

PLAN ESTRATÉGICO DE TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN PETI

2020

DIRECCIÓN TIC, ALCALDÍA DISTRITAL DE SANTA MARTA

Santa Marta 2020

Contenido

1. OBJETIVOS	4
2. ALCANCE	5
3. MARCO NORMATIVO	6
4. RUPTURAS ESTRATÉGICAS	7
5. ANÁLISIS DE LA SITUACIÓN ACTUAL	8
5.1 ESTRATEGIA TI	8
5.1.1 ALCALDÍA DISTRITAL DE SANTA MARTA	8
5.1.2 DIRECCIÓN TIC	10
5.2 USO Y APROPIACIÓN DE LA TECNOLOGÍA	16
5.3 SISTEMAS DE INFORMACIÓN	17
5.4 SERVICIOS TECNOLÓGICOS	19
5.4.1 ESTRATEGIA Y GOBIERNO	19
5.4.2 ADMINISTRACIÓN DE SISTEMAS DE INFORMACIÓN	25
5.4.3 INFRAESTRUCTURA	26
5.5 GESTIÓN DE INFORMACIÓN	30
5.6 GOBIERNO DE T.I.	30
5.6.1 ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL FUNCIONARIOS	30
6. ENTENDIMIENTO ESTRATÉGICO	33
6.1 MODELO OPERATIVO	33
6.2 ALINEACIÓN DE TI CON LOS PROCESOS	33
7. MODELO DE GESTIÓN TI	34
7.1 ESTRATEGIA DE TI	34
7.1.1 OBJETIVOS ESTRATEGICOS DE TI	35
7.1.2 ALINEACIÓN DE LA ESTRATEGIA TI CON EL PLAN SECTORIAL Y TERRITORIAL	35
7.2 GOBIERNO DE T.I.	36
7.2.1 CADENA DE VALOR TI	37
7.2.2 INDICADORES Y RIESGOS	37
7.3 GESTIÓN DE LA INFORMACIÓN	39
7.3.1 HERRAMIENTAS DE ANÁLISIS	39
7.3.2 ARQUITECTURA DE INFORMACIÓN	39
7.4 SISTEMAS DE INFORMACIÓN	39



7.4.1	ARQUITECTURA DE SISTEMAS DE INFORMACIÓN	39
7.5	SERVICIOS TECNOLÓGICOS.....	40
7.5.1	MESA DE AYUDA	41
7.5.2	INFRAESTRUCTURA	42
7.5.3	SEGURIDAD	42
7.5.4	CONECTIVIDAD	43
7.6	USO Y APROPIACIÓN	43
8.	MODELO DE PLANEACION TI	43
8.1	PLAN MAESTRO O MAPA DE RUTA	43

ÍNDICE DE ILUSTRACIONES

Ilustración 1 - Organigrama Alcaldía de Santa Marta	10
Ilustración 2-Sistemas de Información por Categorías	18
Ilustración 3-Ciclo de Vida del servicio Dirección TIC Alcaldía Distrital de Santa Marta.....	25
Ilustración 4-Organigrama Dirección TIC	30
Ilustración 5-modalidad de contratos en la dirección TIC.....	31
Ilustración 6-Perfiles Dirección TIC Alcaldía de Santa Marta	32
Ilustración 7-Nivel de Estudios Dirección TIC.....	32
Ilustración 8-Cadena de Valor TI	37
Ilustración 9-Asignación de Urgencias Mesa de Ayuda	41
Ilustración 10-Definición de la Urgencia Mesa de Ayuda	41
Ilustración 11-Matriz de Prioridades Mesa de Ayuda	41

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 - Sistemas de Información	17
Tabla 2-Servidores datacenter principal Alcaldía Distrital de Santa Marta	26
Tabla 3-Servidores en la Web Alcaldía Distrital de Santa Marta.....	27
Tabla 4-Hardware datacenter principal Alcaldía Distrital de Santa Marta	27
Tabla 5-Software Alcaldía Distrital de Santa Marta	28
Tabla 6-Canales por dependencias	29
Tabla 7-Funcionarios por Área Dirección TIC.....	31
Tabla 8-Alineación de TI con los Procesos	33
Tabla 9-Indicadores por Proyecto	37

1. OBJETIVOS

El siguiente plan estratégico pretende definir el marco a través del cual la Alcaldía Distrital de Santa Marta definirá los proyectos y estrategias que acompañarán el cumplimiento de la estrategia institucional.

Para su ejecución se presentan a continuación los siguientes objetivos específicos:

- Realizar un estudio de la situación actual de las de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones de la Alcaldía Distrital de Santa Marta.
- Optimizar la plataforma y herramientas tecnológicas que soportan los procesos institucionales.
- Alinear la estrategia TIC con la estrategia institucional.

2. ALCANCE

El PETI de la Alcaldía Distrital de Santa Marta tiene una proyección a 4 años, en él se definirán los proyectos más relevantes que espera desarrollar la dirección TIC de la Alcaldía de Santa Marta de manera que puedan eliminar restricciones que impidan la consecución de los objetivos misionales al tiempo que se sincronicen y permitan alcanzar los objetivos estratégicos de la institución definidos en su plan de desarrollo.

El alcance de este documento contempla:

- Análisis de la situación actual.
- Definición de los proyectos a realizar para la alineación con el plan de desarrollo actual.
- Segundo análisis situacional con inicio del nuevo gobierno.
- Definición de proyectos que darán soporte a los objetivos misionales y acompañarán la estrategia institucional.

3. MARCO NORMATIVO

Ley 1266 de 2008: Por la cual se dictan las disposiciones generales del hábeas data y se regula el manejo de la información contenida en bases de datos personales, en especial la financiera, crediticia, comercial, de servicios y la proveniente de terceros países y se dictan otras disposiciones.

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.

Ley 1437 de 2011. Por la cual se expide el código de procedimiento administrativo y de lo contencioso administrativo.

Ley 1581 de 2012: Por la cual se dictan disposiciones generales para la protección de datos personales.

Decreto 3816 de 2003: "Por el cual se crea la Comisión Intersectorial de Políticas y de Gestión de la Información para la Administración Pública".

Decreto 235 DE 2010: Por el cual se regula el intercambio de información entre entidades para el cumplimiento de funciones.

Decreto 019 de 2012: Por el cual se dictan normas para suprimir o reformar regulaciones, procedimientos y trámites innecesarios existentes en la Administración Pública.

Decreto 2609 de 2012: Por el cual se reglamenta el Título V de la Ley 594 de 2000, parcialmente los artículos 58 y 59 de la Ley 1437 de 2011 y se dictan otras disposiciones en materia de Gestión Documental para todas las Entidades del Estado.

Decreto 1078 de 2015: "Por medio del cual se expide el Decreto Único Reglamentario del Sector de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones"

Decreto 2094 de 2016: Por el cual se modifica la estructura del Departamento Administrativo para la Prosperidad Social - Prosperidad Social.

Decreto 1499 de 2017: Por medio del cual se modifica el Decreto 1083 de 2015, Decreto Único Reglamentario del Sector Función Pública, en lo relacionado con el Sistema de Gestión establecido en el artículo 133 de la Ley 1753 de 2015.

Documento CONPES No. 3854 de 2016: Política Nacional de Seguridad Digital.

Acuerdo 003 de 2015 del AGN: “Por el cual se establecen los lineamientos generales para las entidades del Estado en cuanto a la gestión de documentos electrónicos generados como resultado del uso de medios electrónicos de conformidad con lo establecido en el capítulo IV de la Ley 1437 de 2011, se reglamenta el artículo 21 de la Ley 594 de 2000 y el capítulo IV del Decreto 2609 de 2012.

4. RUPTURAS ESTRATÉGICAS

La Dirección TIC de la Alcaldía Distrital de Santa Marta se plantea lograr una transformación de TI para lo cual propone la superación de los siguientes paradigmas:

- **Funcionarios + Eficientes.** A través de un mejor proceso de toma de decisiones informadas, soportadas en el uso de sistemas de inteligencia de negocios y el soporte tecnológico de los procesos internos.
- **Procesos + Ágiles.** Con sistemas de información 100% integrados que garanticen transparencia mediante integridad y unicidad de los datos.
- **Ciudadanos Digitales.** Mediante el uso de herramientas de autoservicio digital (Pago de impuestos, descarga de documentos, trámites en línea, etc.)
- **TIC + Verde.** Priorizando adquisición de tecnologías amigables con el medio ambiente (energías limpias, gestión documental, servicios en la nube).

5. ANÁLISIS DE LA SITUACIÓN ACTUAL

En este capítulo se muestra la situación actual de TI en la Dirección TIC de la Alcaldía Distrital de Santa Marta con respecto al marco de referencia de Arquitectura Empresarial.

Como resultado de este análisis se obtendrá un diagnóstico que permitirá proyectar la situación deseada y definir los proyectos estratégicos a implementar para llegar a esta.

5.1 ESTRATEGIA TI

Se realiza un análisis documentado del entorno y el contexto organizacional de la Alcaldía Distrital de Santa Marta de manera que se pueda proporcionar información que permita a la Dirección TIC realizar las transformaciones necesarias que permitan generar valor desde su quehacer.

Se analizan de igual forma la Misión, Visión y políticas de la Dirección TIC y su cuota estratégica dentro de lo definido en el Plan de Desarrollo Institucional.

5.1.1 ALCALDÍA DISTRITAL DE SANTA MARTA

MISIÓN

La Alcaldía Distrital de Santa Marta promueve la prosperidad colectiva, garantizando la participación ciudadana, la convivencia y la transparencia, mejorando las condiciones de productividad y competitividad para el desarrollo económico y social, sostenibilidad ambiental y calidad de bienes y servicios públicos.

VISIÓN

Santa Marta en el año 2019 será una ciudad con mayores niveles de equidad y buen vivir, que habrá avanzado hacia el desarrollo humano integral, mediante la reducción de la pobreza extrema, el aumento de la inclusión social y mejores condiciones de vida digna para las mayorías, a través de inversiones públicas y alianzas estratégicas con el sector privado. Será una ciudad con más seguridad y mejor convivencia, competitiva, productiva y atractiva para la inversión, proyectada hacia el turismo sostenible nacional e internacional, que ha planificado su desarrollo y ordenado su territorio de manera sustentable a largo plazo. Con una sociedad civil participativa, solidaria y corresponsable y una nueva gobernabilidad, que ha conquistado la confianza de la ciudadanía, por el manejo transparente y responsable de los recursos públicos. Santa Marta será una ciudad de gente amable con acceso incluyente a infraestructuras renovadas, equipamientos, servicios y urbanismo social. Con una puesta en valor del potencial de sus recursos ecológicos, históricos y culturales que le confieren un alto sentido de identidad y de pertenencia. Una ciudad en donde niños, niñas y jóvenes son sujetos de derechos y donde la inversión pública privilegia su especial protección.

OBJETIVO PLAN DE DESARROLLO

El Plan de Desarrollo Distrital 2016-2019 fue construido de una manera colectiva; tiene como objetivo superior el de alcanzar una ciudad con equidad, mediante el Desarrollo Humano Integral, que posibilite avanzar en la reducción de la pobreza, la exclusión y vulnerabilidad, para garantizar el acceso con igualdad de oportunidades a los beneficios del desarrollo, con especial protección de niños, niñas y adolescentes.

ORGANIGRAMA ALCALDÍA DISTRITAL DE SANTA MARTA



Ilustración 1 - Organigrama Alcaldía de Santa Marta

5.1.2 DIRECCIÓN TIC

La Dirección de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones es una dependencia adscrita al Despacho del Alcalde, tiene como prioridad y responsabilidad orientar la estrategia de Tecnologías de la Información y de Gobierno en Línea, políticas, estándares y metodologías para el manejo estratégico de la información que requiere Santa Marta.

MISIÓN

La Dirección de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones promueve el acceso, uso efectivo y apropiación masivos de las TIC, a través de políticas y programas, para mejorar la calidad de vida de los samarios y residentes de la ciudad, garantizando que accedan a herramientas tecnológicas y fortalezcan su formación haciendo uso de la estrategia Vive Digital. Además, buscamos garantizar la conectividad gratuita en lugares públicos e instituciones educativas, facilitándole a la población vulnerable el libre ejercicio del derecho al

acceso a la información. La Dirección TIC también brinda apoyo técnico y logístico a la infraestructura tecnológica de la Alcaldía, garantizando el acceso a trámites y servicios por parte de los ciudadanos de manera oportuna, eficaz y transparente.

VISIÓN

En el 2019 los samarios podrán acceder de forma virtual a una oferta de trámites y servicios aumentada en más de un 100% con respecto a la oferta actual, de igual manera permitirá a la ciudadanía hacer reporte y seguimiento a través de herramientas tecnológicas de la correcta prestación de los servicios institucionales, tales como los prestados a través de sitios de interés en salud pública. Por otra parte, habremos contribuido al reconocimiento de bienes patrimoniales y atractivos turístico mediante la implementación de estrategias digitales, finalmente, habrá promovido un gobierno más abierto y transparente donde el ciudadano participe de forma activa en la ejecución de los planes y proyectos del Plan de Desarrollo Distrital por medio de herramientas informáticas que faciliten la apropiación de la estrategia de gobierno en línea.

FUNCIONES

1. Formular, implementar y hacer seguimiento a las políticas de gestión de la información para satisfacer los objetivos misionales de la Alcaldía y las tendencias en materia de TIC.
2. Coordinar con la Secretaría General y la Secretaría de Planeación Distrital una estrategia de capacitación y sensibilización sobre la apropiación de la estrategia “Gobierno en Línea” y sobre los servicios y recursos informáticos al interior de la Alcaldía.
3. Coordinar distritalmente los temas relacionados con la plataforma TIC
4. Asesorar y apoyar a la Alcaldía Distrital en la formulación y adopción de las políticas y estrategias TIC.

5. Diseñar y elaborar con las demás dependencias de la Alcaldía Distrital y las entidades descentralizadas los planes TIC
6. Implementar y desarrollar los planes TIC del Distrito y realizar su seguimiento y evaluación.
7. Coadyuvar en la formulación y adopción de las políticas de administración, seguridad y control necesarias para garantizar la eficacia, eficiencia y confiabilidad de los recursos TIC del Distrito.
8. Coordinar la planeación para el uso y evaluación de los sistemas de información Distrital.
9. Responder por el adecuado mantenimiento preventivo y correctivo de la plataforma tecnológica del Distrito.
10. Prestar el servicio de soporte técnico de hardware y software que requieran las dependencias del Distrito.
11. Definir los lineamientos para cumplir con los estándares de seguridad, privacidad, calidad y oportunidad de la información de la Alcaldía y con interoperabilidad de los sistemas que la soportan, así como con el intercambio permanente de información acorde con los lineamientos del orden nacional.
12. Formular los lineamientos y procesos de tecnología de la Alcaldía en materia de software, hardware, redes y telecomunicaciones acorde con los parámetros gubernamentales para su adquisición, operación y mantenimiento en pro de cumplir los objetivos de la Alcaldía.

13. Formular, coordinar y hacer seguimiento al plan estratégico distrital en materia de gestión de información y de la gestión de TIC en el marco de los lineamientos del orden nacional y territorial cuando corresponda.
14. Diseñar estrategias, instrumentos y herramientas con aplicación de tecnologías de la información para brindar de manera constante y permanente un buen servicio al ciudadano.
15. Promover la integración, la articulación y la coordinación entre los programas, proyectos y actividades de la Alcaldía con las estrategias de otros entes descentralizados, instituciones públicas y del sector privado destinadas a la gestión de los recursos de Tecnología de la Información.
16. Generar mecanismos de colaboración y transferencia de conocimiento con universidades, empresas y demás instancias de tal manera que se permeen los servicios que presta la Alcaldía.
17. Planear, organizar, dirigir y controlar la arquitectura tecnológica de la Alcaldía y su desarrollo, con el fin de brindar soluciones óptimas e integrales, basadas en la investigación e innovación.
18. Dirigir y controlar la generación de información interna y externa para satisfacer la necesidad de información de la comunidad, los entes externos y la organización, para facilitar la toma de decisiones.
19. Planear, organizar y controlar en conjunto la Secretaría General la Gestión Documental de la Administración Distrital, con el fin de administrar, conservar y custodiar los archivos y la memoria institucional digital, priorizando el programa de “Cero Papel”.

20. Definir lineamientos estratégicos, políticas y estándares que dirijan y orienten el desarrollo tecnológico, las telecomunicaciones, la seguridad informática y la salvaguarda de la información generada y utilizada para la gestión.
21. Establecer mecanismos de cooperación en materia informática para proyectos interinstitucionales.
22. Controlar la adquisición en materia de hardware y software informático y de telecomunicaciones, tanto en el nivel central como en las entidades descentralizadas.
23. Establecer los parámetros de prestación de los servicios informáticos en las medidas de nivel de atención, nivel de respuesta y disponibilidad.
24. Gestionar la infraestructura TIC para garantizar la continuidad y disponibilidad de las tecnologías informáticas.
25. Velar por el cumplimiento de los estándares de seguridad, privacidad, calidad y oportunidad de la información de la Alcaldía y por la interoperabilidad de los sistemas que la soportan, así como por el intercambio permanente de información acorde con los lineamientos del orden nacional.
26. Garantizar el cumplimiento de los lineamientos y procesos de gestión de información de la Alcaldía en materia de software, hardware, redes y telecomunicaciones, de acuerdo con los parámetros gubernamentales para su adquisición, operación y mantenimiento, en pro de cumplir con los objetivos distritales.
27. Desarrollar y aplicar los instrumentos para medir la ejecución de las estrategias y prácticas que soporten la gestión de la información y la gestión de TI en beneficio de la prestación efectiva de sus servicios.

28. Identificar las dificultades en la implementación de estándares y buenas prácticas y para el cumplimiento de los principios de la información estatal.
29. Establecer herramientas de seguimiento y evaluación de los proyectos de TI implementados por la Alcaldía.
30. Coordinar con la Dirección Distrital de Contratación la realización de los contratos necesarios para obtener los bienes y servicios requeridos y ejercer la supervisión técnica de los mismos.
31. Implementar y ejecutar las políticas y directrices que establezca la Secretaría General, en materia de gestión de trámites, procedimientos administrativos, peticiones, quejas, reclamos y sugerencias.
32. Implementar, mantener y mejorar el Sistema Integral de Gestión para los procesos que dirige o participa, de acuerdo con las directrices definidas por la Alcaldía.
33. Las demás funciones asignadas que correspondan a la naturaleza de la dependencia, fijadas por la Ley, los Acuerdos, los Estatutos y los Reglamentos.

POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS

- Política de Seguridad de la Información
- GRI-MAN-01 Manual de Políticas de Seguridad Informática
- Plan de Contingencia Oficina de Recursos Técnicos Alcaldía de Santa Marta 2016 – 2020
- GRI-PRO-09- GRI-FOR -06 - Procedimiento para el mantenimiento de Redes y ampliación de redes

- GRI-PRO-10 Procedimiento mantenimiento de software y hardware
- GRI-PRO-06 - Procedimiento para el mantenimiento de equipos de Cómputo
- GRI-PRO-07 - Procedimiento para Mantenimiento de Impresoras de la Alcaldía Distrital de Santa Marta
- GRI-PRO-08 - Procedimiento para el mantenimiento de Redes de la Alcaldía Distrital de Santa Marta
- GRI-FOR-06 Formato Mantenimiento y ampliación de redes
- GRI-FOR-07 Formato Mantenimiento software y hardware

5.2 USO Y APROPIACIÓN DE LA TECNOLOGÍA

En este dominio la Alcaldía Distrital de Santa Marta ha realizado actividades encaminadas al soporte de los procesos misionales de la institución, así como actividades encaminadas al cumplimiento de los objetivos estratégicos.

Dentro de las actividades de apoyo a las funciones misionales la Alcaldía Distrital de Santa Marta:

- Implementó jornadas de capacitación en herramientas de ofimática a los empleados.
- Realizó jornadas de sensibilización de la política de Seguridad de la Información.
- Realizó con las dependencias capacitaciones en el uso del correo institucional.

En lo concerniente a la alineación estratégica la Alcaldía Distrital de Santa Marta:

- Realizó capacitaciones a la comunidad sobre el uso de herramientas tecnológicas para potenciar emprendimientos, esta capacitación se dio en el marco del convenio con la fundación MOVISTAR denominado Escuelas TIC Familia.
- Realizó capacitaciones en convenio con el MINTIC en el programa denominado Ciudadanía Digital.

Paralelo a esto antes de la implementación de nuevos sistemas de información se realizan modelos de evaluación de calidad de las propuestas en las que involucra a los usuarios directamente relacionados con el producto a implementar.

En los procesos de implementación y gestión de cambios siempre se contemplan actividades de capacitación y reforzamiento a los usuarios finales.

5.3 SISTEMAS DE INFORMACIÓN

Tabla 1 - Sistemas de Información

SOFTWARE	CATEGORÍA
HUMANO	Apoyo
SGDEA	Apoyo
HELPDESK	Apoyo
SIMA	Apoyo
SIAC	Apoyo
JSP7	Misional
PQRSD	Misional
SITIAPP	Misional
SIGOB	Direccionamiento
Página Web Distrital	Servicios Informativos Digitales
Portal de Impuestos	Servicios Informativos Digitales

La Alcaldía Distrital de Santa Marta, aunque tiene los soportes legales del software que usa no cuenta con un inventario formal de los Sistemas de Información.

Actualmente hace uso de Sistemas de información contratados, así como de su propio desarrollo.

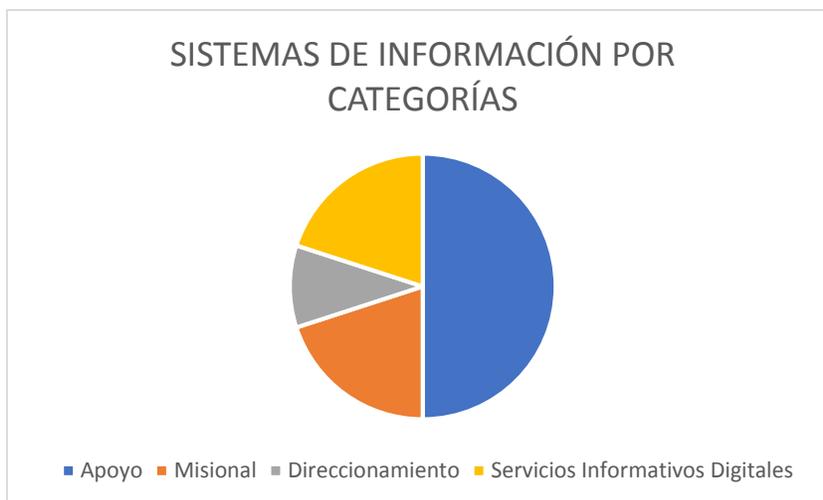


Ilustración 2-Sistemas de Información por Categorías

Durante el ejercicio de caracterización de los Sistemas de Información de la Alcaldía de Santa Marta se observa que no existe un direccionamiento centralizado hacia la Dirección TIC que permita definición de estándares y unicidad de criterios al momento de contratar software, algunas dependencias han contratado software sin contar o solicitar el acompañamiento de la dependencia a la cual corresponde, en el caso que nos ocupa la Dirección TIC de la Alcaldía de Santa Marta.

Se observa avance en cuanto a la integración de sistemas de información críticos que hasta hace un año operaban como elementos aislados, es este el caso de los sistemas de información apoyo a la gestión contable (ERP JSP7) y el software de apoyo a la gestión tributaria (SITTIAP).

Se sigue observando carencia de mantenimiento en los desarrollos propios por lo que han ido quedando obsoletos y no responden íntegramente a las nuevas necesidades del negocio ni a los cambios en la normativa vigente, esto se debe a la falta de personal de planta que pueda ser asignado a estas labores ya que el desarrollo no es el núcleo de la Alcaldía.

5.4 SERVICIOS TECNOLÓGICOS

El estado de los Servicios Tecnológicos se analiza teniendo en cuenta los siguientes dominios:

5.4.1 ESTRATEGIA Y GOBIERNO

La gestión TIC de la Alcaldía Distrital de Santa Marta así como la gestión de los servicios tecnológicos se encuentra en cabeza de la Dirección TIC como se especifica en sus funciones:

- Formular, implementar y hacer seguimiento a las políticas de gestión de la información para satisfacer lo objetivos misionales de la Alcaldía y las tendencias en materia de TIC.
- Coordinar con la Secretaría General y la Secretaría de Planeación Distrital una estrategia de capacitación y sensibilización sobre la apropiación de la estrategia “Gobierno en Línea” y sobre los servicios y recursos informáticos al interior de la Alcaldía.
- Coordinar distritalmente los temas relacionados con la plataforma TIC
- Asesorar y apoyar a la Alcaldía Distrital en la formulación y adopción de las políticas y estrategias TIC.
- Diseñar y elaborar con las demás dependencias de la Alcaldía Distrital y las entidades descentralizadas los planes TIC
- Implementar y desarrollar los planes TIC del Distrito y realizar su seguimiento y evaluación.

- Coadyuvar en la formulación y adopción de las políticas de administración, seguridad y control necesarias para garantizar la eficacia, eficiencia y confiabilidad de los recursos TIC del Distrito.
- Coordinar la planeación para el uso y evaluación de los sistemas de información Distrital.
- Responder por el adecuado mantenimiento preventivo y correctivo de la plataforma tecnológica del Distrito.
- Prestar el servicio de soporte técnico de hardware y software que requieran las dependencias del Distrito.
- Definir los lineamientos para cumplir con los estándares de seguridad, privacidad, calidad y oportunidad de la información de la Alcaldía y con interoperabilidad de los sistemas que la soportan, así como con el intercambio permanente de información acorde con los lineamientos del orden nacional.
- Formular los lineamientos y procesos de tecnología de la Alcaldía en materia de software, hardware, redes y telecomunicaciones acorde con los parámetros gubernamentales para su adquisición, operación y mantenimiento en pro de cumplir los objetivos de la Alcaldía.
- Formular, coordinar y hacer seguimiento al plan estratégico distrital en materia de gestión de información y de la gestión de TIC en el marco de los lineamientos del orden nacional y territorial cuando corresponda.
- Diseñar estrategias, instrumentos y herramientas con aplicación de tecnologías de la información para brindar de manera constante y permanente un buen servicio al ciudadano.

- Promover la integración, la articulación y la coordinación entre los programas, proyectos y actividades de la Alcaldía con las estrategias de otros entes descentralizados, instituciones públicas y del sector privado destinadas a la gestión de los recursos de Tecnología de la Información.
- Generar mecanismos de colaboración y transferencia de conocimiento con universidades, empresas y demás instancias de tal manera que se permeen los servicios que presta la Alcaldía.
- Planear, organizar, dirigir y controlar la arquitectura tecnológica de la Alcaldía y su desarrollo, con el fin de brindar soluciones óptimas e integrales, basadas en la investigación e innovación.
- Dirigir y controlar la generación de información interna y externa para satisfacer la necesidad de información de la comunidad, los entes externos y la organización, para facilitar la toma de decisiones.
- Planear, organizar y controlar en conjunto la Secretaría General la Gestión Documental de la Administración Distrital, con el fin de administrar, conservar y custodiar los archivos y la memoria institucional digital, priorizando el programa de “Cero Papel”.
- Definir lineamientos estratégicos, políticas y estándares que dirijan y orienten el desarrollo tecnológico, las telecomunicaciones, la seguridad informática y la salvaguarda de la información generada y utilizada para la gestión.
- Establecer mecanismos de cooperación en materia informática para proyectos interinstitucionales.
- Controlar la adquisición en materia de hardware y software informático y de telecomunicaciones, tanto en el nivel central como en las entidades descentralizadas.

- Establecer los parámetros de prestación de los servicios informáticos en las medidas de nivel de atención, nivel de respuesta y disponibilidad.
- Gestionar la infraestructura TIC para garantizar la continuidad y disponibilidad de las tecnologías informáticas.
- Velar por el cumplimiento de los estándares de seguridad, privacidad, calidad y oportunidad de la información de la Alcaldía y por la interoperabilidad de los sistemas que la soportan, así como por el intercambio permanente de información acorde con los lineamientos del orden nacional.
- Garantizar el cumplimiento de los lineamientos y procesos de gestión de información de la Alcaldía en materia de software, hardware, redes y telecomunicaciones, de acuerdo con los parámetros gubernamentales para su adquisición, operación y mantenimiento, en pro de cumplir con los objetivos distritales.
- Desarrollar y aplicar los instrumentos para medir la ejecución de las estrategias y prácticas que soporten la gestión de la información y la gestión de TI en beneficio de la prestación efectiva de sus servicios.
- Identificar las dificultades en la implementación de estándares y buenas prácticas y para el cumplimiento de los principios de la información estatal.
- Establecer herramientas de seguimiento y evaluación de los proyectos de TI implementados por la Alcaldía.
- Coordinar con la Dirección Distrital de Contratación la realización de los contratos necesarios para obtener los bienes y servicios requeridos y ejercer la supervisión técnica de los mismos.

- Implementar y ejecutar las políticas y directrices que establezca la Secretaria General, en materia de gestión de trámites, procedimientos administrativos, peticiones, quejas, reclamos y sugerencias.
- Implementar, mantener y mejorar el Sistema Integral de Gestión para los procesos que dirige o participa, de acuerdo con las directrices definidas por la Alcaldía.
- Las demás funciones asignadas que correspondan a la naturaleza de la dependencia, fijadas por la Ley, los Acuerdos, los Estatutos y los Reglamentos.

La estrategia de la Dirección TIC de la Alcaldía Distrital de Santa Marta se encuentra soportada en los siguientes parámetros, aunque cabe resaltar que no todos se encuentran documentados:

Disponibilidad: Se cuenta con proveedores idóneos y que brindan un respaldo oportuno, los SLA's se encuentran definidos.

Operación Continua: La Dirección TIC de la Alcaldía de Santa Marta ha optado en lo posible por la implementación en la nube de los nuevos sistemas de información de manera que sea más fácil la gestión de la operación y se garantice operatividad 24/7 ante la insuficiente infraestructura física y falta de personal de planta.

Los sistemas de información que ya se encuentran implementados en sitio y que no pueden ser migrados a la nube, así como los servidores que los soportan han sido virtualizados, se ha potencializado la infraestructura del datacenter central y se ha implementado un sistema de abastecimiento de energía híbrido alternante que usa como fuente de alimentación energía solar, baterías y fluido eléctrico normal dando prioridad de uso en el mismo orden en que se mencionaron.

De esta manera se garantiza que los servicios de carácter prioritario se encuentren soportados continuamente y no presenten interrupciones.

El proceso para garantizar la operación se encuentra documentado en el Plan de Contingencia Dirección TIC Alcaldía de Santa Marta 2016 – 2019.

Soporte: Existe un área específica con personal asignado para este fin en la Dirección TIC de la Alcaldía de Santa Marta el cual brinda soporte a sistemas de información, hardware y redes, esta área gestiona los requerimientos de los usuarios.

El área cuenta con cronogramas, formatos y procesos documentados para el mantenimiento de equipos e impresoras.

Existe además un centro de servicios que canaliza y categoriza los incidentes reportados por los usuarios a través de un software de Mesa de ayuda y brinda 3 canales posibles de atención (web, teléfono y WhatsApp).

El soporte se brinda remotamente y en sitio.

La gestión del soporte se encuentra soportado en el software denominado HelpDesk, el cual está basado en el marco de referencia ITIL, se encuentran implementadas la categorización de los incidentes por áreas, por tema y por línea de soporte, se establecieron niveles de servicio y se encuentra implementada la documentación de casos conocidos, todo esto como parte del compendio de mejores prácticas que brinda el marco ITIL.

No obstante, por tratarse de un desarrollo de la Dirección TIC y por carencia de personal de planta para el mantenimiento adaptativo del software algunas buenas prácticas como la base de datos de conocimiento no han podido ser implementadas.

La dirección TIC como se mencionó anteriormente por falta de infraestructura y personal de planta disponible se ha visto en la necesidad de tercerizar la administración de servidores que soportan las nuevas implementaciones.

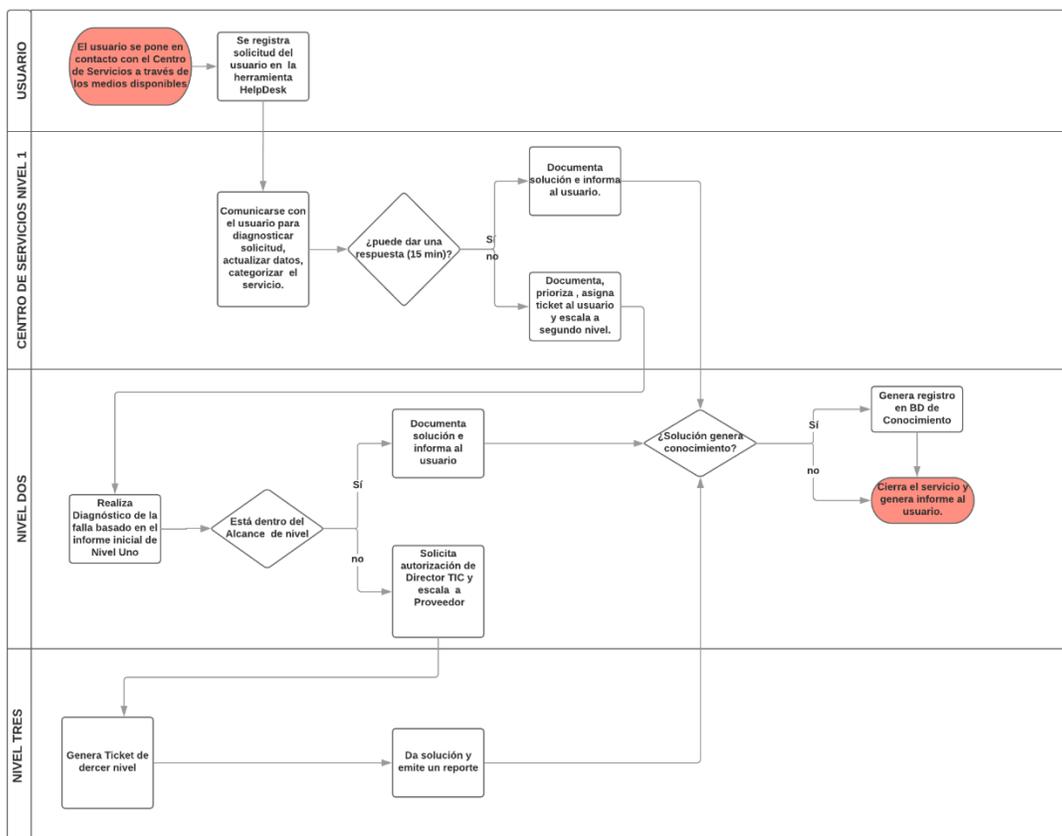


Ilustración 3-Ciclo de Vida del servicio Dirección TIC Alcaldía Distrital de Santa Marta

5.4.2 ADMINISTRACIÓN DE SISTEMAS DE INFORMACIÓN

La Dirección TIC de la Alcaldía Distrital de Santa Marta es quien administra y brinda soporte de primer y segundo nivel de los sistemas de información institucionales contando con uno o varios líderes operativos al interior de cada dependencia y siendo quien gestiona el soporte de tercer nivel con el proveedor final.

Los sistemas de información se encuentran alojados en servidores virtualizados en el datacenter principal de la Alcaldía Distrital de Santa Marta y los más recientes se encuentran alojados en la nube.

Cada uno de los sistemas de información y bases de datos de los mismos cuenta con 3 ambientes, productivo, desarrollo y pruebas lo que brinda mayor seguridad y la posibilidad de gestionar los cambios de manera más segura.

5.4.3 INFRAESTRUCTURA

La Dirección TIC de la Alcaldía Distrital de Santa Marta cuenta con la infraestructura tecnológica necesaria para brindar conexión a todos los usuarios ubicados en las distintas sedes, además de esto dispone de infraestructura necesaria para dar soporte a los sistemas de información y sus bases de datos.

Servidores: Describe la infraestructura necesaria para alojar los sistemas de información y plataformas derivadas los cuales pueden ser físicos o virtuales.

Tabla 2-Servidores datacenter principal Alcaldía Distrital de Santa Marta

SERVIDOR/TIPO	SERVICIO O SISTEMA DE INFORMACIÓN QUE SOPORTA
Servidor/Físico	Software de gestión de incidentes HELPDESK
Servidor/Físico	Software de gestión de inventario tecnológico SIMA
Servidor/Virtual	Sistema de Gestión Documental SGDEA
Servidor/Virtual	Sistema de Resolución de Nombres de Dominio DNS
Servidor/Virtual	Sistema de Información Administrativo y Financiero PCT

La tabla anterior describe los servidores que se encuentran alojados en el datacenter principal de la Alcaldía Distrital de Santa Marta.

Tabla 3-Servidores en la Web Alcaldía Distrital de Santa Marta

SERVIDOR/TIPO	SERVICIO O SISTEMA DE INFORMACIÓN QUE SOPORTA
Servidor/Web	Sistema de Información de Recaudo y Tributos SITIAPP
Servidor/Web	Sistema de información de apoyo a la gestión contable JSP7
Servidor/Web	Sistema de Información de Recursos Humanos HUMANO
Servidor/Web	Sistema de Información para la Gestión del Gobierno SIGOB
Servidor/Web	Sistema de Información de Atención al Ciudadano SIAC
Servidor/Web	Página Web del distrito

Hardware: A continuación, se describe el hardware con el que cuenta la Alcaldía Distrital de Santa Marta a nivel de infraestructura.

Tabla 4-Hardware datacenter principal Alcaldía Distrital de Santa Marta

HARDWARE	DESCRIPCIÓN	CANTIDAD
Servidor físico	HP 360 Gen 10	1
Servidor Físico	HP X3650	
Unidad de almacenamiento	HPS ALMACENAMIENTO SAN MSA 1040 2 PUERTOS FC DC LFF	1
Unidad de almacenamiento	HPS CHASIS ALMACENAMIENTO HP MSA 1040 2-Port 1G iSCSI DC SFF	1
Router	Mikrotik CloreRouter ccr1036-12g-4s	1
Switch	Switch CRS226-24G-2S+RM	1

Software: A continuación, se detalla el software con el que cuenta la Alcaldía Distrital de Santa Marta a nivel de servidores.

Tabla 5-Software Alcaldía Distrital de Santa Marta

SOFTWARE	CANTIDAD
LICENCIA VMWARE VSPHERE ESXi ESSENTIALPLUS	1
Licencia Windows Server Versión Datacenter	28
Licencia SQL Server	1

Redes: La Dirección TIC de la Alcaldía Distrital de Santa Marta es la encargada de la gestión del servicio de red de la institución en cada una de sus dependencias.

La Alcaldía Distrital de Santa Marta cuenta con una infraestructura de red para brindar conectividad a cada una de las sedes además del servicio de internet.

La Alcaldía Distrital de Santa Marta y cada una de sus sedes cuenta con cableado estructurado categoría 6 y 6a normalizado que brinda los servicios de datos y telefonía IP.

Para la conectividad el proveedor del servicio de internet y canal dedicado provee los equipos activos de borde de cada sede, los equipos activos de comunicación y distribución son propiedad de la Alcaldía Distrital de Santa Marta.

Actualmente no se cuenta con un inventario formal de equipos de comunicación activos por sede.

La Alcaldía Distrital de Santa Marta además de la conexión por cableado estructurado brinda conexión inalámbrica para empleados y visitantes a través de Acces Point dispuestos en cada una de las sedes y dependencias.

Se dispone de un canal de internet dedicado de 125 Mbps contratado con el operador DIALNET de Colombia SAS el cual brinda además el servicio de planta virtual de telefonía IP el cual se distribuye a través de la red de cableado estructurado.

Las dependencias internas de encuentran interconectadas cada una a través de un Backbone de fibra óptica y redundancia en UTP cat 6 que parte del equipo de borde o router principal, cada una de las sedes externas se encuentra conectada a través de un canal dedicado que suministra el mismo proveedor de internet.

La red se encuentra segmentada por IP's y no se cuenta con un canal de contingencia de internet.

Tabla 6-Canales por dependencias

DEPENDENCIA	SEGMENTO	EQUIPOS ACTIVOS	ANCHO CANAL
Switch Rack Principal	172.16.0.255	24	125 Mbps
Hacienda	172.16.0.255	17	125 Mbps
Despacho y jurídica	172.16.0.255	21	125 Mbps
Secretaría General y Prensa	172.16.0.255	10	125 Mbps
Recursos Humanos	172.16.0.255	5	125 Mbps
Adulto Mayor y Discapacidad	172.16.0.255	4	125 Mbps
Hacienda 2	172.16.0.255	11	125 Mbps
TIC y logística	172.16.0.255	13	125 Mbps
Sec. Planeación	172.16.1.255	15	10Mbps
Sec. Salud	172.16.3.255	37	10 Mbps
Sec. Educación	172.16.4.255	39	10Mbps
Sec. Movilidad	172.16.2.255	14	10 Mbps
Sec. Gobierno	172.16.8.255	8	20 Mbps
Sec. Desarrollo Económico	172.16.32.255	5	20 Mbps
Orden Público	172.16.12.255	4	20 Mbps
Sec. Turismo	172.16.9.255	5	20 Mbps
Infraestructura	172.16.10.255	6	20 Mbps
Alta concejería para la paz	172.16.7.255	3	20 Mbps
Participación comunitaria	172.16.11.255	4	20 Mbps
Sisbén	172.16.6.255	6	5 mbps
Casa de Justicia	172.16.5.255	16	5 Mbps
CRAV	172.16.17.255	4	20 mbps
Secretaría de Seguridad y Convivencia		6	5 Mbps
Sec. Cultura	172.16.57.255	17	20 Mbps

5.5 GESTIÓN DE INFORMACIÓN

Se logró la implementación del Sistema de Gestión Documental para el cual se definieron las Tablas de Retención Documental las cuales permiten conocer los documentos que se generan al interior de cada dependencia.

Se cuenta con flujos de información estándar documentados por dependencia, sin embargo, se hace necesario definir los flujos específicos para cada dependencia e integrarlos en la plataforma de gestión documental, no se cuenta con un Gobierno de Datos definido ni con un Plan de Calidad de Datos.

Se hace necesario definir un modelo de gobierno de arquitectura de la información.

5.6 GOBIERNO DE T.I

5.6.1 ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL FUNCIONARIOS

La Dirección TIC de la Alcaldía Distrital de Santa Marta actualmente cuenta con la siguiente estructura organizacional.

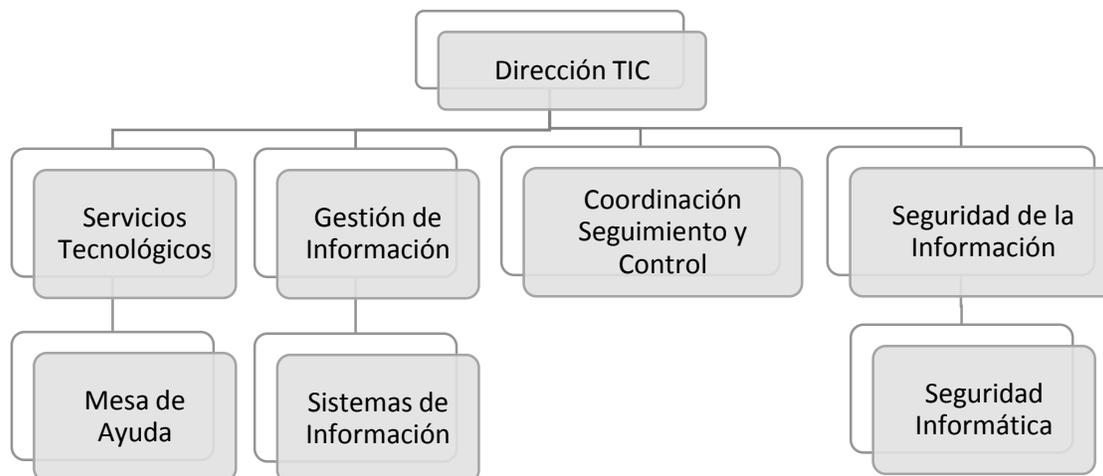


Ilustración 4-Organigrama Dirección TIC

Tabla 7-Funcionarios por Área Dirección TIC

ÁREA	CARGOS
Coordinación de Servicios Tecnológicos	Técnico Operativo
Coordinación Sistemas de Información	Profesional Universitario, Técnico Universitario
Coordinación Gestión de Información	Profesional Universitario
Gestión TIC	Jefe Oficina TIC
Coordinación de Seguridad Informática	Profesional Universitario, Técnico Operativo

La Dirección TIC de la Alcaldía Distrital de Santa Marta contaba a diciembre de 2019 con 19 personas distribuidas entre personal de planta y contratistas por prestación de servicios, 63% en modalidad de prestación de servicios y un 37% en modalidad de planta.

Esta situación supone un riesgo para la continuidad de la operación y los servicios toda vez que los contratos no siempre se pueden renovar con la prontitud que se necesita.

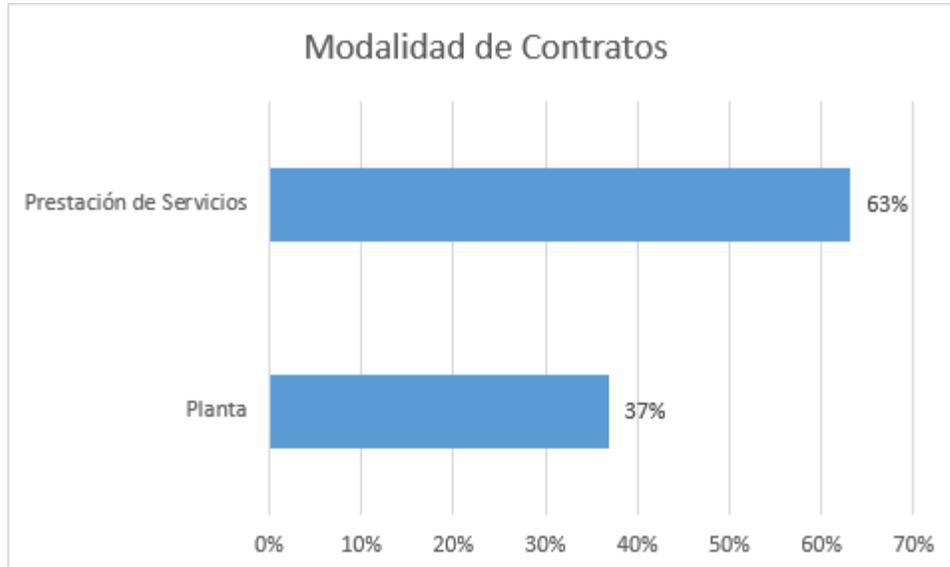


Ilustración 5-modalidad de contratos en la dirección TIC

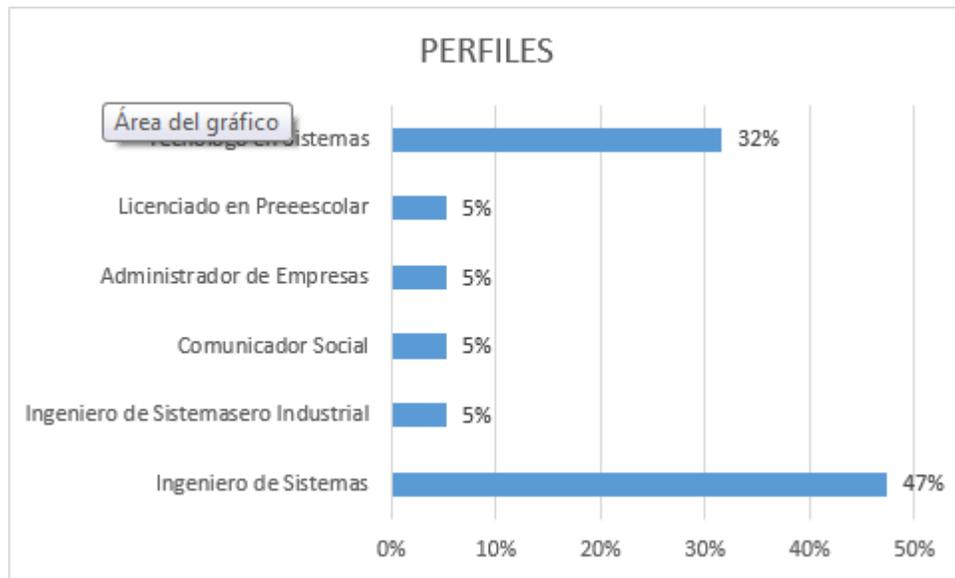


Ilustración 6-Perfiles Dirección TIC Alcaldía de Santa Marta

El gráfico Anterior detalla los perfiles de la Dirección TIC de la Alcaldía Distrital de Santa Marta donde se observa que el perfil predominante es el de Ingeniero de Sistemas.

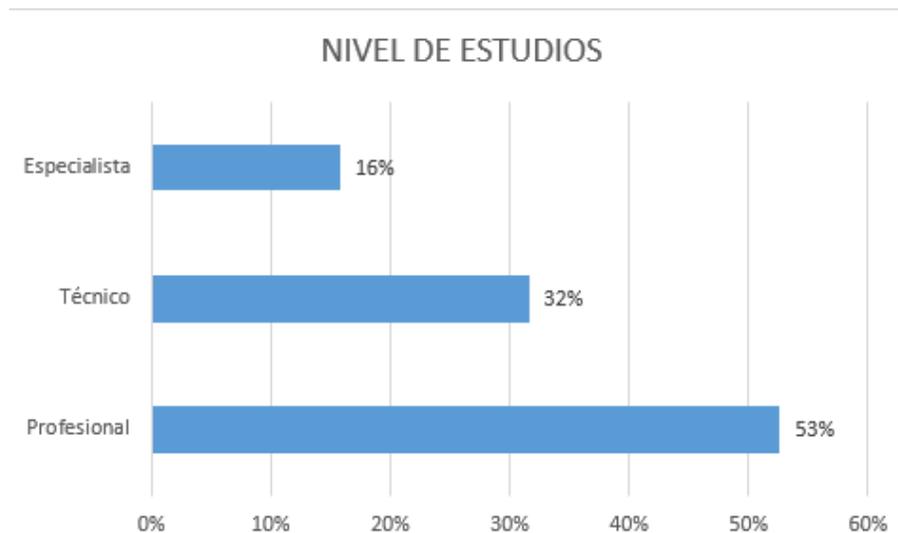


Ilustración 7-Nivel de Estudios Dirección TIC

El nivel de estudios predominante en la Dirección TIC de la Alcaldía Distrital de Santa Marta es el nivel profesional seguido del nivel Técnico y solo 3 en nivel de Especialista.

6. ENTENDIMIENTO ESTRATÉGICO

El Plan Estratégico de Tecnologías de la Información permite generara valor a través del fortalecimiento de la estrategia de Gobierno en Línea y la optimización de los procesos.

6.1 MODELO OPERATIVO

La Alcaldía Distrital de Santa Marta implementa un modelo de operación por procesos que permite la sinergia entre las dependencias bajo una visión sistémica. Este modelo está formado por 25 procesos organizados en 4 macroprocesos: Estratégico, Misional, Apoyo y Evaluación.

Proceso Gestión TIC del Macroproceso de apoyo brinda apoyo técnico y logístico a la infraestructura informática garantizando de manera oportuna, eficaz y transparente su disponibilidad, facilidad de uso y acceso.

6.2 ALINEACIÓN DE TI CON LOS PROCESOS

Tabla 8-Alineación de TI con los Procesos

PROCESO	SERVICIO
Planeación Institucional y Direccionamiento Estratégico	SIGOB
Gestión de las Comunicaciones	No Soportado
Gestión del Capital Humano	Humano
Gestión de Atención al Ciudadano	PQRSD
Sistemas Integrados de Gestión	No Soportado
Gestión de Promoción Social	No Soportado
Gestión de Gobierno y Participación Ciudadana	SIAC
Gestión para el Desarrollo Económico	No Soportado
Gestión de Finanzas Públicas	Sistema SITIAPP
Gestión para la Movilidad Multimodal	No Soportado
Gestión de Infraestructura	No Soportado
Gestión Agropecuaria	No Soportado

Gestión del Riesgo y Cambio Climático	No Soportado
Gestión de Hábitat	No Soportado
Gestión de Seguridad y Convivencia	ODSC Observatorio de Seguridad y Convivencia
Gestión de Cultura	No Soportado
Gestión de Salud	SISALUD
Educación	No Soportado
Gestión Administrativa	JSP7
Gestión Disciplinaria	No Soportado
Gestión Jurídica	No Soportado
Gestión Contractual	JSP7
Gestión TIC	HELPDESK
Gestión Documental	SGDEA
Control y Mejora	No Soportado

De los 25 procesos definidos en la Alcaldía de Santa Marta solo 11 de los procesos se encuentran soportados en Sistemas de Información.

7. MODELO DE GESTIÓN TI

Un modelo efectivo de gestión de la Alcaldía Distrital de Santa Marta debe estar alineado con la estrategia institucional, así como la de su entorno, debe ser un modelo que aporte valor a la comunidad y la institucionalidad.

En este mismo sentido la tecnología debe apoyar y apalancar todos los procesos de la Alcaldía Distrital de Santa Marta.

7.1 ESTRATEGIA DE TI

La estrategia TI de la Alcaldía Distrital de Santa Marta debe generar valor estratégico para la institución, garantizando la consecución de sus objetivos estratégicos, pero también debe generar valor para el sector.

La estrategia además debe estar enmarcada en los principios del modelo de gestión IT+4.

7.1.1 OBJETIVOS ESTRATEGICOS DE TI

- Formar ciudadanos digitales mediante el uso de auto servicio digital (pago de impuestos, descarga de documentos, trámites en línea, etc).
- Implementar sistemas de inteligencia de negocios que permitan tener funcionarios más eficientes mejorando los procesos de toma de decisiones informadas.
- Optimizar los procesos a través del uso de sistemas de información 100% integrados que garanticen transparencia mediante integridad y unicidad de los datos (por ejemplo, recaudo Vs. Presupuesto).
- Priorizar la adquisición de tecnologías amigables con el medio ambiente (energías limpias, gestión documental digital, servicios en la nube).

7.1.2 ALINEACIÓN DE LA ESTRATEGIA TI CON EL PLAN SECTORIAL Y TERRITORIAL

Desarrollo de proyectos que busquen el fortalecimiento de la infraestructura institucional de manera que permitan soportar de mejor manera los servicios que se ofrecen a los usuarios internos y externos.

Definir y documentar los servicios que se ofrecen a los usuarios internos y externos de manera que se puedan gestionar de mejor forma y se puedan mejorar continuamente.

Implementar sistemas de información que soporten la gestión administrativa y los procesos de la Alcaldía Distrital de Santa Marta.

Fortalecer las competencias de los usuarios y la ciudadanía, así como facilitar mecanismos que permitan la auto gestión.

7.2 GOBIERNO DE T.I

Se definirá un modelo de gobierno TI que potencie:

- Definición y actualización de políticas.
- Definición de un modelo de gestión de proyectos que contemple gestión de cambios y adquisiciones.
- Definición del Plan de Gestión de Proveedores que permita su evaluación bajo parámetros medibles y cuantificables.
- Definición de ANS para la prestación de servicios internos e implementación de mejores prácticas del sector.
- Definir un modelo de apropiación y transferencia de conocimiento que permita que los activos de información de la institución no dependan de personas, sino que se sustenten en procesos y procedimientos bien definidos.

7.2.1 CADENA DE VALOR TI



Ilustración 8-Cadena de Valor TI

7.2.2 INDICADORES Y RIESGOS

Los indicadores están definidos en la cadena de valor para los productos sobre los cuales se enmarcan los diferentes proyectos de tecnología para el período 2020-1.

Tabla 9-Indicadores por Proyecto

PROYECTO/PROGRAMAS (SIGOB)	INDICADOR
Diseñar y construir herramientas digitales que les permitan tanto a los agricultores y a los vendedores en el mercado público la integración de información para una óptima	Herramientas digitales para la integración de información para una óptima compra y venta de productos en el mercado público implementada

<p>Ejecutar un programa de modernización del hardware en el Distrito para usos de las dependencias y oficinas</p>	<p>Equipos de cómputo adquiridos en el cuatrienio</p>
<p>Implementar sistemas de información, integrados con reportes de los ciudadanos, que permitan el seguimiento y control a sitios de interés de salud pública</p>	<p>Sistema de información implementado</p>
<p>Zonas WiFi en espacios públicos</p>	<p>Espacios públicos con WiFi gratuito implementadas</p>
<p>Aumentar el número de trámites disponibles para los ciudadanos a través de canales digitales</p>	<p>Trámites en línea aumentados</p>

La Dirección TIC de la Alcaldía Distrital de Santa Marta deberá definir el Mapa de Riesgos y el Plan de Manejo de Riesgos para cada proyecto a implementar.

7.3 GESTIÓN DE LA INFORMACIÓN

Calidad de Datos: Se propone implementar la guía técnica de MINTIC Ciclo de vida del dato a la información procesada en la Dirección TIC de la Alcaldía Distrital de Santa Marta.

Esta guía permite determinar en qué puntos es necesario aplicar la Gestión de la Calidad de los datos y la información.

7.3.1 HERRAMIENTAS DE ANÁLISIS

Para apoyar el proceso de toma de decisiones basado en la información que se extrae desde las fuentes de información se plantea la implementación de sistemas de inteligencia de negocios.

7.3.2 ARQUITECTURA DE INFORMACIÓN

Se plantea la implementación de los procesos de arquitectura empresarial que permitan definir una arquitectura de información.

7.4 SISTEMAS DE INFORMACIÓN

7.4.1 ARQUITECTURA DE SISTEMAS DE INFORMACIÓN

Se debe plantear la implementación de una arquitectura de sistemas de información que organice los sistemas de acuerdo a su categoría: misional, apoyo, servicios de información digitales y de direccionamiento estratégico.

Para cada sistema de información se debe indicar la categoría de información que produce, el tipo de intervención que se debe realizar (crear, mantener, mejorar, eliminar) y las acciones que se deben realizar.

También es necesario diagramar y describir el proceso de desarrollo y mantenimiento de sistemas de información que se seguirá.

7.5 SERVICIOS TECNOLÓGICOS

Se considerarán los siguientes criterios de calidad para la infraestructura tecnológica de la Alcaldía Distrital de Santa Marta:

Alta Disponibilidad

Se plantea la implementación de alta disponibilidad en cuanto a conectividad, contando con enlaces de fibra óptica redundantes hacia Internet y hacia la red de Datos, de la misma forma se plantea la implementación de una solución espejo en stand by que replique la información y entre en funcionamiento cuando se presente una caída del servicio.

Esto sumado a la iniciativa ya implementada de servidores en la nube y suministro eléctrico a través de inversores híbridos que combinan la utilización de energía solar, baterías y fluido eléctrico del proveedor local.

Recuperación de Desastres

Se plantea la migración gradual hacia la nube de los sistemas de información, así como la implementación de un sistema de copias de respaldo para los sistemas actuales.

Con esto además se reduce el riesgo operativo.

7.5.1 MESA DE AYUDA

Asignación de Urgencias e Impactos

IMPACTO	CRITERIO
Bajo	Un solo usuario afectado en uno o más servicios.
Medio	Un solo usuario afectado en la totalidad de servicios.
Alto	Varios usuarios afectados en uno o más servicios.
Crítico	Varios usuarios afectados en uno o más servicios y/o afectación de alguna función crítica del negocio.

Ilustración 9-Asignación de Urgencias Mesa de Ayuda

Definición de la Urgencia

URGENCIA	CRITERIO
Bajo	El servicio de TI debe atenderse en un tiempo menor de XX horas.
Medio	El servicio de TI debe atenderse en un tiempo menor de XX horas.
Alto	El servicio de TI debe atenderse en un tiempo menor de XX horas.

Ilustración 10-Definición de la Urgencia Mesa de Ayuda

Matriz de Prioridades

		IMPACTO			
		Crítico	Alto	Medio	Bajo
URGENCIA	Alto	1	1	2	2
	Medio	1	2	2	3
	Bajo	2	3	3	3

Ilustración 11-Matriz de Prioridades Mesa de Ayuda

Niveles de Administración de Incidentes

Nivel Uno

- Coordinador de Mesa de Ayuda
- Agente de Centro de Servicios

Nivel Dos

- Coordinador de Redes.
- Coordinador de Proyectos.
- Director TIC.

Nivel Tres

- Analista del Proveedor
- Mesa de Servicios del Proveedor

7.5.2 INFRAESTRUCTURA

Se plantea la implementación de un datacenter espejo y la implementación de un sistema de copias de respaldo para la infraestructura existente.

7.5.3 SEGURIDAD

Se plantea la implementación de una infraestructura de seguridad perimetral en alta disponibilidad activo-activo que incluya servicios de VPN para la conexión de usuarios externos y antivirus con consola en la nube.

7.5.4 CONECTIVIDAD

Se plantea la implementación de VLAN's por dependencias, directorio activo y la implementación de protocolos de aislamiento de LOOPS.

7.6 USO Y APROPIACIÓN

Se implementará una estrategia de reinducción de usuarios en el uso de los sistemas de información y herramientas, así como de la apropiación y utilización de los servicios que presta la Dirección TIC de la Alcaldía Distrital de Santa Marta tales como, Mesa de Ayuda y Correo Institucional.

Paralelo a esto se realizarán capacitaciones y evaluaciones sobre la apropiación de la Política de Seguridad de la Información.

Para esta implementación se dispondrá de medios como las carteleras, correo electrónico, mesa de ayuda y página web institucional.

8. MODELO DE PLANEACION TI

8.1 PLAN MAESTRO O MAPA DE RUTA

Se adjunta plan de Acción donde se detallan proyectos estratégicos, productos, indicadores y financiación.

PROYECTO/PROGRAMAS (SIGOB)	INDICADOR	ACTIVIDADES/ EVENTOS (SIGOB)	SECRETARIA, DEPENDENCIA, RESPONSABLE.
NOMBRE DE LA META (APARECE EN EL SIGOB) O NOMBRE DEL PROYECTO A DESARROLLAR	COMO SE MEDIRA SU CUMPLIMIENTO (APARECE EN EL SIGOB) PLAN DE DESARROLLO.	ACCION PARA DAR CUMPLIMIENTO AL PROYECTO. EN SIGOB TAMBIEN SE ENCUENTRAN COMO EVENTOS.	DIRECCIÓN TIC
Desarrollar un programa de utilización de software legal	programa de utilización de software legal	Inventario de Software adquirido por la Alcaldía de Santa Marta.	DIRECCIÓN TIC

	realizado en el cuatrienio	Implementación de medidas correctivas	
		Elaboración de la política de uso e instalación de software en la Alcaldía de Santa Marta.	
		Socialización e implementación de la política de uso de Software legal.	
		Implementación de Active Directory.	
Zonas WiFi en espacios públicos	Espacios públicos con WiFi gratuito implementadas	Identificación y Priorización de Zonas a implementar.	DIRECCIÓN TIC
		Selección de Proveedor de servicio.	
		Implementación y Operación de Zonas WIFI.	
Aumentar el número de trámites disponibles para los ciudadanos a través de canales digitales	Trámites en línea aumentados	Levantamiento de hoja de vida de trámites a implementar.	DIRECCIÓN TIC
		Diseño y desarrollo de portal web de trámites de la Alcaldía Distrital de Santa Marta.	
		Realización de mantenimiento adaptativo para el Software de Atención al Ciudadano (SIAC) incluyendo nuevos reportes y adaptaciones aplicables a los centros de gobierno abierto.	
		Implementación de portal de trámites.	
ejecutar un programa de modernización del hardware en el distrito para usos de las dependencias y oficinas de la Alcaldía Distrital de Santa Marta	Programa de modernización de hardware en el Distrito para usos de las dependencias y oficinas ejecutado.	Elaboración de diagnóstico y priorización de las necesidades de hardware en las distintas dependencias.	DIRECCIÓN TIC
		Adquisición, configuración e instalación de equipos.	
Implementar sistemas de información, integrados con reportes de los ciudadanos, que permitan el seguimiento y	Sistema de información implementado	Definición de caso de negocio.	DIRECCIÓN TIC
		Conformar comité técnico interdisciplinario.	

control a eventos de interés de salud pública		Documentar roles, procesos, procedimientos y rutas de atención.	
		Identificación y priorización de eventos en salud pública a evaluar.	
		Implementación de aplicación para reporte de eventos de interés en salud pública.	
		Implementación de PQRSD para la Secretaría de Salud del Distrito.	
		Lanzamiento de la aplicación para reporte de eventos en salud pública.	
Dotar en un 75% los bienes patrimoniales de elementos tecnológicos que permitan su reconocimiento	Bienes patrimoniales con elementos tecnológicos implementados	Realizar inventario de bienes patrimoniales a incluir en el proyecto. Diseño y desarrollo de APP de realidad aumentada. Lanzamiento de la APP.	DIRECCIÓN TIC
Sistema inteligente de urgencias médicas	Sistema Implementado	Implementación Pruebas Capacitación	SECRETARÍA DE SALUD CON APOYO TÉCNICO DE LA DIRECCIÓN TIC.

CONTROL DE CAMBIOS Y VERSIONES		
VERSIÓN	FECHA DE APROBACIÓN	RAZÓN DE LA MODIFICACIÓN
1	30/01/2019	Se crea el documento conforme con la estructura establecida en la Guía G.ES.06 Guía "Cómo Estructurar el Plan Estratégico de Tecnologías de la Información - PETI "
2	30/1/2020	Se realiza actualización del PETI con respecto a los proyectos ejecutados durante la vigencia 2016 – 2019.

Proyectó:	Álvaro Castillo Bolaño Director TIC	
Revisó:	Álvaro Castillo Bolaño Director TIC	

