

**PLAN ESTRATÉGICO DE TECNOLOGÍAS DE
LA INFORMACION Y LAS COMUNICACIONES**

PETI

Versión 01

IMPRETICS E.I.C.E.

2023

Tabla de contenido

| | |
|---|-----------|
| OBJETIVO | 4 |
| ALCANCE DEL DOCUMENTO | 4 |
| MARCO NORMATIVO | 4 |
| NORMATIVIDAD | 5 |
| RUPTURAS ESTRATÉGICAS | 7 |
| ANÁLISIS DE LA SITUACIÓN ACTUAL | 8 |
| ETAPAS DE CUMPLIMIENTO | 10 |
| ENTENDIMIENTO ESTRATÉGICO | 11 |
| Modelo operativo | 11 |
| Necesidades de información | 12 |
| Alineación de TI con los procesos | 12 |
| MODELO DE GESTIÓN DE TI | 13 |
| Estrategia de TI | 13 |
| Definición de objetivos estratégicos de TI | 13 |
| Alineación de la estrategia TI con el plan territorial | 13 |
| Alineación de la estrategia TI con la estrategia de la institución pública | 14 |
| Gobierno de TI | 15 |
| Cadena de valor de TI | 15 |
| Indicadores y Riesgos | 15 |
| Plan de implementación de procesos | 15 |
| Estructura organizacional de TI | 15 |
| Gestión de información | 16 |
| Herramientas de análisis | 16 |
| Arquitectura de Información | 16 |
| Sistemas de información | 16 |
| Arquitectura de sistemas de información | 16 |
| Implementación de sistemas de información | 16 |
| Servicios de soporte técnico | 16 |
| Modelo de gestión de servicios tecnológicos | 17 |
| Criterios de calidad y proceso de gestión de servicios de TIC | 17 |
| Infraestructura | 17 |

| | |
|---|-----------|
| Conectividad..... | 17 |
| Servicios de operación | 17 |
| • Mesa de servicios..... | 17 |
| • Procedimientos de gestión | 17 |
| • Uso y apropiación | 18 |
| MODELO DE PLANEACIÓN | 18 |
| Lineamientos y/o principios que rigen el plan estratégico de TIC..... | 18 |
| Estructura de actividades estratégicas..... | 18 |
| Plan maestro o Mapa de Ruta | 18 |
| Proyección de presupuesto área de TI | 19 |
| Plan de intervención sistemas de información | 19 |
| Plan de proyectos de servicios tecnológicos..... | 19 |
| APROBACIÓN, SOCIALIZACIÓN Y PUBLICACIÓN DEL PLAN | 20 |

OBJETIVO

Presentar el Plan Estratégico de las Tecnologías y las Comunicaciones de IMPRETICS E.I.C.E para el año 2023 comprendiendo la naturaleza TIC, los objetivos misionales de la entidad, la oferta tecnológica abierta al mercado y su articulación con la normatividad vigente en respaldo de la iniciativa.

ALCANCE DEL DOCUMENTO

Este documento tiene como alcance el dar a conocer el Plan Estratégico de las Tecnologías y las Comunicaciones con el que IMPRETICS E.I.C.E. pretende agregar valor a sus procesos tanto de Gobierno como administrativos, organizacionales y comerciales. Dicho valor, está sujeto en primer lugar al cumplimiento del marco normativo dispuesto para ello y en segundo lugar a la aplicabilidad del plan estratégico sobre la naturaleza de la entidad por ser una empresa con certificado TIC del Ministerio de las Tecnologías y las Comunicaciones.

IMPRETICS E.I.C.E., ha planteado en la planificación estratégica aquí contenida que será presentada en cuatro etapas de cumplimiento consecutivo; siendo la cuarta, la que permita alcanzar el 100% en el proceso de implementación del PETI.

MARCO NORMATIVO

| COMPONENTE | OBJETIVO DEL COMPONENTE |
|--|--|
| Estrategia de TI | El modelo de gestión debe permitir el despliegue de una estrategia de TIC que garantice la generación de valor estratégico de la capacidad y la inversión en tecnología realizada en la entidad. |
| Gobierno de TI | La estrategia de tecnología debe estar estrechamente ligada a las estrategias y políticas organizacionales |
| Gestión de Información | Apoyar el proceso de toma de decisiones basado en la información que se extrae desde las fuentes de información habilitadas |
| Gestión de Servicios Tecnológicos | Garantizar disponibilidad y operación de servicios para los usuarios internos y externos |

| | |
|---|---|
| Gestión de Sistemas de Información | Soporta los procesos misionales y de apoyo para convertirlos en fuente única de datos |
| Uso y apropiación | Vincular personas y desarrollar cultura que facilite la adopción de tecnología |

NORMATIVIDAD

| NORMA | EJE TEMÁTICO |
|---|---|
| Decreto 612 de abril 04 de 2018 | Por el cual se fijan directrices para la integración de los planes institucionales y estratégicos al plan de acción por parte de las Entidades del Estado. Artículo 2: Transición. Las entidades del Estado de manera progresiva deberán integrar los planes a que se refiere el presente Decreto al Plan de Acción y publicarlo en la página web a más tardar el 31 de julio de 2018. |
| Decreto 415 de marzo 07 de 2016 | Por el cual se adiciona el Decreto único Reglamentario del sector de la Función Pública, Decreto 1083 de 2015, en lo relacionado con la definición de los lineamientos para el fortalecimiento institucional en materia de tecnologías de la información y las comunicaciones. |
| Decreto 1078 de mayo 26 de 2015 | Por medio del cual se expide el Decreto Único Reglamentario del Sector de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones. |
| Decreto 103 de enero 20 de 2015 | Por el cual se reglamenta parcialmente la Ley 1712 de 2014 y se dictan otras disposiciones. |
| Ley 1712 de marzo 06 de 2014 | Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional. |
| Decreto 2573 de diciembre 12 de 2014 | Por el cual se establecen los lineamientos generales de la Estrategia de Gobierno en Línea. |
| Decreto 1377 de junio 27 de 2013 | Por el cual se reglamenta parcialmente la Ley 1581 de 2012 |
| Ley 1581 de octubre 17 de 2012 | Por la cual se dictan disposiciones generales para la protección de datos personales. |
| Ley 527 de 1999 | Por medio de la cual se define y reglamenta el acceso y uso de los mensajes de datos, del comercio electrónico y de las firmas digitales, y se establecen las entidades de certificación y se dictan otras disposiciones |

| | |
|--|--|
| Decreto 235 de 2010 | Por el cual se regula el intercambio de información entre entidades para el cumplimiento de funciones públicas |
| Decreto 2693 de 2012 | Por el cual se establecen los lineamientos generales de la Estrategia de Gobierno en línea de la República de Colombia, se reglamentan parcialmente las Leyes 1341 de 2009 y 1450 de 2011, y se dictan otras disposiciones |
| Ley 962 de 2005 | Por la cual se dictan disposiciones sobre racionalización de trámites y procedimientos administrativos de los organismos y entidades del Estado y de los particulares que ejercen funciones públicas o prestan servicios públicos. |
| Ley 1273 de 2009 | Por medio de la cual se modifica el Código Penal, se crea un nuevo bien jurídico tutelado -denominado "de la protección de la información y de los datos"-y se preservan integralmente los sistemas que utilicen las tecnologías de la información y las comunicaciones, entre otras disposiciones. |
| Decreto 1008 de 2018 | Por el cual se establecen los lineamientos generales de la política de Gobierno Digital y se subroga el capítulo 1 del título 9 de la parte 2 del libro 2 del Decreto 1078 de 2015, Decreto Único Reglamentario del sector de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones |
| Decreto 1413 de 2017 | Por el cual se adiciona el título 17 a la parte 2 del libro 2 del Decreto Único Reglamentario del sector de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, Decreto 1078 de 2015, para reglamentarse parcialmente el capítulo IV del título III de la Ley 1437 de 2011 y el artículo 45 de la Ley 1753 de 2015, estableciendo lineamientos generales en el uso y operación de los servicios ciudadanos digitales |
| Ley 1753 de 2015 | Por la cual se expide el Plan Nacional de Desarrollo 2014-2018 "Todos por un nuevo país" |
| Ley 1437 de 2011 | Por la cual se expide el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo |
| Decreto 464 de 2020 | Por el cual se disponen medidas con el fin de atender la situación de emergencia económica, social y ecológica de la que trata el Decreto 417 de 2020 EL PRESIDENTE DE LA REPÚBLICA DE COLOMBIA. Declarando los servicios de telecomunicaciones como servicios públicos esenciales. |
| Decreto Legislativo 771 de 2020 | Por el cual se dispone una medida para garantizar el acceso a servicios de conectividad en el marco del Estado de Emergencia Económica, Social y Ecológica en todo el territorio nacional. |

RUPTURAS ESTRATÉGICAS

| PLANTEAMIENTO MIN TIC | PARADIGMA IDENTIFICADO EN IMPRETICS EICE | RESPUESTA DE LA GERENCIA PARA EL AVANCE | |
|---|---|---|--|
| La tecnología debe ser considerada un factor de valor estratégico para la institución pública. | ¿A pesar de ser una entidad pequeña y una empresa descentralizada de un ente territorial tenemos la obligación de hacerlo? | Sí | |
| La gestión de TI requiere una gerencia integral que dé resultados | ¿Es posible que esa gestión pueda ser asignada a uno de los cargos que ya estaban dispuestos administrativa u operativamente? | Sí | |
| La información debe ser más oportuna, más confiable y con mayor detalle. | No hubo objeción | Sí | |
| Necesidad de aumento de la capacidad de análisis de información en todas las áreas de la institución pública. | ¿La capacidad de análisis está sujeta a presupuesto? | Sí | |
| Necesidad de liderazgo al interior de la institución pública para la gestión de Sistemas de Información. | ¿Se debe modificar el organigrama, procesos internos y demás para darle lugar a estos planteamientos? | Sí | |
| Necesidad de definir estándares de integración e interoperabilidad. | ¿Se hace únicamente por modernizar la empresa o también es una exigencia de la norma? | Sí | |
| «Desarrollar en casa» vs. «Comprar software comercial»: La solución, ser integradores | ¿Cuál de las dos opciones me representa más eficiencia tanto técnica como económicamente? | Sí | |
| Alinear las soluciones con los procesos, aprovechando las oportunidades de la tecnología, según el costo/beneficio. | ¿A mayor número de procesos automatizados o vinculados a la tecnología, tendría mejor rendimiento económico? | Sí | |

| | | | |
|--|---|-----------|--|
| <p>La gestión de los servicios tecnológicos debe ser: tercerizada, especializada, gerenciada – con tecnología de punta, sostenible y escalable.</p> | <p>¿Cambian los modelos de contratación o habrá algún manual que indique qué tercerizar y bajo qué condiciones?</p> | <p>Sí</p> | |
| <p>Fortalecer el equipo humano de la institución pública y desarrollar sus capacidades de uso y apropiación de TIC.</p> | <p>No hubo objeciones</p> | <p>Sí</p> | |

ANÁLISIS DE LA SITUACIÓN ACTUAL

A partir de la pandemia generada por el COVID-19, ha acelerado e impulsado la importancia de la transformación digital como un asunto que deja atrás a aquellas organizaciones que no logran adaptar sus procesos y capacidades a nuevas formas de operar con el aprovechamiento de las TIC. Las organizaciones que tienen talento humano y procesos flexibles han empezado a adoptar herramientas para realizar teletrabajo o trabajo en casa y no detener sus operaciones, aprovechando los servicios que se ofrecen a través de plataformas para resolver asuntos como el comercio electrónico les han permitido mantenerse productivos durante el tiempo de aislamiento, el cual ya fue superado en su momento y en base a la tecnología, no se presentaron anomalías en el funcionamiento de la entidad como tal.

Adicional el avance tecnológico ha hecho posible el surgimiento de plataformas comunicativas, permitiendo plantear nuevas relaciones para el fortalecimiento de los vínculos entre ciudadanía y estado.

La incorporación de los TIC en la mayor parte de las administraciones públicas del mundo ha conducido el desarrollo de proyectos de E-Gobierno, viéndose representado en la creación de sitios web gubernamentales fortalecidos, como el medio idóneo para establecer vínculos con los ciudadanos. La introducción de tecnologías de la información y la comunicación, en el gobierno y la administración pública alrededor del mundo, ha dado lugar en mayor o menor medida el desarrollo de proyectos de gobierno y logrando a través de sitios web gubernamentales las herramientas estratégicas para la consecución de sus objetivos.

Durante la emergencia se evidencian brechas de conectividad territoriales y socioeconómicas que fueron diagnosticadas en el Plan Nacional de Desarrollo y para las cuales se están ejecutando estrategias de cierre definidas en este Plan. Como parte de las medidas para atender la emergencia social y económica que estamos viviendo y con la finalidad de proteger los derechos de los trabajadores. IMPRETICS E.I.C.E. facilito a

Algunos empleados y colaboradores con alto riesgo de contagio, la modalidad de trabajo en casa, llevando en su momento computadores al lugar de residencia y de esta manera lograron continuar con las tareas que ejercían en la Entidad desde la seguridad de su casa.

Para el análisis de la situación actual se tuvieron en cuenta los dominios del Marco de Referencia de Arquitectura Empresarial para la Gestión de TI de MINTIC, el modelo operativo de TI y el análisis financiero con el fin de hacer el levantamiento de activos por cada uno de los siguientes componentes y así identificar los siguientes avances:

| COMPONENTE | REQUERIMIENTO | PRODUCTOS | PORCENTAJE DE AVANCE |
|--|--|---|----------------------|
| Estrategia de TI | Planeación estratégica de gestión de TI. Portafolio de planes y proyectos. Políticas de TI (seguridad, información, acceso, uso). Portafolio de servicios. Gestión financiera. | Política de TI (seguridad, información, acceso y uso) | 100% |
| | | Portafolio de Servicios | 100% |
| | | Plan de continuidad de TI | 93% |
| | | Portafolio de planes y proyectos | 95% |
| Gobierno de TI | Marco normativo y legal, las políticas organizacionales, los procesos de la entidad, el modelo de gobierno de la entidad y los mecanismos de compras y contratación | Acuerdo de Servicios (ANS) | 79% |
| | | Estructura de TI | 95% |
| Gestión de Información | Información para la toma de decisiones, información de los procesos y los grupos de interés | Información publicada para la comunidad | 98% |
| | | Instrumento de análisis de la información para toma de decisiones | 79% |
| Gestión de Servicios Tecnológicos | Necesidades de operación de los sistemas de información, atención y soporte a usuarios, necesidades de TI y ANS | Arquitectura de infraestructura tecnológica | 89% |
| | | Servicios de conectividad | 100% |
| | | Soporte técnico y mesa de ayuda | 97% |

| | | | |
|---|---|--|------------|
| Gestión de Sistemas de Información | Necesidades de información, procesos y estrategia organizacional | Arquitectura de sistemas de información | 89% |
| Uso y apropiación | Necesidades de capacitación y fomento al acceso, adopción de tecnología | Evaluación del nivel de adopción de tecnologías y satisfacción en el uso | 93% |
| | | Desarrollar proyectos de evaluación y adopción de tecnologías | 78% |

* **Nota:** Política de TI (seguridad, información, acceso y uso) La política de TI de IMPRETICS E.I.C.E. consiste en que los funcionarios y público en general tengan acceso a la información de los productos y servicios de manera digital (Portal WEB) y de esta manera se puedan prestar los servicios correspondientes al portafolio de servicio de una manera eficiente, mostrando datos de calidad abiertos con transparencia a la comunidad en general

ETAPAS DE CUMPLIMIENTO

Diagnóstico

1

- . Entendimiento del contexto histórico, vigencia normativa y necesidades futuras.
- . Comportamiento estratégico con procesos organizacionales actuales (eficiencia).
- . Medición de lineamientos según necesidades organizacionales.

Análisis

2

- . Definición de necesidades internas y externas de comunicación y tratamiento de información, vínculo tecnológico, apropiación y usabilidad.
- . Discusión y análisis de arquitectura empresarial a adoptar.
- . Estudio de la propuesta y articulación del PETI (lineamientos).

Modelos TI

3

Definición de estrategia según lineamientos:
Estrategia de TI - Gobierno de TI - Sistemas de Información - Servicios Tecnológicos - Uso y Apropiación.

Implementación

4

Definición de responsables según roles del equipo.
Actividades y estrategias para implementación.
Actividades y estrategias para mantenimiento.
Actividades, estrategias e indicadores para seguimiento y mejoras.

ENTENDIMIENTO ESTRATÉGICO

Modelo operativo

En el entendimiento estratégico se alinean los objetivos estratégicos institucionales con la intención estratégica de TI de tal forma que esta última sea el soporte tecnológico para aportar al cumplimiento de los objetivos estratégicos de la entidad.

1. Crecer en forma sostenida y rentable, para contribuir al fortalecimiento institucional, basados en la calidad y confianza de nuestros productos y servicios

- Actualizar sistemas de información CRM o de cotizaciones.
- Actualizar el portafolio de productos TIC ofrecidos por la entidad.
- Actualizar capacidad de respuesta a servicios tecnológicos.
- Actualizar plataforma de almacenamiento de archivos en digital
- Actualizar servicios web,lan,y demas componentes ecosistema digital

2. Establecer una estructura de costos y gastos eficiente y austera

- Mantenimiento y apropiación del sistema integrado de información financiera y contable, facturación electrónica.
- Implementación y uso de nuevo proveedor de sistema contable
- Mejora de servidor de correos y web hosting, ampliación capacidad datos
- Implementación de servidores de datos en tiempo real físico y cloud propios de la entidad

3. Fortalecer la gestión de la Entidad y su autosostenibilidad, a través de reingeniería e innovación en sus procesos

- adquisición y uso del software de gestión documental y ventanilla única.
- Mantenimiento y apropiación del sistema de PQRSD
- Implementación de plataforma de Teletrabajo y Trabajo en Casa.
- uso y dominio de plataformas de reuniones virtuales empresariales.
- instalar servicios de seguridad en almacenamiento de información entidad
- ampliación servicios digitales, factura electrónica, nómina electrónica afines

4. Mejora la gestión de IMPRETICS; que permita la integración de los procesos para una oportuna prestación de los servicios y la sostenibilidad en el tiempo

- Mantenimiento y apropiación software de gestión documental
- herramientas complementarias de esta actividad de datos file server cloud
- Cumplimiento de Gobierno Digital
- Implementación de Ciudadanía Digital
- Implementación de plataforma de coworking empresarial.
- Actualización de servidores y conectividad interna y conectividad web-fibra

Necesidades de información

| PROCESO | NECESIDADES DE INFORMACIÓN | SERVICIOS |
|--|--|--|
| Direccionamiento Estratégico | <ul style="list-style-type: none"> • Gestión Documental • Planeación • Facturación • Costos • Información de Presupuesto y órdenes de compra y/o contratación. • Informes financieros | Gestión de planeación y direccionamiento |
| Comercial y Producción | <ul style="list-style-type: none"> • Ordenes de producción • Ordenes de servicio • Ordenes de despacho • Cotizaciones • Remisiones • Facturación | Gestión de comercial y producción |
| Gestión Administrativa y Financiera | <ul style="list-style-type: none"> • Presupuesto y ejecución • Informes financieros • Plan de adquisiciones de procesos misionales, apoyo y de evaluación. • Plan de adquisiciones • Información de Presupuesto y órdenes de compra y/o contratación. | Gestión Administrativa y Financiera |
| Gestión de Evaluación | <ul style="list-style-type: none"> • Información de todos los procesos | Gestión de Control Interno |

Alineación de TI con los procesos

IMPRETICS E.I.C.E. cuenta con los siguientes procesos y se relaciona el apoyo tecnológico requerido para su mejoramiento:

| PROCESOS | APOYO TECNOLÓGICO |
|---|---|
| Procesos de Direccionamiento Estratégico | |
| Gestión de la Planeación y Direccionamiento | Actualizar portafolio productos TIC 2023 |
| Procesos Misionales | |
| Gestión Comercial | Sistema de información CRM o de cotizaciones, contrataciones, comercial |
| Proceso Producción Gráfica | Actualizar portafolio productos TIC 2023 |
| Procesos de Apoyo | |
| Gestión Administrativa y Financiera | Sistema integrado de información contable y financiera, incluye facturación, nomina electrónica, y acceso único a portal bancos |

| Procesos de Evaluación y Control | |
|---------------------------------------|--|
| Gestión Control Interno | Actualizar el portafolio de productos TIC 2023 |
| Gestión Control Interno Disciplinario | |

MODELO DE GESTIÓN DE TI

El modelo de gestión de Tecnologías de la información de IMPRETICS E.I.C.E. describe los puntos objetivos teniendo en cuenta las unidades de negocios y arquitectura empresarial.

Estrategia de TI

La oficina de TIC genera lineamientos y políticas, provee servicios de información y TI para sus grupos de valor, con el fin de mejorar la participación y la toma de decisiones basadas en datos que promuevan la calidad de los servicios prestados por la Entidad, fomentando la integración de la tecnología entre todos sus procesos, aplicando buenas prácticas y estándares de TI.

Se presenta a continuación los elementos claves identificados alrededor de la tecnología como pilares para la formulación estratégica de TI en la entidad:

Definición de objetivos estratégicos de TI

A continuación, se relacionan los objetivos estratégicos alineados con la estrategia de la Entidad en pro de su operación. Por lo anterior, se presentan los objetivos estratégicos por cada frente de trabajo definido:

| OBJETIVOS ESTRATÉGICOS TI | |
|--|---|
| Frente de Trabajo | Objetivo Estratégico |
| Gestión Documental | Soluciones Gestión Documental, Fileserver, cloud, imagetech |
| Plan de Medios | Redes Sociales, Web, Prensa |
| Suministro de insumos y equipos de oficina | Soluciones de Infraestructura y Telecomunicaciones |
| Impresos y material P.O.P. | Suministro Soluciones Impresas y derivados |
| Tics, Integración tecnológica y Facturación integral | Telecomunicaciones, Software, CCTV, Seguridad Informática, file server, plataformas, coworking, desarrollo aplicaciones |
| Interventorías | Soluciones de supervisión y control |
| División de Impresión de Seguridad | Suministro Soluciones Impresas de alta seguridad |

Alineación de la estrategia TI con el plan territorial

El Plan de Desarrollo del Departamento del Valle del Cauca, para el periodo 2020- 2023 “Valle Invencible” establece que <<El Valle del Cauca al 2023, en la visión de corto plazo, será una región líder en aprendizaje, innovación, conocimiento y sostenibilidad, como

modelo de departamento verde, con una economía altamente diversificada, especialmente orientada a los servicios de turismo deportivo, ambiental, cultural e industrial, será un territorio inteligente fundamentado en la Ciencia, la Tecnología y la Innovación, con mayor equidad, competitividad y sostenibilidad.>>

En lo relacionado a las metas establecidas a la Entidad por parte los programas de la gobernación encontramos:

30501 PROGRAMA: INSTITUCIONALIDAD CON RESULTADOS

- Incrementar un 20% los ingresos de la Entidad a través de la comercialización de los productos y servicios durante el periodo de gobierno 2020 – 2023.

3050102 SUBPROGRAMA: PLANEACIÓN Y GESTIÓN INTEGRAL

- Aumentar en tres nuevas actividades del objeto social de la entidad para fortalecer el portafolio de servicios en el cuatrienio.
- Incrementar en un 20% los contratos de venta de servicios y productos con los municipios y entidades descentralizados, entes territoriales y nacionales durante el periodo de gobierno.
- Incrementar en 15% el número de clientes nuevos entre el sector público y privado en el cuatrienio.

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

En la siguiente tabla se presenta la alineación de los objetivos estratégicos de TI con los objetivos estratégicos institucionales:

| ID | Objetivos Estratégico Institucional | Objetivo Estratégico TI |
|----|---|--|
| 01 | Creer en forma sostenida y rentable, para contribuir al fortalecimiento institucional, basados en la calidad y confianza de nuestros productos y servicios | Acompañamiento y soporte del portafolio de soluciones TI para el cumplimiento de esta meta. |
| 02 | Establecer una estructura de costos y gastos eficiente y austera | Mejorar la infraestructura de TI que permita reducir los costos y gastos de la entidad. |
| 03 | Fortalecer la gestión de la Entidad y su autosostenibilidad, a través de reingeniería e innovación en sus procesos | Fortalecer la infraestructura de TI que permita responder a las necesidades de los procesos. |
| 04 | Avanzar en Mejoras de la gestión en IMPRETICS E.I.C.E; que permitan la integración de los procesos para una oportuna prestación de los servicios y la sostenibilidad en el tiempo | Mejoramiento Continuo en cuanto al soporte y acompañamiento de los procesos desde las plataformas de TI. |

Gobierno de TI

A continuación, se definen los ROLES en función de los elementos necesarios para que la Oficina TIC de la Entidad establezca las capacidades, procesos y esquemas TI; bajo los cuales pueda monitorear, evaluar y redirigir las TI dentro de la Entidad.

Cadena de valor de TI

Infraestructura TI, crecimiento de Aplicaciones, Servidores y herramientas TI.

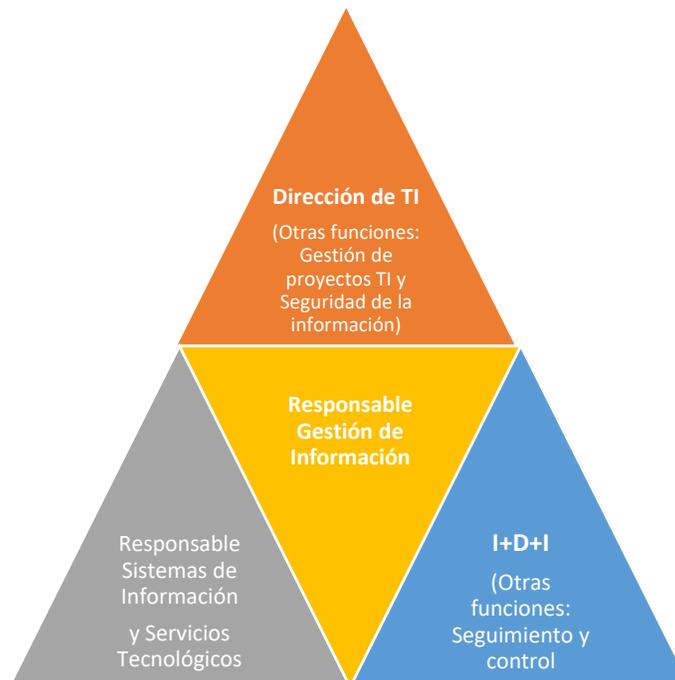
Indicadores y Riesgos

Riesgos de vulnerabilidad de red y protección de la información, revisión de las posibles fallas de fuga de información, accesos a sitios no permitidos, solicitudes de ingreso a la plataforma tecnológica por parte de entes externos a la organización.

Plan de implementación de procesos

Desarrollar Mapa de procesos donde se identifique el rol, la responsabilidad y el alcance de cada uno de los responsables del área de TI.

Estructura organizacional de TI



Gestión de información

La Información estará centralizada en una infraestructura donde pueda tener acceso los integrantes del área de TI de la organización, con sus respectivas credenciales de acceso y donde quede un registro de las actividades realizadas en la plataforma. Esto es vital en el cuidado y el uso dinámico de la información y datos que produzca internamente la entidad.

Herramientas de análisis

La plataforma permite parametrizar diferentes informes, donde se puede revisar los accesos, la gestión y el control por parte de los funcionarios donde se evidencia la gestión por parte de cada uno en el tiempo estimado donde se quiera revisar.

Arquitectura de Información

Actualmente la entidad cuenta con una arquitectura de información centralizada donde cada uno de los encargados de las áreas deben acceder localmente en sus equipos, dejando así un registro manual de los cambios que se hayan realizado en la información. Con esto se da paso a la mejora de arquitectura de migración a sistemas robustos y automatizados por Bots y plataforma de archivos de FILESERVER para grandes cantidades de datos y archivos de la entidad.

Sistemas de información

Actualmente estamos dando uso a soluciones como la Ventanilla Única y plataforma de administración de datos y FILESERVER donde quedará registro del ingreso de la comunicaciones internas y externas, así mismo una trazabilidad del buen uso y mejora en los procesos de información que produce la entidad, con los componentes de seguridad básicos y avanzados según sea la sensibilidad del contenido de la información a difundir o recibir.

Arquitectura de sistemas de información

Se ha realizado el paso de FILESERVER para aumentar la arquitectura de la información donde se evidencia que automatizando y aumentando el almacenamiento y preservación de datos valiosos como son los procesos de recolección de Ventanilla Única y sistemas de archivos para proyectos, nos da total seguridad y estabilidad en la información de la entidad.

Implementación de sistemas de información

Desde los objetivos misionales de la compañía usamos herramientas de información como ventanilla única. adquisición de sistemas hechos a la medida como FILE SERVER dedicados físicos y en la nube, propios de la entidad, preservando así la integridad de los datos y dando un valor real a los mismos con componentes de seguridad avanzada.

Servicios de soporte técnico

Desde el área de TI se realizan de manera remota dentro de la entidad, para los respectivos soportes a los usuarios internos para el manejo de las herramientas de gestión.

Modelo de gestión de servicios tecnológicos

El modelo deja reflejado la proyección del servicio de recolección de información y gestión a través de la Ventanilla Única y el área de gestión documental de nuestra entidad, donde cada uno de los diferentes usuarios tanto internos como externos tendrán de manera más controlada el flujo de la información. En la actualidad este proceso se está llevando a cabo en la entidad y ya cuenta con una madurez necesaria para poder ser entendida y utilizada por gran parte de las áreas que manejan información de la entidad.

Criterios de calidad y proceso de gestión de servicios de TIC

Se proyecta implementar alta disponibilidad a nivel de conectividad, contando con enlaces de fibra óptica redundantes hacia Internet y, así mismo disponer de equipos activos redundantes (Routers, Switches y Firewall, sistemas de control de accesos, nubes web, File Server para proyectos y de uso interno, mejora en la capacidad de servicio de internet por fibra óptica dedicada, FILERSERVER físico con aplicativo web desde móviles-pc).

Infraestructura

Servidores de la Entidad, Switches, Firewall, servidores, File Server, accesos biométricos, CCTV, FILESERVER, Bots de análisis de acceso, y todas las diferentes herramientas de gestión tecnológica en uso de la entidad las cuales están actualizadas en el contexto global.

Conectividad

Conexiones a Internet con un canal de ancho de banda dedicado para el uso de la entidad interna entre usuarios cumpliendo todos los protocolos de uso y seguridad que permite a la entidad poder hacer gestión sobre las herramientas tecnológicas que suministra internamente. Y una conexión de fibra óptica dedicada para bancos y un equipo exclusivo para el uso exclusivo bancario con encriptación de acceso seguro de alto nivel para su uso.

Servicios de operación

Están amparados bajo la plataforma tecnológica que este caso es la Ventanilla única y el portal web:

- **Mesa de servicios**

Se debe avanzar en estructurar un servicio de soporte para los usuarios internos y externos para que puedan dar respuesta oportuna a sus requerimientos, actualmente la entidad cuenta con 1 persona que es la encargada de dar el soporte a los funcionarios internos, y las personas encargas de atención al cliente hace el soporte para el personal externo que accede a la entidad.

- **Procedimientos de gestión**

Se lleva un historial con las solicitudes PQRS realizadas por el personal tanto externo como interno de la entidad medio de correo, donde esta consignado la manera de atender cada proceso y como lo debe abordar, dejando un registro en la plataforma que actualmente esta implementada para su uso cumpliendo con la normativa sobre atención al usuario.

- **Uso y apropiación**

Se realizan capacitaciones al personal sobre las plataformas existentes y las que se encuentran implementadas como ventanilla única, FILESERVER, permitiéndoles así que tengan acceso y puedan despejar todas las dudas para atender de manera oportuna al público en general y al personal interno de la compañía y el uso adecuado de archivos.

MODELO DE PLANEACIÓN

En la conformación del mapa de procesos, se encuentra que las actividades relacionadas con Tecnología están enmarcadas dentro de los procesos de Direccionamiento Estratégico con actividades como definición de políticas y lineamientos de TI, con el proceso de Gestión de Información con proyectos como Calidad de Datos, Analítica de información y otros que buscan darle el mejor tratamiento a la información y con el proceso de Gestión de Tecnología ubicado dentro de los procesos de soporte que propende por mantener la disponibilidad y correcto uso de la tecnología en la alineación de esta con los objetivos estratégicos.

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

El presente PETI está alineado con lo indicado en el Marco Normativo en especial con la Ley 1955 de 2019: Por el cual se expide el Plan Nacional de Desarrollo 2018-2022 “Pacto por Colombia, Pacto por la Equidad”, enmarcado en el Pacto, “Pacto por la Ciencia, la Tecnología y la Innovación: un sistema para construir el conocimiento de la Colombia del futuro”.

Estructura de actividades estratégicas

Esta actividad responde al objetivo específico de “Optimizar las capacidades de los Sistemas de Información” y busca que la información sea centralizada en su fuente o proceso dueño de esta y que los demás sistemas de información hagan uso de ella mediante servicios de intercambio, garantizando así la disponibilidad de dicha información.

Plan maestro o Mapa de Ruta

| Actividades 2020 | Actividades 2021 | Actividades 2022 | Actividades 2023 |
|--|--|---|--|
| Monitoreo y actualización de servicios de intercambio de información | Sostenimiento y Monitoreo de servicios de intercambio de información | Uso de web services para el intercambio de información, ventanilla única completamente monitoreada y operativa | Uso de plataforma FILESERVER, para proyectos y contratación, archivos gestión documental |
| Continuar implementación del sistema de información | Sostenimiento y Monitoreo del sistema de información | Primera fase de implementación de file Server dedicado para proyectos de información | Segunda fase implementación y uso de FILESERVER |
| Seguimiento implementación de Ventanilla Única | Sostenimiento y Monitoreo de Ventanilla Única | Uso de ventanilla única como canal primario para recibir y entregar información directa a los usuarios y clientes de la entidad | Uso de la plataforma FILESERVER, como herramienta tecnológica de almacenamiento dentro de la entidad |

| | | | |
|--|--|--|--|
| Monitoreo y actualización software de gestión empresarial | Monitoreo y actualización software de gestión empresarial basada en modelo TI y Gobierno Digital | Uso de plataformas de gestión empresarial y gobierno para entregar difundir y recolectar información de la entidad | Aumento de protocolo de seguridad en hosting web, correos, y manejo de análisis de datos en FILESERVER |
|--|--|--|--|

Proyección de presupuesto área de TI

Se proyecta para la vigencia 2023 el uso y fortalecimiento de la infraestructura de TI actual en IMPRETICS E.I.C.E, la cual ha sido ampliada y mejorada en un alto nivel de la mano con el crecimiento de la entidad, todo esto se lograra con el apoyo de soluciones en la nube y almacenamiento físico propio FILESERVER dentro de la entidad, así como plataformas de trabajo propios a la medida diseñadas por empresas prestadoras de soluciones y servicios de software y la apropiación de herramientas web para la interacción con el público en general; basados en la necesidad de seguridad de la información de las herramientas tecnológicas usadas por los funcionarios de la Entidad.

Plan de intervención sistemas de información

Para su operación la Entidad cuenta con algunos sistemas de información los cuales se han denominada de apoyo u operación, entre los cuales se destacan; ORFEO, SISWO SERVICES SOFTWARE, FILESERVER PRO GARS y SOFTWARE FINANCIERO CONTABLE ORION; SERVICIO DE INTERNET DEDICADO ERT FIBRA OPTICA, de cada uno de estos sistemas se realizan tareas de:

- Análisis de requerimientos en todas las áreas por el sistema de control de PQRS.
- Desarrollo de funcionalidades nuevas, mejoras o correcciones de incidentes o errores, direccionando a los funcionarios que deban atender las áreas solicitadas.
- Pruebas internas de uso de información interna y con los usuarios finales.
- Capacitación sobre el uso de las aplicaciones y de los desarrollos realizados.
- Documentación de cada sistema (manuales técnicos, de instalación, de usuario, de administración).
- Pasos a pruebas y a producción.
- Soporte.
- Supervisión contractual: Se han realizado un trabajo de levantamiento de necesidades sobre cada uno de los sistemas de información de apoyo y han identificado las intervenciones más relevantes a realizar para posteriormente construir el plan de intervención.

Plan de proyectos de servicios tecnológicos

Configuración de firewall físico para completar red de router fibra óptica y LAN internas, y aumentar la capacidad de análisis de la red de la entidad.

Puesta en marcha del sistema de software de telefonía ip y servicio intranet por medio de software de gestión empresarial, con interfase por red y conectividad de teléfonos internos en extensiones de diferentes áreas de la entidad.

Puesta en marcha Plataforma de almacenamiento de datos dedicada propia en la entidad de FILESERVER GARS para almacenar datos físicamente y entorno web para los mismos de fácil acceso y que permita el mejoramiento y respuesta de los procesos de la entidad.

puesta en marcha de Plataforma de Teletrabajo SLACK, y el cloud físico FILESERVER GARS para áreas sensibles de manejo y uso de información.

Adquisición e Implementación Servidor de Gestión Documental físico de alta capacidad con interfase web y aplicación para dispositivos móviles, con acceso externo vía web, para el área de Gestión Documental y digitalización.

Adquisición de Nubes para datos por áreas de proyectos del tipo físico y virtual con interfase y aplicación para dispositivos móviles, para dar seguridad agilidad en procesos de almacenamiento de archivos y preservación de los mismo en la entidad. Se tendrá más control y manejo del flujo de datos que están a cargo en cada área y se dará más calidad y mejor tiempo de respuesta logrando así tener la información con más seguridad dentro de la entidad.

APROBACIÓN, SOCIALIZACIÓN Y PUBLICACIÓN DEL PLAN

El Plan Estratégico de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones PETI fue aprobado por unanimidad en el Comité Institucional de Gestión y Desempeño tal como reposa en el Acta No. 001 de reunión del Comité realizada el día 23 de enero del 2023 IMPRETICS E.I.C.E. divulgará y publicará el presente plan para conocimiento de todas las dependencias de la entidad y demás usuarios interesados.

| Proyecto | Reviso | Aprobó |
|---|---|---|
| Genaro Peña Retallakc Gestión de Sistemas | | |
| Armando Rodríguez Cuellar Planeación y Gestión MIPG | Jairo García Londoño Subgerente Administrativo y Financiero | Comité Institucional de Gestión y Desempeño Dr. Fernando Céspedes Martínez Presidente |