

INSTITUTO MUNICIPAL DE CUNTURA Y TURISMO DE TENJO (IMCTT)

PLAN ESTRATEGICO DE TECNOLOGIAS DE LA INFORMACION Y LAS COMUNICACIONES (PETIC)

2024 – 2027

Instituto Municipal de Cultura y Turismo de Tenjo
www.tenjoculturayturismo.gov.co
Centro Cultural de y de Convenciones de Tenjo, Km 1 Vía, La Punta
Celular: 300 727 4898 / 300 727 8700

1. INTRODUCCION 4
1.1. Objetivo General: 5
1.2. Objetivos específicos: 6
2. ALCANCE 7
3. MARCO NORMATIVO 8
4. MISION Y VISION DE TECNOLOGIAS DE LA INFORMACION Y LAS COMUNICACIONES 11
4.1. Misión: 11
4.2. Visión: 11
5. RUPTURAS ESTRATEGICAS (PRICIPIOS DE TRANSFORMACION DIGITAL) 12
6. ANALISIS DE LA SITUACION ACTUAL 13
6.1. Estrategia de TIC 13
6.2. Entorno 14
6.3. Políticas del área de TI 15
6.4. Uso y Apropiación de la tecnología 15
6.5. Sistemas de información 16
6.6. Servicios Tecnológico 17
7. ENTENDIMIENTO ESTRATEGICO 18
7.1. Necesidades de la información 18
7.2. Alineación de TI con los procesos 19
8. MODELO DE GESTION DE TI 20
8.1. Estrategia de TI 21
8.2. Alineación de la Estrategia de TI con el Plan Sectorial o Territorial 22
8.3. Alineación de la Estrategia de TI con la Estrategia de la Institución Publica 22
8.4. Gobierno de TI 23
8.5. Cadena de Valor de TI 24
8.6. Indicadores de Riesgos 24

8.7. Plan de implementación de Procesos 26
8.8. Gestión de la información 27
8.9. Servicios de soporte Técnico 27
8.10. Modelo de gestión de servicios tecnológicos 28
8.11. Criterios de Calidad y Procesos de Gestión de Servicios de TI 29
9. PLAN DE COMUNICACIONES DEL PETIC 32
9.1. Sensibilización PETIC 32

1. INTRODUCCION

El Instituto Municipal de Cultura y Turismo de Tenjo (IMCTT) tiene como objetivo fomentar la cultura y el turismo en el municipio de Tenjo, aprovechando los recursos turísticos y culturales que ha venido desarrollando a través de la historia, siendo un referente a nivel departamental de su amplia oferta cultural y turística, por medio de sus actividades y eventos.

Actualmente, el IMCTT se encuentra en un proceso de mejora continua adaptándose a la transformación digital para interactuar con la población, haciendo que las personas interactúen con la cultura y el turismo del municipio. Por esta razón, las TIC permite la relación activa y constante con el público, mejorando la eficiencia y productividad de los servicios ofrecidos.

El Plan Estratégico de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones (PETIC) del IMCTT define las estrategias de TIC en la entidad para el periodo 2027 – 2027. El PETIC está alineado con la estrategia general de IMCTT y tiene como objetivo apoyar el cumplimiento de los siguientes objetivos estratégicos:

- Promover la cultura y el turismo de Tenjo a través de la innovación y el uso de las TIC.
- Mejorar la eficiencia y la productividad de los procesos internos del IMCTT.
- Garantizar la seguridad de la información y la infraestructura de TI del IMCTT.

El PETIC se ha desarrollado en base a un análisis de la situación actual del IMCTT en materia de TIC, También se basa en la identificación de las oportunidades y retos que plantea la transformación digital dividiéndose en cuatro ejes estratégicos:

- Estrategia organizacional: centrándose en la alineación estratégica de TIC con la estrategia del IMCTT.
- Gestión de TI: centrándose en la gestión eficiente y eficaz de los recursos de TI del IMCTT.
- Infraestructura de TI: este eje se centra en el mantenimiento y actualización de la infraestructura tecnológica del IMCTT.
- Seguridad de la información: centrándose en la protección de la información y la infraestructura del IMCTT.

El PETIC se implementará a través de un conjunto de proyectos y programas que se desarrollaran durante el periodo de vigencia del plan. El seguimiento y evaluación del PETIC se realizará de forma periódica para garantizar su cumplimiento.

1.1. Objetivo General:

Establecer el Plan Estratégico de las Tecnologías de la Información y las comunicaciones PETIC como la guía fundamental para mantener la infraestructura te TIC en el IMCTT operativa y actualizada de manera organizada y sistemática,

buscando la mejora continua y la adaptación a la transformación digital de manera constante y adecuada.

1.2. Objetivos específicos:

- Recopilar información de diagnóstico de la infraestructura de TI con la que cuenta el IMCTT.
- Definir la misión y la visión de TIC alineado con la estrategia del IMCTT.
- Diagnosticar el estado de la infraestructura de TI del IMCTT.
- Crear estrategias para subsanar los hallazgos encontrados en las TIC del IMCTT.
- Sugerir iniciativas tecnológicas dentro de la organización con el objetivo de potenciar mejoras en diversas áreas, incluyendo la atención al usuario final.

2. ALCANCE

El Plan Estratégico de Tecnologías de la información y comunicaciones (PETIC) establece una visión a cuatro años, con revisiones periódicas y posibles modificaciones teniendo en cuenta los progresos alcanzados, ajustes normativos y actualizaciones en las TIC.

Este PETIC cuenta con el respaldo de la directora general, funcionarios y contratistas del Instituto, lo que facilitará el progreso de los proyectos, la asignación eficiente de recursos y el fortalecimiento de la capacidad de adopción de las iniciativas a desarrollar. Este respaldo se evidencia tanto en la elaboración del plan como en la integración de los procesos de Gestión TIC en el mapa de procesos de la entidad, elevando así la función de Tecnologías de la Información más allá del ámbito operativo.

Las iniciativas propuestas impactarán todos los procesos de la entidad, impulsándolos hacia una evolución gradual según su nivel de madurez y las capacidades organizacionales. Esto permitirá la implementación de mejores prácticas de gobierno TI, alineando políticas y metodologías con la estrategia global de la entidad. Además, se delineará la hoja de ruta de los servicios tecnológicos acorde con las necesidades organizacionales, implementando controles y prácticas eficientes. Esto abarcará desde la función de mesa de ayuda hasta la gestión de niveles de servicio y políticas de seguridad de la información.

En último término, el alcance del plan se enfoca en cumplir con las metas de Gobierno en Línea (GEL), Arquitectura TI Colombia, Ley de Archivo y demás normatividad aplicable a la

entidad. Reconociendo las limitaciones en términos de capacidad organizacional, recursos humanos y financieros disponibles, así como los tiempos de contratación y trámite de vigencias futuras, se considera que los proyectos de impacto directo en la misión de la entidad son limitados.

3. MARCO NORMATIVO

Marco Normativo	Año	Descripción
Decreto 620	2020	Por el cual se subroga el título 17 de la parte 2 del libro 2 del Decreto 1078 de 2015, para reglamentarse parcialmente los artículos 53, 54, 60, 61 Y 64 de la Ley 1437 de 2011, los literales e, j y literal a del parágrafo 2 del artículo 45 de la Ley 1753 de 2015, el numeral 3 del artículo 147 de la Ley 1955 de 2019, y el artículo 9 del Decreto 2106 de 2019, estableciendo los lineamientos generales en el uso y operación de los servicios ciudadanos digitales
Ley 1955	2019	Establece que las entidades del orden nacional deberán incluir en su plan de acción el componente de transformación digital, siguiendo los estándares que para tal efecto defina el Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones (MinTIC)

Decreto 2106	2019	Por el cual se dictan normas para simplificar, suprimir y reformar trámites, procesos y procedimientos innecesarios existentes en la administración pública Cap. II Transformación Digital Para Una Gestión Publica Efectiva
CONPES 3975	2019	Define la Política Nacional de Transformación Digital e Inteligencia Artificial, estableció una acción a cargo de la Dirección de Gobierno Digital para desarrollar los lineamientos para que las entidades públicas del orden nacional elaboren sus planes de transformación digital con el fin de que puedan enfocar sus esfuerzos en este tema.
Circular 02	2019	Con el propósito de avanzar en la transformación digital del Estado e impactar positivamente la calidad de vida de los ciudadanos generando valor público en cada una de las interacciones digitales entre ciudadano y Estado y mejorar la provisión de servicios digitales de confianza y calidad.
Decreto 1008	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, Decreto Único Reglamentario del sector de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones.

Ley 1581	2017	La cual se dictan disposiciones generales para la Protección de Datos Personales
Decreto 415	2016	Por el cual se adiciona el Decreto Único Reglamentario del sector de la Función pública, Decreto Número 1083 de 2015, en lo relacionado con la definición de os lineamientos para el fortalecimiento institucional en materia de tecnologías de la información y las comunicaciones
Decreto 2573	2014	Por el cual se establecen los lineamientos generales de la estrategia de Gobierno en Línea (GEL), se reglamenta parcialmente la Ley 1341 de 2009 y se dictan otras disposiciones
Decreto 3816	2013	Por el cual se crea la Comisión Intersectorial de Políticas y de Gestión de la Información para la Administración Pública.

4. MISION Y VISION DE TECNOLOGIAS DE LA INFORMACION Y LAS COMUNICACIONES

4.1. Misión:

Impulsar la transformación digital y fortalecer la gestión integral de la información y la comunicación para potenciar la promoción de la cultura y el turismo en el municipio de Tenjo. Nuestra misión es garantizar la eficiencia de los procesos internos, mejorar la interacción con la comunidad y salvaguardar la seguridad de la información, contribuyendo así a posicionar al Instituto como un referente destacado en el ámbito cultural y turístico a nivel departamental, mediante la aplicación de tecnologías innovadoras y estrategias alineadas con los objetivos institucionales y las necesidades de la comunidad local.

4.2. Visión:

Ser un impulsor clave de la modernización y eficiencia en la gestión cultural y turística de Tenjo. Buscamos consolidar un entorno tecnológico que optimice procesos internos, mejore la interacción con la comunidad y fortalezca la promoción cultural y turística. Nuestra visión es ser reconocidos como un departamento TIC ágil, centrado en las necesidades del Instituto y la comunidad, contribuyendo a posicionar a Tenjo como un destino cultural y turístico destacado en la región.

5. RUPTURAS ESTRATEGICAS (PRICIPIOS DE TRANSFORMACION DIGITAL)

- Impulsar el trabajo colaborativo por medio de las TIC.
- Fortalecer el liderazgo de la gobernanza tecnológica garantizando la adopción de buenas prácticas y estándares con el uso de las TIC.
- Proveer servicios tecnológicos eficientes, eficaces y confiables.
- Definir arquitecturas de infraestructura de TI que garanticen el objetivo principal del IMCTT.
- Fortalecer los procesos internos y externos para mejorar la precepción del IMCTT ante la comunidad.
- Garantizar el funcionamiento de los sistemas de información que soporten la estrategia principal del IMCTT.
- Priorizar la adopción la evaluación y adopción de las tecnologías necesarias para brindar un servicio adecuado a la comunidad por parte del IMCTT.

6. ANALISIS DE LA SITUACION ACTUAL

El análisis de la situación actual del Instituto Municipal de Cultura y Turismo de Tenjo cuenta con una versión inicial de PETIC en desarrollada para el periodo 2020 – 2023 en el se nota el enfoque en los seis dominios de la Arquitectura TI colombiana.

Igualmente se evidencia que el IMCTT ha presentado los informes a las entidades de control en los términos establecidos por la ley, incluyendo la información orientada a los avances de los procesos de las TIC, sirviendo para tomar las medidas necesarias en las actividades evaluadas.

6.1. Estrategia de TIC

En la estructura organizacional del IMCTT no cuenta con un departamento o funcionarios responsables para el desarrollo de las actividades propias de TIC, tales como el soporte y mantenimientos de quipos y software, administración de red y demás competencias necesarias para el desarrollo de las actividades del IMCTT que dependen de TIC.

Aun así, estas actividades son desarrolladas por medio de contratos de prestación de servicios, lo cual ha permitido que el IMCTT pueda desarrollar las actividades para realizar procesos de innovación y aprovechamiento de TIC para los requerimientos necesarios de la entidad.

Esto anterior, ha generado que el PETIC realice la creación de la misión y la visión del área y el proceso organizacional de su entorno, de tal manera que en esta versión de PETIC se realice actualización de este y sus componentes, alineando nuevamente el enfoque de TIC dentro del IMCTT, para poder trabajar en el propósito principal que esta entidad tiene con la comunidad.

6.2. Entorno

El IMCTT ha dirigido su esfuerzo administrativo y operativo en la creación y estructuración de servicios que brinden una mejor interacción de la entidad con la comunidad de manera clara, responsable y contextualizada, identificando las necesidades que tiene la comunidad para mejorar la experiencia de su proyecto de propuesta artística para la comunidad dentro de su labor social.

El Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones impulsa activamente la adopción de iniciativas de Gobierno en Línea (GEL) y de la Arquitectura TI Colombia. Esto se traduce en la formulación de políticas, la creación de espacios de capacitación, la realización de reuniones de seguimiento, y el ofrecimiento constante de apoyo a diversas entidades estatales. Este enfoque proporciona oportunidades significativas de mejora, especialmente en los ámbitos de Tecnologías de la Información para la Gestión, así como en la Seguridad y Privacidad de la Información.

Por otra parte, del Gobierno Abierto, permite brindar atención al ciudadano de calidad por medio de diversos canales. Esto busca generar buenos niveles de satisfacción en la comunidad ante los tramites y servicios que se ofrecen, permitiendo implementar servicios en diferentes canales de comunicación más amigables con los diferentes tipos de población con los que el IMCTT interactúa.

6.3. Políticas del área de TI

El IMCTT no cuenta con políticas de TI establecidas, pero, aun así, se cumplen con algunos criterios de acceso y control de equipos, seguridad en la red y acceso a internet.

De acuerdo con esta situación el IMCTT propone se encuentra adelantando una propuesta de seguridad en la información para su posterior aprobación y divulgación en el transcurso del año 2023.

6.4. Uso y Apropiación de la tecnología

En uso y apropiación de tecnologías de la información y las comunicaciones se han evidenciado diferentes situaciones dentro del IMCTT:

- Si bien los directivos, funcionarios y contratistas entienden la importancia del uso de las TIC en la entidad, se puede mejorar el uso de estas para mejorar la gestión de los procesos que el IMCTT adelanta.

- La entidad no cuenta con personas responsables de las TIC, pero aun así existe la oportunidad de desarrollar soluciones basadas en TI por medio de contratos de prestación de servicios a través de un proceso de análisis de requerimientos y desarrollo de soluciones.
- Con la actualización del PETIC, la entidad busca desarrollar proyectos basados en TI para mejorar la experiencia tanto a nivel de procesos internos, como en relación con la comunidad de Tenjo y el resto de su entorno.
- se evidencia la necesidad de crear conciencia en todo el entorno del MICTT para que los proyecto de las TIC sean vistos como herramientas que permitan cumplir con el objetivo principal de la entidad.
- El IMCTT cuenta con un sitio web que permite la interacción virtual con la comunidad, pero se evidencia la intervención de personal capacitado y certificado para mejorar la experiencia de los usuarios de este canal digital.

6.5. Sistemas de información

El IMCTT actualmente no cuenta con un sistema de información propio para el funcionamiento de sus procesos, solo se cuenta con herramientas ofimáticas licenciadas a terceros. Y la gran parte de la información de la entidad se encuentra incluida en el contenido de la página web https://tenjoculturayturismo.gov.co/, la cual se encuentra en proceso de adecuación de imagen

y organización para cumplir son los lineamientos de Gobierno en Línea y las políticas de Gobierno Digital.

6.6. Servicios Tecnológico

Las necesidades tecnológicas del IMCTT son atendidas por medio de contratos de prestación de servicios con entidades o personas que prestan el apoyo en el área de TIC, administrando los servicios y recursos tecnológicos de la entidad, manteniendo un contacto directo con el delegado de la supervisión del contrato.

Los servicios son administrados de manera centralizada:

- Soporte técnico en sitio.
- Soporte técnico remoto.
- Configuración de equipos e infraestructura tecnológica y de comunicaciones.
- Mantenimiento preventivo.
- Mantenimiento correctivo.

1.1. Gestión de la información

La entidad no posee sistemas de información en producción, por ende, no cuenta con una arquitectura de información definida, la información física no cuenta con una administración

en sistemas de gestión documental. Y la información digital tampoco cuenta con una gestión documental.

Actual mente por medio de contratistas de prestación de servicios se planea la construcción de un sistema de información administrado para gestionar los inscritos a los programas de formación que ofrece el IMCTT a la comunidad.

7. ENTENDIMIENTO ESTRATEGICO

El IMCTT sen encuentra en un proceso continuo de mejora, por tal razón sus dependencias se encuentran articuladas bajo el objetivo de brindar un servicio de calidad a la comunidad del municipio de Tenjo, por esta razón se evidencia la creación de manuales de procesos y procedimientos desde el área de TI que logre alcanzar a todas las áreas y funcionarios involucrados en las estrategias principales de la entidad.

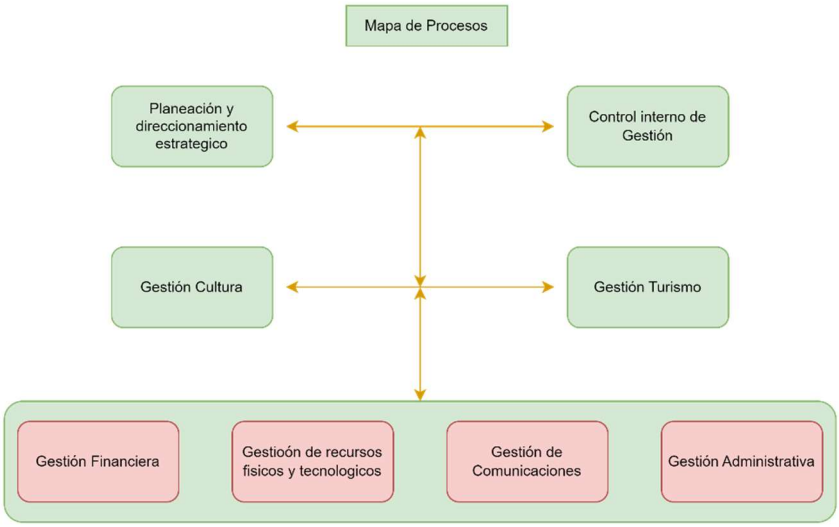
7.1. Necesidades de la información

Del análisis de la situación actual de la gestión de la información, se puede inferir unas características principales de la arquitectura de la información actual tratadas a continuación:

- Diversidad y heterogeneidad: hay varias fuentes de datos, cada una creada de manera arbitraria para suplir necesidades de momento en el proceso de la información.

- Complejos procesos para la obtención de cifras, estadísticas, indicadores y reportes, ya que existen varias fuentes de datos que pueden generar corrupción, duplicidad y perdida de estos.
- Falta de integración de datos, haciendo que no se pueda generar una fuente completamente confiable de información.

7.2. Alineación de TI con los procesos



Actualmente el IMCTT no cuenta con un proceso orientado a las tecnologías de la información, aunque si se incluyen procesos de apoyo. De igual manera la entidad se encuentra en proceso de elaboración y aprobación de las políticas y planes que requiere el gobierno nacional.

8. MODELO DE GESTION DE TI

El Instituto Municipal de Cultura y Turismo de Tenjo está inmerso en la implementación y creación activa del Plan Estratégico de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones. Este plan, desarrollado en consonancia con la normativa nacional, no solo sirve como el modelo de estrategia de TI para la entidad, sino que también se alinea con la estrategia de gobierno en línea y el modelo de arquitectura de TI propuesto por el Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones (MINTIC).

Como parte de este proceso, se han establecido mecanismos de Gobierno de TI mediante políticas, acuerdos de desarrollo de servicios e implementación de herramientas tecnológicas. Estos mecanismos buscan fortalecer los procesos institucionales, haciendo hincapié en la eficiencia, transparencia y control de la gestión, y asegurando la alineación de las necesidades institucionales con las políticas operativas y de seguridad de la información.

El enfoque abarca el portafolio de proyectos y servicios, la arquitectura de información y la planificación para futuros sistemas de información. Además, como parte integral de este proceso dinámico, se están llevando a cabo actualizaciones continuas en la plataforma tecnológica de la entidad. Todo esto se realiza con el objetivo de optimizar constantemente las prácticas tecnológicas de la entidad y adaptarse a las cambiantes demandas del entorno tecnológico.

8.1. Estrategia de TI

El Instituto Municipal de Cultura y Turismo de Tenjo se guía por el principio fundamental de modernizar la entidad y sus procesos, especialmente en el ámbito de las Tecnologías de la Información y Comunicaciones (TIC). El propósito es contribuir a la construcción de un gobierno más eficiente, transparente, participativo y cercano. Se busca garantizar una atención digna a los ciudadanos que utilizan los servicios proporcionados por la entidad.

8.1.1. Objetivos estratégicos de TI

Los objetivos estratégicos de Tecnologías de la Información (TI) para lograr una implementación destacada de la estrategia de TI en el IMCTT son los siguientes:

- Fortalecer la capacidad institucional de TIC en las dependencias del IMCTT.
- Fomentar la apropiación de las TIC en el Instituto Municipal de Cultura y Turismo de Tenjo.
- Diseñar e implementar el modelo de Arquitectura Empresarial establecido por la entidad, en concordancia con la presente documentación.
- Implementar estrategias en la entidad que impulsen la solución de problemas locales utilizando las TIC.
- Desarrollar servicios de herramientas electrónicas que permitan realizar seguimientos a los servicios prestados por la entidad a sus usuarios en el futuro.

- Diseñar e implementar el Sistema de Gestión de Seguridad de la Información para mantener niveles adecuados de confidencialidad, integridad y disponibilidad de la información para los funcionarios y la ciudadanía.
- Integrar los procesos de TIC con los procesos de Gestión Documental en el IMCTT.

8.2. Alineación de la Estrategia de TI con el Plan Sectorial o Territorial

El Instituto Municipal de Cultura y Turismo de Tenjo tiene como uno de los objetivos principales alinear la estrategia, objetivos, actividades y productos TI frente a cada uno de los dominios del marco de referencia de arquitectura de TI y el Plan de Acción de la vigencia actual, para nuestro caso el del año 2020.

8.3. Alineación de la Estrategia de TI con la Estrategia de la Institución Publica

El Instituto Municipal de Cultura y Turismo de Tenjo se ha destacado por su estricto cumplimiento de la normativa asociada a la implementación de la Estrategia de Gobierno en Línea (GEL) y el marco de referencia de arquitectura de Tecnologías de la Información (TI) para entidades gubernamentales en Colombia.

La entidad muestra un compromiso especial hacia el desarrollo de procesos que se benefician de las Tecnologías de la Información y Comunicaciones (TIC). El enfoque principal radica en respaldar y facilitar el cumplimiento de la función institucional, así como

de los objetivos estratégicos y misionales de la entidad, alineándose de manera efectiva con los objetivos de TI.

8.4. Gobierno de TI

La gestión de Tecnologías de la Información (TI) en el Instituto Municipal de Cultura y Turismo de Tenjo está bajo la responsabilidad de la directora principal y del personal contratado específicamente para este propósito. En la actualidad, la estructura de personal no dispone de un cargo específico al cual asignar estas funciones:

- Alineamiento estratégico: El gobierno de TI garantiza la colaboración armoniosa entre los procesos de negocios y los de tecnología de la información.
- Entrega de Valor: Este constituye un beneficio fundamental del gobierno de TI al asegurar la eficiencia y eficacia óptimas en el sector de tecnología de la información.
- Gestión de Riesgos: El gobierno de TI posibilita una visión integral de los posibles riesgos y proporciona estrategias para minimizarlos.
- Gestión de recursos: En este contexto, el gobierno de TI se encarga de optimizar la gestión de los recursos humanos y tecnológicos de la entidad.
- Medición del Desempeño: A través de indicadores que trascienden los criterios financieros, el Gobierno de TI garantiza una medición y evaluación precisa de los resultados de la entidad.

8.5. Cadena de Valor de TI

En el marco del establecimiento del IMCTT en el Mapa de Procesos, se introducirán una serie de objetivos y actividades específicas centradas en las TIC. Esto dará lugar a una cadena de valor dentro de la entidad. Es crucial llevar a cabo una actualización en la caracterización de los procesos, buscando incluso la posibilidad de integrar los servicios de TI como un proceso de apoyo. Esta decisión se justifica en el hecho de que los procesos tecnológicos se incorporan de manera cotidiana en todas las actividades desempeñadas por los funcionarios en el ejercicio de sus responsabilidades.

8.6. Indicadores de Riesgos

Para cumplir con el monitoreo de gestión de TI es necesaria la implementación y seguimientos de los siguientes indicadores:

Categoría de Indicadores	Indicadores Específicos	Periodicidad de revisión	Variables de Formulación
Alineamiento Estratégico	Porcentaje de alineación de proyectos TIC con objetivos estratégicos	semestral	Progreso en la alineación de proyectos con objetivos estratégicos

	evaluación de la integración de TIC en la estrategia general del IMCTT		Evaluación de la integración de TIC en la estrategia del IMCTT
Entrega de Valor	Número de Proyectos TIC implementados con éxito	Trimestral	Cantidad y calidad de los proyectos TIC exitosos
	Nivel de satisfacción de los usuarios con los servicios TIC		Encuesta de satisfacción de los usuarios
gestión de Riesgos	Número de riesgos identificados y mitigados en proyectos TIC	Mensual	Eficiencia en la identificación y mitigación de riesgos
	evaluación de seguridad de la infraestructura de TI		Evaluación de la seguridad de la infraestructura
Gestión de Recursos	Eficiencia en el uso de recursos humanos y tecnológicos	Trimestral	Ratio de eficiencia en el uso de recursos

	evaluación de rendimiento de los contratistas que intervienen en TI		evaluación de rendimiento de los contratistas que intervienen en TI
Medición del Desempeño	Porcentaje de cumplimiento de metas del PETIC	Anual	Cumplimiento de metas establecidas en el PETIC
	Evaluación del impacto de TIC en los procesos del IMCTT		Evaluación del impacto TIC en los procesos del IMCTT

8.7. Plan de implementación de Procesos

La cadena de valor de TI que se diseñe e implemente en el IMCTT debe constituir una herramienta fundamental de respaldo, capaz de generar valor para el área. Esta se materializará a través de procesos estratégicos, misionales, de apoyo y de evaluación, con el objetivo claro de optimizar las actividades desempeñadas. El enfoque se centrará en la mejora continua, alineada con los objetivos institucionales de la entidad.

8.8. Gestión de la información

En el ámbito de la gestión de la información, se emplea el concepto de Proceso de Producción de Información, ya sea en formato físico o digital. Este proceso constituye la piedra angular para la planificación, diseño y utilización de herramientas que abarcan la captura, almacenamiento, procesamiento, análisis, difusión y acceso a la información.

En el IMCTT, se ha decidido iniciar la aplicación de la normativa de Gestión Documental. Inicialmente, se focalizará en la información o documentación en formato físico. Además, se llevarán a cabo procesos de levantamiento de activos de información, clasificación documental y elaboración de tablas de retención documental.

Con la adopción e implementación de estas herramientas, junto con la información debidamente clasificada, se establece la base esencial para futuros sistemas de información. Estos sistemas podrán alinearse con los modelos de Arquitectura de Tecnologías de la Información (TI) Colombia.

8.9. Servicios de soporte Técnico

Cuando se disponga de sistemas de información propios, es esencial llevar a cabo una planificación efectiva que incluya el soporte técnico de manera regular. Esta actividad periódica asegura el rendimiento óptimo y el funcionamiento eficiente de los recursos de

información, al mismo tiempo que reduce los factores de riesgo que constantemente afectan estos recursos.

8.10. Modelo de gestión de servicios tecnológicos

Siguiendo los lineamientos de la Arquitectura de Tecnologías de la Información (TI) Colombia, es imperativo que la entidad establezca un modelo de gestión de servicios tecnológicos. Este modelo debe garantizar la disponibilidad y operación eficiente de todos los componentes tecnológicos, incluyendo hardware y software. Se busca implementar un modelo de servicios integral que haga uso de tecnologías de información y comunicación de vanguardia, abarcando la operación continua, el soporte a los usuarios y la administración y mantenimiento de estos componentes.

En este contexto, el Instituto Municipal de Cultura y Turismo de Tenjo está adoptando estrategias de gestión de componentes tecnológicos reconocidas a nivel internacional. Estas estrategias se alinean con la estructura, el modelo de funcionamiento y las necesidades específicas de la entidad, abordando áreas como:

- Soporte de la infraestructura tecnológica.
- Servicio de Conectividad.
- Servicios de Seguridad física y lógica.
- Servicio de Monitoreo de infraestructura.

- Servicio de Mesa de ayuda.
- Servicios de Operación y mantenimiento, que incluyen la administración de aplicaciones, la administración de la infraestructura de equipos de cómputo y la conectividad.

8.11. Criterios de Calidad y Procesos de Gestión de Servicios de TI

En el diseño de la arquitectura de servicios tecnológicos, es fundamental considerar los principios establecidos por el Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, específicamente para el dominio de servicios tecnológicos en la arquitectura empresarial del Estado colombiano. Estos principios incluyen:

- Capacidad: Prever las necesidades futuras basadas en tendencias, previsiones de negocio y acuerdos de niveles de servicio existentes, adaptando la tecnología a las novedades emergentes y necesidades de las entidades.
- Disponibilidad: Optimizar y monitorizar los servicios TI para un funcionamiento ininterrumpido y fiable, cumpliendo los Acuerdos de Nivel de Servicio (ANS).
- Adaptabilidad: Las implementaciones tecnológicas deben ser adaptables a las redefiniciones en las funciones de negocio de las entidades.
- Cumplimiento de Estándares: Asegurar que la institución cumpla como mínimo con los estándares definidos por la arquitectura.

- Oportunidad en la prestación de servicios: Permitir la prestación oportuna y efectiva de soporte técnico especializado.

8.11.1. Infraestructura

El IMCTT se enfoca en la modernización institucional para mejorar la eficiencia administrativa, aumentando la capacidad tecnológica mediante el crecimiento en equipos de cómputo, impresoras, licencias de software y contratando mantenimiento preventivo y correctivo.

8.11.2. Conectividad

Actualmente, el IMCTT cuenta con una red LAN y Wi-Fi, junto con un servicio de Internet dedicado de sesenta (60) Mbps para garantizar conexiones estables y eficientes.

8.11.3. Servicios de Operación

El modelo de operación incluye servicios de administración, monitoreo y soporte técnico dirigidos a la infraestructura de red, estaciones de trabajo, impresoras y software antivirus.

8.11.4. Mesa de Servicios

En el presente, el IMCTT cuenta con un contratista para el soporte técnico. A futuro, se proyecta la posibilidad de establecer un área de TIC que incorpore el proceso de Mesa de Servicios.

8.11.5. Procedimientos de Gestión

Se identificaron procedimientos de gestión, incluyendo Gestión de Incidentes, Gestión de Problemas, Gestión de Eventos, Gestión de Cambios y Gestión de Seguridad.

8.11.6. Uso y Apropiación

La efectividad en la socialización del PETIC concientizará a funcionarios y usuarios sobre las oportunidades de las tecnologías de la información, mejorando la productividad y acelerando los procesos internos de la entidad, convirtiendo al PETIC en la guía principal para proyectos con componente de TI.

9. PLAN DE COMUNICACIONES DEL PETIC

El plan de comunicaciones del PETIC se estructura en dos líneas de acción para garantizar una comprensión y divulgación efectiva tanto entre los funcionarios como los contratistas del Instituto Municipal de Cultura y Turismo de Tenjo.

9.1. Sensibilización PETIC

Objetivo: Informar y concientizar a los funcionarios y contratistas sobre la relevancia y beneficios del Plan Estratégico de TIC (PETIC).

Contenido:

- Definición del PETIC.
- Justificación de la importancia del PETIC.
- Beneficios individuales y colectivos del PETIC.
- Divulgación PETIC

Objetivo: Proporcionar una comprensión integral del PETIC a los funcionarios y contratistas, abordando aspectos clave del plan.

Contenido:

- Objetivos del PETIC.

- Detalles de proyectos e iniciativas contemplados en el plan.
- Análisis de la situación actual en el ámbito de las TIC.
- Responsabilidades TIC asignadas.
- Modelo de gestión propuesto.

Este enfoque de comunicación busca garantizar una participación y consciente de todos los involucrados, facilitando la comprensión de la importancia del PETIC y proporcionando detalles específicos sobre los elementos esenciales del plan estratégico.