

# **PLAN ESTRATÉGICO DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y LAS COMUNICACIONES – PETIC 2020 – 2023**

## CONTENIDO

|        |                                                                                     |    |
|--------|-------------------------------------------------------------------------------------|----|
| 1.     | INTRODUCCIÓN .....                                                                  | 4  |
| 2.     | ALCANCE .....                                                                       | 5  |
| 3.     | MARCO NORMATIVO .....                                                               | 6  |
| 4.     | MISIÓN Y VISIÓN DE TIC .....                                                        | 8  |
| 5.     | RUPTURAS ESTRATEGICAS.....                                                          | 9  |
| 6.     | ANÁLISIS DE LA SITUACION ACTUAL .....                                               | 10 |
| 6.1.   | Estrategia de TIC .....                                                             | 10 |
| 6.2.   | Entorno .....                                                                       | 11 |
| 6.3.   | Políticas del Área de TI .....                                                      | 11 |
| 6.4.   | Uso y Apropiación de la Tecnología .....                                            | 12 |
| 6.5.   | Sistemas de Información .....                                                       | 12 |
| 6.6.   | Servicios Tecnológicos .....                                                        | 13 |
| 6.7.   | Gestión de Información .....                                                        | 13 |
| 6.8.   | Gobierno de TI .....                                                                | 14 |
| 6.9.   | Análisis Financiero de TI .....                                                     | 14 |
| 7.     | ENTENDIMIENTO ESTRATÉGICO .....                                                     | 15 |
| 7.1.   | Modelo Operativo .....                                                              | 15 |
| 7.2.   | Necesidades De Información .....                                                    | 16 |
| 7.3.   | Alineación de TI con los procesos .....                                             | 17 |
| 8.     | MODELO DE GESTIÓN DE TI .....                                                       | 18 |
| 8.1.1. | Definición de los Objetivos Estratégicos de TI .....                                | 18 |
| 8.1.2. | Alineación de la Estrategia de TI con el Plan Sectorial o Territorial.....          | 19 |
| 8.1.3. | Alineación de la Estrategia de TI con la Estrategia de la Institución Pública ..... | 19 |
| 8.2.   | Gobierno de TI .....                                                                | 19 |
| 8.2.1. | Cadena de Valor de TI .....                                                         | 20 |
| 8.2.2. | Indicadores y Riesgos.....                                                          | 21 |
| 8.2.3. | Plan de Implementación de Procesos.....                                             | 21 |

|        |                                                                      |    |
|--------|----------------------------------------------------------------------|----|
| 8.2.4. | Estructura Organizacional de TI.....                                 | 21 |
| 8.3.   | Gestión de Información .....                                         | 22 |
| 8.3.1. | Herramientas de Análisis .....                                       | 23 |
| 8.4.   | Sistemas de Información.....                                         | 24 |
| 8.4.1. | Arquitectura de Sistemas de Información.....                         | 24 |
| 8.4.2. | Implementación de Sistemas de Información .....                      | 25 |
| 8.4.3. | Servicios de soporte Técnico.....                                    | 25 |
| 8.5.   | Modelo de Gestión de Servicios Tecnológicos .....                    | 25 |
| 8.5.1. | Criterios de Calidad y Procesos de Gestión de Servicios de TIC ..... | 26 |
| 8.5.2. | Infraestructura.....                                                 | 27 |
| 8.5.3. | Conectividad .....                                                   | 27 |
| 8.5.4. | Servicios de Operación .....                                         | 28 |
| 8.5.5. | Mesa de Servicios .....                                              | 28 |
| 8.5.6. | Procedimientos de gestión .....                                      | 29 |
| 8.6.   | Uso y Apropiación .....                                              | 30 |
| 9.     | PLAN DE COMUNICACIONES DEL PETIC.....                                | 30 |

## 1. INTRODUCCIÓN

Las tecnologías de la información y las comunicaciones han generado gran impacto en el ser humano y los procesos de la vida diaria, el uso de herramientas informáticas en el hogar como en el trabajo nos han permitido acercarnos de manera virtual a las diferentes entidades del estado, encontrando la posibilidad de realizar o solicitar un trámite o un servicio y poder obtener una respuesta oportuna sin tener la necesidad de pedir citas, realizar largas filas o tener que asistir presencialmente en múltiples ocasiones.

Los diferentes modelos de gestión integral de procesos y servicios en las entidades estatales en función del correcto desarrollo de las actividades misionales, además de normatividad establecida en el área de las tecnologías de la información y las comunicaciones, obligan a las entidades del estado a dar obligatorio cumplimiento a las mismas, para nuestro caso el Plan Estratégico de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones **PETIC**.

Este documento se convertirá en una excelente herramienta, que permitirá realizar un análisis y diagnóstico de la situación actual de la entidad, en materia de TIC's definiendo una serie de necesidades de servicios, aplicaciones e infraestructura para la gestión eficiente de los procesos institucionales, nuestro plan estará orientado en conseguir los mejores estándares en seguridad de la información, de igual manera fortalecer la infraestructura tecnológica de la entidad y darle el mejor uso a los recursos abordando seis áreas fundamentales: Hardware, Software, Redes de Telecomunicaciones, Gestión de TI y Seguridad Informática.

### a. OBJETIVO GENERAL

Hacer del **PETIC** de la entidad, la carta de ruta que nos permita mantener operativa y actualizada la infraestructura tecnológica de información y comunicaciones del Instituto Municipal de Cultura y Turismo de Tenjo, lo anterior de forma planeada y organizada, el punto de partida será el análisis y diagnóstico de la situación actual el cual será parte fundamental del Plan de mejoramiento continuo y modernización de la plataforma tecnológica alineada a las necesidades la entidad.

### b. OBJETIVOS ESPECIFICOS.

- Recopilar la información necesaria para realizar el diagnóstico de tecnología informática de la entidad.

- Definir la misión, visión y estrategia de tecnologías de la información y comunicaciones, asegurando su alineación con la estrategia institucional y sectorial de la entidad.
- Realizar diagnóstico de la infraestructura tecnología del Instituto Municipal de Cultura y Turismo de Tenjo
- Generar las estrategias necesarias para dar solución a los inconvenientes encontrados en cada uno de los procesos en los cuales interviene la infraestructura tecnología de la entidad.
- Proponer proyectos tecnológicos al interior de la entidad, que permitan mejoras en las diferentes actividades como lo es la atención al usuario final.

## **2. ALCANCE**

El Plan Estratégico de Tecnologías de la Información y Comunicaciones del Instituto Municipal de Cultura y Turismo de Tenjo define en un horizonte de cuatro años, con actualizaciones anuales de acuerdo con los avances logrados, los cambios en la estrategia de la entidad, cambios en la normatividad aplicable y avances aplicados en el sector de las TIC.

Este PETIC cuenta con el respaldo del Director General, Funcionarios y Contratistas de la entidad, lo que facilitara el avance de los proyectos, la asignación de recursos y mejoramiento de la capacidad de adopción de las iniciativas a desarrollar. Esto se evidencia en el desarrollo de este plan y los procesos de Gestión TIC's que se tendrán en cuenta en el mapa de procesos de la entidad, elevando la función de TI más allá del ambiente operativo.

Igualmente, las iniciativas propuestas impactarán todos los procesos de la entidad, llevándolos a una evolución escalonada dependiendo de su grado de madurez y capacidades organizacionales, nos permitirá Implementar mejores prácticas de gobierno TI para la adopción de políticas y metodologías alineadas con la estrategia.

Nos indicara la carta de ruta de los servicios tecnológicos acordes a las necesidades de la organización, implementando mejores prácticas y controles que permitan ser eficientes, la función de mesa de ayuda incluyendo la gestión de sus niveles de servicio, el catálogo de servicios tecnológicos incluyendo aquellos en la nube, con sus respectivas políticas de seguridad de la información.

Por último, el alcance del plan se encuentra enfocado en el cumplimiento de las metas de Gobierno en Línea (GEL), Arquitectura TI Colombia, Ley de Archivo y otra normatividad que le aplica a la entidad. Por lo tanto, los proyectos de impacto directo a la misión de la entidad son limitados, teniendo en cuenta también la capacidad organizacional de ejecución, los recursos humanos y financieros disponibles y los tiempos de contratación y trámite de vigencias futuras.

### 3. MARCO NORMATIVO

| <b>GOBIERNO EN LÍNEA (GEL)</b><br><i>Norma</i> | <i>Asunto</i>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
|------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Decreto 2573 de 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 415 de 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 los lineamientos para el fortalecimiento institucional en materia de tecnologías de la información y las comunicaciones.                                                       |
| Conpes 3072 – Agenda de conectividad           | Busca masificar el uso de las Tecnologías de la Información y con ello aumentar la competitividad del sector productivo, modernizar las instituciones públicas y el gobierno, y socializar el acceso a la información, siguiendo los lineamientos establecidos en el Plan nacional de Desarrollo 1998 – 2002 “Cambio para Construir la Paz” |
| Resolución 3564 de 2015<br>Mintic              | Por el cual se reglamentan los artículos 2.1.1.2.1.1, 2.1.1.2.1.11 y 2.1.1.2.2.2 y el párrafo del artículo 2.1.1.3.1.1 del Decreto 1081 de 2015                                                                                                                                                                                             |
| Ley 790 de 2002                                | Por la cual se expiden disposiciones para adelantar el programa de renovación de la administración pública y se otorgan unas facultades Extraordinarias al Presidente de la República                                                                                                                                                       |



## PLAN ESTRATÉGICO DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y LAS COMUNICACIONES PETIC

VERSIÓN: 1  
FECHA: Diciembre 2020

|                      |                                                                                                                            |
|----------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Decreto 3816 de 2013 | Por el cual se crea la Comisión Intersectorial de Políticas y de Gestión de la Información para la Administración Pública. |
|----------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|

| <b>GOBIERNO ABIERTO Norma</b>     | <b>Asunto</b>                                                                                                                                    |
|-----------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Ley 57 de 1985                    | Por la cual se ordena la publicidad de los actos y documentos oficiales.                                                                         |
| Ley 1712 de 2014                  | Por medio de la cual se crea la Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional y se dictan otras disposiciones.  |
| Decreto 103 de 2015               | Por el cual se reglamenta parcialmente la Ley 1712 de 2014 y se dictan otras disposiciones.                                                      |
| Ley 1757 de 2015                  | Por la cual se dictan disposiciones en materia de promoción y protección del derecho a la participación democrática.                             |
| Decreto 1081 de 2015              | Por medio del cual se expide el Decreto Reglamentario Único del Sector Presidencia de la República.                                              |
| Resolución 3564 de 2015<br>Mintic | Por el cual se reglamentan los artículos 2.1.1.2.1.1, 2.1.1.2.1.11 y 2.1.1.2.2.2 y el párrafo del artículo 2.1.1.3.1.1 del Decreto 1081 de 2015. |
| Decreto 3816 de 2013              | Por el cual se crea la Comisión Intersectorial de Políticas y de Gestión de la Información para la Administración Pública.                       |

| <b>TRÁMITES Y SERVICIOS Norma</b> | <b>Asunto</b>                                                                                                                                                                                                             |
|-----------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 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 1250 de 1995 | Por el cual se suprimen y reforman regulaciones, procedimientos o trámites innecesarios existentes en la Administración pública.                                                                                                   |
| Conpes 3292 de 2004  | Proyecto de racionalización y automatización de trámites.                                                                                                                                                                          |
| 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. |
| Decreto 19 de 2012   | Por el cual se dictan normas para suprimir o reformar regulaciones, procedimientos y trámites innecesarios existentes en la Administración Pública.                                                                                |
| Decreto 3816 de 2013 | Por el cual se crea la Comisión Intersectorial de Políticas y de Gestión de la Información para la Administración Pública.                                                                                                         |

#### **4. MISIÓN Y VISIÓN DE TIC**

##### **a. MISIÓN**

La Misión del Instituto Municipal de Cultura y Turismo de Tenjo en temas orientados a las TIC es diseñar, formular, adoptar y promover las políticas, planes, programas y proyectos del sector de las tecnologías de la información y las comunicaciones, lo anterior en concordancia con la normatividad local, departamental y nacional, de manera que la entidad sea un referente ante todas las instituciones en la implementación de buenas prácticas que permitan día a día mejorar los procesos internos y de atención al ciudadano apoyados en la tecnología.

##### **b. VISIÓN**

El Instituto Municipal de Cultura y Turismo de Tenjo realizará un gran trabajo interno como gestor y facilitador en la implementación de la Tecnologías de la Información y las comunicaciones, nuestra

entidad mejorará continuamente en las actividades que estén involucrados procesos tecnológicos y de administración de la información.

## **5. RUPTURAS ESTRATEGICAS**

### ***Estrategia***

- Transformar el Instituto Municipal de Cultura y Turismo de Tenjo en una organización altamente eficiente por medio de TIC.
- Vincular a todas las áreas en la estrategia de TIC.

### ***Gobierno***

- El gobierno de TI como articulador de la gestión y como proceso.

### ***Información***

- La información es un activo central para la organización.
- Gestión de la información orientada a su disponibilidad, calidad y pertinencia.

### ***Sistemas de información***

- Sistemas de información que soporten y mejoren los procesos del Instituto Municipal de Cultura y Turismo de Tenjo.
- Definir procesos formales para desarrollo, pruebas y aceptación de sistemas de información por parte de terceros.

### ***Servicios tecnológicos***

- La infraestructura híbrida: local, nube privada y nube pública con un adecuado gobierno y arquitectura.
- Gestión preventiva de la plataforma de TI.

***Uso y apropiación***

- La gestión del cambio como proceso de apropiación de TI.
- Entrenamiento continuo focalizado en las necesidades del Instituto Municipal de Cultura y Turismo de Tenjo en nuevas TIC.

**6. ANALISIS DE LA SITUACION ACTUAL**

El análisis de la situación actual del Instituto Municipal de Cultura y Turismo de Tenjo se enfoca en los seis dominios de la Arquitectura TI colombiana, para realizar este proceso fue necesario levantar la totalidad de la información sugerida por la Guía Técnica G.ES.06 “Guía Cómo Estructurar el Plan Estratégico de Tecnologías de la Información”.

De igual manera es importante evidenciar que la entidad viene presentando los informes a las entidades de control en los términos de ley, en estos se incluyen información orientada a los avances y desarrollos de los procesos de TIC's, estos han servido para tomar medidas entorno a las diferentes actividades evaluadas.

**6.1. Estrategia de TIC**

En la estructura organizacional del Instituto Municipal de Cultura y Turismo de Tenjo, no se cuenta con un área o funcionario responsable del desarrollo de las diferentes actividades del área de TIC's, las actividades relacionadas al área como lo son el soporte técnico de hardware y software, administración de red, entre otras, son prestadas por medio de contratos de prestación de servicios, El Plan Estratégico de Tecnologías de la Información y Comunicaciones PETIC 2020 – 2023 será la carta de ruta existente para el avance al interior de la entidad en temas de TIC's.

La entidad en la búsqueda de aprovechar y beneficiarse con las diferentes actividades a desarrollar en el área de TIC's, toma la decisión de fortalecer y darle un nuevo enfoque a los procesos realizados apoyándose en las nuevas tecnologías, adicionalmente, debido a los requerimientos de cumplimiento de los decretos expedidos por el Ministerio de Tecnologías de la Información, fue necesario dar mayor prioridad a las TIC's.

Teniendo en cuenta lo anteriormente citado, se genera este nuevo proceso de planeación estratégica de Tecnologías, en el cual por primera vez se definen aspectos como la misión y la visión del área, el entendimiento organizacional y del entorno, entre otros. Todos los aspectos mencionados son cruciales para el alineamiento de la estrategia organizacional y la estrategia de TI, permitiendo aportar al desarrollo de la misión y a alcanzar la visión.

## **6.2. Entorno**

El Instituto Municipal de Cultura y Turismo de Tenjo es un ente descentralizado del sector público con autonomía administrativa y financiera, creado mediante el acto administrativo: Acuerdo Municipal No. 004 del 17 de mayo de 2019 y su modificadorio Acuerdo No. 001 del 13 de febrero de 2020.

A partir de su creación, el Instituto dirige sus esfuerzos administrativos y operativos para estructurar los servicios que presta a la comunidad de manera clara, contextualizada y responsable. En este sentido, ha identificado necesidades tales como la articulación de los planes programas y proyectos turísticos y culturales como nicho de servicio; la estructuración del Proyecto Institucional de Formación Artística, el emprendimiento y la circulación artística, entre otras.

El Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones viene impulsando la implementación de iniciativas de Gobierno en Línea (GEL) y de Arquitectura TI Colombia, generando diferentes políticas y espacios de capacitación, reuniones de seguimiento y brindando apoyo a las diferentes entidades del estado, esto permite tener múltiples oportunidades de mejora especialmente en los aspectos de TIC para la Gestión y Seguridad y Privacidad de la Información.

En los aspectos de Gobierno Abierto nos permitirá mantener una excelente atención al ciudadano a través de los diferentes canales de atención para mantener los buenos resultados y mantener un alto nivel de aceptación en los trámites y servicios que presta la entidad, además de visualizar a futuro la implementación de los mismos de manera electrónica y con altos estándares de calidad.

## **6.3. Políticas del Área de TI**

En la actualidad la entidad no cuenta con políticas de TI definidas y aprobadas, no existe un documento formal aprobado y socializado a toda la entidad. Sin embargo, se cumplen ciertos aspectos esenciales de acceso, de control de equipos, de seguridad en Internet y de gestión de backups.

Teniendo en cuenta esta situación, el Instituto Municipal de Cultura y Turismo de Tenjo viene adelantando el Plan de Seguridad de la Información, con el fin de ser aprobado en el año 2020.

#### **6.4. Uso y Apropiación de la Tecnología**

En el tema de uso y apropiación de las tecnologías de la información y las comunicaciones, se puede evidenciar las siguientes situaciones:

- El Director General del Instituto, Funcionarios y Contratistas son conscientes de la importancia y utilidad de las TIC's en la entidad, sin embargo, la percepción que tienen de cómo están aportando actualmente a los objetivos, se centra en la solución de inconvenientes ofimáticos, sin contar con herramientas que generen un apoyo efectivo a la gestión.
- La entidad no cuenta con un área TIC's, tampoco con personal de planta que pueda cumplir estas funciones, esto no impide que exista una gran oportunidad para desarrollar soluciones basadas en TI, pues es una organización abierta a las tecnologías de la información y las comunicaciones, siempre y cuando sea un proceso co-creativo y no una imposición.
- Al no contar con el PETIC, la entidad no ha desarrollado, divulgado y retroalimentado la planeación de TI, los roles y responsabilidades de la misma, y los servicios que presta el área.
- Los proyectos de TI se perciben como temas aislados del concepto organizacional y limitados a entregar soporte técnico informático.
- Los funcionarios conocen en aspectos generales el manual de Gobierno en Línea (GEL), en tema de Arquitectura TI Colombia es nulo el conocimiento, en la actualidad la entidad se encuentra en proceso de diseño, desarrollo e implementación de su sitio web de acuerdo a la estrategia de Gobierno en Línea (GEL).

#### **6.5. Sistemas de Información**

El Instituto Municipal de Cultura y Turismo de Tenjo no posee sistemas de información propios o que se tengan debidamente identificados y documentados, gran parte de la información se incluirá en la página web [www.tenjoculturayturismo.gov.co](http://www.tenjoculturayturismo.gov.co) la cual cumple con los factores de cumplimiento de la estrategia de Gobierno en Línea o Política de Gobierno Digital.

Se recomienda que a futuro los sistemas que se vayan a desarrollar o implementar estén articulados con la nueva arquitectura definida por el Ministerio de Tecnologías de la Información y las

Comunicaciones, las necesidades de las diferentes áreas y los lineamientos de Gobierno en Línea (GEL), Arquitectura TI Colombia y otros aspectos de cumplimiento que apliquen en cada caso.

## **6.6. Servicios Tecnológicos**

Los servicios tecnológicos en la entidad son contratados por la figura de prestación de servicios, la empresa o persona contratada para el apoyo en el área de TIC's es el encargado de administrar los servicios tecnológicos de la entidad, siendo el responsable de las actividades y siempre en contacto con el supervisor delegado para el contrato.

La administración de los servicios tecnológicos de la entidad se realiza de manera centralizada y son los siguientes:

### ***Mesa de servicios especializados - Infraestructura***

- Soporte técnico en sitio.
- Soporte técnico virtual.
- Configuración de equipos de la infraestructura tecnológica.
- Mantenimiento preventivo.
- Mantenimiento correctivo.

### ***Servicios de operación - Conectividad***

- Servicio de administración de red.
- Servicio de internet dedicado con el operador ETB.

## **6.7. Gestión de Información**

La entidad al no poseer sistemas de información en producción o en proceso de desarrollo, no cuenta con una arquitectura de información definida, la información física aún no se administra ya que no existen tablas de retención documental, los documentos electrónicos no tienen ninguna clasificación ni inventario, estas actividades se están programando actualmente.

Se deben actualizar los activos de información de acuerdo con la tabla de retención documental que se encuentra en proceso de elaboración, en los diferentes procesos del Instituto Municipal de Cultura y Turismo de Tenjo se obtiene información importante, esta información debe ser ordenada y clasificada de manera que pueda ser gestionada adecuadamente.

La entidad tiene conciencia de la importancia de la información en el buen uso de ella para su funcionamiento y en ese sentido existe una iniciativa de desarrollar el plan de seguridad de la información, el cual se elaborará durante la vigencia de este PETIC.

## 6.8. Gobierno de TI

El Gobierno de TI está en cabeza del señor Director General y los Funcionarios delegados por él, lo anterior en búsqueda del cumplimiento de la Política de Gobierno Digital, la entidad ha comenzado a cambiar la cultura, buscando que en todos los proyectos que pudieren tener un componente de tecnología, se involucre los profesionales del caso con miras a garantizar el adecuado acompañamiento y cumplimiento de lineamientos básicos de TI para las soluciones a implementar.

Una de las actividades a desarrollar para fortalecer este proceso es crear el comité de Gobierno en Línea, desde el cual se piensa proponer, analizar y tomar las decisiones finales de los proyectos tecnológicos a implementar por la entidad.

Actualmente se cuenta con un contratista encargado de la elaboración del PETIC y el desarrollo de actividades orientadas al buen funcionamiento de la infraestructura tecnológica de la entidad.

## 6.9. Análisis Financiero de TI

El Instituto Municipal de Cultura y Turismo de Tenjo, durante la vigencia 2020 ha venido realizando inversiones en equipos tecnológicos y servicio de apoyo a la gestión, soporte técnico, mantenimiento preventivo y correctivo, logrando excelentes resultados para la entidad.

| CONTRATO    | PROCESO     | OBJETO                                                                                                                                                                        | CONTRATISTA    | VALOR         |
|-------------|-------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------|---------------|
| AO-036-2020 | MC-002-2020 | ADQUISICION E INSTALACION DE LICENCIAS DE SOFTWARE DE LOS MODULOS DE CONTABILIDAD, TESORERIA Y CONTROL PRESUPUESTAL PARA EL INSTITUTO MUNICIPAL DE CULTURA Y TURISMO DE TENJO | SYSMAN         | \$ 23.000.000 |
| AO-063-2020 | MC-005-2020 | SUMINISTRO DE ELEMENTOS DE COMPUTO Y OFICINA PARA EL FUNCIONAMIENTO DEL INSTITUTO MUNICIPAL DE CULTURA Y TURISMO DE TENJO                                                     | KEY MARKET SAS | \$ 21.973.189 |

|              |             |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |                                |               |
|--------------|-------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------|---------------|
| AO-067-2020  | MC-009-2020 | PRESTACION DE SERVICIOS PARA EL DISEÑO, DESARROLLO E IMPLEMENTACIÓN DE UNA PLATAFORMA QUE PERMITIRÁ A RESIDENTES Y VISITANTES DEL MUNICIPIO DE TENJO INTEGRAR A LA COMUNIDAD Y AL COMERCIO MEDIANTE UNA PAGINA WEB Y UN APLICATIVO PARA DISPOSITIVOS MÓVILES CON SISTEMA OPERATIVO IOS Y ANDROID EN LA CUAL SE PODRÁN REGISTRAR USUARIOS, NOVEDADES, PQRS (PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS) MEDIANTE LA SUPERVISION DEL INSTITUTO MUNICIPAL DE CULTURA Y TURISMO DE TENJO | IMAGEN VIRTUAL<br>WEB SAS      | \$ 16.598.750 |
| CPS-072-2020 |             | PRESTACIÓN DE SERVICIOS PERSONALES DE APOYO TÉCNICO A LA GESTIÓN EN LA ELABORACIÓN Y DESARROLLO DE LA PRIMERA FASE DE LA TRANSICIÓN DEL PROTOCOLO IPV4 A IPV6, ADMINISTRACION DE RED, MANTENIMIENTO PREVENTIVO, CONFIGURACIÓN Y ACTUALIZACIÓN DE SOFTWARE DE LA INFRAESTRUCTURA TECNOLÓGICA DEL INSTITUTO MUNICIPAL DE CULTURA Y TURISMO DE TENJO                                                                                                                                    | EDWIN ERNESTO<br>ANDRADE AYALA | \$ 4.000.000  |

## 7. ENTENDIMIENTO ESTRATÉGICO

El Instituto Municipal de Cultura y Turismo de Tenjo se encuentra en proceso de mejora continua, lo que permite una mejor articulación entre las dependencias bajo una visión orientada a servir al ciudadano, actualmente se encuentra en proceso de elaboración el Manual de Procesos y Procedimientos.

### 7.1. Modelo Operativo

- Plan Nacional de Desarrollo – Pacto por Colombia, pacto por la equidad.

En el Plan Nacional de Desarrollo para la vigencia 2018-2022, encontramos las siguientes líneas relacionadas con las TIC:

**V. Pacto por la Ciencia, la Tecnología y la Innovación:** un sistema para construir la Colombia del futuro

A. Desarrollo de sistemas nacionales y regionales de innovación, integrados y eficaces.

B. Más ciencia, más futuro: compromiso para duplicar la inversión pública y privada en Ciencia, Tecnología e Innovación.

C. Tecnología e investigación para el desarrollo productivo y social.

D. Innovación pública para un país moderno.

**VII. Pacto por la transformación digital de Colombia: gobierno, empresas y hogares conectados con la era del conocimiento.**

A. Colombia se conecta: masificación de la banda ancha e inclusión digital de todos los colombianos.

B. Hacia una sociedad digital e industria 4.0: por una relación más eficiente, efectiva y transparente entre mercados, ciudadanos y Estado.

El Plan Nacional de Desarrollo Pacto por Colombia, pacto por la equidad 2018 – 2022, tiene como una de sus líneas fundamentales el interés a nivel nacional por el desarrollo y fortalecimiento de las TIC; y a su vez genera el compromiso de todas las entidades del estado, incluido el Instituto Municipal de Cultura y Turismo de Tenjo en el desarrollo de las acciones pertinentes que permitan cumplir las metas propuestas en el PND.

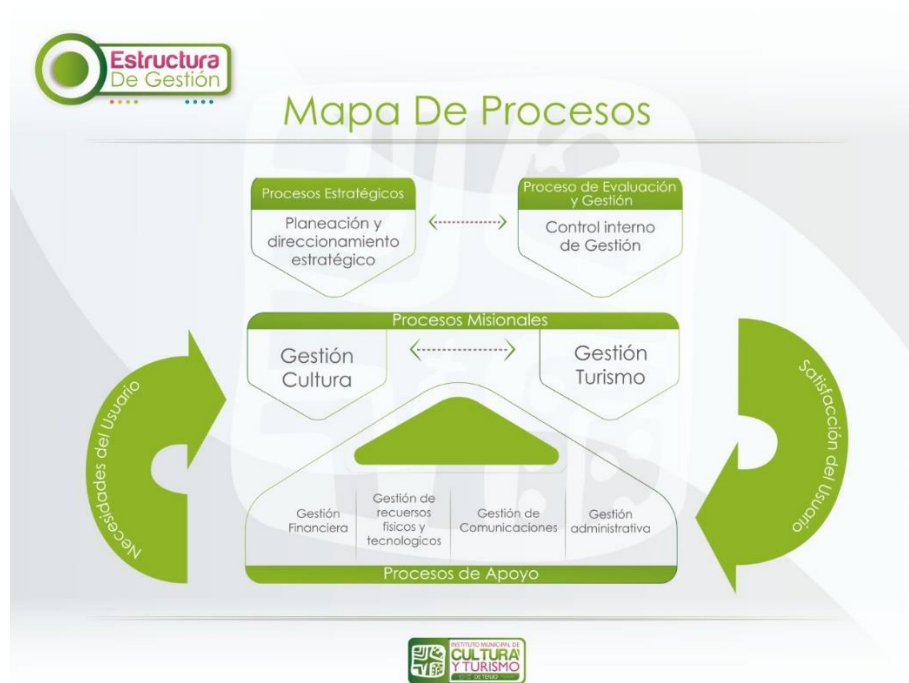
## **7.2. Necesidades de Información**

Del análisis de la situación actual respecto a la gestión de información, se pueden inferir algunas características generales de la arquitectura de información actual, tales como:

- **Diversidad/Heterogeneidad:** Existen múltiples fuentes de datos, la mayoría creadas para suplir necesidades específicas de procesamiento de información.
- **Dificultades en la obtención de cifras, estadísticas, indicadores y reportes:** Con la existencia de múltiples fuentes de datos, se dificulta la obtención de cifras, estadísticas, indicadores y reportes, especialmente cuando éstos requieren la consolidación de información de diversos procesos del negocio.
- **No integración:** En general no existe integración de datos o información, que permita tener una vista unificada de los mismos.

Dadas estas características, se evidencia la necesidad de definir una política de datos y metadatos en la entidad, que permita garantizar la trazabilidad y la calidad de la información y de esta manera poder determinar quién, cómo, cuándo, dónde y por qué se generó la información.

### 7.3. Alineación de TI con los procesos



En el mapa de procesos del Instituto Municipal de Cultura y Turismo de Tenjo, podemos evidenciar que no existe un proceso orientado específicamente con las Tecnologías de la Información y Comunicaciones, aunque se puede incluir en los procesos de apoyo de la entidad.

Teniendo en cuenta que el Instituto Municipal de Cultura y Turismo de Tenjo fue creado mediante Acuerdo Municipal No. 004 de 2019 y su Modificadorio 001 de 202; la entidad dio inicio a sus labores en Marzo de 2020 razón por la cual se encuentra en proceso de elaboración de las diferentes políticas y planes exigidos por el gobierno nacional.

## **8. MODELO DE GESTIÓN DE TI**

El Instituto Municipal de Cultura y Turismo de Tenjo en concordancia con la normatividad nacional, viene desarrollando el Plan Estratégico de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones como el modelo de estrategia de TI a implementar en la entidad, de igual manera se plantea un direccionamiento de la misma a la estrategia de gobierno en línea y el modelo de arquitectura de TI del MINTIC considerando los mecanismos de Gobierno de TI, a través de políticas, acuerdos de desarrollo de servicios y de implementación de herramientas tecnológicas, los procesos de la entidad que se adelantan con énfasis en la eficiencia, la transparencia y el control de la gestión y necesidades institucionales con las políticas operativas y de seguridad de la información, portafolio de proyectos y servicios, arquitectura de información y los futuros sistemas de información, y actualizaciones en la plataforma tecnológica que adelantara la entidad.

### **8.1. Estrategia de TI**

El principio fundamental del Instituto Municipal de Cultura y Turismo de Tenjo a partir de la modernización de la entidad y sus procesos enfocados al área de TIC, es contribuir en la construcción de un gobierno más eficiente, transparente, participativo, cercano y que genere una atención digna a los ciudadanos que utilicen los servicios que presta la entidad.

#### **8.1.1. Definición de los Objetivos Estratégicos de TI**

La definición de los objetivos de TI que permitirán alcanzar un alto nivel en la implementación de la estrategia de TI son los siguientes:

- Fortalecer la capacidad institucional de Tecnologías de Información y las comunicaciones de las dependencias del Instituto Municipal de Cultura y Turismo de Tenjo.
- Promover la apropiación de las TIC's en el Instituto Municipal de Cultura y Turismo de Tenjo.
- Diseñar e implementar el modelo de Arquitectura Empresarial establecido por la entidad y en concordancia con este documento.
- Implementar estrategias en la entidad que impulsen la solución de problemas locales usando las TIC.

- Implementar servicios de herramientas electrónicas que permitan a futuro realizar seguimientos a los servicios prestados por la entidad a sus usuarios.
- Diseñar e Implementar el Sistema de Gestión de Seguridad de la Información para mantener los niveles adecuados de confidencialidad, integridad y disponibilidad de la información para los funcionarios y la ciudadanía.
- Integrar los procesos de TIC's con los procesos de Gestión Documental en del Instituto Municipal de Cultura y Turismo de Tenjo.

#### **8.1.2. 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.

#### **8.1.3. Alineación de la Estrategia de TI con la Estrategia de la Institución Pública**

El Instituto Municipal de Cultura y Turismo de Tenjo se ha caracterizado por atender toda la normatividad referente a la implementación de la Estrategia de Gobierno en Línea - GEL y el marco de referencia de arquitectura TI para entidades del estado colombiano.

En la entidad se tiene un especial compromiso con el desarrollo de los procesos en los cuales se puede apoyar de las Tecnologías de la Información y Comunicaciones y se enfoca en apoyar, facilitar el logro de la función institucional y de los objetivos estratégicos misionales de la entidad, además de los objetivos de TI descritos en el punto 8.1.1 de este plan.

### **8.2. Gobierno de TI**

El gobierno de TI en el Instituto Municipal de Cultura y Turismo de Tenjo está en cabeza del Director General del Instituto y el personal de apoyo contratado para tal fin, actualmente la planta de personal no cuenta con un cargo al cual se le puedan delegar estas funciones.

Es importante tener en cuenta que para el buen desarrollo de estas actividades es importante alinear las siguientes estrategias como eje fundamental para el buen desarrollo de todos los procesos tecnológicos al interior de la entidad:

- **Alineamiento estratégico:** El gobierno de TI asegura que tanto los procesos de negocios como los de tecnología de la información trabajen en conjunto.
- **Entrega de Valor:** beneficio clave del gobierno de TI, asegurando que el sector de la tecnología de la información sea tan eficiente y eficaz como sea posible.
- **Gestión de Riesgos:** el gobierno de TI permite que la entidad visualice ampliamente los posibles riesgos y suministre formas de minimizarlos.
- **Gestión de recursos:** en este caso, el papel del gobierno de TI es asegurar que la gestión de los recursos humanos y tecnológicos de la entidad estén lo más optimizados.
- **Medición del Desempeño:** mediante el uso de indicadores que van mucho más allá de los criterios financieros, el Gobierno de TI asegura la medición y la evaluación precisa de los resultados de la entidad.

#### 8.2.1. Cadena de Valor de TI

El Instituto Municipal de Cultura y Turismo de Tenjo se establecerá en el Mapa de Procesos una serie de objetivos y actividades enfocados en las TIC, esto generara una cadena de valor al interior de la entidad, es importante realizar una actualización a la caracterización de los procesos y en lo posible establecer los servicios TI como un proceso de apoyo, lo anterior justificado en que los procesos tecnológicos se involucran día a día en todas las actividades que adelantan los funcionarios en el ejercicio de sus funciones

Teniendo en cuenta que el Instituto Municipal de Cultura y Turismo de Tenjo fue creado mediante Acuerdo Municipal No. 004 de 2019 y su Modificadorio 001 de 202; la entidad dio inicio a sus labores en Marzo de 2020, razón por la cual se encuentra en proceso de elaboración de las diferentes políticas y planes exigidos por el gobierno nacional.

### 8.2.2. Indicadores y Riesgos

Con el fin de cumplir con el monitoreo de la gestión de TI es necesaria la implementación de los indicadores que se describen a continuación:

| INDICADOR | NOMBRE                                                                                                        | OBJETIVO                                                                                                                                                                              | FRECUENCIA DE MEDICION | VARIABLES Y FORMULACION                                               |
|-----------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------|-----------------------------------------------------------------------|
| 1         | Avance en la renovación y crecimiento de la infraestructura tecnológica y de comunicaciones del IMCT de Tenjo | Determinar el avance en la renovación y crecimiento de los componentes que constituyen la infraestructura de cómputo, conectividad y seguridad de Tecnologías de Información.         | Semestral              | Porcentaje de componentes de Infraestructura de TIC renovada          |
| 2         | Implementación del plan estratégico de tecnologías de información y comunicaciones del IMCT de Tenjo.         | Establecer el grado de avance, respecto al desarrollo de cada uno de los proyectos que integran el plan estratégico de tecnologías de información y comunicaciones del IMCT de Tenjo. | Semestral              | Porcentaje de avance en la implementación de los proyectos del PETIC. |

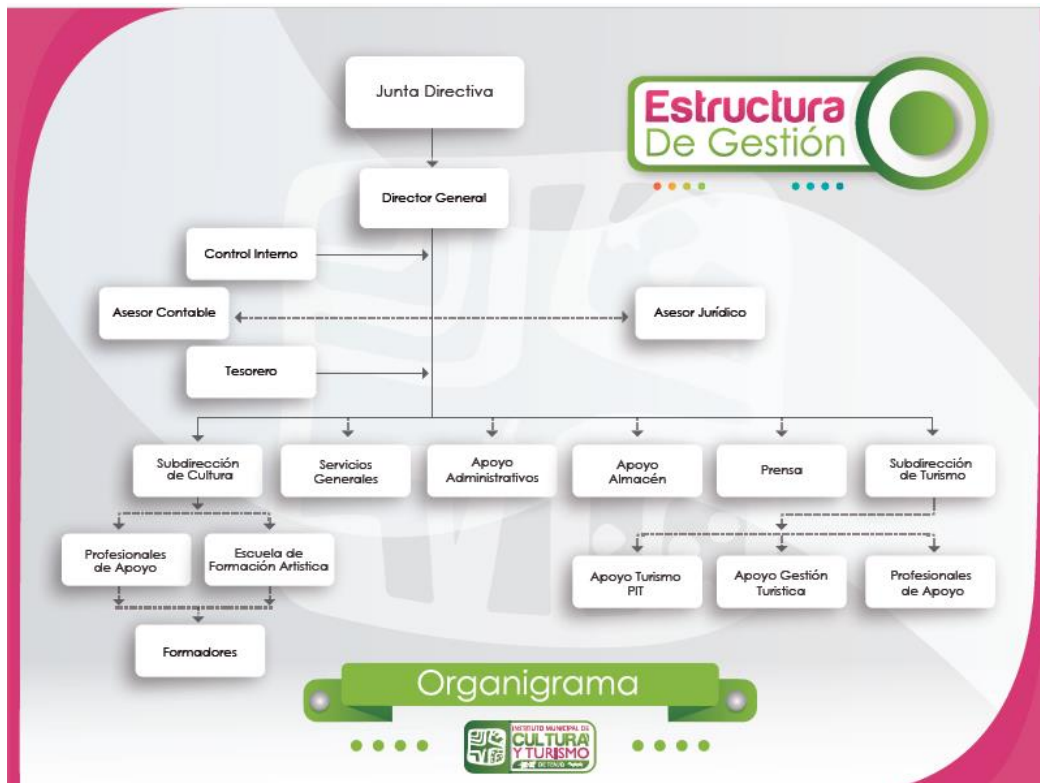
### 8.2.3. Plan de Implementación de Procesos

La cadena de valor de TI que se desarrolle e implemente a futuro en el Instituto Municipal de Cultura y Turismo de Tenjo, debe representar la herramienta de apoyo que permita generar valor al área planteando procesos clasificados en estratégicos, misionales, de apoyo y de evaluación, de manera que se pueda optimizar las actividades realizadas, enfocando los esfuerzos en la mejora continua que apalanca los objetivos institucionales de la Entidad.

### 8.2.4. Estructura Organizacional de TI

El Instituto Municipal de Cultura y Turismo de Tenjo cuenta con una estructura organizacional compuesta por cinco (05) cargos, conservando un nivel de jerarquía en cabeza del Director General de la entidad, las funciones del área de TI no están asignadas a ningún funcionario dentro de planta de personal.

Las actividades son realizadas por contratistas en modalidad de prestación de servicios.



### 8.3. Gestión de Información

En la gestión de la información se usa el concepto de Proceso de Producción de Información, puede estar en medio físico o digital, es la base fundamental de la planeación, diseño y uso de instrumentos de captura, almacenamiento, procesamiento, análisis, difusión y acceso a información.

En el Instituto Municipal de Cultura y Turismo de Tenjo quiere dar inicio a la aplicación de la normatividad de Gestión Documental, inicialmente se puede enfocar en la información o documentación de carácter físico, también se debe adelantar procesos de levantamiento de activos de información, clasificación documental y elaboración de tablas de retención documental.

Con estas herramientas adoptadas e implementadas y con la información clasificada se tiene la base fundamental para futuros sistemas de información en los cuales se pueda adoptar los modelos de Arquitectura TI Colombia.

### **8.3.1. Herramientas de Análisis**

En la actualidad del Instituto Municipal de Cultura y Turismo de Tenjo no cuenta con herramientas de análisis de información, una de las principales causas es el no contar con sistemas de información, con la implementación del Plan Estratégico de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones y la modernización de la entidad en temas tecnológicos nos permitirá lograr grandes avances en estos procesos.

Con los avances en el desarrollo de soluciones tecnológicas, se pueden suplir diferentes necesidades identificadas, esto a su vez nos permite agregar valor a los planes estratégicos de la Entidad.

Algunas soluciones o herramientas aplicables a entidades gubernamentales:

- Bodegas de datos.
- Herramientas de inteligencia de negocios.
- Modelos de análisis.
- Analítica de datos.

### **8.3.2. Arquitectura de Información**

En la actualidad el Instituto Municipal de Cultura y Turismo de Tenjo no tiene implementado un modelo de arquitectura de información definido, adoptado e implementado; este documento será la carta de navegación en temas de TIC, en el cual se deja propuesto la implementación del siguiente modelo:

- Arquitectura TI Colombia: Es el instrumento que establece la estructura conceptual, define lineamientos e incorpora mejores prácticas y traza la ruta de implementación de la Arquitectura TI de la entidad.
- Se puede unificar con la Estrategia de Gobierno en línea, de esta manera se busca habilitar las estrategias de TIC para servicios, TIC para la gestión, TIC para el gobierno abierto y para la Seguridad y la privacidad de la información.

#### **8.4. Sistemas de Información**

El Instituto Municipal de Cultura y Turismo de Tenjo a la fecha no cuenta con sistemas de información propios, pero se vienen generando una serie de actividades las cuales generan una gran cantidad de información, estas actividades a futuro pueden ser apoyadas por diferentes aplicaciones, generando un desarrollo tecnológico al interior de la entidad.

##### **8.4.1. Arquitectura de Sistemas de Información**

Los funcionarios o contratistas que cumplen las actividades enfocadas a TIC serán los responsables de definir y evolucionar las arquitecturas de referencia de los sistemas de información, con el propósito de orientar el diseño de cualquier arquitectura de solución bajo parámetros, patrones y atributos de calidad definidos.

En el punto 8.3.2. Arquitectura de Información se realizó la propuesta de definir, adoptar e implementar el modelo de Arquitectura TI Colombia, en este modelo se encuentra también los siguientes aspectos para tener en cuenta en la implementación de sistemas de información en las entidades del estado.

- **Planeación y gestión de los Sistemas de Información:** Busca la adecuada planeación y gestión de los Sistemas de Información (misional, de apoyo, portales digitales y de direccionamiento estratégico).
- **Diseño de los Sistemas de Información:** Busca que las instituciones cuenten con sistemas estandarizados, interoperables y usables.
- **Ciclo de vida de los Sistemas de Información:** Busca definir y gestionar las etapas que deben surtir los Sistemas de Información desde la definición de requerimientos hasta el despliegue, puesta en funcionamiento y uso.
- **Soporte de los Sistemas de Información:** Busca definir los aspectos necesarios para garantizar la entrega, evolución y adecuado soporte de los Sistemas de Información.
- **Gestión de la calidad y seguridad de los Sistemas de Información:** Busca la definición y gestión de los controles y mecanismos para alcanzar los niveles requeridos de seguridad, privacidad y trazabilidad de los Sistemas de Información.

#### **8.4.2. Implementación de Sistemas de Información**

El proceso de implementación de sistemas de información debe estar alineado con el modelo de Arquitectura TI Colombia, la implementación de un sistema de información debe cumplir con varias etapas para lograr un funcionamiento ideal del mismo.

En una de las fases más importantes en el ciclo de vida de los Sistemas de Información, es la fase más costosa y que consume más tiempo, se dice que es costosa porque muchas personas, herramientas y recursos, están involucrados en el proceso y consume mucho tiempo porque se completa todo el trabajo realizado previamente durante el desarrollo.

En la fase de implementación se instala el nuevo sistema de información para que empiece a trabajar y se capacita a sus usuarios para que puedan utilizarlo.

#### **8.4.3. Servicios de soporte Técnico**

En el momento de que se cuente con sistemas de información propios, se debe realizar una planeación eficaz que contemple el soporte técnico a los sistemas de información, esta actividad se debe realizar de forma periódica para garantizar el máximo rendimiento y el mejor funcionamiento de los recursos de información y así mismo disminuir los factores de riesgo que amenazan permanentemente estos recursos.

#### **8.5. Modelo de Gestión de Servicios Tecnológicos**

De acuerdo con la Arquitectura TI Colombia, la entidad debe disponer de un modelo de gestión de servicios tecnológicos, este modelo debe garantizar la disponibilidad y operación de todos los componentes tecnológicos como lo son Hardware y Software mediante la implementación de un modelo de servicios integral que use tecnologías de información y comunicación de vanguardia, que contemple la operación continua, soporte a los usuarios, la administración y el mantenimiento de los mismos.

El Instituto Municipal de Cultura y Turismo de Tenjo viene implementando estrategias de gestión de componentes tecnológicos reconocidos internacionalmente, de acuerdo con la estructura, modelo de funcionamiento y necesidades de la entidad como lo son:

- 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 entre los cuales se tienen: la administración de aplicaciones, administración de infraestructura de equipos de cómputo y conectividad.

#### **8.5.1. Criterios de Calidad y Procesos de Gestión de Servicios de TIC**

En el diseño de la arquitectura de servicios tecnológicos es necesario tener en cuenta los principios definidos por el Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, para el dominio de servicios tecnológicos para la arquitectura empresarial del Estado colombiano y son los siguientes:

- **Capacidad:** Este principio hace referencia a las previsiones sobre necesidades futuras basadas en tendencias, previsiones de negocio y acuerdos de niveles de servicios - ANS existentes, los cambios necesarios para adaptar la tecnología de TI a las novedades tecnológicas y a las necesidades emergentes de las entidades.
- **Disponibilidad:** Este principio es el responsable de optimizar y monitorizar los servicios TI para que estos funcionen ininterrumpidamente y de manera fiable, cumpliendo los ANS (Acuerdo de nivel de servicio).
- **Adaptabilidad:** Las implementaciones tecnológicas deben ser adaptables a las necesidades de redefiniciones en las funciones de negocio de las entidades.
- **Cumplimiento de Estándares:** Toda institución del Estado cumplirá como mínimo con los estándares definidos por la arquitectura.
- **Oportunidad en la prestación de los servicios:** Permitir prestar un soporte técnico especializado de manera oportuna y efectiva.

### 8.5.2. Infraestructura

El Instituto Municipal de Cultura y Turismo de Tenjo tiene como uno de sus ejes fundamentales la modernización institucional de manera que se pueda mejorar los indicadores de eficiencia administrativa, lo anterior con el fin de permitir una mejorara continua de los servicios que se prestan a los ciudadanos y entidades.

Para lograrlo la entidad viene creciendo en capacidad tecnológica, se aumentó el número de equipos de cómputo, impresoras y licencias de uso de software, también en la contratación del mantenimiento preventivo y correctivo de los elementos que hacen parte de la infraestructura tecnológica.

### 8.5.3. Conectividad

El Instituto Municipal de Cultura y Turismo de Tenjo en la actualidad cuenta con la siguiente infraestructura y servicios de conectividad:

- **Red LAN:** La red de área local está diseñada e implementada en topología de anillo extendida, está compuesta por un (01) enrutador, dos (02) switch, un (01) AP y cuarenta y ocho (48) puntos de conexión, esta red se encuentra conectada al servicio de internet contratado por la entidad.

De esta manera se garantiza una conexión física cableada estable, que permite la interconexión de los equipos con tarjeta de red ethernet.

- **Red Wi-Fi:** La personería cuenta con el servicio de red inalámbrica o Wi-Fi, este tipo de conexión se realiza a través de un AP que cuenta con esta funcionalidad y se encarga de generar la red inalámbrica para los funcionarios de la entidad.
- **Internet:** La entidad cuenta con un servicio de Internet dedicado de quince (15) Megas, el cual permite a los funcionarios cumplir con sus actividades de manera eficiente, garantizando la velocidad de conexión.

#### 8.5.4. Servicios de Operación

El modelo de operación y administración de infraestructura tecnológica incluye todos los elementos de operación y servicios requeridos para garantizar la disponibilidad y operación de la plataforma tecnológica.

| <b>Tipo de Servicio</b>     | <b>Dirigido A:</b>                                                                                                                                          |
|-----------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| SERVICIO DE ADMINISTRACIÓN  | Infraestructura de Red, Estaciones de trabajo, Impresoras, Software Antivirus.                                                                              |
| SERVICIO DE MONITOREO       | Red LAN, Red Wi-Fi, Estaciones de trabajo, Impresoras, Pagina Web.                                                                                          |
| SERVICIO DE SOPORTE TÉCNICO | Redes de Comunicaciones de datos y telefónicas, Equipos de cómputo, Impresoras y demás equipos integrantes de la infraestructura tecnológica de la entidad. |

#### 8.5.5. Mesa de Servicios

En la actualidad el Instituto Municipal de Cultura y Turismo de Tenjo cuenta con un contratista encargado de dar soporte técnico al hardware y software de la entidad, por el tamaño de la misma no se hace necesario contar con una mesa de servicios, a futuro la entidad puede presentar cambios y en ese momento se puede proyectar un área de TIC que a su vez realice el proceso de Mesa de Servicios.

En el momento que esto suceda, la mesa de servicios debe estar constituida por un grupo de individuos con características especiales, para atender cualquier solicitud de servicio e incidencia, es de anotar que estas personas deben poseer idoneidad en este campo o solicitudes de servicio y originará beneficios a toda la organización.

#### **8.5.6. Procedimientos de gestión**

En el Instituto Municipal de Cultura y Turismo de Tenjo se identificaron los siguientes procedimientos de gestión enfocados al área de TI:

##### ***Gestión de Incidentes***

Con el procedimiento de gestión de incidentes, se puede restaurar la operación normal de los servicios ofrecidos tan pronto como sea posible, con una mínima interrupción para la institución y el usuario, asegurando así, los mejores niveles de disponibilidad y de calidad del servicio.

##### ***Gestión de Problemas***

Con el procedimiento de gestión de problemas se reducen los incidentes reiterativos y se minimiza el impacto en la entidad, se analizan los registros de incidentes y se utiliza datos de otros procesos de gestión del servicio de TI para identificar tendencias o problemas significativos.

##### ***Gestión de Eventos***

Con el procedimiento de gestión de eventos los servicios son monitoreados constantemente, esto nos permite descartar y categorizar los eventos antes de decidir qué acciones son las adecuadas.

##### ***Gestión de Cambios***

Con el procedimiento de gestión de cambios se controla las modificaciones de la infraestructura tecnológica, esto se realiza mediante un proceso estandarizado, con el fin de registrar, evaluar, planificar e implementar los cambios, y asegurar que se haga de la mejor forma, siguiendo los procedimientos establecidos y asegurando en todo momento la calidad y continuidad de los servicios de TI.

##### ***Gestión de Seguridad***

Con el procedimiento de gestión de seguridad permite asegurar la confidencialidad, la integridad y la disponibilidad de las informaciones (CID), datos y servicios de TI de una organización. Normalmente, la Gestión de la Seguridad de TI forma parte del acercamiento de una organización a la gestión de seguridad, cuyo alcance es más amplio que el del proveedor de Servicios de TI.

### **8.6. Uso y Apropiación**

El componente de Uso y Apropiación de TI del Instituto Municipal de Cultura y Turismo de Tenjo tiene su origen en este documento, el éxito en la socialización, aprobación y divulgación del PETIC lograra concientizar a funcionarios y usuarios sobre las oportunidades que presenta el uso de tecnologías de la información en su vida diaria.

De igual manera nos permitirá mejorar la productividad y acelerar los procesos al interior de la entidad, esto convierte al PETIC en la guía principal para la implementación de cualquier proyecto en que el componente de TI se vea involucrado.

## **9. PLAN DE COMUNICACIONES DEL PETIC**

El plan de comunicaciones propuesto incluye dos líneas de comunicación, la sensibilización a los funcionarios sobre qué es un PETIC y por qué es este importante para el Instituto Municipal de Cultura y Turismo de Tenjo, y la segunda línea que tiene como objetivo la divulgación de los aspectos más relevantes del presente plan.

### ***Sensibilización PETIC***

Objetivo: Informar a los funcionarios y contratistas del Instituto Municipal de Cultura y Turismo de Tenjo acerca de un Plan Estratégico de TIC.

Contenido:

- Que es el PETIC
- Por qué el PETIC
- En que me favorece el PETIC

### ***Divulgación PETIC***

Objetivo: Divulgar en su totalidad a los funcionarios y contratistas del Instituto Municipal de Cultura y Turismo de Tenjo el Plan Estratégico de TIC.

Entre otros el siguiente Contenido:

- Objetivos del PETIC



## **PLAN ESTRATÉGICO DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y LAS COMUNICACIONES PETIC**

**VERSIÓN:** 1  
**FECHA:** Diciembre 2020

- Proyectos e Iniciativas
- Situación actual
- Responsabilidades TIC
- Modelo de gestión