



PERSONERÍA DISTRITAL DE CARTAGENA
"DEFENDER TUS DERECHOS
ES NUESTRO DEBER"

**PLAN ESTRATÉGICO
DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN
PETI (2020-2024)**

**CARMEN DE CARO
PERSONERA DISTRITAL**

**PERSONERÍA DISTRICTAL DE CARTAGENA
“DEFENDER TUS DERECHOS ES NUESTRO
DEBER”**

**PLAN ESTRATÉGICO
DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN
PETI (2020-2024)**

**CARMEN ELENA DE CARO MEZA
PERSONERA DISTRICTAL**

“PERSONERÍA SOMOS TODOS” 2020-2024

CONTROL DE CAMBIOS		
VERSIÓN	FECHA	DESCRIPCIÓN DE LA MODIFICACIÓN
1	12-12-2018	Versión inicial del documento
2	29-12-2019	Inclusión en el Documento de las Rupturas Estratégicas
3	26-01-2021	Actualización de la vigencia del Plan
4	27-01-2022	Actualización del ítem 6.2 Sistemas de Información

TABLA DE CONTENIDO

1. INTRODUCCIÓN	4
2. OBJETIVOS	4
2.1. Objetivo General	4
2.2. Objetivos Específicos	4
3. ALCANCE DEL DOCUMENTO	5
4. MARCO NORMATIVO	6
5. RUPTURAS ESTRATEGICOS	7
6. ANALISIS DE LA SITUACIÓN ACTUAL	8
6.1. Estrategias T.I	8
6.2. Sistemas de Información	10
6.3. Gestión de la Información	12
6.4. Gobierno T.I	13
6.5. Análisis Financiero	13
6.6. Uso y Apropiación de las Tecnologías	14
7. MODELO DE GESTIÓN DE T.I	15
7.1. Estrategia T.I	15
7.1.1. Alineación de la Estrategia de T.I con los Planes	15
7.2. Gobierno T.I	16
7.2.1. Indicadores	16
7.2.2. Riesgos	17
7.2.3. Estructura Organizacional de T.I	17
7.3. Modelo de Gestión de Servicios Tecnológicos	18
8. Modelo de Planeación	19
8.1. Plan de Proyectos de Servicios Tecnológicos	19
8.2. Mapa de Rutas	21
8.3. Consideración Estratégica	21
8.4. Lineamiento y/o principios que rigen el plan estrategias	22
9. Plan de Comunicaciones	23
10. Definiciones	24

1. INTRODUCCIÓN

La Personería Distrital de Cartagena de Indias, desarrolla el Plan Estratégico de las Tecnologías de Información y Comunicaciones para la vigencia 2020-2024, como mecanismo para para expresar la Estrategia de TI, que incluye una visión, unos principios, unos indicadores, un mapa de ruta, un plan de comunicación y una descripción de todos los demás aspectos (financieros, operativos, de manejo de riesgos, etc.) necesarios para la puesta en marcha y gestión del plan estratégico. Cada vez que se realiza una actividad o proyecto de Arquitectura Empresarial, su resultado debe ser integrado al PETI.

2. OBJETIVOS

2.1. Objetivo General

Definir las acciones orientadas a implementar la política de Gobierno Digital en la Personería Distrital de Cartagena de Indias, a partir de la planeación estratégica apalancada en tecnología y la implementación de políticas de gestión y desempeño institucional que aportan al logro de los propósitos, haciendo uso de las TI para el desarrollo de la política en mención.

2.2 Objetivos Específicos

Elaborar los objetivos específicos teniendo en cuenta las 16 políticas de gestión y desempeño institucional que operan a través de planes, programas, proyectos, metodologías, estrategias o instrumentos de recolección de información, que corresponden a:

1. Planeación Institucional
2. Gestión presupuestal y eficiencia del gasto público
3. Talento humano
4. Integridad
5. Transparencia, acceso a la información pública y lucha contra la corrupción
6. Fortalecimiento organizacional y simplificación de procesos
7. Servicio al ciudadano
8. Participación ciudadana en la gestión pública
9. Racionalización de trámites
10. Gestión documental
11. Gobierno Digital
12. Seguridad Digital
13. Defensa jurídica
14. Gestión del conocimiento e innovación
15. Control interno

16. Seguimiento y evaluación del desempeño institucional Como ejemplo se pueden tener los siguientes objetivos:

- Apoyar la toma de decisiones de las estrategias para lograr mejores resultados y gestionar más eficientemente y eficazmente sus procesos, así como apoyar la rendición de cuentas a usuarios y diferentes grupos de interés, para fines de formulación presupuestaria.
- Establecer sistemas de control de gestión internos donde quedan definidas las responsabilidades por el cumplimiento de las metas en toda la organización, así como también los procesos de retroalimentación para la toma de decisiones.
- Suministrar a los usuarios y ciudadanía en general, atención e información oportuna en cuanto a trámites y servicios, a fin de permitir la participación de la sociedad (Ciudadanos, Entidades Estatales, Gremios, Consumidores) en la gestión institucional.
- Identificar y alinear los objetivos de desarrollo sostenible, el plan nacional de desarrollo, el plan departamental de desarrollo y el plan de desarrollo municipal; que involucren el uso de las TIC en el fortalecimiento o consolidación de un estado que genere valor público en un entorno de confianza digital.
- Preparar la gestión documental requerida para el almacenamiento de acuerdo con los instructivos en su clasificación, ordenación y descripción documental y las normas implementadas para tal fin.
- Transformar el conocimiento de las personas en capital estructural de la entidad, para tener sostenibilidad y servicios eficientes, al llevar el conocimiento individual a conocimiento colectivo.

3. Alcance del documento

Conformar el portafolio de iniciativas o proyectos de TI, que permitan garantizar una plataforma tecnológica apropiada para la Personería Distrital de Cartagena de Indias, dando cumplimiento con los lineamientos que establece la política de Gobierno Digital.

4. Marco Normativo

- Que la ley 1753 de 2015, Por la cual se expide el Plan Nacional de Desarrollo 2014-2018 “Todos por un nuevo país” en el artículo 45 establece:” Estándares, modelos y lineamientos de tecnologías de la información y las comunicaciones para los servicios al ciudadano”.
- Que mediante el decreto 1008 de 2018, se define la política de Gobierno Digital, por el cual se establecen los lineamientos generales de la política de Gobierno Digital, la

cual tiene por objeto promover el uso y aprovechamiento de las tecnologías de la información y las comunicaciones para consolidar un estado y ciudadanos competitivos, proactivos e innovadores, que generen valor público en un entorno de confianza digital.

- Que mediante Decreto N°415 de 7 de marzo 2016, en lo relacionado con la definición de los lineamientos para el fortalecimiento institucional en materia de tecnologías de la información y las comunicaciones.
- Que la Ley 1341 de 2009, en el Parágrafo de su artículo 38 establece que: “Las autoridades territoriales implementarán los mecanismos a su alcance para gestionar recursos a nivel nacional e internacional, para apoyar la masificación de las TIC, en sus respectivas jurisdicciones”.
- Que la Ley 1474 de 2011, Por la cual se dictan normas orientadas a fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública, hace referencia al uso obligatorio de los sitios web de las entidades públicas como mecanismo para la divulgación de información pública.
- Que, a su turno, el artículo 232 de la Ley 1450 de 2011 prevé, sobre la Racionalización de trámites y procedimientos al interior de las entidades públicas. Que: los organismos y entidades de la Rama Ejecutiva del Orden Nacional y Territorial procederán a identificar, racionalizar y simplificar los procesos, procedimientos, trámites y servicios internos, con el propósito de eliminar duplicidad de funciones y barreras que impidan la oportuna, eficiente y eficaz prestación del servicio en la gestión de las organizaciones.
- Que a su turno el Decreto – Ley 019 de 2012, por el cual se dictan normas para suprimir o reformar regulaciones, procedimientos y trámites innecesarios existentes en la Administración Pública, estableció en su artículo 4, en relación con la celeridad en las actuaciones administrativas, que: “Las autoridades tienen el impulso oficioso de los procesos administrativos; deben utilizar: formularios gratuitos para actuaciones en serie, cuando la naturaleza de ellas lo haga posible y cuando sea asunto de su competencia, suprimir los trámites innecesarios, sin que ello las releve de la obligación de considerar y valorar todos los argumentos de los interesados y los medios de pruebas decretados y practicados; deben incentivar el uso de las tecnologías de la información y las comunicaciones a efectos de que los procesos administrativos se adelanten con diligencia, dentro de los términos legales y sin dilaciones injustificadas; y deben adoptar las decisiones administrativas en el menor tiempo posible”.
- Que en concordancia con lo anterior, el artículo 63 del Decreto 067 del 31 de Julio de 2009, mediante el cual se creó el estatuto básico de la Administración Municipal, consagra que con el fin de mejorar la atención de los servicios y cumplir con eficacia y eficiencia los objetivos, políticas y programas de las dependencias centrales, el alcalde, previo estudio de viabilidad y conveniencia emitido por el DAFP, podrá organizar con carácter permanente o transitorio, grupos internos de trabajo que sean necesarios. También podrá con el mismo procedimiento, fusionar o suprimir los que hayan creado, cuando el desarrollo de los procesos, competencias y funciones de las dependencias así lo exija.

- Que mediante Decreto N° 2573 de 2014, se reglamenta parcialmente la Ley 1341 de 2009 y que en el mismo decreto se define el componente de Privacidad y Seguridad de la información que incluye el modelo de seguridad y privacidad de la información (MSPI), y para ello cuenta con una serie de guías anexas que ayudan a las entidades a cumplir con lo solicitado permitiendo abordar de manera detallada cada una de las fases del modelo, buscando a su vez comprender cuales son los resultados a obtener y como desarrollarlos.
- Que mediante el CONPES - Política Nacional de Seguridad Digital, se tiene como objetivo: “Fortalecer las capacidades de las múltiples partes interesadas para identificar, gestionar, tratar y mitigar los riesgos de seguridad digital en sus actividades socioeconómicas en el entorno digital, en un marco de cooperación, colaboración y asistencia. Lo anterior, con el fin de contribuir al crecimiento de la economía digital nacional, lo que a su vez impulsará una mayor prosperidad económica y social en el país”.
- Que mediante Resolución N° 0002405 de 25 de noviembre de 2016, por el cual se adopta el sello de la excelencia Gobierno en Línea y se conforma su comité.
- Que mediante Resolución N° 0002710 del 3 de octubre de 2017, “Por la cual se establecen lineamientos para la adopción del protocolo IPv6”.f
- Que mediante el decreto 415 de 2016, se adiciona al decreto único reglamentario de la función pública la definición de lineamientos para el fortalecimiento institucional en materia de tecnologías de la información y las comunicaciones.
- Que mediante el decreto 1499 de 2017, se modifica el decreto 1083 de 2015 y se definen los lineamientos del modelo integral de planeación y gestión para el desarrollo administrativo y la gestión de la calidad para la gestión pública.

5. RUPTURAS ESTRATEGICAS

- Lograr la integración de los sistemas de información y propender por el desarrollo de componentes reutilizables mediante una arquitectura que privilegie la interoperabilidad.
- Educar a los usuarios internos de los servicios tecnológicos sobre la importancia de la adecuada formalización de los requerimientos en aras de garantizar la correcta atención de las necesidades.
- Sensibilizar a los usuarios internos sobre las implicaciones que tienen los cambios normativos de los sistemas de información, y potencializar la cultura de anticipación e involucramiento de la Dirección administrativa y financiera a través de sus contratistas de tecnología, en los proyectos normativos que se generan al interior de la entidad para evitar traumatismos al entrar en vigencia normas emitidas por la Personería Distrital de Cartagena de Indias.

- Potenciar la interacción armónica con otras entidades del estado (relaciones interorgánicas, Decreto 235 de 2010) en requerimientos o intercambio de información.
- Apoyar y motivar las iniciativas de los funcionarios de la Personería Distrital de Cartagena de Indias, frente a temas de innovación y adopción de nuevas tecnologías, permitiendo el espacio y las herramientas necesarias dentro de las posibilidades y la realidad de la entidad, el seguimiento de dichas actividades y la buena utilización de los recursos asignados.
- Fomentar en los contratistas de Desarrollo y soporte tecnológico, el conocimiento de los procesos y procedimientos que deben seguir para el correcto desarrollo de sus actividades.

6. ANÁLISIS DE LA SITUACIÓN ACTUAL

Este apartado comprende un diagnóstico en cada uno de los dominios del marco de referencia de arquitectura TI, con el fin de determinar el nivel de madurez tecnológico que comprende la entidad en relación con las dimensiones del modelo del marco de referencia, calificando dicho estado de madurez en un rango de alto medio o bajo.

La determinación de los grados de madurez y las deficiencias encontradas establecerán las acciones que se llevarán a cabo para contar con un grado de madurez alto, al finalizar la implementación del modelo y de los proyectos resultantes.

6.1 Estrategia TI

El dominio de estrategia de TI abordará la estrategia de negocio definida en el marco de TOGAF desde el punto de vista de toda la organización, ya que en la actualidad no existe el área de Tecnologías de la Información y Comunicación.

Misión: La Personería de Cartagena ejerciendo como Ministerio Público promueve y vigila el cumplimiento de los derechos humanos; ejerce vigilancia administrativa sobre quienes desempeñan funciones públicas, atiende y apoya en forma permanente y personalizada los requerimientos de la comunidad, con criterios de compromiso social, equidad, oportunidad, efectividad y mejoramiento continuo; velando por el crecimiento integral de sus servidores y la preservación del medio ambiente.

Visión: La Personería Distrital de Cartagena será para el año 2024 una Institución que genere confianza y credibilidad como garantes de los derechos humanos y especial vigilancia a la gestión pública articulada con la coadyuvancia de la ciudadanía, actuando bajo los principios de autonomía, eficiencia y transparencia con el fin de mejorar continuamente todos sus procesos, bajo los lineamientos de un sistema de gestión de la calidad contando con un personal cualificado y apoyada en una plataforma tecnológica.

Objetivos Estratégicos:

- Promover actividades de promoción, prevención, protección y concientización sobre los Derechos Humanos
- Objetivo 2. Fortalecer la atención al ciudadano de manera permanente con el fin de generar confiabilidad en la prestación de los servicios de la entidad.
- Prestar servicios de asistencia y asesoría jurídica bajo criterios de calidad oportunidad y calidez humana.
- Activar mecanismos eficaces que permitan realizar seguimiento evaluación y vigilancia a los programas de la Administración Distrital y al comportamiento de los servidores públicos.
- Sensibilizar y promover el conocimiento, el respeto, la preservación de los derechos, el cumplimiento de los deberes y el correcto actuar de los servidores públicos a través de acciones preventivas, así como el ejercicio de un control disciplinario eficiente y eficaz
- Diseñar implementar y consolidar la tecnología de la información y las comunicaciones, para una gestión institucional eficiente y eficaz que brinde orientación oportuna a los usuarios y acerquen a la entidad a la comunidad.
- Diseñar e implementar una gestión del talento humano destinada a elevar el nivel de formación competencias, sentido de pertenencia y crecimiento personal de los servidores públicos de la ciudad
- Implementar una estrategia de lucha contra la corrupción mediante la sociabilización de los funcionarios, participación ciudadana, el acceso a la información pública y la rendición de cuentas
- Promover una cultura de calidad buen servicio y mejora continua en los procesos institucionales en el marco de los estándares internacionales y la normativa vigente

Tramites y Servicios:

- Toma de declaración a víctimas del conflicto armado (Tramite)
- Reconocimiento e inscripción de veedurías ciudadanas (Tramite)
- Solicitud de Certificados de Exoneración de Impuesto Predial (Tramite)
- Orientación Jurídica (Servicio)
- Orientación y Seguimiento al Derecho de Petición (Servicio)
- Vigilancia de la conducta de los servidores públicos (Servicio)
- Revisión a la Gestión Pública (Servicio)

Recursos Humanos de TI:

Cargo	Nombre	Área TI
Personero Auxiliar	Carlos Torres G.	Direccionamiento y Planeación Estratégica
Asesor de Sistemas-Contratista	Herver de J. Cárdenas Pájaro	Direccionamiento y Planeación Estratégica

6.2 SISTEMAS DE INFORMACIÓN

La Personería Distrital de Cartagena de Indias, cuenta con las siguientes aplicaciones que soportan sus procesos estratégicos, misionales, de apoyo y evaluación:

Nombre	Descripción	Estratégico	Misional	Apoyo	Evaluación
SIAP	Sistema de información Misional, documental y administrativo	X	X	X	X
SIGPER	Sistema para el registro del Sistema De Gestión de calidad MECI	X	X	X	X
PERTH	Sistema de Talento Humano	X	X	X	X
CONTABLET	Sistema Administrativo (Contable, Presupuestal, Nomina, Tesorería)			X	
Web	Sitio web Institucional	X	X	X	X

6.2 SERVICIOS TECNOLÓGICOS

La Personería Distrital de Cartagena de Indias, posee servicios de tecnologías que se gestiona con incidencias o reportes a través de la mesa de ayuda incluida en el sistema SIAP, con el objetivo de optimizar todos los procesos y estrategias. Los servicios son:

Servicios de Aplicaciones

- Mantenimiento Preventivo
- Mantenimiento Evolutivo
- Mejora Continua de Aplicaciones
- Implementación de Aplicaciones sobre infraestructura tecnológica
- Generación de Backups de datos y aplicaciones
- Mantenimiento y administración de gestor de contenido del sitio web

Servicios de Equipos

- Mantenimiento Preventivo y Correctivo de equipos y periféricos
- Copias de Seguridad a los perfiles de Usuario
- Soporte a equipos y periféricos
- Instalación y administración de sistemas operativos, paquete de office, antivirus
- Cambio y/o traslado de equipos informáticos

Redes y Comunicaciones

- Servicio de Internet WiFi
- Internet alámbrico en Puestos de Trabajo
- Direccionamiento IP
- Administración de DHCP
- Mantenimiento de Centros de Cableado
- Suministro de Cableado estructurado
- Configuración de equipos de red (Switches, Routers, Firewalls, proxy)

Centro de Datos

- Configuración y Mantenimiento de servidores físicos
- Administración de servicios de Hosting
- Monitoreo de Infraestructura Tecnológica y de Red
- Servicios de Conectividad
- Administración de bases de datos
- Mantenimientos Preventivos de Infraestructura
- Mantenimientos Correctivos de Infraestructura
- Almacenamiento de datos

Servicios de Bases de Datos

- Monitores de Bases de Datos
- Copias de Seguridad de Base de Datos
- Elaboración de reportes a través de consultas
- Mantenimiento de Base de Datos
- Re-indexación de tablas
- Optimización de objetos de la Base de Datos

- Creación de programas de ejecución en Base de Datos

Servicios Especializados

- Servicios de Asesorías
- Desarrollo de Software

Servicios de Seguridad de la Información y seguridad Informática

- Definición de políticas de seguridad de la información y Seguridad Informática.
- Definición de Política de protección de datos personales
- Auditorias de seguridad de la información
- Asesorías en Seguridad informática y Seguridad de la Información
- Definición, configuración e implementación de políticas de Seguridad

6.3 GESTIÓN DE LA INFORMACIÓN

A partir del catálogo de sistemas de información, los flujos de datos identificados y el catálogo de servicios de información, se pueden identificar las diferentes necesidades enmarcadas en los propósitos de la política de Gobierno Digital.

Con lo cual, se debe identificar por áreas de acuerdo con el mapa de procesos y estructura orgánica anteriormente descritos, las necesidades tecnológicas que se generan a partir de los requerimientos institucionales para el cumplimiento de sus metas.

Área 1 – Planeación

Por ejemplo, se identifica la iniciativa de Toma de decisiones basadas en evidencias, con el objetivo de generar una política de inversión, de acuerdo al análisis de datos históricos, comportamientos y resultados ciudadanos en la Personería Distrital de Cartagena de Indias.

Área 2 – Atención al Ciudadano

Por ejemplo, se identifica la iniciativa de Sociedad Participativa, con el objetivo de realizar ejercicios de participación ciudadana que contribuyan al fortalecimiento de la relación estado – ciudadano.

Área 3 – Oficina de TI

Por ejemplo, se identifica la iniciativa de Mesa de Servicios, con el objetivo de mejorar los servicios de atención de tecnología aplicando las mejores prácticas en gestión de TI, a las diferentes solicitudes o requerimientos tecnológicos de la Personería Distrital de Cartagena de Indias.

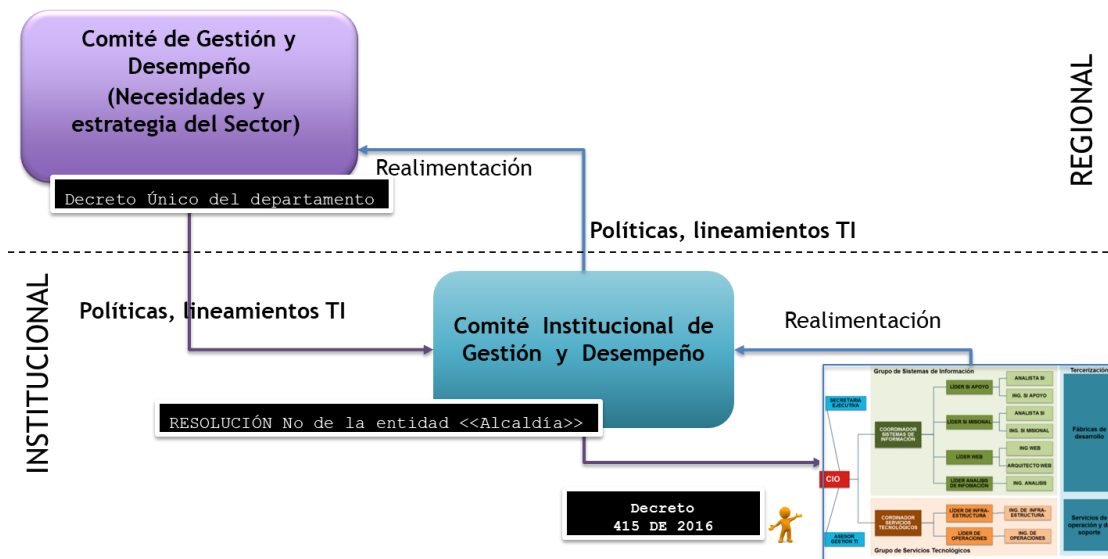
Área 3 – Despacho / Personeros Delegados

Por ejemplo, se identifica la iniciativa de Transformando mis servicios digitales, con el objetivo de apoyar y fortalecer el servicio de expedición del certificado de exoneración de impuesto predial y la inscripción y reconocimiento de veedurías ciudadanas por parte de la Personería Distrital de Cartagena de Indias, automatización del servicio de tramites en línea.

6.4 Gobierno T.I

De acuerdo con la definición de procesos de la cadena de valor de TI, se determina una estructura organizacional que garantiza la implementación de los procesos, la gobernabilidad y la gestión de TI con calidad y oportunidad.

Gobierno TI – Departamento



En este apartado se debe analizar el estado actual del Gobierno de TI en la entidad, con respecto al esquema de referencia planteado en la anterior ilustración; en él se ve reflejado el modelo de referencia de Gobierno TI Regional, que está vinculado a la actual normatividad y su alineación con las directrices aplicadas en el Decreto 1499 del 11 de septiembre de 2017, correspondiente al Modelo Integrado de Planeación y Gestión – MIPG, de forma similar se debe analizar el estado actual de la entidad en su estructura orgánica respecto a los lineamientos expuestos en el decreto 415 de 2016.

6.5 Análisis Financiero

El componente financiero está compuesto por los siguientes costos:

Componente	Valor
Licenciamiento	\$ 8.000.000
Talento Humano	44.000.000
Soporte y Mantenimiento	16.500.000
Infraestructura en la Nube	5.000.000

6.6 Uso y Apropiación de la Tecnología

En este componente, se recomienda las siguientes acciones:

1. Crear y comunicar la estrategia de Uso y Apropiación de TIC, articulada con la cultura organizacional de la Personería de Cartagena de Indias, y asegurar que su desarrollo contribuya con el logro de los resultados en la implementación de los proyectos de TIC.
2. Elaborar una matriz de caracterización de involucrados que identifique, clasifique y priorice los grupos de interés involucrados e impactados por los proyectos de TIC. Esta matriz apoyará a asegurar el involucramiento y compromiso para llamar a la acción de los grupos de interés, partiendo desde la alta dirección hacia al resto de los niveles de la Personería de Cartagena.
3. Establecer un esquema de incentivos que, alineado con la estrategia de Uso y Apropiación, motive a los grupos de interés para adoptar favorablemente los proyectos de TIC.
4. Diseñar e implementar el plan de formación de la Personería de Cartagena, en las herramientas TIC oficiales, que incorpore adecuadamente el desarrollo de las competencias internas, junto con talento humano, comunicaciones y participación ciudadana.
5. Elaborar e implementar el plan de gestión del cambio para facilitar el Uso y Apropiación de los proyectos de TIC. Este plan debe incluir las prácticas, procedimientos, recursos y herramientas que sean necesarias para lograr el objetivo.
6. Construir los indicadores de Uso y Apropiación para evaluar el nivel de adopción de la tecnología y la satisfacción en su uso, lo cual permitirá desarrollar acciones de mejora y transformación. Adicionalmente, se debe

asegurar que las transformaciones, resultado de la implantación de los proyectos de TIC, tengan continuidad en la Entidad, hasta formar parte de su cultura organizacional.

7. Diseñar e implementar pruebas de conocimiento de uso y apropiación de las herramientas TIC a partir de las capacitaciones y transferencias de conocimiento realizadas para apoyar la medición de uso en sincronización con los indicadores definidos por cada una de las herramientas.
8. Diseñar el plan de acciones de mejora y transformación a partir del monitoreo de la implementación de su estrategia de Uso y Apropiación y de la aplicación de mecanismos de retroalimentación.

7. MODELO DE GESTIÓN DE TI

7.1 ESTRATEGIA DE T.I.

7.1.1 Alineación de la Estrategia de TI con los planes estratégicos

Plan de Desarrollo de la Nación	Plan de Desarrollo Departamental	Plan de Desarrollo Municipal
<ul style="list-style-type: none"> ● Entidades públicas que adoptan instrumentos del modelo de gestión de TIC. ● Sectores de la Administración Pública del orden nacional que adoptan el marco de referencia de arquitectura empresarial para la gestión de las TIC. ● Servidores públicos capacitados para fortalecer la gestión de TIC en el Estado 	<ul style="list-style-type: none"> ● Desarrollar e implementar los lineamientos para que el 100% de las entidades del sector central cumplan con la política de gobierno digital ● Brindar asistencia permanente a los municipios en la implementación de la política de gobierno digital ● Realizar en el cuatrienio 4 eventos de actividades incluyentes para la población con discapacidad mediante la aplicación de las TIC. 	<ul style="list-style-type: none"> ● Sector TIC institucionalizado y en funcionamiento ● No. De Trámites cargados en el SUIT ● Estrategia anti trámites y de servicio al ciudadano implementada ● Estrategia de política de Gobierno Digital implementada y atendiendo a la población en condición de discapacidad ● Plataforma interactiva para la gestión municipal implementada ● Modernización y/o actualización de equipos y de sistemas y programas ● Aplicación Móvil - App- de la alcaldía municipal implementada ● Convenios o alianzas con universidades, empresas, SENA celebrados en beneficio del fomento a las TIC y al emprendimiento tecnológico ● Plan de cultura tecnológica formulado e implementado entre los diferentes grupos de interés del Municipio

7.2 Gobierno de T.I

7.2.1 Indicadores

Nombre del indicador	Tipo de indicador	Explicación del indicador	Unidad / Meta
Hora/Días promedio de solución a los requerimientos realizados a través de la mesa de servicio	EFICIENCIA	Disponibilidad para dar solución a los inconvenientes técnicos de los usuarios	Tiempo/Minutos/ Horas

Indicadores relacionados con la política de Gobierno Digital

HABILITADORES		METAS	
		Línea Base	2019
Cumplimiento Gobierno Digital	Índice de TIC para la gestión	10%	100%
	Índice de seguridad y privacidad de la información	0%	100%

Medición avance del PETI

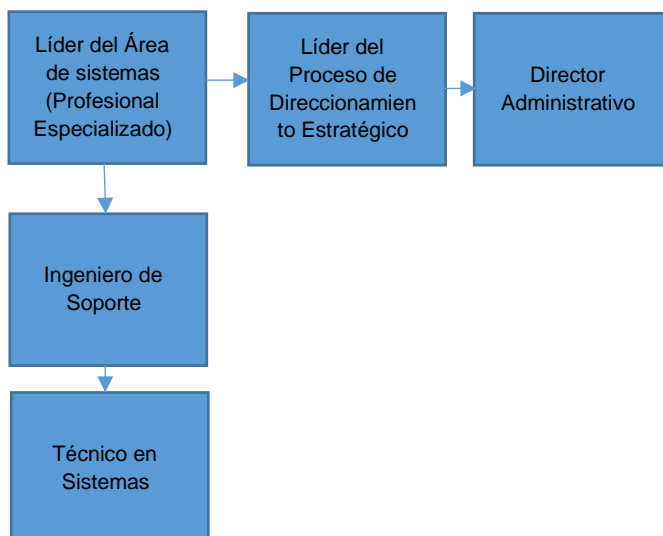
Nombre Indicador	Tipo de indicador	Explicación del indicador	Unidad
T-SPI (Índice de desempeño promedio del mapa de ruta de ejecución del PETI en la entidad)	Gestión	Medir el desempeño de la implementación del mapa de ruta del PETI respecto al cronograma planteado. Permite entender el comportamiento en el	Tiempo / Semestral

7.2.2 Riesgos

	Riesgos	Impacto
EXTERNOS	Contenido presupuestario: Debido a que el presupuesto depende de la alcaldía Distrital, pueden ocurrir recortes en algunos rubros presupuestarios que con llevarían a disminuir los alcances y el cumplimiento de objetivos del PETIC.	Medio
	Desarrollo de sistemas exitosos. Por la importancia de la inversión relativa en TIC que aplica la personería, propiciar la participación activa, oportuna y comprometida de los patrocinadores y directores de los proyectos, la aplicación de una metodología de desarrollo, así como el seguimiento de estándares de calidad y mejora continua podrían potenciar el éxito del desarrollo de sistemas de información.	Medio
INTERNOS	Viabilidad de los proyectos. Los proyectos requieren condiciones particulares para realizarlos, según sus características tecnológicas, jurídicas y de otra naturaleza.	Bajo
	Potencial humano calificado. Contar con personal humano capacitado, un perfil apropiado. los roles y procesos operativos bien definidos y el proceso de capacitación facilitará aún más que el personal pueda desarrollar sus tareas y apoyar el cumplimiento de los objetivos institucionales	Alto
	Alineación del Plan estratégico institucional y el PETIC. Como consecuencia de fallos en la alineación entre el PETIC y el Plan Estratégico, afecten negativamente el cumplimiento de los objetivos	Alto

7.2.3 Estructura Organizacional de T.I.

Una vez contempladas y definidas las metas del PETI, la estructura organizacional del área de sistemas debe ser la siguiente:



7.3 Modelo de Gestión de Servicios Tecnológicos

Plan de implementación de TI

El rol de TI es asegurarse que las diferentes áreas de negocio tengan las soluciones apropiadas de acuerdo con sus necesidades al mejor costo beneficio. De igual forma la razón de ser de los servicios son las necesidades de las diferentes áreas de negocio, en otras palabras, no habrá servicios que el negocio no esté necesitando.

Sistemas de Información

Para el correcto, oportuno y apropiado funcionamiento de los sistemas de información, la Oficina de tecnología o quien haga sus veces hará uso del Catálogo de Sistemas de Información establecido por el modelo de arquitectura TI del MINTIC; donde se definirá el alcance, objetivos y los requerimientos técnicos tanto en el desarrollo e implementación de los sistemas de información.

Servicios tecnológicos

Se definirá la Guía de Servicios tecnológicos establecida por el modelo de arquitectura TI del MINTIC; la cual permitirá mantener un correcto funcionamiento de la plataforma tecnológica de la entidad. Así mismo, también permitirá la respuesta oportuna a los diferentes sucesos que en materia de tecnologías de la información puedan afectar el funcionamiento apropiado de la red de datos, equipos tecnológicos, red comunicaciones, entre otros servicios asociados.

Criterios de calidad y procesos de gestión de servicios de TIC

La calidad del servicio es exigible mientras esta haya sido explícitamente incluida en las condiciones de la contratación del servicio. El compromiso del proveedor con la calidad le permitirá a TI transferir a las diferentes áreas de negocio mayores niveles de productividad y confianza.

Sin importar cuál sea la estrategia de operación seleccionada hay que tener presente que estos servicios deben ser implementados y mantenidos o bien con recursos internos o con recursos externos. Los altos estándares de calidad y los costos de operación de la infraestructura pueden verse opacados por un modelo de servicios que no se ajuste a los estándares apropiados.

Infraestructura

Hacer una evaluación juiciosa y detallada del costo total de propiedad de la infraestructura, da una visión más amplia de la magnitud de la inversión al corto y mediano plazo.

Este modelo cubre servicios tales como servidores físicos, servidores virtualizados, almacenamiento, respaldo de datos, redes de telecomunicaciones y monitoreo.

8. MODELO DE PLANEACIÓN

A continuación, se presenta la estructuración de las actividades estratégicas que se han contemplado dentro de la Personería Distrital de Cartagena de Indias para el logro de los resultados y asegurar el uso y aprovechamiento de los entregables o productos entregados:

8.1 Plan de Proyectos de Servicios Tecnológicos

PROGRAMA	No. META	ACTIVIDADES PROGRAMADAS	RECURSOS PROGRAMADOS
SIAP	Meta 1	<ul style="list-style-type: none"> Implementación e Integración en SIAP del sistema de información para contratistas Implementación y Optimización del programa de Gestión Documental Optimización del Módulo de Gestión Misional. Optimización de los reportes estadísticos, reportes administrativos y parametrización. Optimización de los módulos de Programa de 24 Horas, capacitaciones y promoción y difusión. Integración del SIAP con sistema de recursos Humanos. 	\$800.000.000
WEB APP ADMINISTRATIVA (CONTABILIDAD, PRESUPUESTO, NOMINA, ALMACEN, TESORERIA)	Meta 2	<ul style="list-style-type: none"> Análisis y Diseño Desarrollo Plan de Pruebas Migración Implementación Puesta en Marcha. 	\$50.000.000
PORTAL WEB, TRAMITES Y SERVICIOS	Meta 3	<ul style="list-style-type: none"> Creación de herramientas virtuales para el registro y gestión de los tramites en línea Creación de herramientas virtuales para automatizar los servicios que brinda la Personería. Definir e implementar la Arquitectura de TI acorde a los lineamientos del Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones MINTIC 	\$300.000.000
SIGPER	Meta 4	<ul style="list-style-type: none"> Reingeniería al Sistema de Gestión de Calidad para su optimización. 	\$100.000.000
INFRAESTRUCTURA TECNOLÓGICA	Meta 5	<ul style="list-style-type: none"> Diagnóstico, análisis de vulnerabilidades y aseguramiento de la infraestructura Tecnológica Centro de Datos Alterno y nube Microsoft Adquisición de 1 servidor de alta capacidad, una solución de Almacenamiento y 20 equipos de cómputo tipo desktop All in one, para fortalecer la infraestructura tecnológica. Adquisición de Antena para conexión WIFI de alta cobertura para optimizar la red wifi en la entidad. Adecuación y optimización de la red cableada en el entidad. Modernización de la topología de red y comunicaciones unificadas <p>Fortalecimiento de seguridad perimetral y análisis de vulnerabilidades</p>	\$300.000.000

		Telefonía IP	
PLANEACIÓN	Meta 6	<ul style="list-style-type: none"> Elaborar los documentos de Índice de información clasificada y reservada, Programa de Gestión documental, Registro de activos. Programa de Datos Abiertos Elaborar las Políticas de seguridad de la información del sitio web y protección de datos personales Elaborar los documentos que exige la matriz de cumplimiento en tics de Integridad, Disponibilidad, efectividad, eficiencia, Legalidad, seguridad, estabilidad y estructura. 	\$150.000.000
Total Inversión			\$1.700.000.000

FUNCIONAMIENTO	Valor Estimado 2024
Mantenimiento del Centro de Datos	\$ 10.000.000
Contratar el suministro de tóner y cartuchos para impresoras y fotocopiadoras	\$ 20.000.000
Bolsa de repuestos nuevos y originales para efectuar el mantenimiento correctivo al parque computacional de la Entidad	\$ 15.000.000
Contratar el Mantenimiento preventivo y correctivo de la UPS para los equipos de la Entidad, con suministro de repuestos nuevos y originales y compara de baterías	\$ 15.000.000
Contratar adquisición y actualización de las Licencias Antivirus última versión.	\$ 5.000.000
Licencia de uso del Software de diseño para Oficina de Prensa (Adobe Creative Cloud)	\$ 25.000.000
Mantenimiento de aire acondicionado	\$ 20.000.000
Mantenimiento preventivo y correctivo de los equipos de infraestructura (servidores, almacenamiento y appliance) ubicado en el centro de cómputo de la Personería de Bogotá (MANTENIMIENTO SERVIDORES)	\$ 45.000.000
Mantenimiento de equipos activos	\$ 60.000.000

INVERSIÓN	Valor Estimado 2024
Adquisición y/o arrendamiento de equipos de computo	\$ 150.000.000
Adquisición de sistemas de información	\$ 100.000.000
Adquisición de soluciones de seguridad de la información e informática	\$ 40.000.000
Implementar y optimizar un sistema de gestión de Planificación de Recursos Empresariales (ERP)	\$ 200.000.000
Adquisición de sistema de copias de seguridad o Backups	\$ 20.000.000
Contratar el servicio de respaldo y continuidad de la infraestructura del centro de datos en la nube por suscripción, congestión y soporte de la infraestructura.	\$ 200.000.000
Servicio de internet y almacenamiento de información (ETB)	\$ 300.000.000

8.2 Mapa de Rutas

Con base en la prioridad, y plazo establecido previamente para las iniciativas propuestas, en esta sección se presenta la hoja de ruta en la cual se visualizan los plazos de ejecución de los proyectos del portafolio. (Corto, mediano largo):

APLICACIÓN ACTUAL	CATEGORIA	HOJA DE RUTA A 2020
CORREO INSTITUCIONAL - Webmail	FRONT-END	MIGRAR A Google
PORTAL INSTITUCIONAL - Rediseño	FRONT-END	JOOMLA
REDES SOCIALES - Facebook, Twitter	FRONT-END	CONSERVAR
PLATAFORMA TELEFÓNICA - Telefonía IP	FRONT-END	IMPLEMENTAR
PLATAFORMA CENTRO DE CONTACTO - Chat	FRONT-END	IMPLEMENTAR
GESTIÓN DOCUMENTAL	MISIONAL	IMPLEMENTAR ACORDE A LA LAEY
SIAP	MISIONAL	FORTALECER
SIGPER	MISIONAL	FORTALECER
PERTH	ADMINISTRATIVO	FORTALECER
WEB APP ADMINISTRATIVO	ADMINISTRATIVO	IMPLEMENTAR

8.3 CONSIDERACIONES ESTRATEGICAS

Es fundamental la conformación de un comité Gerencial de Tecnologías de Información, este comité puede estar integrado por el profesional Especializado y que debe ser de la Planta de Personal, el Líder del Proceso de Planeación Estratégica y el director Administrativo , dicho comité puede tener como funciones las siguientes:

- Establecer, actualizar y dar seguimiento al cumplimiento del PETIC
- Promover que la gestión de los recursos informáticos de la Personería de Cartagena, se realice según criterios de eficiencia y eficacia.
- Fomentar el desarrollo de programas de capacitación integral para los Funcionarios en el uso intensivo de las tecnologías de información y comunicaciones disponibles para apoyar los procesos de la entidad.
- Velar por la puesta en marcha de los proyectos

Es necesario que haya una adecuada difusión del PETIC para que todas las áreas de la organización los conozcan.

La priorización de la inversión en TI debe estar dirigida principalmente por las necesidades estratégicas de la PERSONERIA DE CARTAGENA DE INDIAS. Al mismo tiempo, sin embargo, la PERSONERIA DE CARTAGENA DE INDIAS tiene que estar informada sobre las oportunidades que ofrecen las nuevas tecnologías y debe tener un proceso por el cual se definan las necesidades y las nuevas tecnologías, antes de emprender cualquier acción en el desarrollo o implantación de servicios.

Es necesario desarrollar planes de continuidad, que garanticen la operación de los servicios que soportan el funcionamiento de la PERSONERIA DE CARTAGENA DE INDIAS ante la eventual ocurrencia de un desastre. Este es un asunto que se refiere a la continuidad de su operación en materia de aplicaciones, así como servidores centrales y las capacidades de red

Es necesario que los líderes de cada área y los de TIC trabajen juntos en el desarrollo de la estrategia de la PERSONERIA DE CARTAGENA DE INDIAS, sacando el mayor provecho de las capacidades tecnológicas y del entendimiento de sus limitaciones.

La estrategia de TIC en la organización no debe continuar desarrollándose de forma separada a la estrategia de la organización, sino simultáneamente. Es un hecho que las dos están entrelazadas y que las ideas relacionadas con TIC pueden crear oportunidades

de negocio que de otra forma no serían consideradas y viceversa, las ideas del negocio requieren ser habilitadas por las ideas de TIC. Si esto es correcto, sólo es una estrategia y un conjunto de planes operativos que siguen la estrategia. No se debe continuar considerando la tecnología como una inversión aislada, toda vez que, si la tecnología es necesaria para hacer capacidad de trabajo, entonces las inversiones en tecnología se vuelven parte del paquete.

Las tecnologías de información y comunicaciones deben ser insertadas en la organización para el cumplimiento y desarrollo de los objetivos misionales, pero se debe tener en cuenta, que como cualquier organización, las áreas de apoyo viabilizan la ejecución de los proyectos desde el punto de vista administrativo, financiero y jurídico, de manera tal que estas áreas también son llamadas a apuntalar sus actividades en las bondades de las TIC buscando la optimización de sus procesos y mejorando sus tiempos de respuesta.

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

Los lineamientos y principios que guían la definición del PETI son los siguientes:

- Tener una oferta de servicios de TI competitiva con respecto a los actores clave del sector.
- Fortalecer el modelo de priorización de las iniciativas y los proyectos, de manera que se seleccionen y ejecuten los que más apoyan el cumplimiento de los objetivos estratégicos del negocio.

- Mejorar tiempos de respuesta de TI a requerimientos de negocio (Time to Market) fortaleciendo la capacidad integral de TI.
- TI debe ser Protagonista en las capacidades transformacionales de negocio.
- Dividir las labores operativas de soporte TI de las capacidades transformacionales.

6 Aumentar y estructurar personal de TI para responder al negocio

- Aumentar el grado de interoperabilidad entre aplicaciones y orientar la integración de aplicaciones a servicios.
- Innovación Tecnológica y adopción de mejores prácticas de gestión, modelos de referencia y tendencias del sector
- Enfatizar en la digitalización de la operación para ganar dinamismo y sostenibilidad
- Agilidad y mejor capacidad de cumplimiento de acuerdos de niveles de servicio con los segmentos de clientes
- Mejorar posicionamiento competitivo en las diferentes líneas de negocio
- Optimizar la cadena de valor de procesos y el modelo operativo de punta a punta de cada segmento y capacidad
- Fortalecer los procesos de aseguramiento de calidad en el desarrollo de software.
- Brindar modelos y esquemas de trazabilidad que permitan gestionar de punta a punta el cumplimiento de las condiciones regulatorias y de mercado asociadas a la oferta de valor de cada una de las 5 líneas de negocios y las dos capacidades internas
- Implementar un modelo de gobierno para asegurar la sostenibilidad de la Arquitectura Empresarial, que revise el panorama integral de riesgos asociados y priorice la toma de decisiones que conduzcan de manera articulada al alineamiento estratégico.

9. PLAN DE COMUNICACIONES

El plan de comunicaciones es una herramienta que permite definir la estrategia de difusión del PETI; por lo tanto, una vez aprobado se comunicará a toda la entidad y a los interesados para iniciar la implementación de este. Se emitirán boletines informativos con la presentación del PETI, buscando la articulación entre las diferentes

dependencias para un desarrollo eficiente de las tecnologías de la información y comunicación.

10. DEFINICIONES

ADM: Sigla en inglés de "Architecture Development Method", es el método definido por TOGAF para el desarrollo de una arquitectura.

AE: Sigla de "Arquitectura Empresarial".

BPM: Sigla en inglés de "Business Process Management", herramienta tecnológica utilizada para modelar, sistematizar y automatizar procesos.

DTIC: Sigla para la Dirección de Tecnologías de la Información y Comunicaciones

ERP: Sigla en inglés de "Enterprise Resource Planning", sistema de información destinado a la gestión de recursos empresariales.

ESB: sigla en inglés de "Enterprise Service Bus", herramienta de TI destinada a la gestión de servicios de integración entre aplicaciones.

GEL: Sigla de "Gobierno En Línea".

MinTIC: Sigla de "Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones".

PETI: Sigla de "Plan Estratégico de Tecnología de Información".

PMO: Sigla en inglés de "Project Management Office", oficina de gestión de proyectos.

Roadmap: Hoja de ruta en inglés.

TI: Sigla de "Tecnología de Información".

TOGAF: Sigla de "The Open Group Architecture Framework", marco de arquitectura del Open Group.

SI: Sigla de "Sistema de Información"

SIG: Sigla de "Sistema Integral de Gestión".