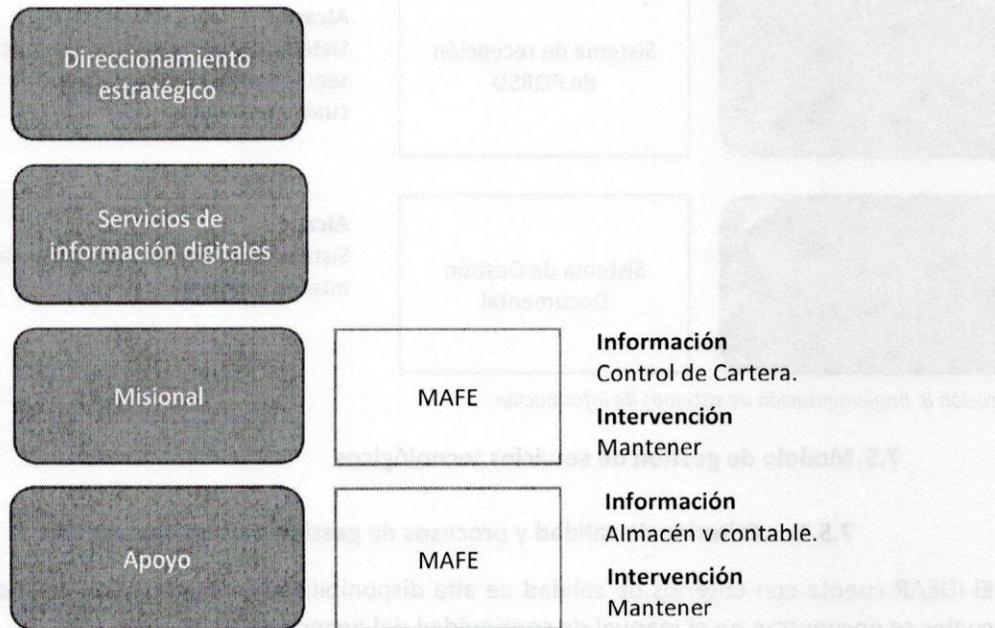


Ilustración 7. Arquitectura de Sistemas de Información

7.4.2. 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 PETI. A continuación, se plantea una descripción general de los sistemas de información iniciales que se incorporarán a la arquitectura del IDEAR.

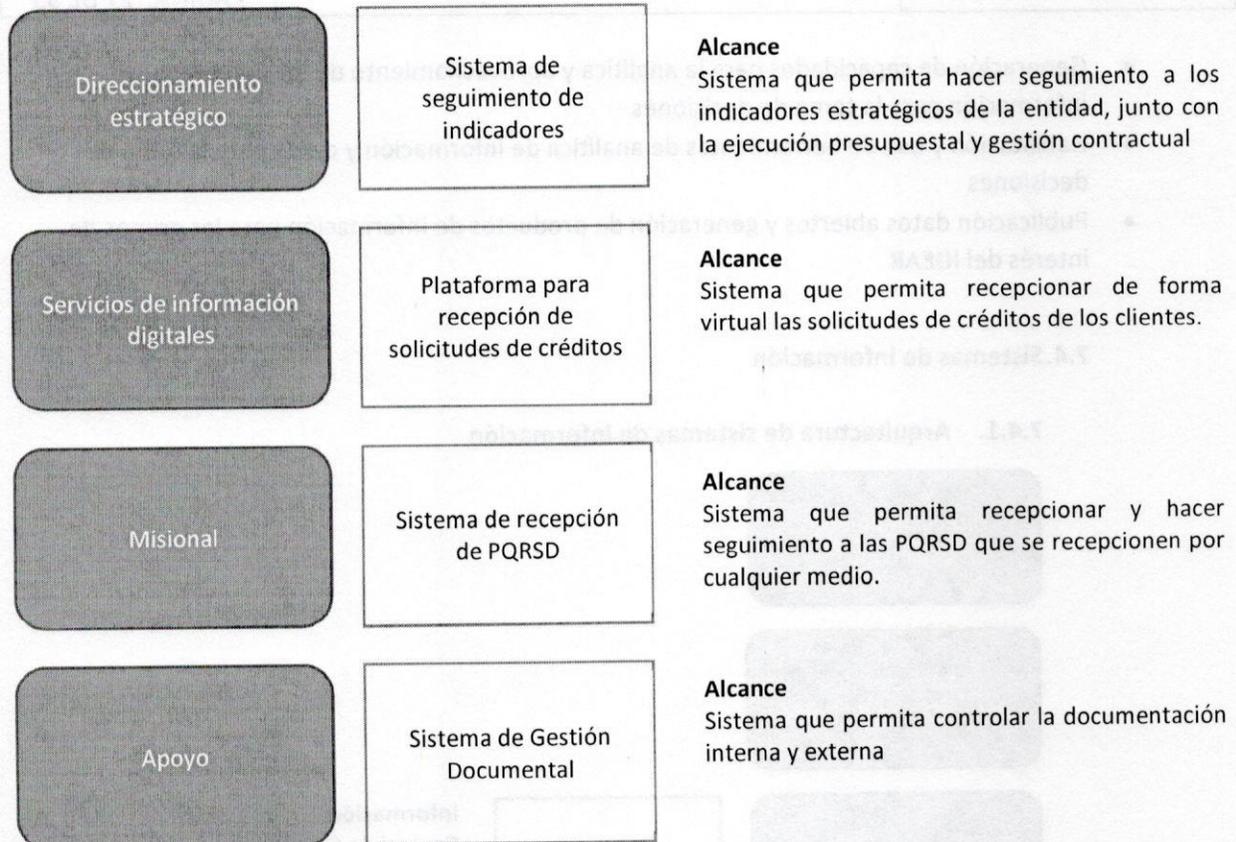


Ilustración 8. Implementación de sistemas de información.

7.5. Modelo de gestión de servicios tecnológicos

7.5.1. 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.

7.5.2. 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
	COMPAQ HP PAVILION	AMD ATHLON	32 bits	1



**MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS
PLAN ESTRATÉGICO DE TECNOLOGÍAS DE LA
INFORMACIÓN - PETI**

CÓDIGO: D-01

VERSIÓN: 01

FECHA: 17-01-2019

PÁGINA: 29 DE 35

	HP PROONE 400 G2 20-IN	INTEL CORE i5	64 bits	2
Total, Escritorio				38

Tabla 8. 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
	TOSHIBA SATELITE C845	INTEL CELERON	32 bits	1
	HP 1000 NOTEBOOK PC	AMD	32 bits	1
Total, Portátil				4

Tabla 9. Computadores portátiles

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

Equipos diferenciados según su arquitectura:

Arquitectura Windows 7	cantidad	%
32 bits	1	3%
64 bits	32	97%
Total	33	100%

Tabla 10. Diferenciados según arquitectura

Diferenciados según su tipo:

Arquitectura Windows 10	Cantidad	%
32 bits	0	0%
64 bits	9	100%
Total	9	100%

Tabla 11. Diferenciados según tipo

Según su procesador:

Tipo de Procesador	Cantidad	%
INTEL CORE i5	39	93%
AMD ATHLON	1	2%
INTEL CELERON	1	2%
AMD	1	2%
TOTAL	42	100%

Tabla 12. Diferenciados según procesador

De acuerdo a su Sistema Operativo:

Sistema Operativo	Cantidad	%
WINDOWS 7	33	79%
WINDOWS 10	9	21%
Total	42	100%

Tabla 13. Diferenciados según Sistema Operativo

De acuerdo a su modelo:

Modelo	Cantidad	%
LENOVO THINKCENTER E73z	24	57%
HP PROONE 400	5	12%
LENOVO V310z	6	14%
COMPAQ HP PAVILION	1	2%
HP PROONE 400 G2 20-IN	2	5%
HP ELITEBOOK	1	2%
HP 240 65	1	2%
TOSHIBA SATELITE C845	1	2%
HP 1000 NOTEBOOK PC	1	2%
Total	42	100%

Tabla 14. Diferenciados según modelo

7.5.3. Conectividad



**MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS
PLAN ESTRATÉGICO DE TECNOLOGÍAS DE LA
INFORMACIÓN - PETI**

CÓDIGO: D-01
VERSIÓN: 01
FECHA: 17-01-2019
PÁGINA: 31 DE 35

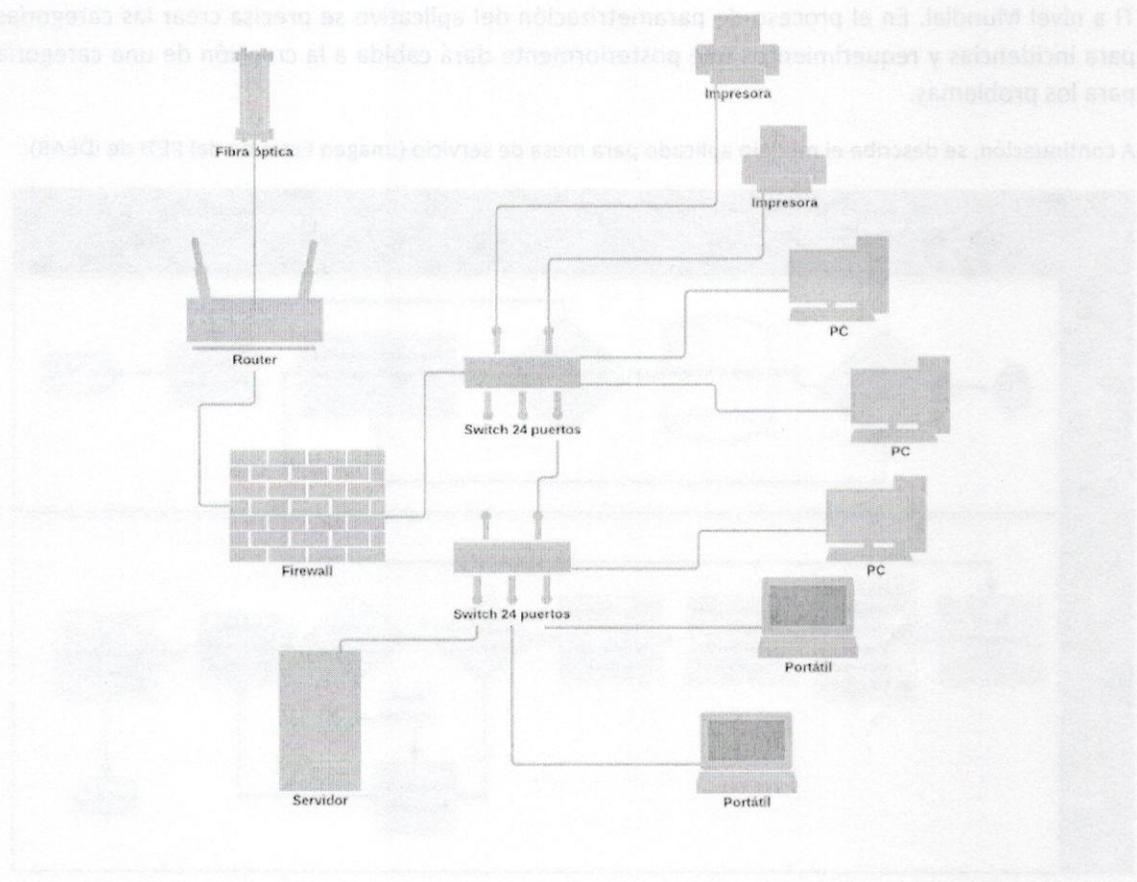


Ilustración 9. Diagrama de red de IDEAR

7.5.4. Servicios de operación

A continuación, se enuncian los servicios informáticos que se prestan desde Oficina de Requerimientos Tecnológicos:

- Correo electrónico
- DNS
- Directorio activo
- Antivirus
- Firewall
- Servicios de impresión



7.5.5. 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 TI 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 PETI de IDEAR):

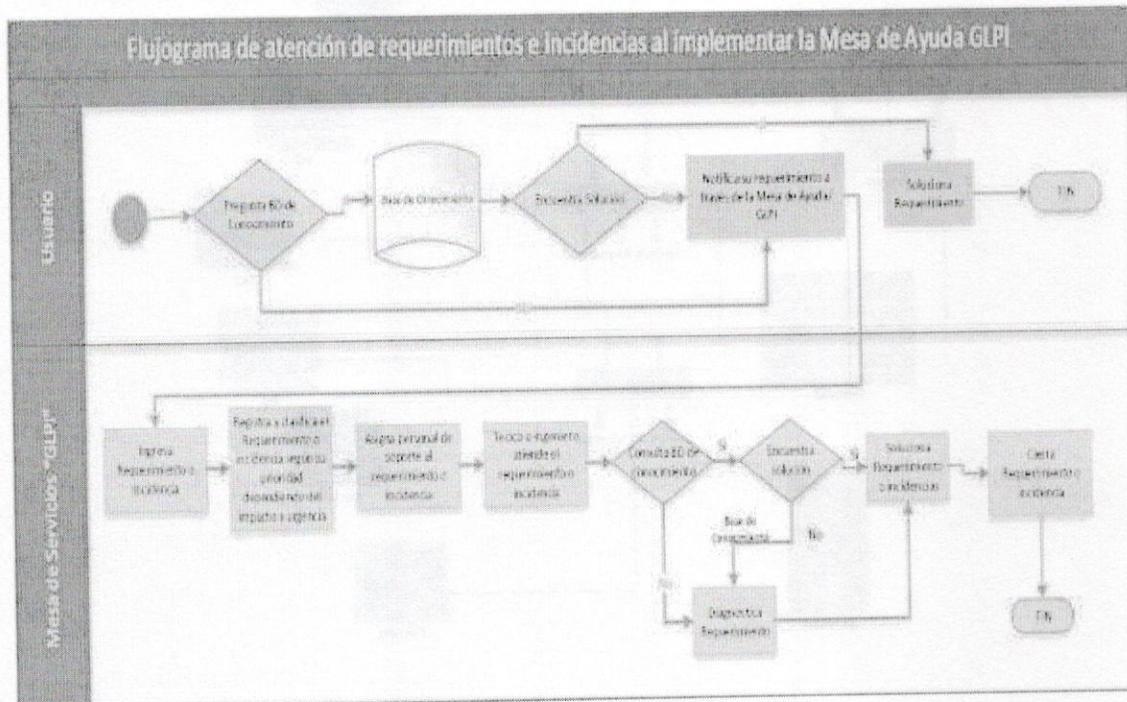


Ilustración 10. Flujograma de atención de requerimientos e incidencias al implementar la Mesa de Ayuda GLPI

7.6. Uso y apropiación

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 PETI 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:

	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS PLAN ESTRATÉGICO DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN - PETI	CÓDIGO: D-01
		VERSIÓN: 01
		FECHA: 17-01-2019
		PÁGINA: 33 DE 35

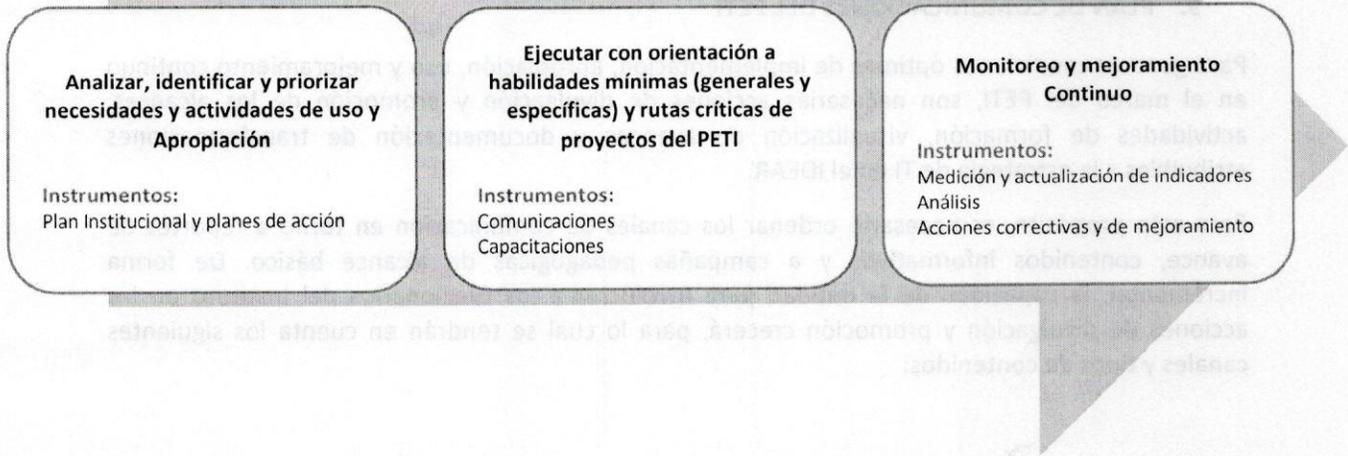


Ilustración 11. Uso y Apropiación TI

8. MODELO DE PLANEACIÓN

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

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

La definición y ejecución del PETI 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.

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

- La tecnología no es un fin en sí misma en tanto se pone al servicio del cumplimiento de las metas estratégicas y de gestión de la 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 PETI se considerará un instrumento dinámico que estará en permanente condición de actualización con objeto de maximizar su generación de valor para la entidad.
- El PETI 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.



8.2. Estructura de actividades estratégicas

El modelo de planeación está sustentado en las necesidades de la entidad y en los lineamientos que en materia de TI 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.

9. PLAN DE COMUNICACIONES DEL PETI

Para generar condiciones óptimas de implementación, apropiación, uso y mejoramiento continuo en el marco del PETI, 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 TI 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:

Canal	Metodología	Público Objetivo	Impacto Esperado	Oportunidad
Presencial	Presentaciones ejecutivas del PETI (apoyada en presentaciones de diapositivas, y/o videos)	<ul style="list-style-type: none"> - Alta Gerencia - Grupos de interesados de cada proyecto del PETI - 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 PETI - Por requerimiento - Rendición de cuentas
	Taller de apropiación de propósito, metas, responsabilidades y sinergias en el marco del PETI	<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 PETI 	<ul style="list-style-type: none"> - Semestral (Alta Gerencia) - Anual (Personal Interno)



**MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS
PLAN ESTRATÉGICO DE TECNOLOGÍAS DE LA
INFORMACIÓN - PETI**

CÓDIGO: D-01

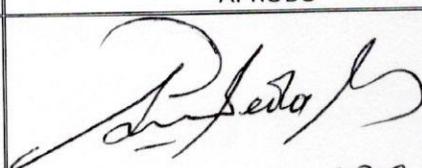
VERSIÓN: 01

FECHA: 17-01-2019

PÁGINA: 35 DE 35

Canales electrónicos internos de la Institución	Boletín informativo de los avances y retos en la implementación del PETI vigente (a través de correo electrónico y/o)	- Todo IDEAR.	- Alineación operativa, logística y conceptual para la implementación del PETI	- Trimestral - Rendición de Cuentas
	Comunicado de novedades operativas, logísticas y conceptuales (a través de correo electrónico y/o intranet)	- Todo IDEAR.	- Alineación operativa, logística y conceptual para la implementación del PETI	- Permanente
	Experiencias significativas en el marco de la implementación del PETI (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 PETI	- Semestral
Redes y Sitio Web	Piezas informativas resumidas sobre el inicio, necesidades de proveedores, convocatorias, alianzas, avance y resultados en el marco del PETI	- 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 PETI	- Trimestral - Por requerimiento - Rendición de cuentas

Tabla 15. Plan de comunicaciones PETI

REVISÓ	APROBÓ
 PROFESIONAL UNIVERSITARIO PLANEACIÓN	 GERENTE (E) Res. #001/19

CONTROL DE CAMBIOS			
FECHA	DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO	VERSIÓN	MODIFICADO POR
17 de enero de 2019	Aprobado por Comité Institucional de Gestión y Desempeño. Acta. 01/2019	01	Profesional Universitario de Requerimientos Tecnológicos