ORGANIZACIONES SOLIDARIAS

PLAN ESTRATEGICO DE TECNOLOGIAS DE LA INFORMACIÓN

2016-2020

GRUPO DE TECNOLOGIAS DE LA INFORMACION

UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL DE ORGANIZACIONES SOLIDARIAS

1. INTRODUCCION

Las tecnologías de la información y las comunicaciones se han convertido en uno de los pilares más importantes y representativos en la gestión pública del país, aportando una cantidad de beneficios de cara a la ciudadanía y los funcionarios, visibilizándose entre otras la transparencia en su gestión y manejo de recursos y la respuesta a los desafíos misionales. Es en este orden de ideas que el uso de las herramientas computacionales se transforma en un instrumento organizacional-transversal, que aporta valor agregado dentro de un modelo de gestión integral por procesos. Por tanto, es vital para toda organización el contar con una infraestructura tecnológica robusta en donde se pueda procesar, sintetizar, recuperar y presentar información en todos sus aspectos.

Por otro lado, si bien es cierto, que las Entidades del Estado carecen de competidores, esto no implica que les permita estar al margen de la tecnología, como un habilitador o como un generador de valor: Por el contrario, la tecnología tiene el potencial de hacer que el Estado tome una posición social de altísimo impacto, y prestar de esta manera mejores servicios, tomar mejores decisiones frente a las políticas, los programas, los proyectos, los planes; hacer mejores evaluaciones de las acciones emprendidas, tomar las correcciones a tiempo y, lo más importante, generar un alto impacto en la sociedad en general, o en la población específica que atienden directamente.

Como consecuencia de lo planteado, el (PETI) Plan Estratégico de Tecnologías de la Información es el artefacto mediante el cual el Grupo de tecnologías de la información refleja la estrategia de TI, tomando como pilar fundamental el modelo de gestión de TI que tiene como objetivo principal la administración eficiente de los recursos tecnológicos, los sistemas de información y la información en la entidad.

El presente Plan busca que la Unidad Administrativa de Organizaciones Solidarias, se armonice con los cambios y retos tecnológicos actuales, y por tanto, facilite a todos los grupos de interés relacionados y ciudadanía en general, como a los clientes internos, el acceso, la disponibilidad, la continuidad y la garantía de uso de los recursos de TI para desarrollar sus objetivos misionales; desarrollar conjuntamente proyectos de TI que favorezcan la gestión institucional y primordialmente que sirvan de enlace o puente entre el obrar y accionar del Estado y la sociedad.

2. OBJETIVO ESTRATÉGICO

Establecer y promover el uso estratégico de las TIC como herramienta fundamental para el mejoramiento de los procesos internos, con el fin de cumplir satisfactoriamente con los objetivos y metas definidos en el plan estratégico institucional de la Unidad Administrativa Especial de Organizaciones Solidarias.

2.1 OBJETIVOS ESPECIFICOS

- Implementar el marco de la estrategia de Gobierno en Línea para establecer un gobierno corporativo de las tecnologías de la información y las comunicaciones en la Unidad Administrativa Especial de Organizaciones Solidarias fortaleciendo los procesos que permitan el cumplimiento de la misión de la entidad.
- Incrementar la calidad de los servicios en línea y de los sistemas de información ofrecidos a los ciudadanos y usuarios.
- Garantizar la disponibilidad de los sistemas de información a los usuarios de la UAEOS.

3. ALCANCE

El plan estratégico de tecnologías de la información "PETI" ha sido estructurado y definido para alinear los procesos de la entidad con la tecnología con el fin de generar valor y cumplir de manera efectiva con los objetivos y metas del plan estratégico institucional. El Grupo de Tecnologías de la Información pretende ejecutar dichas estrategias durante los años 2016 – 2020.

Teniendo en cuenta los lineamientos y políticas de gobierno, se desarrollan los planes de acción a corto, mediano y largo plazo, con actualizaciones anuales que tomaran en cuenta los avances en los proyectos que lo componen y el contexto en el que se desarrollan.

4. MARCO NORMATIVO

- Decreto Nacional 2573 de 2014 por el cual se establecen los lineamientos generales de la Estrategia de Gobierno en línea, se reglamenta parcialmente la Ley 1341 de 2009 y se dictan otras disposiciones.
- Decreto 1078 de 2015 – Título 9: Políticas y Lineamientos de Tecnologías de Información
- Ley 1753 de 2015 – Por la cual se expide el Plan Nacional de Desarrollo 2014-2018 "TODOS POR UN NUEVO PAÍS"
- CONPES 3701 de 2011: Lineamientos de Política para Ciberseguridad y Ciberdefensa.
- CONPES 3854 de 2016: Política Nacional de Seguridad Digital.
- Decreto 415 de 2016 - Por el cual se adiciona el Decreto Único Reglamentario del sector de la Función Pública, Decreto Numero 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.
- 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
- Marco de Referencia de Arquitectura TI – MinTIC
- Normas Internacionales: ISO 27001: 2015 Norma que especifica los requisitos para la implantación del SGSI
- Norma ISO 20000:2011 Gestión de Servicios de TI
- Lineamientos Gobierno en Línea – MinTIC
- Estándares Internacionales de TI: NIST – COBIT – TOGAF – ITIL
- Gestión IT4+: modelo busca que la tecnología contribuya al mejoramiento de la gestión, apoyando los procesos para alcanzar una mayor eficiencia y transparencia en su ejecución, que facilite la administración y el control de los recursos y que brinde información objetiva y oportuna para la toma de decisiones en todos los niveles. Permite la alineación de la gestión de TI con los objetivos estratégicos de la entidad, aumentar la eficiencia de la organización y mejorar la forma como se prestan los servicios misionales.
- Decreto 612 de 2018 por el cual se fijan las directrices para la integración de planes institucionales y estratégicos al plan de acción por parte de las entidades del estado.

5. RUPTURAS ESTRATÉGICAS

La identificación de las rupturas estratégicas nos permite romper los paradigmas que impiden a la institución pública llevar acabo la transformación de la gestión de TI para el logro de los objetivos institucionales, del sector o territorio. A continuación se listan las rupturas estratégicas identificadas:

- La tecnología debe ser considerada un factor de valor estratégico para la institución pública.
- Alinear las soluciones con los procesos, aprovechando las oportunidades de la tecnología, según el costo/beneficio.
- Fortalecer el equipo humano de la Unidad Administrativa Especial de Organizaciones Solidarias para desarrollar sus capacidades de Uso y Apropiación de TIC.
- Necesidad de definir estándares de integración e interoperabilidad.

6. ANÁLISIS DE LA SITUACIÓN ACTUAL

Este ítem comprende un diagnóstico en relación a cada uno de los dominios del Marco de Referencia de la Arquitectura de TI, con el fin de determinar el grado de madurez de cada dominio en la Entidad para así poder proyectar la visión de lo que se espera en materia de gestión de TI.

La determinación de los grados de madurez y las falencias encontradas establecerán las acciones que se llevaran a cabo para lograr un grado de madurez alto al finalizar los proyectos de TI implementados por la Unidad Administrativa Especial de Organizaciones Solidarias.

6.1 Estrategia de TI

La Unidad Administrativa Especial de Organizaciones Solidarias es una Entidad pública, regida por la normatividad de orden nacional y sectorial, razón por la cual no va más lejos del cumplimiento de la ley. Actualmente los procedimientos realizados por el grupo de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones se encuentran inmersos en el proceso de Gestión Informática en el mapa de procesos y que hace parte de los procesos de Apoyo de la entidad.

Se espera que a largo plazo con la implementación de ejercicios de arquitectura empresarial en la entidad se logré ver la importancia de las TIC para el desarrollo y logro de los objetivos misionales, posicionando de esta manera los procedimientos de gestión informática en los procesos estratégicos de la Entidad.

6.2 Uso y Apropiación de la Tecnología

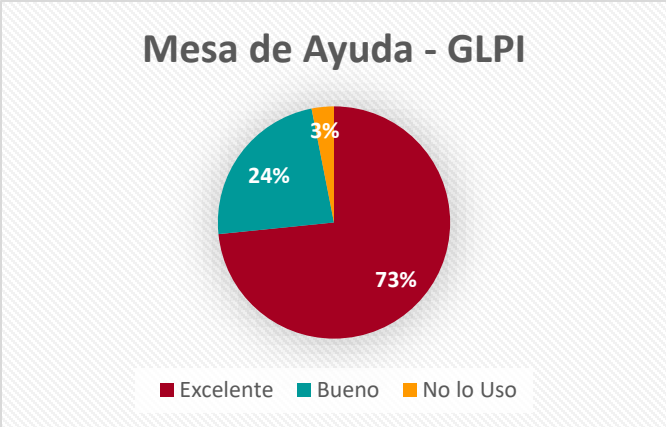
Este punto tiene como propósito determinar el uso y apropiación de TIC en la entidad, el personal involucrado en la gestión pública debe estar capacitado para utilizar la tecnología como motor de desarrollo. Los funcionarios deben conocer, entender y manejar la tecnología en pro del desarrollo institucional, con el fin de optimizar los procesos internos y los servicios a la ciudadanía.

Para conocer el grado de uso y apropiación tecnológica en la entidad se realizó un breve cuestionario a los funcionarios y contratistas sobre el dominio de los principales sistemas o aplicativos de información que se manejan en la Unidad.

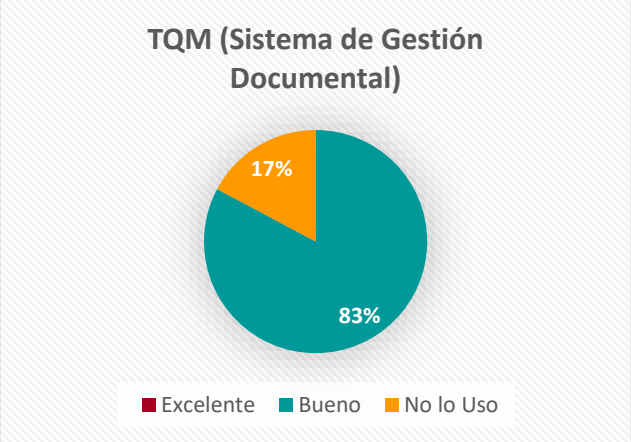
Actualmente los funcionarios y contratistas de la entidad suman 114 personas[1], el total de personas que respondieron el cuestionario fue 92 personas. A continuación se muestran los resultados del cuestionario:

- Qué nivel de dominio considera que posee en :

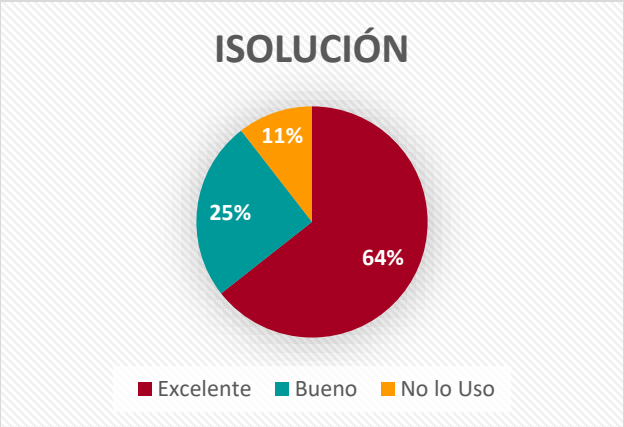
[1] Base de datos Grupo de Gestión Humana.



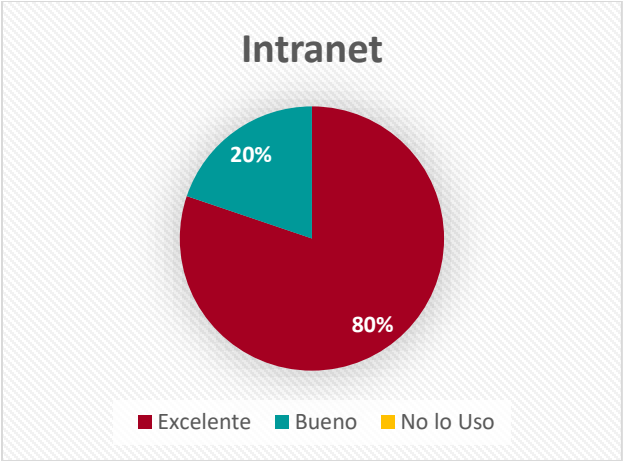
El 73% de las personas consideran tener un dominio excelente con el aplicativo de Mesa de Ayuda, el 24% Bueno y un 3% que no lo usa. Un resultado bastante favorable al ser uno de los aplicativos transversales que más mayor uso debe tener por parte de los funcionarios de la entidad.



El 83% de los funcionarios tienen un dominio Bueno con el aplicativo de gestión documental, el 17% de los funcionarios no lo usa y nadie considera tener un dominio excelente con el sistema. Para la mayoría de los funcionarios este aplicativo es muy complejo de usar, razón por la cual no se motivan a usarlo adecuadamente, la entidad ha pensado en realizar un “relanzamiento” del sistema para que sea acogido favorablemente por los funcionarios de la entidad.



El aplicativo ISOLUCIÓN de gestión de calidad, el 64% de los funcionarios consideran que tienen un dominio excelente sobre el aplicativo, el 25% de los funcionarios considera su manejo bueno y el 11% que no lo usa. Estas cifras son favorables ya que el 90% de los funcionarios de la entidad manejan y dominan el aplicativo.



Para la intranet institucional el 80% de los funcionarios manifiesta tener un dominio excelente, mientras el 20% bueno. Estas cifras son favorables ya que indican que los funcionarios se mantienen informados sobre los temas que corresponden a la gestión de la entidad, estos resultados se deben a las campañas del grupo de Comunicaciones y Prensa en su tarea de proporcionar información actualizada y oportuna al personal.

Para el portal web de la entidad, el 78% de los encuestados considera tener un dominio excelente, mientras el 16% Bueno y 6% que manifiesta no consultarlo o usarlo.

En conclusión es el sistema de gestión documental (TQM Dream) el cual se diagnostica deben realizarse mejoras en cuanto usabilidad y accesibilidad para que los funcionarios puedan percibir un aplicativo más amigable y se fomente más su uso para el manejo de la información.

6.3 Sistemas de Información

Los sistemas de información de la Unidad se encuentran definidos en el catálogo de componentes de información, estructurado por los lineamientos de la estrategia de gobierno en línea, siguiendo la guía Nº 7 – Como construir el catálogo de componentes de información. Este catálogo comprende los atributos más relevantes de la información que permiten facilitar la gobernabilidad de los mismos.

En el Anexo A se ilustra el catálogo de componentes de información definido por el dominio de sistemas de información del marco de referencia.

6.4 Servicios Tecnológicos

En la Unidad Administrativa Especial de Organizaciones Solidarias, el grupo de Tecnologías de la Información actualmente cuenta con cinco procedimientos a su cargo, los cuales son:

- Implementación de requerimientos a los sistemas de información.
- Gestión de incidencias de TI.
- Respaldo de información de equipos de cómputo y servidores.
- Seguridad Informática
- Soporte a la infraestructura tecnológica

Estos procedimientos abarcan las actividades diarias de soporte y mantenimiento, gestión de la infraestructura y servicios que debe prestar el área de tecnología.

A continuación se describen las funciones que según la Resolución interna 586 de 2015, las funciones del grupo TICs, son entre otras, las siguientes:

1. Coordinar y hacer seguimiento a la implementación de políticas públicas para el uso, acceso y administración de la infraestructura tecnológica que soporta la información del Estado, de manera alineada con la estrategia gubernamental nacional y sectorial, así como la seguridad, privacidad y la interoperabilidad de los sistemas.
2. Implementar lineamientos en materia de Gobierno en Línea necesarios para definir las políticas, estrategias y prácticas que soporten la gestión del Estado en beneficio de la prestación efectiva de sus servicios.
3. Diseñar y aplicar estrategias de uso. mantenimiento, soporte y actualización que garanticen el correcto funcionamiento y administración de las tecnologías de información y sistemas de la Unidad Administrativa Especial de Organizaciones Solidarias.
4. Coordinar y planificar la adquisición de las tecnologías de la información y sistemas de la Unidad Administrativa Especial de Organizaciones Solidarias.
5. Diseñar, adoptar e implementar políticas de seguridad informática que garanticen la óptima operación de la plataforma tecnológica de la entidad.
6. Diseñar y proponer la política de uso y aplicación de tecnologías, estrategias, y herramientas, para el mejoramiento continuo de los procesos de la Unidad Administrativa Especial de Organizaciones Solidarias.
7. Asegurar la disponibilidad de las herramientas TICS con las que cuenta la entidad para la divulgación y posicionamiento del sector solidario a nivel nacional e internacional.
8. Diseñar estrategias, instrumentos y herramientas con aplicación de tecnología para brindar de manera constante y permanente un buen servicio al ciudadano.
9. Diseñar y administrar las bases de datos de la información y de los sistemas para la entidad a través de tecnologías de la administración y las comunicaciones.
10. Diseñar estrategias de promoción y fortalecimiento del uso y desarrollo de las tecnologías de la información y los sistemas en beneficio de las organizaciones del sector solidario
11. Administrar la plataforma tecnológica de la Unidad Administrativa Especial para garantizar la conectividad a nivel interno y externo.
12. Apoyar y dar concepto a las dependencias de la Unidad Administrativa Especial en la definición, verificación e implementación de requerimientos técnicos en los sistemas de información que se requieran
13. Las demás funciones que le sean asignadas de acuerdo con la naturaleza de la dependencia.

En este orden de ideas, se establece la siguiente tabla para la determinación de roles y responsabilidades:

CARGO	ROL ASIGNADO	RESPONSABILIDADES

COORDINADOR DE GRUPO	• DIRECTOR DE GESTION DEL SERVICIO • GESTOR DE RELACIONAMIENTO DE PROCESOS • ADMINISTRADOR DEL PORTAFOLIO • ADMINISTRADOR DE RECURSOS	• Propietario de proceso • Propietario de servicio • Diseñador TI • Administrador de Servicio • Administrador de la Configuración • Administrador del catálogo del servicio • Administrador del nivel de servicio • Administrador de la disponibilidad • Administrador de la mejora continua • Administrador de Desempeño y Riesgos • Analista mesa de servicios • Administrador mesa de servicios • Supervisor mesa de servicios • Soporte Tercera línea • Soporte Segunda línea
PROFESIONAL ESP. GRADO 13	• ADMINISTRADOR DEL PORTAFOLIO • ADMINISTRADOR DEL PRODUCTO • GESTOR DE RELACIONAMIENTO DE PROCESOS	• Propietario de servicio • Diseñador TI • Administrador de operaciones de TI • Administrador de servicio • Administrador de la Configuración • Administrador mesa de servicios • Administrador de Incidentes • Administrador de la capacidad • Administrador de proveedores • Administrador de la Seguridad • Administrador de Desempeño y Riesgos • Soporte Tercera línea • Soporte Segunda línea
PROFESIONAL U. GRADO 7	• ADMINISTRADOR DE PRODUCTO • ARQUITECTO TI	• Propietario de Servicio • Analista de Aplicaciones • Operador de TI • Analista y Operador Técnico • Soporte Segunda línea • Soporte Primera línea
PROFESIONAL U. GRADO 7	• ADMINISTRADOR DE PRODUCTO • ARQUITECTO TI	• Propietario de Servicio • Analista de Aplicaciones • Operador de TI • Analista y Operador Técnico • Soporte Segunda línea • Soporte Primera línea
SOPORTE – CONTRATISTA	• OPERADOR TI • ANALISTA TÉCNICO	• Operador de TI • Analista y Operador Técnico • Soporte Segunda línea • Soporte Primera línea

6.5 Infraestructura Tecnológica UAEOS.

DIRECCION IP	TIPO	MARCA	MODELO	SISTEMA OPERATIVO	UBICACIÓN	NOMBRE DE HOST	FUNCION
192.168.1.13	FISICO	IBM	SYSTEMx 3650 M4	WINDOWS 2012 SERVER	Centro de computo	IBM1	Servidor físico en el cual se encuentran los servidores virtuales de controlador de dominio y servidor de archivos
192.168.1.183	FISICO	HP	PROLIANT	LINUX CENTOS 7	Centro de computo		Servidor en el cual se encuentra el SIA (Sistema de Información de Acreditación)
192.168.1.2	FISICO	IBM	SYSTEMx 3650 M4	WINDOWS 2012 SERVER	Centro de computo	IBM3	Virtual nómina y SQL server
192.168.1.27	FISICO	IBM	SYSTEMx 3650 M4	WINDOWS 2012 SERVER	Centro de computo	IBM2	Servidor físico en el cual se encuentran los servidores virtuales de Exchange, Aplicativo de Gestión Documental, e ISOLUCIÓN.
192.168.1.29	VIRTUAL	IBM	SYSTEMx 3650 M4	WINDOWS 2012 SERVER	Centro de computo	srvnomina.orgsolid.local	Servidor de nomina
192.168.1.9	VIRTUAL	LENOVO		WINDOWS 2012 SERVER	Centro de computo	EXCHANGE	Servidor de Correo Institucional
192.168.1.31	VIRTUAL	IBM	SYSTEMx 3650 M4	WINDOWS 2012 SERVER	Centro de computo	serverfile.orgsolid.local	Servidor de archivos / Fileserver
192.168.1.4	FISICO	HP	PROLIANT ML370 G5	WINDOWS 2012 SERVER	Centro de computo	Portal WEB Histórico	Se encuentra el histórico del Portal Web.
192.168.1.5	FISICO	HP	PROLIANT ML370 G5	WINDOWS 2012 SERVER	Centro de computo	glpi.orgsolid.local	Servidor de aplicativo mesa de ayuda Linux virtual
192.168.1.6		HP	PROLIANT	WINDOWS 2012 SERVER	Centro de computo	EXSI01	Hypervisor VMWARE
192.168.1.7		HP	PROLIANT	WINDOWS 2008 SERVER R2	Centro de computo	INTRANETOS	Nueva Intranet
192.168.1.3	FISICO	HP	PROLIANT	WINDOWS 2012 SERVER	Centro de computo	SOLIDARIAS	Controlador de Dominio
192.168.1.93	FISICO	HP	PROLIANT	WINDOWS 2012 SERVER	Centro de computo	Portal Web Institucional	Se encuentra instalado el portal web de la entidad.
192.168.1.57	VIRTUAL	HP	PROLIANT	WINDOWS 2012 SERVER	Centro de computo	Consola de Antivirus	Se encuentra instalado el Antivirus Bitdefender.
192.168.1.11	VIRTUAL	HP	PROLIANT	WINDOWS 2012 SERVER	Centro de computo	SOLIDARIAS	Servidor que replica el controlador de dominio.
192.168.1.77	FISICO	HP	PROLIANT	WINDOWS 2012 SERVER	Centro de computo	Otros Sitios	Servidor de pruebas para sistemas de información.

6.6 Inventario de Hardware de Tecnología[2].

10 ESTACIONES DE TRABAJO HP Z440
Características:
- Intel Xeon ES-1600 v4
- Velocidad 3.2 GHz
- D.D. 1 Tb.
- Memoria RAM 32 GB.
- Unidad de DVD-ROM R/W
- Unidad de lectura de tarjetas SD
- Antivirus Bitdefender
- Windows 10 pro

34 ESTACIONES DE TRABAJO HP Z440
Características:
- Intel Xeon ES-1600 v4
- Velocidad 3.2 GHz
- D.D. 1 Tb.
- Memoria RAM 16 GB.
- Unidad de DVD-ROM R/W
- Unidad de lectura de tarjetas SD
- Antivirus Bitdefender
- Windows 10 pro

33 COMPUTADORES HP ALL IN ONE HP COMPAQ PRO 4300
Características:
- Procesador Intel Core i5
- Velocidad 2.9 GHz
- D.D. 500 Gigas
- Memoria RAM 4 Gb
- Unidad de DVD-ROM QUEMADOR
- Unidad de lectura de tarjetas SD
- Antivirus Bitdefender
- Windows 7 Professional

16 COMPUTADORES LENOVO ALL IN ONE THINKCENTRE EDGE
Características:
- Procesador Intel Core i5
- Velocidad 2.9 GHz
- D.D. 500 Gigas
- Memoria RAM 4 Gb
- Unidad de DVD-ROM QUEMADOR
- Unidad de lectura de tarjetas SD
- Antivirus Bitdefender
- Windows 8.1 Professional

34 COMPUTADORES HP PRO ONE 600 ALL IN ONE
Características:
- Procesador Intel Core i7
- Velocidad 3.1 GHz
- D.D. 1 TB.
- Memoria RAM 8 Gb
- Unidad de DVD-ROM QUEMADOR
- Unidad de lectura de tarjetas SD
- Antivirus Bitdefender
- Windows 8.1 Professional

1 SERVIDOR HP PROLIANT ML370 G6
- Procesador Intel Xeon
- Velocidad 2,5 GHZ
- Memoria RAM 4 GB
- Disco Duro SAS de 300 GB
- Windows 2008 Server
- Antivirus Bitdefender

1 SERVIDOR HP PROLIANT ML370 G6
- Procesador Intel Xeon
- Velocidad 2,5 GHZ
- Memoria RAM 4 GB
- 4 Discos Duros SAS de 300 GB
- Windows 2008 Server
- Antivirus Bitdefender

1 SERVIDOR HP PROLIANT ML370 G6
- Procesador Intel Xeon
- Velocidad 2,5 GHZ
- Memoria RAM 4 GB
- Disco Duro SAS de 300 GB
- Linux Centos
- Antivirus Bitdefender

1 SERVIDOR COMPAQ PROLIANT ML 370 G5
- Procesador XEON
- Velocidad 1.8 GHZ
- Memoria de 2 GB
- D.D. 300 GB
- Windows 2008 Server
- Antivirus Bitdefender

[2] Inventario de Hardware actualizado a enero de 2018.

1 SERVIDOR COMPAQ PROLIANT ML 370 G5

- Procesador XEON
- Velocidad 1.8 GHZ
- Memoria de 2 GB
- D.D. 300 GB
- Windows 2008 Server
- Antivirus Bitdefender

3 SERVIDORES IBM X 3650 M4

Características:

- Procesador Intel Xeon E5 2650
- Velocidad 2,0 GHZ
- Memoria RAM 32 GB
- Discos Duros = 3 de 300 GB Cada uno
- Windows 2012 Server
- Antivirus Bitdefender

1 SERVIDOR LENOVO X 3650 M5

Características:

- Procesador Intel Xeon E5 2650
- Velocidad 2,0 GHZ
- Memoria RAM 32 GB
- Discos Duros = 3 de 300 GB Cada uno
- Windows 2012 Server
- Antivirus Bitdefender

2 PORTATILES HP ELITE BOOK 8260NGW

- Procesador Intel Core i7
- Velocidad 2,5 GHZ
- Memoria RAM 4 GB
- Disco Duro de 320 GB
- Windows 7
- Antivirus Bitdefender

1 PORTATIL HP PROBOOK 4440S

- Procesador Intel Core i5
- Velocidad 2,5 GHZ
- Memoria RAM 4 GB
- Disco Duro de 320 GB
- Windows 7
- Antivirus Bitdefender

2 PORTATILES LENOVO YOGA C15-THINKPAD

- Procesador Intel Core i5
- Velocidad 3.0 GHZ
- Memoria RAM 8 GB
- Disco Duro de 500 GB
- Windows 8.1 Pro
- Antivirus Bitdefender

ESCANERS

- 1 ESCANER CANON DR2510C
- 3 ESCANER HP FLOW 7000 S2

1 PIZARRA INTERACTIVA TACTIL

- Marca: SMART BOARD 680
- Dimensiones: 1,65 mts x 1,25 mts.

IMPRESORAS

- 2 IMPRESORAS OKI MULTIFUNCIONAL MPS5502mb
- 10 IMPRESORAS OKI LASERJET B730N
- 2 IMPRESORAS HP LASERJET 500 COLOR M551
- 1 IMPRESORA DE CARNETS MARCA ZEBRA MODELO ZXP SERIES 7 -LM

TORRE MULTICOPIADORA

- 1 TORRE MULTICOPIADORA DE 7 DVD

FOTOCOPIADORA

- 1 FOTOCOPIADORA MARCA TOSHIBA E STUDIO 2055E

PLANTA TELEFONICA

- 1 MARCA ALCATEL-LUCENT

AIRES ACONDICIONADOS

- 2 MARCA SAMSUNG MODELO AS24FBCN DE 24000 BTU CADA UNO
- 1 DE PRECISION MARCA STLUTZ MODELO WIB 8000

SISTEMA DE DETECCION Y EXTINCION DE INCENDIO

- 1 MARCA SEVO SYSTEMS

VIDEO PROYECTORES

- 1 PANASONIC PT-LB80
- 1 PANASONIC PT-LW362
- 2 EPSON POWER LITE PRO G 6450 WU

ACCES POINT

- 3 Marca ARUBA 205

- 2 Marca HP Modelo MSM 466 (AM)

SWITCHS

- 2 SWITCH LEVEL ONE GEP 2450 DE 48 PUERTOS POE
- 2 SWITCH HP 2920 –J9728A DE 48 PUERTOS CON FUENTE REDUNDANTE
- 2 SWITCH HP V1910 - JE006A DE 24 PUERTOS CADA UNO
- 2 SWITCH 3COM 2928 SFP PLUS DE 24 PUERTOS CADA UNO
- 1 SWITCH CISCO SG200 – 26 DE 24 PUERTOS

FIREWALL

- 1 Firewall Sonic Wall NSA 220
- 1 Firewall Sophos UTM 320

SISTEMA AUTOMÁTICO DE APERTURA DE PUERTAS

- 2 Tarjetas de control
- 7 lectores biométricos
- 4 Brazos hidráulicos

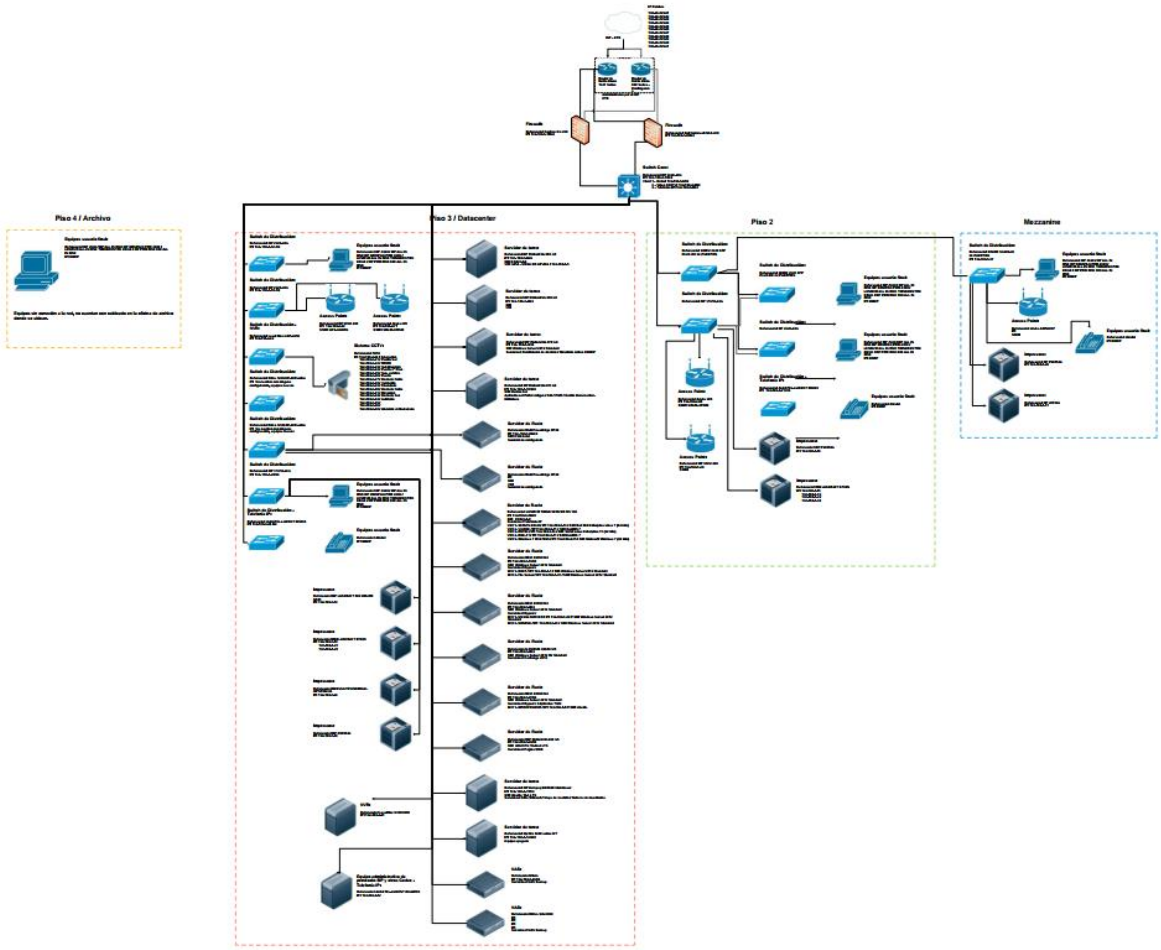
SISTEMA MONITOREO NVR

- 17 cámaras
- capacidad de almacenamiento de 5 TB.

TABLERO ELECTRICO

Breakers, barrajes y conexiones eléctricas (centro de cómputo)

6.7 TOPOLOGIA DE RED – DIAGRAMA ESQUEMÁTICO



6.8 Análisis Financiero

A continuación se detalla un estimado general del presupuesto destinado para la ejecución y operación del Grupo de Tecnologías de la Información para el funcionamiento de un año. Este

presupuesto se define anualmente según las necesidades tecnológicas que presente la entidad y se hacen ajustes periódicamente de acuerdo a los requisitos de los diferentes proyectos de la Entidad.

Detalle de la Actividad		Presupuesto
Mantenimiento de equipo de comunicaciones y computo	$	82.824.000
Servicio de custodia e información en la nube	$	21.000.000
Servicio de Internet	$	18.758.848
Licencias e intangibles recurrentes que requieran actualización o compra anual.	$	43.795.100
Total	**$**	**166.377.948**

7. ENTENDIMIENTO ESTRATÉGICO

7.1 Modelo Operativo

El contexto estratégico que se toma en cuenta está basado en dos documentos principales:

- El Plan Estratégico Sectorial (Asociatividad Solidaria por un nuevo País)
- El Plan Estratégico Institucional 2014 – 2018

Los dos documentos plantean una misión y una visión, así como objetivos, estrategias, programas y proyectos, a diferentes fechas de corte, por los plazos allí planteados. A su vez, enmarcamos este documento según directrices por parte del Sector y por parte del Min TIC, tomando en cuenta las siguientes variables:

- Principales procesos de TI
- Estructura organizacional de TI y sus funciones
- Plataforma tecnológica
- Red de comunicaciones
- Principales proveedores
- Infraestructura de seguridad
- Sistemas de información y su interacción con los procesos

7.2 Necesidades de Información

Actualmente la Unidad Administrativa Especial de Organizaciones Solidarias, desde el grupo de Tecnologías de la información tiene proyectado para los siguientes años (2017 - 2023) fortalecer la infraestructura tecnológica con los siguientes fines:

- Optimizar los procesos, procedimientos, trámites y servicios de la Unidad Administrativa Especial de Organizaciones Solidarias.
- Realizar una adecuada gestión de la información institucional.
- Optimizar los procesos institucionales.
- Cumplir los procesos del sistema de gestión de la Unidad.

A continuación se describen las necesidades tecnológicas con el fin de identificar falencias y generar iniciativas:

Actualización y renovación del Aplicativo SIA: Con el fin de mejorar los trámites y servicios en línea para el ciudadano, y optimizar la gestión interna del proceso de Acreditación del Grupo de Educación e Investigación, es necesario desarrollar un nuevo aplicativo SIA que permita la integración de nuevas funcionalidades que agilicen y optimicen el proceso de Acreditación.

Renovación y actualización de la infraestructura tecnológica: Actualmente la Unidad cuenta con una infraestructura funcional pero “casi obsoleta” servidores, equipos de cómputo, y demás.

Actualización de la infraestructura informática: Se ve la necesidad en la Unidad de mejorar y actualizar la prestación de servicios en los diferentes grupos de la unidad. En pro de mejorar la seguridad y privacidad se

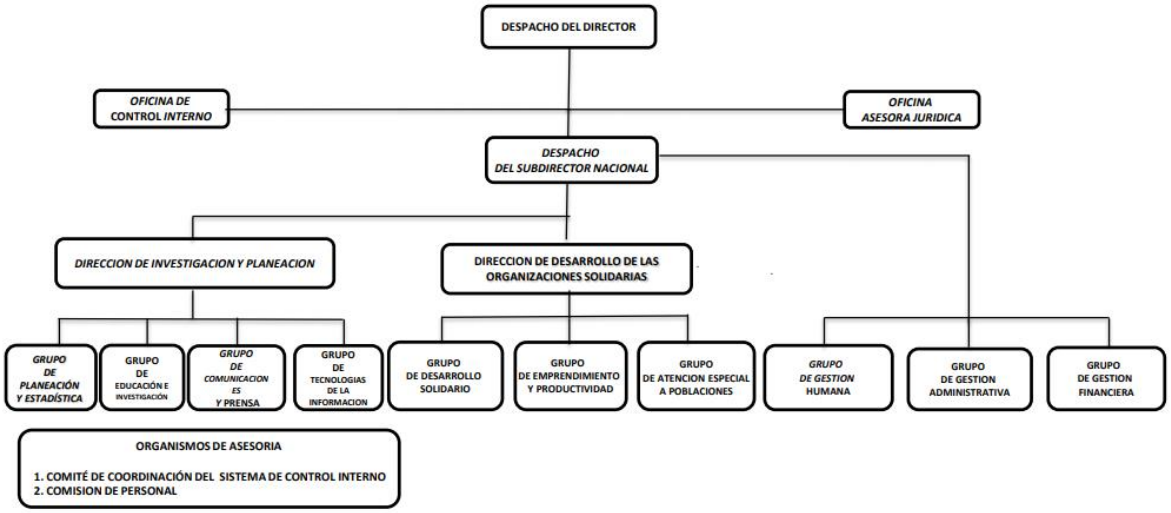
7.3 Gobierno de TI

A partir del Decreto 4122 del 2 de noviembre de 2011, Por el cual se transforma el Departamento Administrativo Nacional de la Economía Solidaria -DANSOCIAL en una Unidad Administrativa Especial de Organizaciones Solidarias, y como consecuencia del cambio de naturaleza, la Unidad Administrativa Especial de Organizaciones Solidarias, además de las que determina la Ley 454 de 1998 y demás disposiciones legales, cumplirá las siguientes funciones:

- ✓ Formular, adoptar, dirigir, coordinar y ejecutar los programas y proyectos para la promoción, planeación, protección, fortalecimiento y desarrollo de las organizaciones solidarias.
- ✓ Elaborar los planes, programas y proyectos de fomento, desarrollo y protección del Estado con respecto a las organizaciones solidarias de conformidad con la política formulada por el Ministerio del Trabajo.
- ✓ Coordinar los planes y programas para el desarrollo de las organizaciones solidarias, entre las diversas entidades del Estado del orden nacional, departamental, distrital o municipal, así como frente a las funciones específicas que dichas instituciones públicas realicen en beneficio de estas organizaciones y en cumplimiento de sus funciones, de acuerdo con las políticas formuladas por el Ministerio del Trabajo.
- ✓ Coordinar redes intersectoriales, interregionales e interinstitucionales, para la promoción, formación, investigación, fomento, protección, fortalecimiento y estímulo del desarrollo empresarial, científico y tecnológico de las organizaciones solidarias.
- ✓ Establecer estrategias que promuevan el fortalecimiento de las actividades de economía solidaria y el trabajo decente en estas organizaciones solidarias.

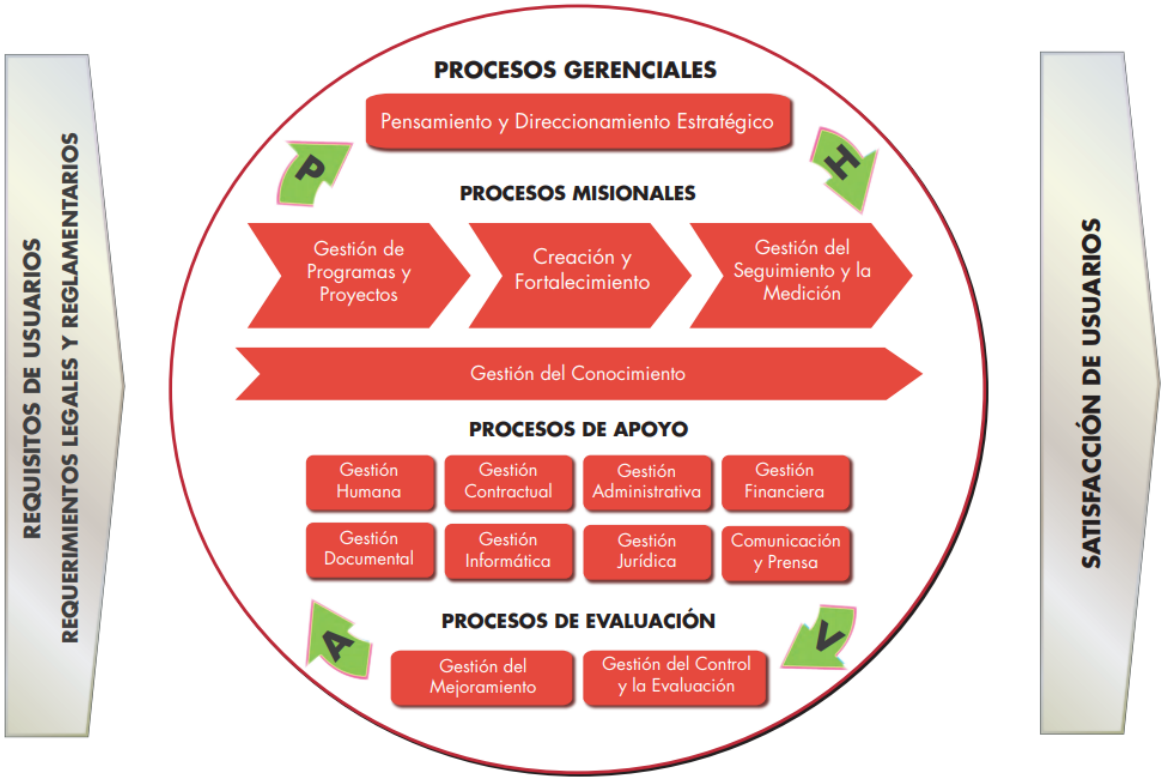
- ✓ Adelantar estudios, investigaciones y llevar estadísticos que permitan el conocimiento de la realidad de las organizaciones solidarias y de su entorno, para el mejor cumplimiento de sus objetivos, y que sirvan de fundamento para la formulación de la política pública.
- ✓ Promover estrategias para la creación y desarrollo de los diversos tipos de organizaciones solidarias, para lo cual podrá prestar la asesoría y asistencia técnica, tanto a las comunidades interesadas en la integración de tales organizaciones, como a estas mismas.
- ✓ Divulgar los principios, valores y doctrina por los cuales se guían las organizaciones solidarias y promover acciones para la educación solidaria, así como también la relacionada con la gestión socio empresarial para este tipo de organizaciones.
- ✓ Organizar los procesos de inducción y educación en la práctica de la economía solidaria y expedir certificados de acreditación sobre educación en teoría y práctica de economía solidaria, de acuerdo con las orientaciones del Ministerio del Trabajo.
- ✓ Las demás que le asigne la ley.

7.4 Organigrama Unidad Administrativa Especial de Organizaciones Solidarias



7.5 Mapa de procesos de la Unidad Administrativa Especial de Organizaciones Solidarias

MAPA DE PROCESOS ORGANIZACIONES SOLIDARIAS



Actualmente el grupo de Tecnologías de la Información cuenta con el personal capacitado para la ejecución y atención de los requerimientos de la plataforma tecnológica de la entidad, a continuación se listan los cargos del Grupo de Tecnologías de la Información.

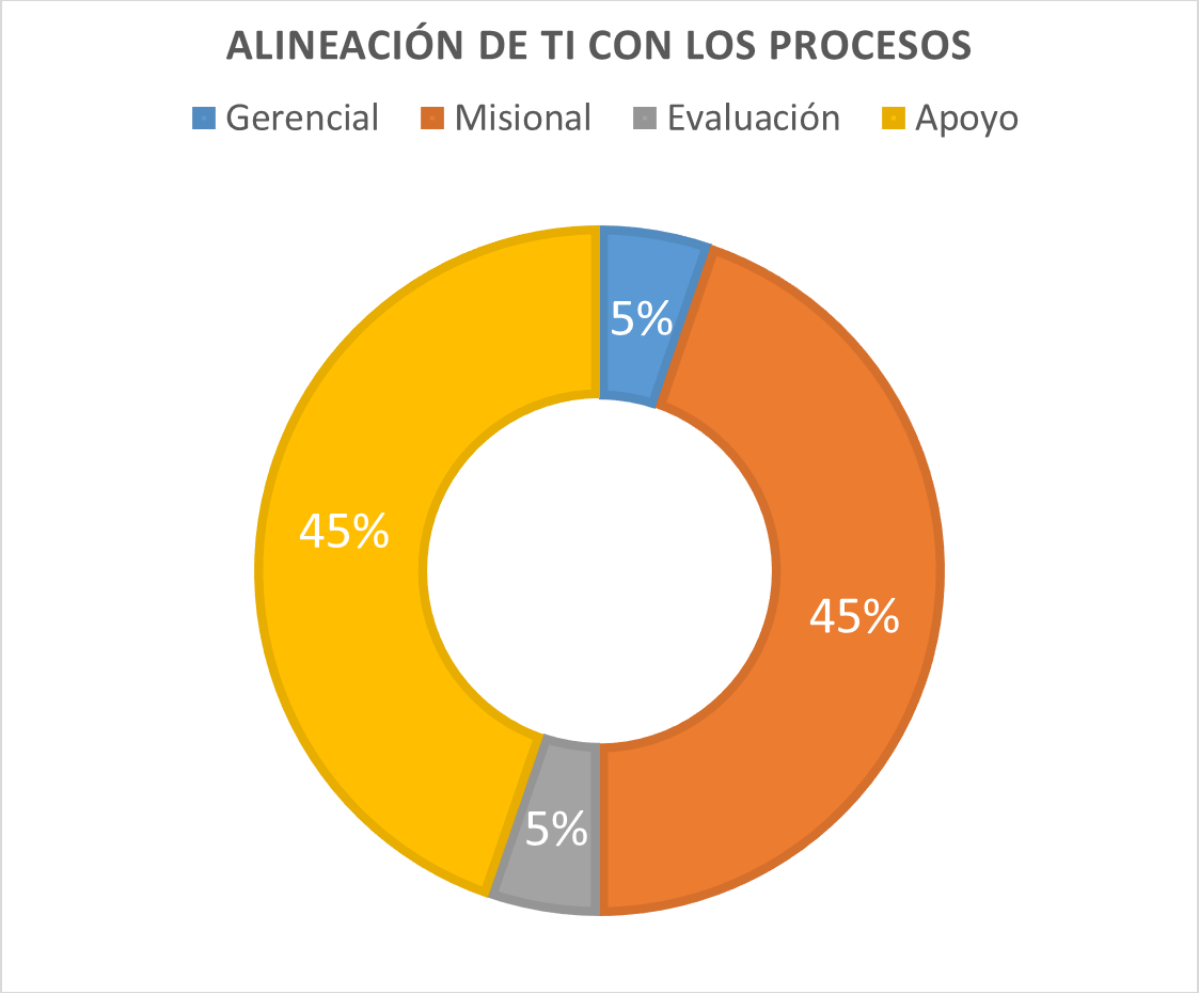
CARGO	PROFESIÓN
Coordinador Grupo Tecnologías de la Información	Ingeniero de Sistemas
Profesional Universitario	Ingeniera de Sistemas
Profesional Especializado	Ingeniero de Sistemas
Profesional Universitario	Ingeniero de Sistemas
Auxiliar de Sistemas (Contratista)	Técnico en Sistemas
Contratista	Ingeniero Industrial

7.6 Alineación de TI con los procesos

A continuación se presenta el cruce y análisis de los procesos institucionales versus los sistemas de información de la entidad, con el fin de determinar el apoyo tecnológico requerido para su mejoramiento.

En la entidad los procesos se encuentran definidos según el mapa de procesos como Gerenciales, Misionales, Apoyo y procesos de Evaluación. La siguiente grafica muestra el uso de los diferentes sistemas de información en cada proceso, se puede evidenciar que la mayor parte de los sistemas de información son de Apoyo y Misional con un porcentaje del 45% y una parte muy pequeña del 5% para los procesos Gerenciales y de Evaluación.

Esto demuestra que los procesos Misionales cuentan con los sistemas de información de calidad que proporciona datos e información de calidad, de manera oportuna para la toma eficaz de decisiones estratégicas y que su vez permiten incrementar la eficiencia administrativa.



	PROCESOS GERENCIALES	PROCESOS MISIONALES							POCESOS DE EVALUACIÓN	PROCESOS DE APOYO					
SISTEMAS	Dirección Nacional de Organizaciones Solidarias	Dirección de Desarrollo de Organizaciones Solidarias	Grupo de Emprendimiento y Productividad	Grupo Desarrollo Solidario	Grupo de Atención Especial a Organizaciones Solidarias	Grupo de Planeación y Estadística	Grupo de Educación e Investigación	Dirección de Investigación y Planeación	Oficina de Control Interno	Grupo de Gestión Humana	Grupo de Gestión Administrativa	Grupo de Gestión Financiera	Grupo Tecnologías de la Información	Oficina Asesora Jurídica	Grupo Comunicaciones y Prensa
Mesa de Ayuda - GLPI	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x
Aplicativo SIA (Sistema de Información de Acreditación)							x								
Aplicativo SIIF (Sistema Integral de Información Financiera)										x	x	x			
SECOP (Sistema Electrónico para la Contratación Pública)											x			x	
Aplicativo TQM (Sistema de Gestión Documental)	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x
Página Web	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x
Intranet	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x
Aplicativo Chat							x								
Correo Electrónico (Exchange)	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x
MGA - Web para Proyectos de Inversión						x		x					x		
SUIFP (Sistema Unificado de Inversiones y Finanzas Públicas)												x			
SPI (Sistema de Seguimiento de Proyectos)						x		x							
SIGEP (Sistema de Información y Gestión del Empleo Público)															
Aplicativo ISOLUCIÓN	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x
Centro de Documentación Organizaciones Solidarias							x								
Adobe Ilustrator															x
Adobe Photoshop															x
Adobe After Effects															x
Adobe Dreamweaver															x
Adobe Indesign															x
Adobe Premiere															x
Adobe Animate															x
Acrobat DC															x
Software SPS Estadísticas						x									
Software TABLEAU						x									

8. MODELO DE GESTIÓN DE TI

8.1 ESTRATEGIA DE TI

Para lograr cumplir con la Misión y Visión establecidas por la Entidad, se requiere establecer una estrategia que contenga los siguientes elementos:

- ✓ Colaboración
- ✓ Transparencia
- ✓ Interoperabilidad e integración
- ✓ Eficiencia
- ✓ Servicios y proyectos tecnológicos de alto impacto
- ✓ Mejores prácticas de TI implementadas
- ✓ Dominios y Lineamientos de TI Estatales implementados

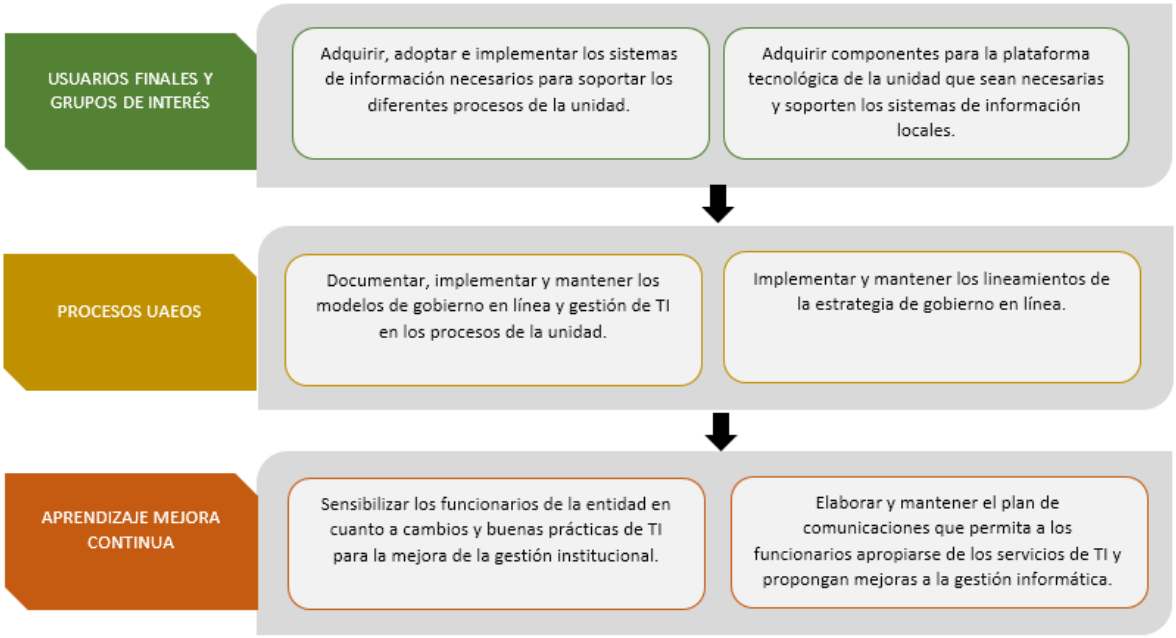
De acuerdo con estos elementos, la estrategia propuesta para TI de la Unidad Administrativa Especial de Organizaciones Solidarias es la siguiente:

8.2 ESTRATEGIA PROPUESTA

"En los siguientes 4 años el Grupo TIC de la Entidad desarrollará las herramientas y conceptos dispuestos por la Estrategia de Gobierno en Línea, con la finalidad de alinear las Tecnologías de la Información con los procesos, objetivos y metas consignados en el Plan Estratégico Institucional, generando de esta manera valor a través de las TICS, facilitando el cumplimiento de los objetivos misionales de la institución y del sector trabajo generando beneficios para el Estado y la Sociedad."

8.3 OBJETIVOS ESTRATEGICOS DE TI

Definida la estrategia, se presenta el siguiente modelo de adopción o marco estratégico, así:



8.4 ANÁLISIS DE LA ENTIDAD

Para el presente documento, la unidad ha utilizado la estrategia DOFA para conocer y proponer alternativas para consolidación del PETI, así:

		Pueden generar PROBLEMAS		Pueden generar VENTAJAS COMPETITIVAS
	D	Debilidades	F	Fortalezas
INTERNAS - SECTORIALES	1	El modelo de Estrategia GEL ha cambiado muchas veces de operador	1	Personal idóneo y competente para implementación de Estrategia GEL
	2	Acompañamiento Estatal en últimos semestres de cada año	2	Alta Dirección comprometida con implementación GEL
	3	No existe modelo unificado para monitoreo o diagnostico	3	Desarrollo de ISO 27000 para el SGC
	4		4	Permite mejor implementación del SIGOS
	5		5	Campañas de socialización y sensibilización internas

Procedentes del ENTORNO

A	Amenazas
1	Inestabilidad en presupuestos Estatales para realizar acompañamientos
2	Normatividad GEL cambiante año a año
3	Nuevos desarrollos pueden implicar mayor presupuesto
4	
5	

O	Oportunidades
1	Implementación de Normas de Calidad para apoyo de la Estrategia GEL
2	Aseguramiento de Calidad también en Gestión TI
3	Mejora la Planeación Estratégica de TI al interior de la Unidad
4	Aumento en la mejora de Estrategia de TI Sectorial
5	Mejora en la sensibilización y conocimiento interno de GEL

Estrategias - MATRIZ DOFA

DOFA	Oportunidades	Amenazas
	Implementación de Normas de Calidad para apoyo de la Estrategia GEL	Inestabilidad en presupuestos Estatales para realizar acompañamientos
	Aseguramiento de Calidad también en Gestión TI	Normatividad GEL cambiante año a año
	Mejora la Planeación Estratégica de TI al interior de la Unidad	Nuevos desarrollos pueden implicar mayor presupuesto
	Aumento en la mejora de Estrategia de TI Sectorial	
	Mejora en la sensibilización y conocimiento interno de GEL	

Fortalezas		Estrategias OFENSIVAS		Estrategias DEFENSIVAS
Personal idóneo y competente para implementación de Estrategia GEL	1	Mejorar la capacitación de los profesionales del área	1	Vigilar constantemente los cambios normativos y aplicarlos
	2	Implementar Normas ISO (SGSI + SGTI) en procedimientos	2	Solicitar apoyo MinTIC para implementar nuevos desarrollos
Alta Dirección comprometida con implementación GEL	3	Aumentar la Planeación Estratégica de Gestión TI	3	Solicitar apoyo de Entidades Sectoriales afines
	4	Fortalecer la Estrategia TI sectorial: Servicios, Trámites	4	
Desarrollo de ISO 27000 para el SGC	5	Fortalecer los desarrollos de los componentes GEL	5	
Permite mejor implementación del SIGOS	6		6	
	7		7	
Campañas de socialización y sensibilización internas	8		8	
	9		9	

Debilidades	Estrategias REORIENTACIÓN	Estrategias SUPERVIVENCIA
El modelo de Estrategia GEL ha cambiado muchas veces de operador	**1** Basar estrategia GEL en metodologías de éxito en Gestión TI	**1** Efectuar desarrollos GEL y luego solicitar evaluación
Acompañamiento Estatal en últimos semestres de cada año	**2** Participar en los talleres temáticos dispuestos por MinTIC	**2** Apoyarse en normas ISO y metodología de apoyo
No existe modelo unificado para monitoreo o diagnostico	**3** Solicitar acompañamiento mediante canales virtuales	**3** Crear modelo monitoreo propio apoyado lineamientos GEL
	4 Solicitar experiencias de éxito de Entidades Sectoriales	**4**

Análisis de la SITUACIÓN INTERNA

		FACTORES CRÍTICOS PARA EL ÉXITO	POSICIÓN	% Importancia para ÉXITO	VALORACIÓN
F FORTALEZAS	1	Personal competente	MF	15%	
	2	Compromiso de Alta Dirección	F	10%	
	3	Desarrollos de ISO SGSI y SGTI	F	15%	
	4	Sistema Integrado de Calidad	MF	25%	
	5	Modelo GEL con continuidad	F	15%	
D DEBILIDADES	1	Falta de mayor capacitación externa	M	10%	
	2	Presupuesto para nuevos desarrollos TI	D	10%	
	3			0%	
	4			0%	
	5			0%	

Análisis de la SITUACIÓN EXTERNA

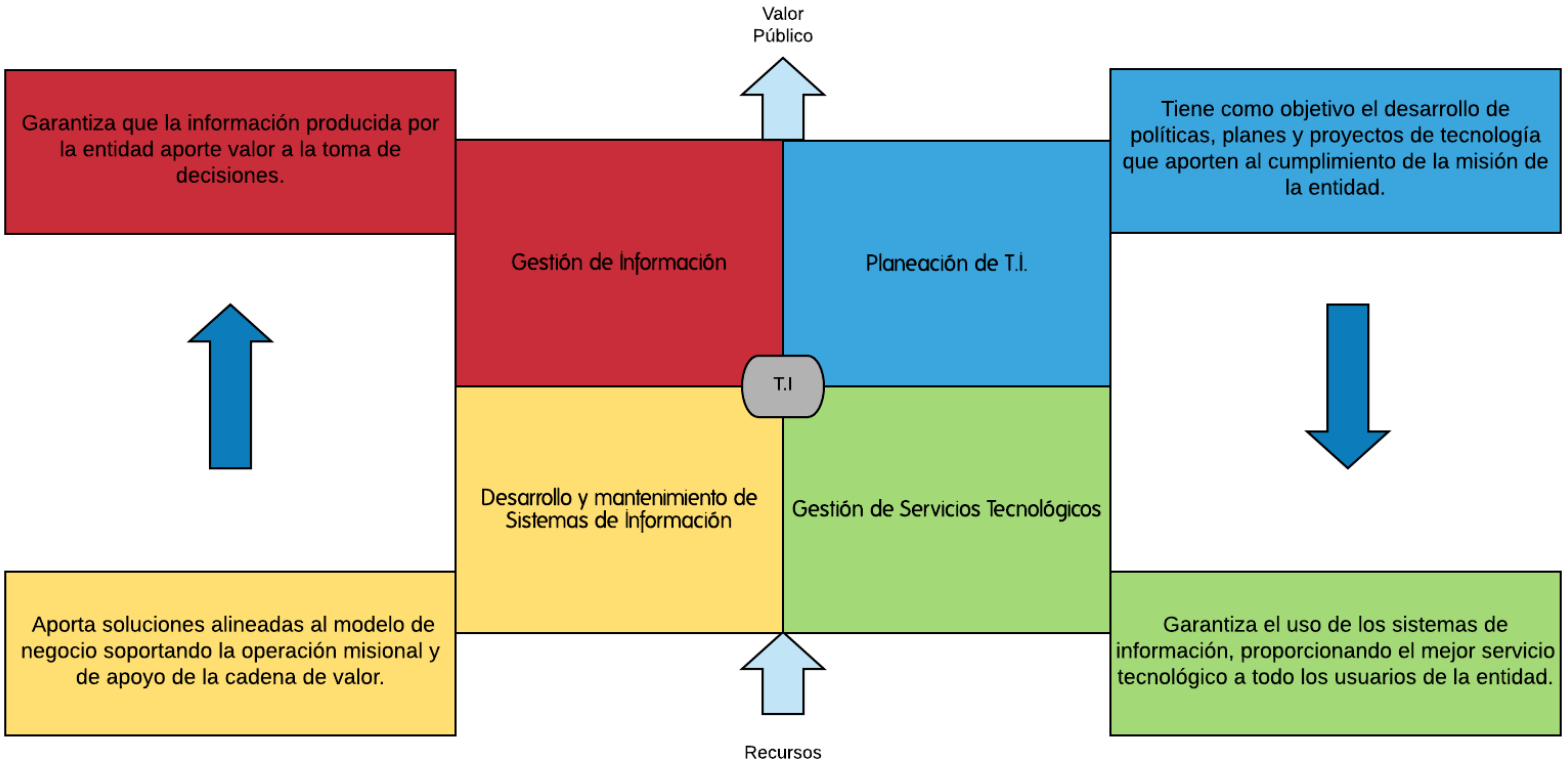
		FACTORES CRÍTICOS PARA EL ÉXITO	VALOR	% Importancia para ÉXITO	VALORACIÓN
O OPORTUNIDADES	1	Desarrollos Sectoriales para AE	MF	20%	
	2	Talleres físicos y virtuales de TI	F	25%	
	3	Campañas Sensibilización y socialización internas	M	15%	
	4			0%	
	5			0%	
A AMENAZAS	1	Normatividad cambiante	MF	15%	
	2	Acompañamiento masivo más no personalizado	F	15%	
	3	Falta de operadores para implementar GEL	M	10%	
	4			0%	
	5			0%	

8.5 INDICADORES CLAVE DE DESEMPEÑO O KPI

Tomando en cuenta lo anterior, se proponen los Indicadores Clave de Desempeño (o KPI por sus siglas en inglés: Key Performance Indicators) para el cumplimiento de los objetivos estratégicos definidos para el cumplimiento de la estrategia de TI del PETI.

Objetivos de TI	Indicadores de los objetivos de TI	Metas			
		2017	2018	2019	2020
Adquirir, adoptar e implementar los sistemas de información necesarios para soportar los diferentes procesos de la unidad.	Número de sistemas de información adquiridos, adoptados e implementados.	6	4	6	4
Adquirir componentes para la plataforma tecnológica de la unidad que sean necesarios y soporten los sistemas de información locales.	Número de componentes adquiridos para el funcionamiento adecuado de los sistemas de información de los procesos.	55	26	18	34
Documentar, implementar y mantener los modelos de gobierno en línea y gestión de TI en los procesos de la unidad.	Estrategia de Gobierno en Línea y Gestión de TI documentada y actualizada.	1	1	1	1
Implementar y mantener los lineamientos de la estrategia de gobierno en línea.	Metas establecidas de Gobierno en Línea según el Decreto 1078 de 2015.	TIC para Servicio: 100% TIC para Gobierno Abierto: 100% TIC para Gestión: 80% Seguridad y Privacidad de la Información: 80%	TIC para Servicio: Mantener 100% TIC para Gobierno Abierto: Mantener 100% TIC para Gestión: 100% Seguridad y Privacidad de la Información: 100%	TIC para Servicio: Mantener 100% TIC para Gobierno Abierto: Mantener 100% TIC para Gestión: Mantener 100% Seguridad y Privacidad de la Información: Mantener 100%	TIC para Servicio: Mantener 100% TIC para Gobierno Abierto: Mantener 100% TIC para Gestión: Mantener 100% Seguridad y Privacidad de la Información: Mantener 100%
Sensibilizar los funcionarios de la entidad en cuanto a cambios y buenas prácticas de TI para la mejora de la gestión institucional.	Número de capacitaciones realizadas a los funcionarios de la entidad.	17	20	23	26
Elaborar y mantener el plan de comunicaciones que permitan a los funcionarios apropiarse de los servicios de TI y propongan mejoras a la gestión informática.	Número de planes de comunicación de TI documentados y actualizados.	1	1	1	1

8.6 CADENA DE VALOR DE TI



El modelo de la cadena de valor de TI está diseñado para lograr el cumplimiento de los objetivos estratégicos de la entidad, tomando como pilar fundamental el marco de referencia de arquitectura de TI el cual fortalece la gestión de las Tecnologías de la Información en el entidad convirtiéndola en un proceso estratégico y no solo de apoyo.

El concepto y la importancia de los cuatro componentes que conforman la cadena de valor de T.I se describen a continuación:

- **Planeación de T.I:** Tiene como objetivo desarrollar las políticas, planes, programas y proyectos de tecnología, garantizando la alineación con la estrategia de la entidad, el plan estratégico institucional, el plan estratégico sectorial, los procesos misionales y de apoyo de la entidad, promoviendo la generación de valor estratégico sobre la capacidad y las inversiones realizadas.

  El desarrollo de este componente requiere de una alta participación de talento humano para identificar de manera adecuada las oportunidades estratégicas de T.I, por lo que se requiere del apoyo y la experiencia de todo el personal del Grupo de Tecnologías de la Información.

- **Gestión de Información:** De acuerdo al desarrollo e implementación de la política de Gobierno Digital es uno de los componentes más importantes y relevantes a cargo del Grupo de Tecnologías de la Información, su objetivo fundamental es garantizar la calidad de los datos generados para generar información relevante para el proceso de toma de decisiones. También se encarga de generar conciencia en los funcionarios de la entidad sobre el análisis oportuno de los datos para la toma de decisiones.

  Para lograr este objetivo es necesario que el Grupo de Tecnologías de la Información cuente con las herramientas orientadas a la definición, recolección, validación consolidación y publicación de información según los ciclos de vida de los datos, de tal forma que se fomente la capacidad de análisis tendiente a generar conocimiento tanto en la entidad como en el sector.

- **Desarrollo y mantenimiento de sistemas de información:** Este componente tiene por objetivo la planeación, diseño, actualización y mantenimiento de los sistemas de información para dar soluciones alineadas a las necesidades y exigencias del negocio definido por la entidad a través del soporte de la operación misional y de apoyo a los procesos de la cadena de valor institucional.

  Los sistemas de información se alinean con los procesos y su finalidad es contribuir a la gestión diaria de los trámites de forma eficiente al mismo tiempo que contribuyen al trabajo en equipo, los sistemas de información construyen un flujo permanente de información generada desde el inicio de los procesos y desde las actividades que los actores involucrados realizan, por lo que es necesario definir acuerdos y alcances.

  El Grupo de Tecnologías de la Información tiene el deber de aplicar buenas prácticas de desarrollo de software a través de la incorporación de equipos profesionales de desarrollo de software que garanticen la permanencia de los sistemas de información de la entidad.

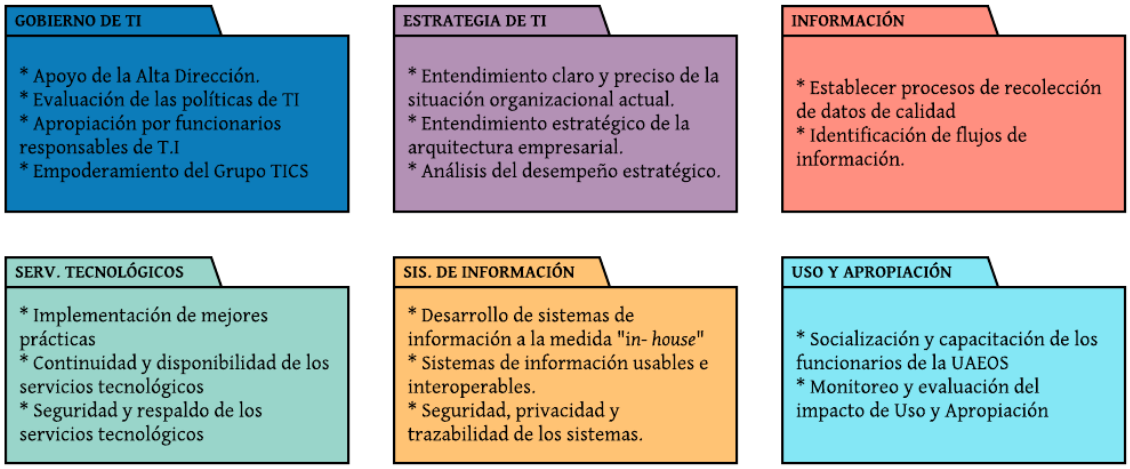
- **Gestión de Servicios Tecnológicos:** El objetivo de este componente es el de gestionar de manera eficiente y transparente la infraestructura tecnológica que soporta los sistemas de información y las operaciones diarias de la entidad. Garantiza la operación continua brindando soporte a los usuarios realizando labores de administración y mantenimiento a la infraestructura tecnológica.

  Este componente se centra en proveer el mejor servicio tecnológico a los usuarios, cumplir con los requerimientos de servicio, definir y mantener la arquitectura de componentes[3], y los niveles de calidad del servicio. El servicio de soporte y mesa de ayuda es fundamental para mantener un nivel de servicio alto y de calidad. Por su naturaleza este componente contiene un porcentaje alto de tercerización por lo que se requiere que el Grupo de Tecnologías de la Información cuente con habilidades de integración, gerencia de proyectos y negociación.

8.7 FACTORES CRÍTICOS DE ÉXITO DEL PETI

Los Factores Críticos de Éxito son factores internos o externos a la Entidad que deben ser identificados y reconocidos porque soportan o amenazan el logro de sus objetivos.

Estos Factores Críticos de Éxito se plantean a nivel de cada una de las dimensiones de la arquitectura[4] que se ha establecido (IT4+)[5]:



[3] Arquitectura de componentes: Se enfoca en la descomposición del diseño de la aplicación en partes o componentes funcionales o lógicos que expongan interfaces de comunicación bien definidas.
[4] Dominios Modelo Arquitectura Empresarial
[5] Gestión IT4+: Referencia MinTIC. http://www.mintic.gov.co/gestionti/615/w3-propertyvalue-6204.html

8.8 PLAN DE IMPLEMENTACIÓN DE PROCESOS DE TI

La gestión de los procesos de TI debe estar alineada al Marco de Referencia que es la principal herramienta para implementar la arquitectura de TI propuesta por el Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, establece la estructura conceptual, define los lineamientos que deben cumplirse e implementarse e incorpora las mejores prácticas y traza la ruta de implementación de la arquitectura de TI.

8.9 GOBIERNO DE TI

Por definición, los procesos de gobierno de TI ayudan a alinear TI con la misión y los productos y servicios que presta la entidad, a través de un proceso de diagnóstico, recursos implicados y toma de decisiones, empleado para definir las acciones a partir de las cuales se pretende alcanzar los objetivos estratégicos. Esta alineación pasa a través de unas discusiones con respecto a la toma de decisiones y la estrategia o el plan estratégico de la entidad. ***El establecimiento de la estructura y procesos de gobierno se debe hacer antes de la toma decisiones***. Del ejercicio anterior, se

permite identificar a los representantes de TI que tomarán las decisiones y rendirán cuentas (Alta Dirección y Responsable de TI o CIO). Los resultados de las actividades de gobierno afectan el cómo se priorizan las iniciativas y/o tecnologías y proporcionan un contexto para el recurso humano y que éste se dé cuenta de las oportunidades, ventajas y beneficios.

El proceso propuesto para establecer el gobierno de TI incluye las siguientes actividades:

DETERMINAR EL HORIZONTE A ALCANZAR: Esta actividad determina la estructura general de gobierno de TI y crea poder de toma de decisiones y la rendición de cuentas. La cultura de la organización de TI estará fuertemente influenciada por la manera en que la gobernabilidad sea abarcada y puesta en acción.

Buenas Prácticas Recomendadas:

- Metas comprensibles y claras requieren una buena comunicación.
- Cuando sea posible, asignar las actividades de TI de gobierno a los procesos de negocio existentes con respecto a la estrategia, la planificación y la toma de decisiones.
- Diseñar la arquitectura de la información para que la supervisión del rendimiento y la vigilancia del cumplimiento normativo puedan hacer uso de la misma información cuando sea posible.

ALINEACIÓN DE TI CON EL NEGOCIO: Esta actividad también determinará la idoneidad del ajuste entre la gobernanza global de la organización y gobierno de TI específicamente. El gobierno de TI se verá afectado si no se establece esta coordinación.

Buenas Prácticas Recomendadas:

- Reducir conflictos políticos al reunir a los interesados en un proceso claro para la determinación de acuerdo y formas de escalamiento.
- La alineación del negocio con TI puede ocurrir a través de muchos niveles de una organización; como una junta o comité para la discusión en múltiples niveles

IDENTIFICACIÓN DE REGLAMENTOS Y NORMAS: Los requisitos y normas reguladoras específicas de la industria desempeñan un papel crítico en medir la exactitud y rigor requerido para el gobierno de TI. Estos factores deben ser examinados y aplicados apropiadamente.

Buenas Prácticas Recomendadas:

- Conocer el Marco de Referencia establecido por MinTIC, puesto que ellos proporcionan los conceptos básicos que luego requieren elaboración y aplicación a la realidad específica de la organización.
- Se necesita una profunda comprensión de los factores de la empresa y de la industria para adaptar el marco a las consideraciones particulares de la Unidad
- Los profesionales de TI tienen el conocimiento técnico que debe ser considerado al aplicar el marco elegido para que sea factible y sustentable

CREACIÓN DE LAS POLÍTICAS: Las políticas adecuadas ayudan a guiar el rendimiento que entrega resultados basados en comportamientos esperados y el uso de los recursos apropiados.

Buenas Prácticas Recomendadas:

- Las Auditorías proporcionan la evaluación y las recomendaciones basadas en la evidencia con respecto a la promulgación de políticas y el entorno de control

8.10 PROCESOS DE INFORMACIÓN Y DATOS

PROCESO DE IDENTIFICACIÓN Y ACTUALIZACIÓN DE NECESIDADES DE INFORMACIÓN: referido al dimensionamiento de las necesidades de información y de TI que la soporta. A su vez debe replantear la disponibilidad de la información y el resguardo de la misma.

Buenas Prácticas Recomendadas:

- Identificación precisa de la información y de los datos maestros.
- Gestión de datos e información.
- Identificación de los flujos de información de la entidad.

PROCESO DE IDENTIFICACIÓN Y ACTUALIZACIÓN DE LOS ACTIVOS DE INFORMACIÓN: Este proceso busca identificar y clasificar con cada uno de los líderes de procesos, los activos de información críticos que deben protegerse y clasificarse de acuerdo a las características de la información tales como: Disponibilidad, Integridad y Confidencialidad.

Buenas Prácticas Recomendadas:

- Modelo de Seguridad de la Información.
- ISO 27001.
- Actualización y revisión periódica de los activos de información.

8.11 PROCESOS DE SISTEMAS DE INFORMACIÓN

Los procesos de sistemas de información, serán los últimos responsables de la alineación de productos y servicios, la estrategia y las iniciativas relacionadas con sistemas de información, asegurando el impacto deseado y los beneficios de las diferentes iniciativas.

CUMPLIMIENTO: Busca asegurar el cumplimiento de las políticas internas definidas alrededor de los sistemas de información y la seguridad inherente. Por este medio, también, asegurar y alinear estratégicamente los Sistemas de Información con la misión y el plan estratégico institucional.

SUPERVISION – MONITOREO: Este proceso busca garantizar y optimizar recursos ya sea en nuevas metas o consolidar las actuales. A su vez, busca también, dar las pautas para la implementación o entrada de nuevos Sistemas de Información.

Buenas Prácticas Recomendadas:

- Implementar buenas prácticas de desarrollo de software de los sistemas de información.
- Aplicar plan de Calidad para la puesta en producción de los sistemas de información.

Buenas Prácticas Recomendadas:

- Marco de referencia de arquitectura
- Estándares a nivel nacional, propuestos por el Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones – MINTIC
- Matrices de cumplimiento (indicadores de gestión y desempeño)
- Retroalimentación surgida de los ejercicios anteriores.

COMUNICACIÓN Y SOCIALIZACION: Esta actividad vela porque los funcionarios implicados tanto directa como indirectamente, conozcan, apropien y usen la infraestructura TI, y se determinen los planes de capacitación para que puedan ser articulados con sus objetivos y no surjan inconvenientes en la utilización de los mismos.

Buenas Prácticas Recomendadas:

- Modelos de colaboración: (Plan de Comunicaciones, Plan de Capacitación –PIC)
- Ciclos de vida de gestión documental

8.12 PROCESOS DE TI: SERVICIOS

Tres de los pilares del estándar ITIL[6], en su magnitud de gestión de servicios de TI, son los siguientes:

1. *Estrategia de servicio*: proporciona a las empresas las habilidades para diseñar, desarrollar e implementar la gestión de servicios como un activo estratégico, así como para pensar y actuar estratégicamente.
2. *Diseño del servicio:* diseña un servicio nuevo o modificado para su introducción en el ambiente de producción.
3. *Transición del servicio*: establece las expectativas del cliente sobre cómo se puede utilizar el servicio para habilitar los procesos de negocio.
4. *Operación del servicio*: brinda gestión continua de la tecnología que se emplea para entregar y sustentar los servicios.

[6] ITIL: describe un marco integral basado en procesos, con las mejores prácticas para gestionar los servicios de ti. estos explican cómo dichos procesos pueden ser formalizados dentro de la organización, a través de un marco de referencia, con una terminología común, que ayude a definir los objetivos.

5. *Mejora continua del servicio:* pone en línea los servicios de ti con los requerimientos del negocio, al identificar e implementar oportunidades de mejora para sustentar los procesos de negocio.

Es en este orden de ideas que la Unidad ha venido implementando este estándar y los avances han sido significativos y los cambios implementados tanto en la generación de nuevos procesos, como en la prestación y consolidación de los servicios de TI. Por lo tanto, en este documento se proponen pautas y directrices para comprender y hacer continuidad a este estándar, así:

Estrategia del Servicio

- **Gestión de la Relación con el Negocio:** Este proceso está enfocado en mantener una relación positiva con los clientes. Identifica las necesidades de los clientes existentes y potenciales y se asegura que los servicios apropiados son desarrollados para cumplir sus necesidades.

Diseño del Servicio

- **Gestión del Catálogo de Servicios:** Contiene información precisa y actualizada de todos los servicios operacionales y de los próximos a ofrecerse. La gestión de este catálogo provee información fundamental para el resto de los procesos de Gestión de Servicios: detalles de servicios, estatus actual e interdependencia de los mismos.
- **Gestión de Niveles de Servicios**: Su función es negociar Acuerdos de Nivel de Servicio (ANS) con los clientes y diseñar servicios de acuerdo con los objetivos propuestos. La Gestión del Nivel de Servicio (Service Level Management, SLM) también es responsable de asegurar que todos los Acuerdos de Nivel Operacional (OLA) y Contratos de Apoyo (UC) sean apropiados, y de monitorear e informar acerca de los niveles de servicio.
- **Gestión de la Disponibilidad:** En este proceso se debe definir, analizar, planificar, medir y mejorar la disponibilidad de servicios de TI en todos los aspectos. La Gestión de la Disponibilidad se encarga de asegurar que la infraestructura, los procesos, las herramientas y las funciones de TI sean adecuados para cumplir con los objetivos de disponibilidad propuestos para el negocio.
- **Gestión de la Capacidad:** Asegura que la capacidad de servicios de TI y la infraestructura de TI sean capaces de cumplir con los objetivos acordados de capacidad y desempeño de manera económicamente efectiva y puntual. La Gestión de la Capacidad toma en cuenta todos los recursos necesarios para llevar a cabo los servicios de TI, y prevé las necesidades de la empresa a corto, medio y largo plazo.

Transición del Servicio

- **Gestión de la Configuración y Activos:** Conserva la información acerca de Elementos de Configuración (CI) requeridos en la prestación de un servicio de TI, incluyendo las relaciones entre los mismos.
- **Gestión del Cambio:** Su principal función es la evaluación y planificación del proceso de cambio para asegurar que, si éste se lleva a cabo, se haga de la forma más eficiente, siguiendo los procedimientos establecidos y asegurando en todo momento la calidad y continuidad del servicio TI.

- **Gestión del Conocimiento:** Recopila, analiza, archiva y comparte conocimientos e información dentro de una organización. El propósito primordial de esta gestión es mejorar la eficiencia reduciendo la necesidad de redescubrir conocimientos.

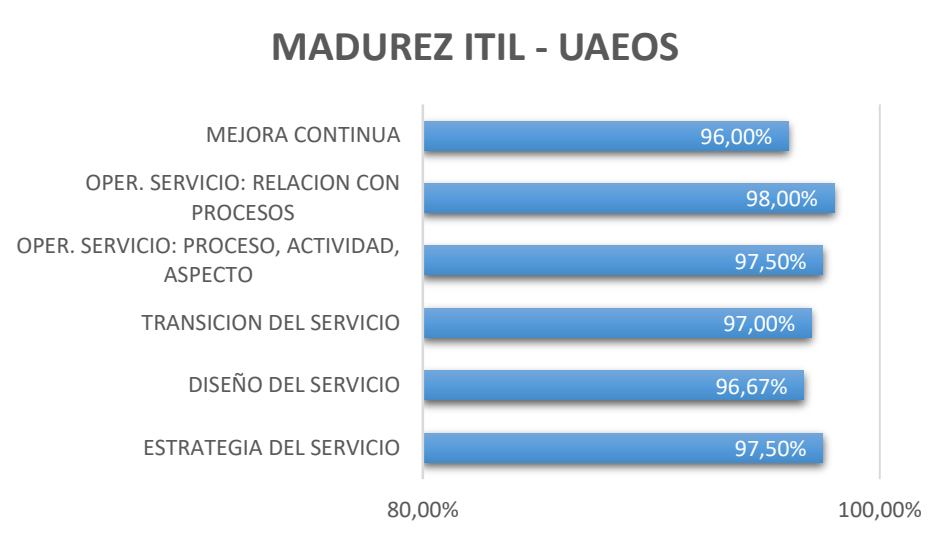
Operación del Servicio

- **Gestión de Incidentes:** Maneja el ciclo de vida de todos los Incidentes desde que inician hasta que se cierran. El objetivo principal del manejo de incidentes es devolver el servicio de TI a los usuarios lo antes posible.
- **Gestión de Problemas:** Los objetivos primordiales de la Gestión de Problemas son la prevención de Incidentes y la minimización del impacto de aquellos Incidentes que no pueden prevenirse. La Gestión Proactiva de Problemas analiza los Registros de Incidentes y utiliza datos de otros procesos de Gestión del Servicio de TI para identificar tendencias o problemas significativos.

Mejora Continua del Servicio

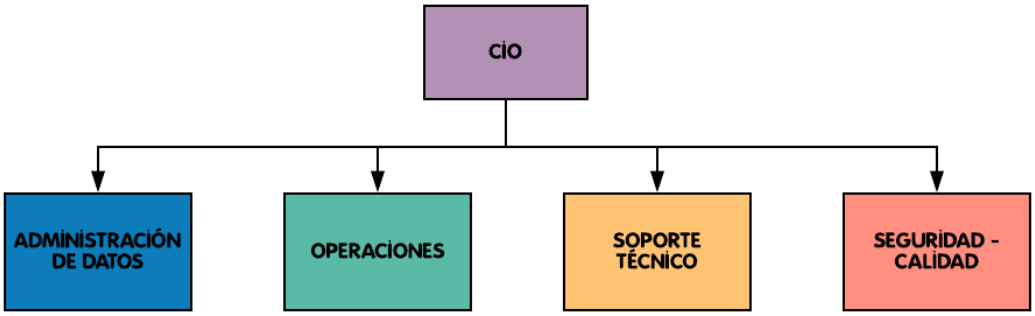
- **Evaluación de Servicios:** Evalúa la calidad de servicio regularmente. Esto incluye la identificación de áreas en que no se cumplen los niveles de servicio propuestos, y las conversaciones regulares con las empresas para asegurar que los niveles de servicio propuestos operen de acuerdo a con sus necesidades.

Los resultados obtenidos en materia de madurez del servicio prestado en la UAEOS son:



8.13 ORGANIZACIÓN DE TI

Los departamentos de TI, se formulan y crean teniendo como prioridad las siguientes atribuciones



Es así, que la Unidad Administrativa Especial de Organizaciones Solidarias, y congruente con lo dispuesto en el Decreto 415 de 2016, debe plantear la asunción de funciones y actividades y disponer de su recurso humano, de tal forma, que pueda contribuir al alcance de sus objetivos misionales y se robustezca para la adopción e implementación de los nuevos lineamientos respecto de TI. Para cada uno de los ítems de la figura, se presentan a continuación, una descripción de sus funciones y responsabilidades:

CIO - Chief Information Officer- La posición requiere de habilidades en la dirección de una variedad de proyectos además de entender las maneras en la cual la tecnología de información puede ser aplicada dentro de la organización. También requiere experiencia técnica, y la flexibilidad de interactuar con una variedad de gente de todos los niveles; internamente – como staff, directores, finanzas, etc. – y externamente – auditores, clientes, proveedores y asociaciones de profesionales.

ADMINISTRACION DE DATOS: Actividades asociadas con la arquitectura de datos, administración y mantenimiento. Se compone de dos tareas fundamentales: el control de los datos que fluyen en la red y el control de la Base de Datos de la información que se genera y se resguarda en servidores; así como garantizar la disponibilidad de la información.

Administrador de Datos: Responsable de la arquitectura de datos en ambientes extensos de Tecnología de Información en donde el dato es un activo corporativo (Data warehouses – Convención de nombres).

Administrador de la Base de Datos: Responsable por el día a día de la administración, mantenimiento e integridad del sistema de administración de base de datos.

OPERACIONES*:* todas las actividades relacionadas con las operaciones del día a día de computadores y sistemas de negocios aplicativos. Su principal tarea es relacionada con el monitoreo de los sistemas operativos y de los respaldos de la información de los aplicativos y de los usuarios.

Respaldos (Back Ups): Responsable de registrar, entregar, recibir y resguardar todos los programas y archivos de datos mantenidos en tapes o discos.

Operador: Responsable del monitorear la ejecución de varias tareas del Sistema Operativo en el computador central. Evalúa y corrige problemas durante la ejecución de los sistemas SI y operativos.

SOPORTE TÉCNICO: Actividades asociadas con la infraestructura técnica, como configuración de sistemas soporte de sistemas operativos, comunicación de voz y datos, administración de red, etc.

Administrador de Sistemas: Responsable por la administración día a día del software del sistema – aplica actualizaciones (parches) monitorea espacios en discos y performance del sistema).

Administrador de Redes: Responsable del control técnico y administrativo de la arquitectura de red y la disponibilidad de los servicios de red a usuarios.

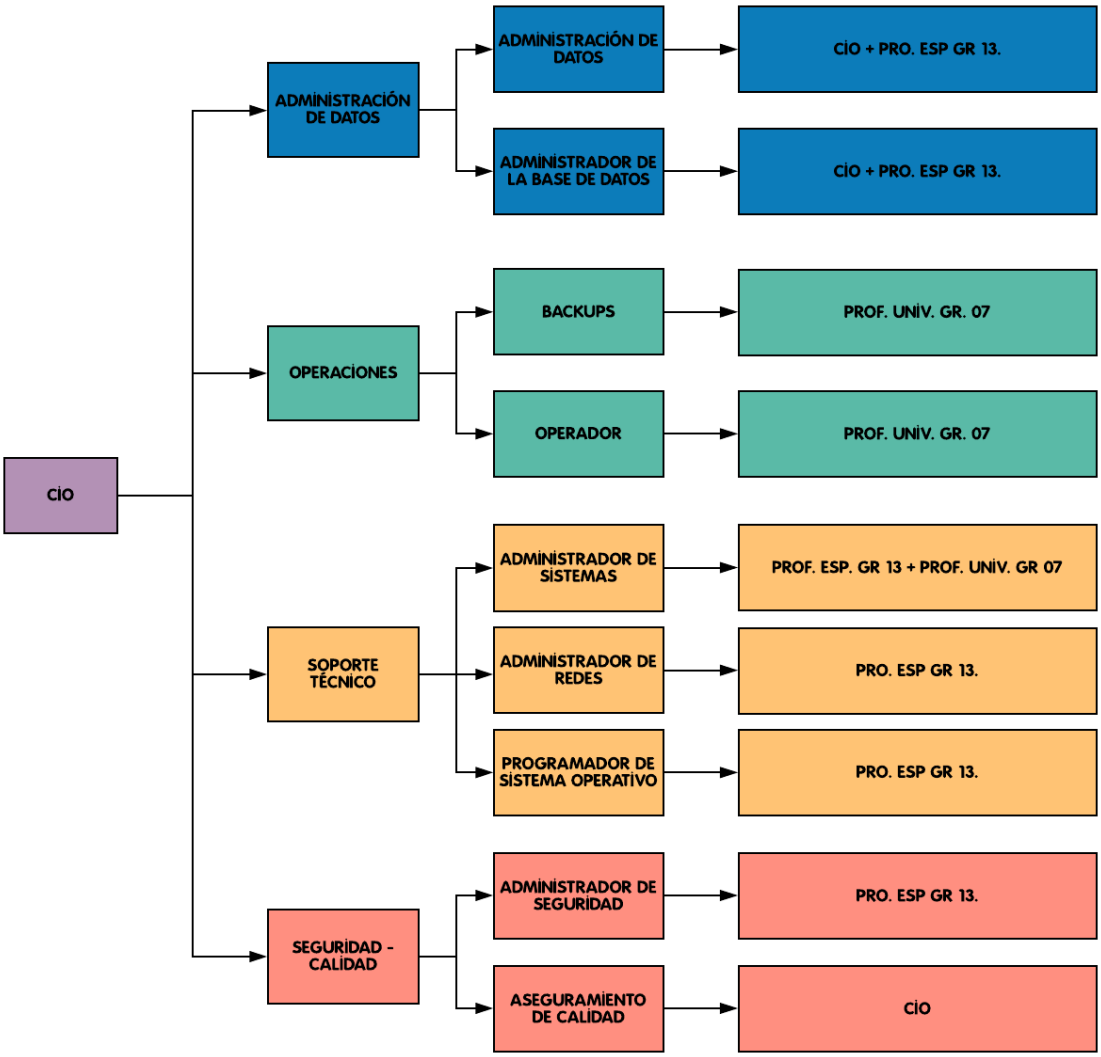
Programadores de sistemas: Responsable por el mantenimiento del software del sistema (sistema operativo)

SEGURIDAD Y CALIDAD: Actividades asociadas con Seguridad de la Información, Aseguramiento de la calidad (Q&A), Auditoría y cumplimiento, Relaciones con SIGOS y el SIG de la Unidad.

Administrador de Seguridad: Responsable por los programadores de sistemas que mantienen el software de sistema. Revisión de Logs críticos y se ocupa de la gestión de la política de seguridad.

Aseguramiento de la Calidad: Responsable de negociar y facilitar las actividades de calidad en todas las áreas de Tecnologías de Información. La función se centra en las actividades de desarrollo de sistemas

Según lo anterior, el grupo TIC, se constituye y establece sus responsabilidades, así:


CIO
ADMINISTRACIÓN DE DATOS
OPERACIONES
SOPORTE TÉCNICO
SEGURIDAD - CALIDAD
ADMINISTRACIÓN DE DATOS
ADMINISTRADOR DE LA BASE DE DATOS
BACKUPS
OPERADOR
ADMINISTRADOR DE SISTEMAS
ADMINISTRADOR DE REDES
PROGRAMADOR DE SISTEMA OPERATIVO
ADMINISTRADOR DE SEGURIDAD
ASEGURAMIENTO DE CALIDAD
CIO + PRO. ESP GR 13.
CIO + PRO. ESP GR 13.
PROF. UNIV. GR. 07
PROF. UNIV. GR. 07
PROF. ESP. GR 13 + PROF. UNIV. GR 07
PRO. ESP GR 13.
PRO. ESP GR 13.
PRO. ESP GR 13.
CIO

9. PROCEDIMIENTOS DE TI

ORGANIZACIONES SOLIDARIAS — TODOS POR UN NUEVO PAÍS

CARACTERIZACIÓN DE PROCESOS
GESTIÓN INFORMÁTICA

VERSIÓN: 7
FECHA: 13/Sep/2016

OBJETIVO DEL PROCESO:	Asegurar el correcto funcionamiento de la infraestructura informática y la seguridad de la información para facilitar el cumplimiento de los objetivos de los procesos de la entidad.
EQUIPO QUE EJECUTA O APOYA:	Grupo de Tecnologías de la Información
RESPONSABLE:	Coordinador Grupo de Tecnologías de la Información

DESCRIPCIÓN DEL PROCESO

PROVEEDOR	ENTRADAS	ACTIVIDADES	PHVA	SALIDAS	CLIENTES
Pensamiento y direccionamiento estratégico Todos los procesos Ministerio de las Tecnologías de Información y de las Comunicaciones	Necesidades y requerimientos de todos los procesos Plan estratégico institucional Acciones de mejoramiento Manual GEL	Elaborar el plan de acción con las actividades correspondientes al proceso Gestión Informática. Elaborar la matriz de GEL	P	Plan de acción de tecnologías de la información Matriz de GEL	Ministerio de las Tecnologías de Información y de las Comunicaciones - TIC Todos los proceso Pensamiento y Direccionamiento Estratégico, Gestión de Programas y Proyectos, Gestión del Control y la Evaluación, Gestión del Seguimiento y la Medición
Todos los procesos	Requerimientos y necesidades de soporte técnico	Recibir los requerimientos y necesidades de soporte técnico	P	Asignación de soporte según solicitudes recibidas.	Todos los procesos
Todos los procesos Gestión Informática	Necesidades de respaldo de información y solicitudes de usuarios.	Definir la frecuencia para realizar las copias de seguridad de los equipos de cómputo.	P	Programación copias de seguridad	Todos los Procesos
Gestión Informática	Hoja de vida de equipos y necesidades de infraestructura	Elaborar y actualizar las hojas de vidas de los equipos.	P	Hoja de vida de equipos actualizadas y requerimientos de infraestructura	Gestión Informática
Todos los procesos	Requerimientos de Infraestructura	Identificar las necesidades y planificar anualmente las soluciones de TI.	P	Actualización al proyecto de inversión de TI y justificación de gastos por funcionamiento.	Gestión de Programas y Proyectos
Todos los procesos	Solicitudes de soporte mesa de ayuda	Atender las solicitudes de requerimientos: de hardware, sistemas de información, seguridad de red y conectividad, asistencia en herramientas informáticas que están implementadas actualmente y la asistencia tecnológica a los eventos de la Unidad.	H	Registro de los servicios atendidos en la mesa de ayuda	Todos los procesos
Gestión Informática	Programa copias de seguridad	Realizar las copias de seguridad planificadas	H	Informe copias de seguridad	Gestión Informática
Gestión Informática	Plan de acción de tecnologías de la información (componente mantenimiento)	Realizar el mantenimiento preventivo planificado de los equipos y servidores y registrarlo en la hoja de vida.	H	Registro de mantenimiento preventivo	Gestión Informática
Gestión Informática	Plan de acción de tecnologías de la información (componente seguridad)	Realizar el monitoreo permanente de la seguridad de la red y de los sistemas de información y generar reporte.	H	Informe mensual de red Registro de monitoreo diario	Gestión Informática
Gestión Informática	Proyecto de inversión de TI y justificación de gastos por funcionamiento	Desarrollar las actividades para actualizar y adquirir infraestructura tecnológica de acuerdo con el procedimiento de contratación.	H	Contratos ejecutados y supervisados	Todos los procesos
Gestión Informática	Plan de acción de tecnologías de la información (componente GEL), Manual GEL	Implementar los lineamientos técnicos del manual de GEL.	H	Matriz de estrategia GEL con registros de avance.	Ministerio de las Tecnologías de la Información y comunicaciones - TIC
Gestión del Control y la Evaluación, Gestión del Seguimiento y la Medición, Gestión del Mejoramiento	Ejecución del Plan de acción Resultados de Indicadores Resultados de Administración de Riesgos Plan de Mejoramiento Auditorías Internas	Evaluar la gestión del proceso	V	Plan de acción con seguimiento Solicitudes de ajustes al plan de acción Solicitud de Recursos Informe de Seguimiento y Evaluación de la Gestión Acciones de mejora	Pensamiento y Direccionamiento Estratégico, Gestión del Seguimiento y la Medición, Gestión del Mejoramiento
Pensamiento y Direccionamiento Estratégico, Gestión Informática, Gestión del Mejoramiento	Revisión por la Dirección Informes de Seguimiento y Evaluación de la Gestión	Establecimiento de acciones de mejora	A	Planes de Mejoramiento Acciones de Mejora	Gestión del Control y la Evaluación, Gestión del Mejoramiento

9.1 IMPLEMENTACION DE REQUERIMIENTOS A LOS SISTEMAS DE INFORMACIÓN

OBJETIVO:

Detectar, atender y controlar oportunamente las necesidades de información, análisis, creación, cambio, desarrollo, implementación y mantenimiento de los sistemas de información de la Unidad Administrativa Especial de Organizaciones Solidarias.

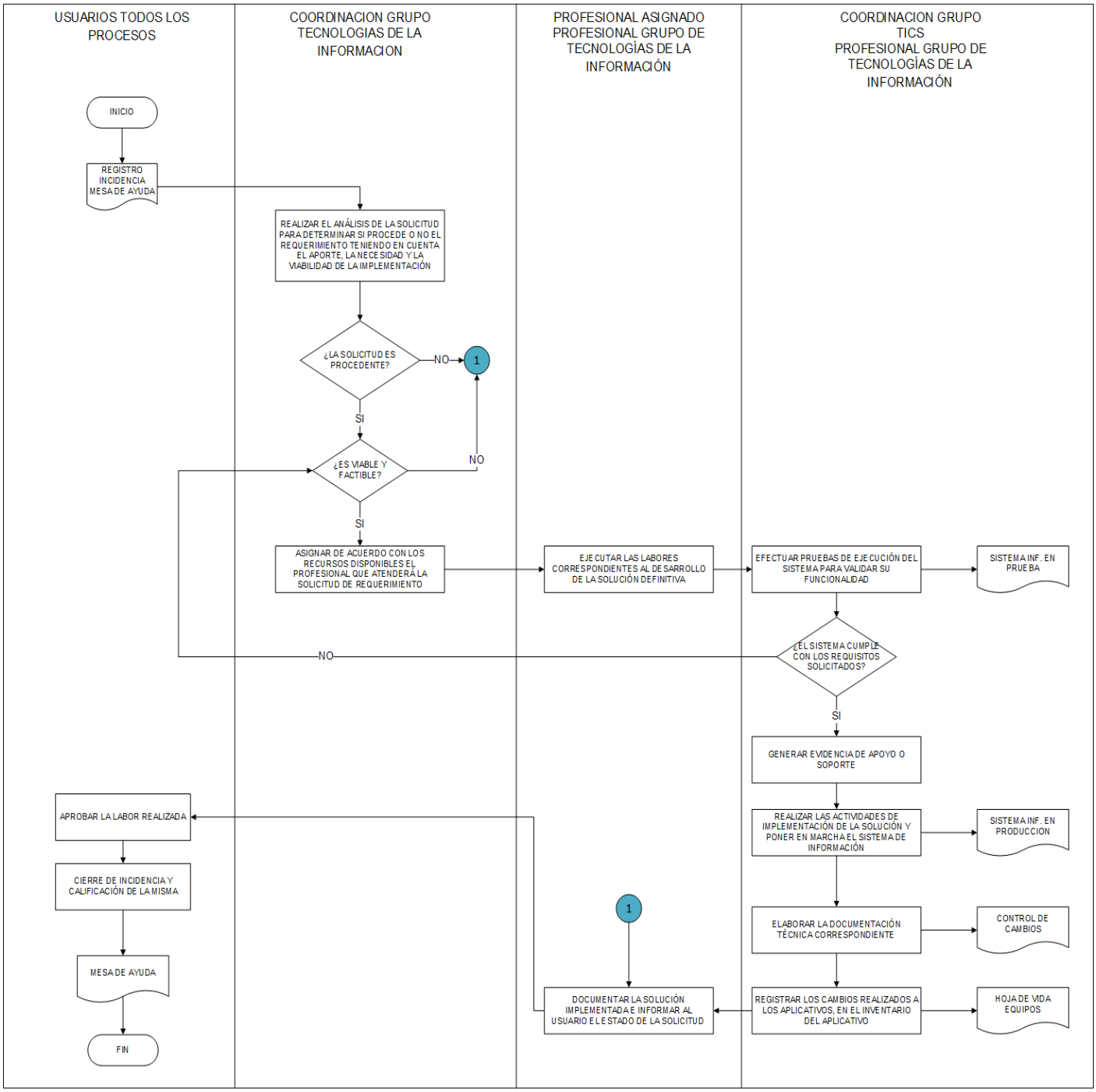
ALCANCE

El alcance de este proceso inicia con las actividades de monitoreo de los sistemas de información, el recibo de necesidades y requerimientos de los usuarios hasta la implementación de aquellas que fueron procedentes y viables para la Unidad.

CONDICIONES GENERALES

- Las solicitudes de requerimientos sobre los sistemas de información se reciben solamente por MESA DE AYUDA, deben venir sustentadas con la necesidad que la genera.
- Los funcionarios del grupo de Tecnologías de la Información pueden generar requerimientos de necesidades de los sistemas de información, producto del monitoreo permanente que se realiza.
- Las solicitudes de requerimientos deberán contener como mínimo los siguientes datos: usuario, sistema de información, área, descripción de la solicitud.
- Las solicitudes de servicio serán evaluadas por el Grupo de Tecnologías de la Información para definir si ésta procede o no. Para lo anterior, el grupo evalúa si la necesidad está alineada con los objetivos del área del usuario y con los de la Unidad Administrativa.
- El tiempo de atención de la solicitud depende de la complejidad de la solución a implementar, tiempo que será informado al usuario.
- Se considera concluido el procedimiento cuando el grupo de Tecnologías de la Información notifica al usuario de la puesta en producción del sistema de información correspondiente a la solicitud.
- En caso que el requerimiento sea un cambio a un sistema de información, el profesional que implementó la solución debe registrar las actividades realizadas para control de cambios en la hoja de vida sistemas de información.

FLUJOGRAMA


USUARIOS TODOS LOS PROCESOS
COORDINACION GRUPO TECNOLOGIAS DE LA INFORMACION
PROFESIONAL ASIGNADO PROFESIONAL GRUPO DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN
COORDINACION GRUPO TICS PROFESIONAL GRUPO DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN
INICIO
REGISTRO INCIDENCIA MESA DE AYUDA
REALIZAR EL ANÁLISIS DE LA SOLICITUD PARA DETERMINAR SI PROCEDE O NO EL REQUERIMIENTO TENIENDO EN CUENTA EL APORTE, LA NECESIDAD Y LA VIABILIDAD DE LA IMPLEMENTACIÓN
¿LA SOLICITUD ES PROCEDENTE?
NO
1
SI
¿ES VIABLE Y FACTIBLE?
NO
SI
ASIGNAR DE ACUERDO CON LOS RECURSOS DISPONIBLES EL PROFESIONAL QUE ATENDERÁ LA SOLICITUD DE REQUERIMIENTO
EJECUTAR LAS LABORES CORRESPONDIENTES AL DESARROLLO DE LA SOLUCIÓN DEFINITIVA
EFECTUAR PRUEBAS DE EJECUCIÓN DEL SISTEMA PARA VALIDAR SU FUNCIONALIDAD
SISTEMA INF. EN PRUEBA
¿EL SISTEMA CUMPLE CON LOS REQUISITOS SOLICITADOS?
NO
SI
GENERAR EVIDENCIA DE APOYO O SOPORTE
REALIZAR LAS ACTIVIDADES DE IMPLEMENTACIÓN DE LA SOLUCIÓN Y PONER EN MARCHA EL SISTEMA DE INFORMACIÓN
SISTEMA INF. EN PRODUCCION
ELABORAR LA DOCUMENTACIÓN TÉCNICA CORRESPONDIENTE
CONTROL DE CAMBIOS
REGISTRAR LOS CAMBIOS REALIZADOS A LOS APLICATIVOS, EN EL INVENTARIO DEL APLICATIVO
HOJA DE VIDA EQUIPOS
1
DOCUMENTAR LA SOLUCIÓN IMPLEMENTADA E INFORMAR AL USUARIO EL ESTADO DE LA SOLICITUD
APROBAR LA LABOR REALIZADA
CIERRE DE INCIDENCIA Y CALIFICACIÓN DE LA MISMA
MESA DE AYUDA
FIN

9.2 GESTION DE INCIDENCIAS DE TI

OBJETIVO

Garantizar una administración adecuada de los incidentes de TI, relacionados con la infraestructura de TI (Hardware y Software), así como el modo de gestionarla: detección, registro, elección de la corrección, tratamiento de debilidades o eventos que comprometan la seguridad de los Activos de Información de la Institución.

ALCANCE

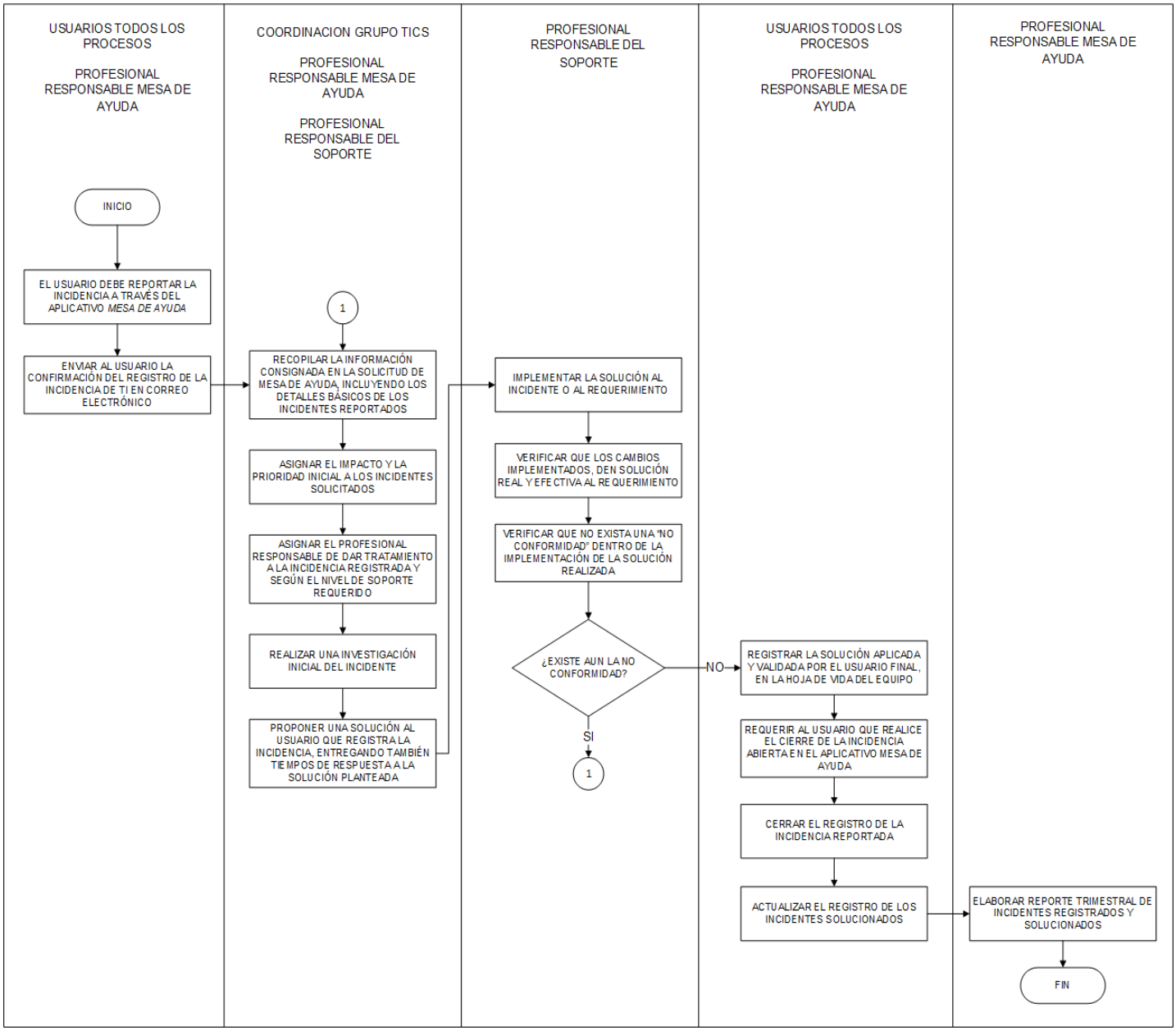
El alcance de este proceso inicia con las actividades de detección y clasificación de la incidencia de TI, y finaliza con el tratamiento y solución- incluyendo actividades correctivas o preventivas de la misma- asegurando con esto la integridad y seguridad de la información de la Unidad Administrativa Especial de Organizaciones Solidarias.

CONDICIONES GENERALES

- Este procedimiento es aplicable a todos los funcionarios (planta global, contratistas, y provisionales), que presten servicios para la Unidad Administrativa Especial de Organizaciones Solidarias.
- Todos los funcionarios de la Entidad en coordinación con su superior inmediato, son responsables de notificar cualquier tipo de evento que pueda afectar el funcionamiento normal de los equipos de cómputo (puestos de trabajo y portátiles), periféricos (impresoras), dispositivos de apoyo (video proyectores, apuntadores, etc.). Esta notificación se hará UNICAMENTE mediante el aplicativo Mesa de Ayuda; y su tratamiento será evaluado por el Coordinador de Grupo TICs, previa evaluación de antecedentes y posibles soluciones con los Profesionales del área y el nivel de servicio o soporte requerido.
- No Conformidades de este Proceso: Se consideran como No Conformidades de este proceso la pérdida de un formato diligenciado o evidencia de la acción formulada, la falta de registro de cualquier incidencia, el incumplimiento no justificado de los plazos acordados para solventar la incidencia, etc. Estas no conformidades se gestionan tal y como se detalla en este procedimiento, es decir, abriendo la incidencia correspondiente.
- El Coordinador del Grupo TICs, determinará el nivel de tratamiento, de acuerdo con los análisis de antecedentes, los cuales pueden tener las siguientes opciones:

  - ✓ El Evento reportado no es una amenaza: se cierra el registro de la incidencia, informando a la persona, el tratamiento a ejecutar y el plazo de entrega de la solución establecida.
  - ✓ El Evento corresponde a una debilidad: se gestionan las actividades de mitigación necesarias (con los usuarios y equipos reportados), dejando registro en la Mesa de ayuda; y determinando el tratamiento y plazo de entrega de la solución establecida.
  - ✓ El Evento ocurrió y debe ser gestionado como incidente: se activan las acciones necesarias que describe el siguiente punto de este procedimiento.

FLUJOGRAMA


USUARIOS TODOS LOS PROCESOS
PROFESIONAL RESPONSABLE MESA DE AYUDA
COORDINACION GRUPO TICS
PROFESIONAL RESPONSABLE MESA DE AYUDA
PROFESIONAL RESPONSABLE DEL SOPORTE
PROFESIONAL RESPONSABLE DEL SOPORTE
USUARIOS TODOS LOS PROCESOS
PROFESIONAL RESPONSABLE MESA DE AYUDA
PROFESIONAL RESPONSABLE MESA DE AYUDA
INICIO
EL USUARIO DEBE REPORTAR LA INCIDENCIA A TRAVÉS DEL APLICATIVO MESA DE AYUDA
ENVIAR AL USUARIO LA CONFIRMACIÓN DEL REGISTRO DE LA INCIDENCIA DE TI EN CORREO ELECTRÓNICO
1
RECOPILAR LA INFORMACIÓN CONSIGNADA EN LA SOLICITUD DE MESA DE AYUDA, INCLUYENDO LOS DETALLES BÁSICOS DE LOS INCIDENTES REPORTADOS
ASIGNAR EL IMPACTO Y LA PRIORIDAD INICIAL A LOS INCIDENTES SOLICITADOS
ASIGNAR EL PROFESIONAL RESPONSABLE DE DAR TRATAMIENTO A LA INCIDENCIA REGISTRADA Y SEGÚN EL NIVEL DE SOPORTE REQUERIDO
REALIZAR UNA INVESTIGACIÓN INICIAL DEL INCIDENTE
PROPONER UNA SOLUCIÓN AL USUARIO QUE REGISTRA LA INCIDENCIA, ENTREGANDO TAMBIÉN TIEMPOS DE RESPUESTA A LA SOLUCIÓN PLANTEADA
IMPLEMENTAR LA SOLUCIÓN AL INCIDENTE O AL REQUERIMIENTO
VERIFICAR QUE LOS CAMBIOS IMPLEMENTADOS, DEN SOLUCIÓN REAL Y EFECTIVA AL REQUERIMIENTO
VERIFICAR QUE NO EXISTA UNA "NO CONFORMIDAD" DENTRO DE LA IMPLEMENTACIÓN DE LA SOLUCIÓN REALIZADA
¿EXISTE AUN LA NO CONFORMIDAD?
NO
SI
1
REGISTRAR LA SOLUCIÓN APLICADA Y VALIDADA POR EL USUARIO FINAL, EN LA HOJA DE VIDA DEL EQUIPO
REQUERIR AL USUARIO QUE REALICE EL CIERRE DE LA INCIDENCIA ABIERTA EN EL APLICATIVO MESA DE AYUDA
CERRAR EL REGISTRO DE LA INCIDENCIA REPORTADA
ACTUALIZAR EL REGISTRO DE LOS INCIDENTES SOLUCIONADOS
ELABORAR REPORTE TRIMESTRAL DE INCIDENTES REGISTRADOS Y SOLUCIONADOS
FIN

9.3 RESPALDO DE INFORMACIÓN DE EQUIPOS DE CÓMPUTO Y SERVIDORES

OBJETIVO

Respaldar la información que se encuentre almacenada en los equipos de cómputo de los usuarios dentro de las carpetas que exige el procedimiento DE CLASIFICACIÓN, ETIQUETADO, MANEJO Y ALMACENAMIENTO DE INFORMACIÓN del SGSI o en las bases de datos de los aplicativos y en los equipos servidores de la Unidad que están bajo la responsabilidad del Grupo de Comunicaciones y Conectividad, conforme a las políticas de seguridad establecidas por éste, garantizando la disponibilidad de los datos en el momento en que se requieran.

ALCANCE

El procedimiento inicia con la programación y configuración de copias de seguridad de equipos servidores y el recibo de las solicitudes de backups por parte de los usuarios hasta el almacenamiento de la información (en medio magnético y/o sistema de almacenamiento de red SAN y/o almacenamiento en la nube) y el registro en el formato Registro copias de seguridad.

Tiene alcance a todos los procesos de la Entidad que requieran copia de seguridad de la información y a los servidores de cómputo de la Unidad.

CONDICIONES GENERALES

- Este procedimiento se alinea con el procedimiento “Procedimiento de clasificación, etiquetado, manejo y almacenamiento de información” del Sistema de Gestión de Seguridad de la Información.
- El grupo de Comunicaciones y Conectividad define la frecuencia y el tipo de copias de seguridad para la entidad.
- Las copias de seguridad de los equipos servidores se realizan a diario en forma automática a través del aplicativo que se tenga para este fin y sigue la configuración establecida por el grupo de Comunicaciones y Conectividad. Se registra la copia en la hoja de vida del servidor al que se le realiza el respaldo.
- Las copias de seguridad se realizan inicialmente para los equipos servidores en el disco duro del equipo de backups y/o Sistema de almacenamiento en red NAS.
- Toda solicitud de servicio de copia de seguridad de usuarios se debe realizar por el aplicativo Mesa de ayuda o en su defecto por correo electrónico dirigida al Coordinador de Tecnologías de Información.
- Las solicitudes de copias de seguridad de usuario pueden darse por los siguientes motivos:

    - ✓ Hace parte de una solicitud de un usuario y es informada por Mesa de ayuda o correo electrónico.
    - ✓ Hace parte de una eventualidad que puede ser:
    - ✓ Cambio de funcionario en las áreas de trabajo.

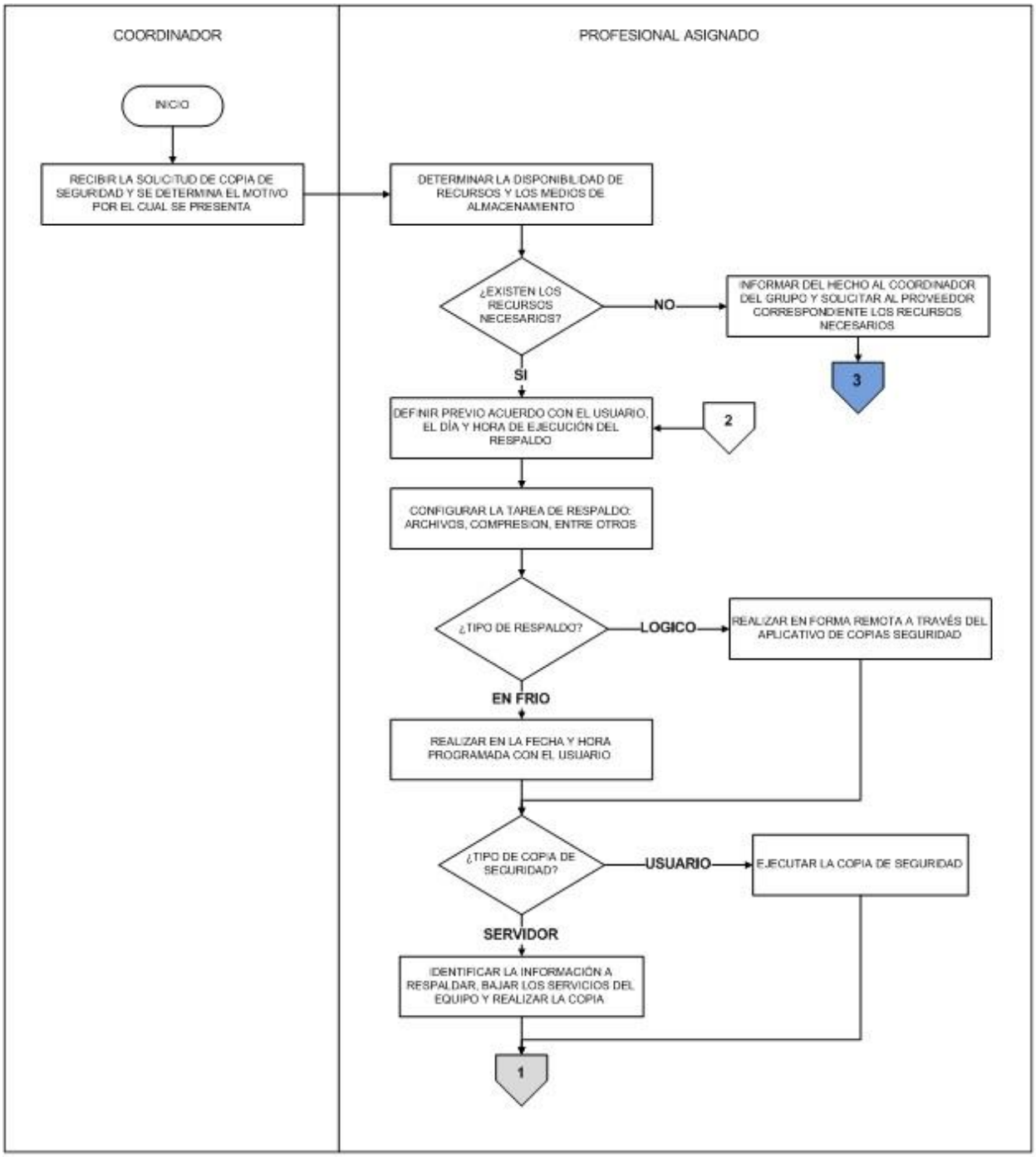
- ✓ Cambio del equipo de un funcionario.
- ✓ Retiro definitivo de un funcionario.

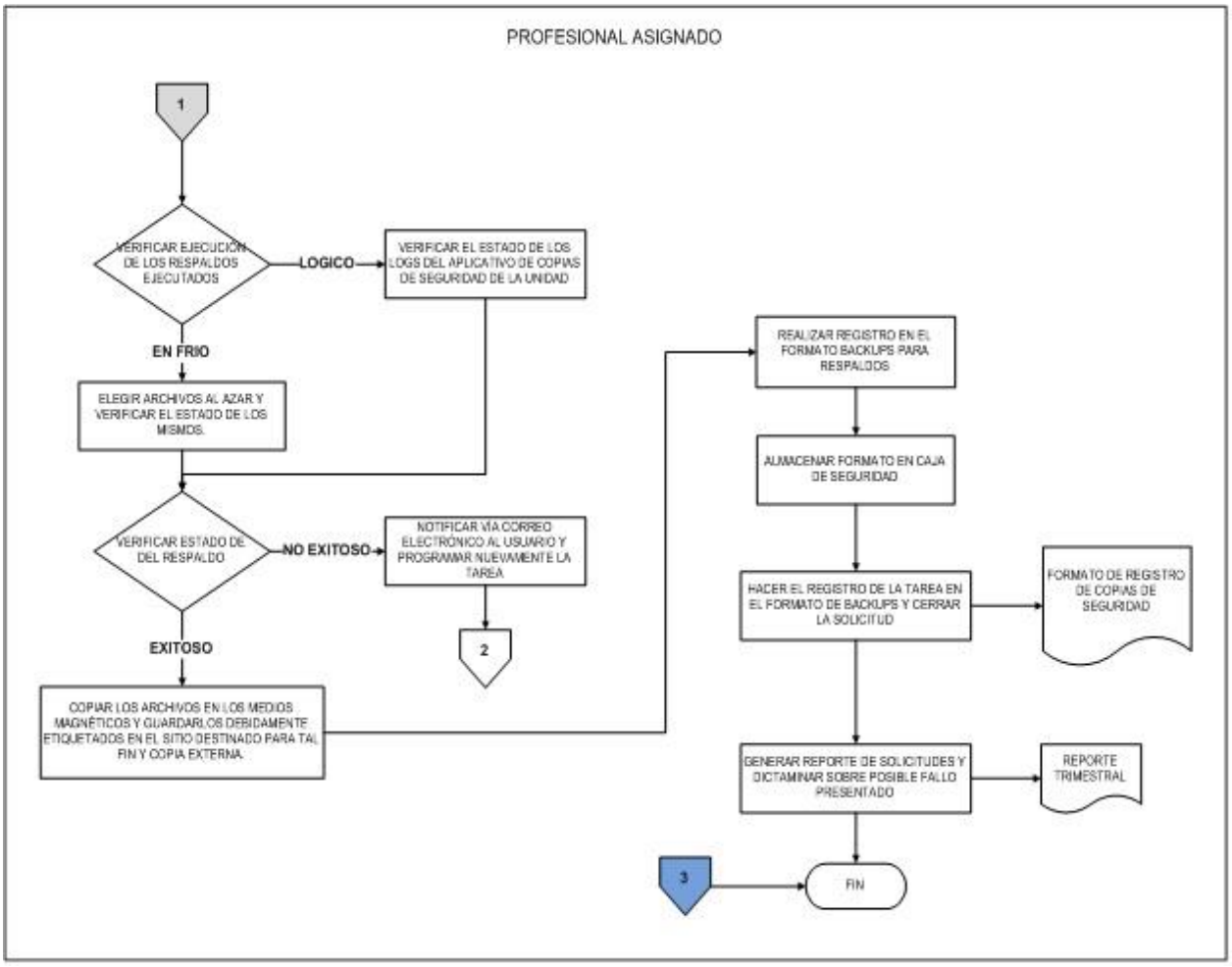
- Las copias de seguridad de los equipos de cómputo de los usuarios se realizan cuando el usuario lo solicite y se almacenan en el sistema de almacenamiento en red NAS y/o en los discos duros externos.
- Las copias de seguridad de la información que se considere necesaria para la continuidad del negocio se enviará a resguardo externo.
- Las copias de seguridad que se almacenen en disco duro externo se etiquetan de la siguiente manera:

  - ✓ BKP_
  - ✓ Inicial nombre funcionario.
  - ✓ Apellido completo funcionario.
  - ✓ Fecha (aaaa mm dd)
  - ✓ Ejemplo: BKP_avallejo 2012 nov 28)

- La atención a las solicitudes dependerá de la disponibilidad de los recursos. Tienen prevalencia las áreas con información misional.
- La copia de seguridad de equipos de usuarios se hace a la información que se encuentre en las carpetas CONFIDENCIAL, PRIVADA, PÚBLICA y al correo institucional.

FLUJOGRAMA


COORDINADOR
PROFESIONAL ASIGNADO
INICIO
RECIBIR LA SOLICITUD DE COPIA DE SEGURIDAD Y SE DETERMINA EL MOTIVO POR EL CUAL SE PRESENTA
DETERMINAR LA DISPONIBILIDAD DE RECURSOS Y LOS MEDIOS DE ALMACENAMIENTO
¿EXISTEN LOS RECURSOS NECESARIOS?
NO
INFORMAR DEL HECHO AL COORDINADOR DEL GRUPO Y SOLICITAR AL PROVEEDOR CORRESPONDIENTE LOS RECURSOS NECESARIOS
3
SI
DEFINIR PREVIO ACUERDO CON EL USUARIO, EL DÍA Y HORA DE EJECUCIÓN DEL RESPALDO
2
CONFIGURAR LA TAREA DE RESPALDO: ARCHIVOS, COMPRESION, ENTRE OTROS
¿TIPO DE RESPALDO?
LOGICO
REALIZAR EN FORMA REMOTA A TRAVÉS DEL APLICATIVO DE COPIAS SEGURIDAD
EN FRIO
REALIZAR EN LA FECHA Y HORA PROGRAMADA CON EL USUARIO
¿TIPO DE COPIA DE SEGURIDAD?
USUARIO
EJECUTAR LA COPIA DE SEGURIDAD
SERVIDOR
IDENTIFICAR LA INFORMACIÓN A RESPALDAR, BAJAR LOS SERVICIOS DEL EQUIPO Y REALIZAR LA COPIA
1


PROFESIONAL ASIGNADO
1
VERIFICAR EJECUCIÓN DE LOS RESPALDOS EJECUTADOS
LOGICO
VERIFICAR EL ESTADO DE LOS LOGS DEL APLICATIVO DE COPIAS DE SEGURIDAD DE LA UNIDAD
EN FRIO
ELEGIR ARCHIVOS AL AZAR Y VERIFICAR EL ESTADO DE LOS MISMOS.
VERIFICAR ESTADO DE DEL RESPALDO
NO EXITOSO
NOTIFICAR VÍA CORREO ELECTRÓNICO AL USUARIO Y PROGRAMAR NUEVAMENTE LA TAREA
2
EXITOSO
COPIAR LOS ARCHIVOS EN LOS MEDIOS MAGNÉTICOS Y GUARDARLOS DEBIDAMENTE ETIQUETADOS EN EL SITIO DESTINADO PARA TAL FIN Y COPIA EXTERNA.
REALIZAR REGISTRO EN EL FORMATO BACKUPS PARA RESPALDOS
ALMACENAR FORMATO EN CAJA DE SEGURIDAD
HACER EL REGISTRO DE LA TAREA EN EL FORMATO DE BACKUPS Y CERRAR LA SOLICITUD
FORMATO DE REGISTRO DE COPIAS DE SEGURIDAD
GENERAR REPORTE DE SOLICITUDES Y DICTAMINAR SOBRE POSIBLE FALLO PRESENTADO
REPORTE TRIMESTRAL
3
FIN

9.4 SEGURIDAD INFORMATICA

OBJETIVO

Garantizar la disponibilidad y los niveles de servicio de los diferentes sistemas informáticos así como la protección, seguridad e integridad de la información, y sostenibilidad de la plataforma tecnológica que soporta los procesos de la Unidad Administrativa Especial de Organizaciones Solidarias

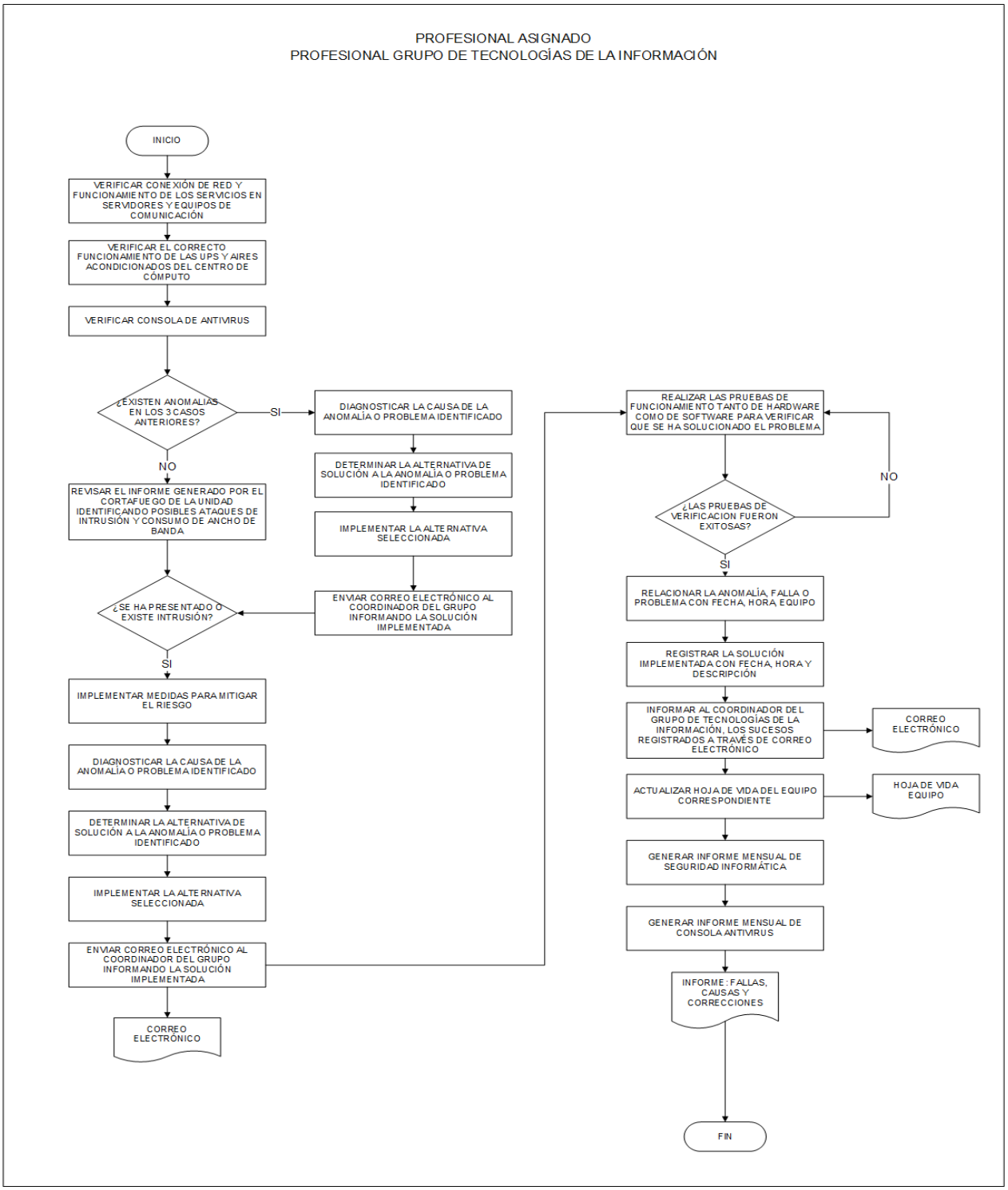
ALCANCE

El alcance de este proceso inicia con las actividades de monitoreo de la infraestructura y finaliza con las actividades de administración de contingencias, garantizando con esto la integridad y seguridad de la información de la Unidad Administrativa Especial de Organizaciones Solidarias

CONDICIONES GENERALES

- El monitoreo de la red se hará a diario, revisando inicialmente el funcionamiento de los servidores, los dispositivos de red y el reporte generado por el firewall. Se analizarán los resultados del reporte y en caso de ser necesario se procederá a realizar una inspección local a las máquinas reportadas como en riesgo.
- Es responsabilidad del usuario efectuar el análisis de antivirus siempre que conecte un dispositivo externo en el computador.
- Es responsabilidad del usuario acatar lo concerniente en el Titulo 2 "Buenas prácticas de seguridad" descrita en la Política de Seguridad de la entidad.
- Todo funcionario de la entidad es responsable por el conocimiento y acatamiento de la política de Seguridad de la Información.

FLUJOGRAMA


PROFESIONAL ASIGNADO
PROFESIONAL GRUPO DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN
INICIO
VERIFICAR CONEXIÓN DE RED Y FUNCIONAMIENTO DE LOS SERVICIOS EN SERVIDORES Y EQUIPOS DE COMUNICACIÓN
VERIFICAR EL CORRECTO FUNCIONAMIENTO DE LAS UPS Y AIRES ACONDICIONADOS DEL CENTRO DE CÓMPUTO
VERIFICAR CONSOLA DE ANTIVIRUS
¿EXISTEN ANOMALIAS EN LOS 3 CASOS ANTERIORES?
SI
NO
DIAGNOSTICAR LA CAUSA DE LA ANOMALÍA O PROBLEMA IDENTIFICADO
DETERMINAR LA ALTERNATIVA DE SOLUCIÓN A LA ANOMALÍA O PROBLEMA IDENTIFICADO
IMPLEMENTAR LA ALTERNATIVA SELECCIONADA
ENVIAR CORREO ELECTRÓNICO AL COORDINADOR DEL GRUPO INFORMANDO LA SOLUCIÓN IMPLEMENTADA
REVISAR EL INFORME GENERADO POR EL CORTAFUEGO DE LA UNIDAD IDENTIFICANDO POSIBLES ATAQUES DE INTRUSIÓN Y CONSUMO DE ANCHO DE BANDA
¿SE HA PRESENTADO O EXISTE INTRUSIÓN?
SI
IMPLEMENTAR MEDIDAS PARA MITIGAR EL RIESGO
DIAGNOSTICAR LA CAUSA DE LA ANOMALÍA O PROBLEMA IDENTIFICADO
DETERMINAR LA ALTERNATIVA DE SOLUCIÓN A LA ANOMALÍA O PROBLEMA IDENTIFICADO
IMPLEMENTAR LA ALTERNATIVA SELECCIONADA
ENVIAR CORREO ELECTRÓNICO AL COORDINADOR DEL GRUPO INFORMANDO LA SOLUCIÓN IMPLEMENTADA
CORREO ELECTRÓNICO
REALIZAR LAS PRUEBAS DE FUNCIONAMIENTO TANTO DE HARDWARE COMO DE SOFTWARE PARA VERIFICAR QUE SE HA SOLUCIONADO EL PROBLEMA
¿LAS PRUEBAS DE VERIFICACION FUERON EXITOSAS?
NO
SI
RELACIONAR LA ANOMALÍA, FALLA O PROBLEMA CON FECHA, HORA, EQUIPO
REGISTRAR LA SOLUCIÓN IMPLEMENTADA CON FECHA, HORA Y DESCRIPCIÓN
INFORMAR AL COORDINADOR DEL GRUPO DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN, LOS SUCESOS REGISTRADOS A TRAVÉS DE CORREO ELECTRÓNICO
CORREO ELECTRÓNICO
ACTUALIZAR HOJA DE VIDA DEL EQUIPO CORRESPONDIENTE
HOJA DE VIDA EQUIPO
GENERAR INFORME MENSUAL DE SEGURIDAD INFORMÁTICA
GENERAR INFORME MENSUAL DE CONSOLA ANTIVIRUS
INFORME: FALLAS, CAUSAS Y CORRECCIONES
FIN

9.5 SOPORTE A LA INFRAESTRUCTURA TECNOLOGICA

OBJETIVO
Mantener en óptimas condiciones el funcionamiento de los equipos de cómputo y los sistemas de información, con que cuenta la Unidad Administrativa Especial de Organizaciones Solidarias, asegurando la eficiente operación de los mismos y la prevención de problemas posteriores, facilitando las actividades operativas de la Unidad

ALCANCE
El procedimiento inicia con el recibo de la solicitud de soporte a través de la mesa de ayuda y termina con la calificación de los usuarios.

Tiene alcance a todos los procesos de la Entidad que requieran soporte técnico de la plataforma tecnológica (computadores de escritorio, portátiles, escáneres, impresoras, servidores, intranet, página web, dispositivos de red y los aplicativos a cargo del Grupo de Tecnologías de la Información).

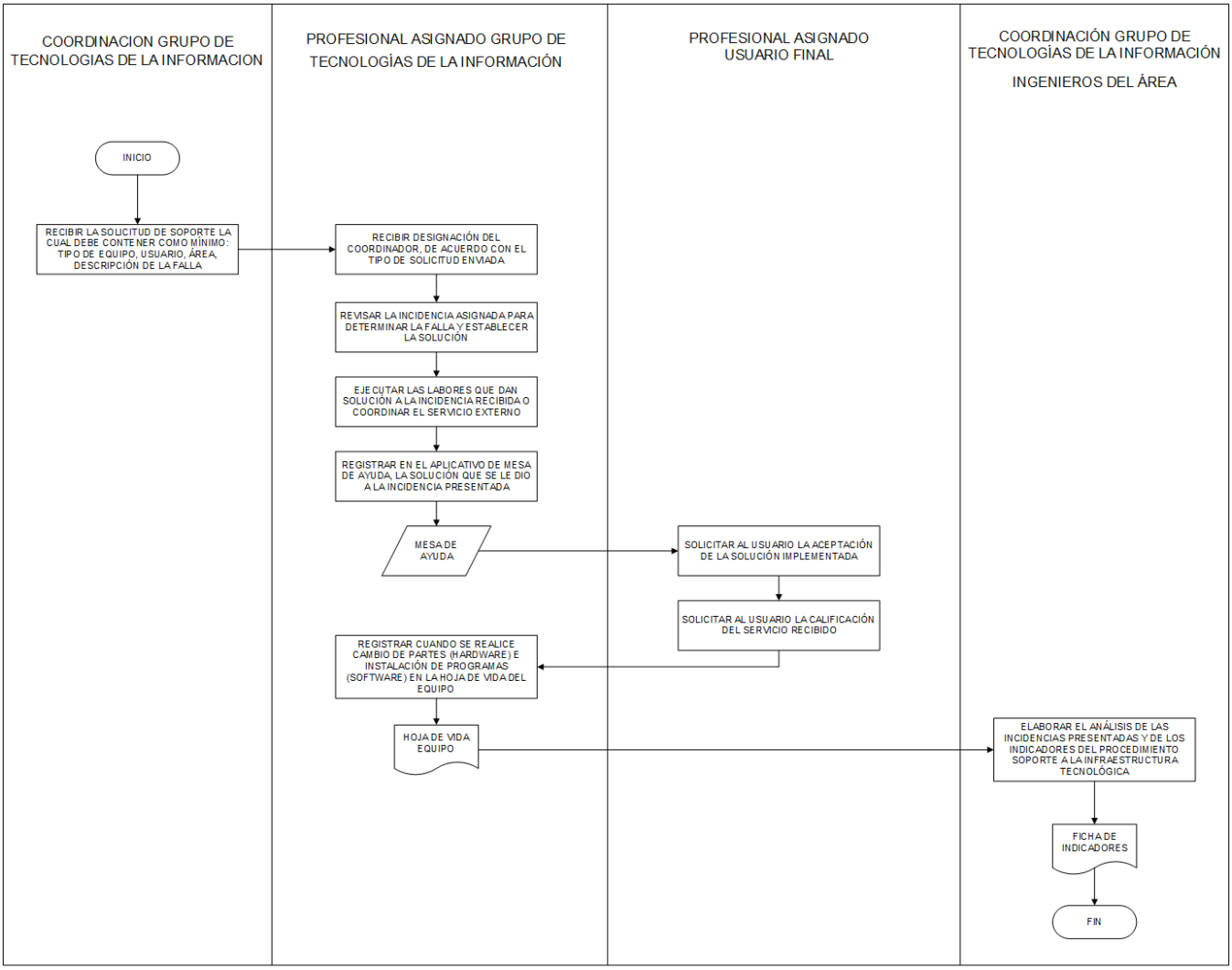
CONDICIONES GENERALES

- Toda solicitud de servicio se debe realizar por el aplicativo de Mesa de ayuda.
- Las solicitudes que tramita el grupo de Tecnologías de la Información NO INCLUYEN el soporte en manejo básico de la suite de oficina (hojas de cálculos, procesadores de texto y presentaciones), escaneo de documentos, conexiones eléctricas, infraestructura telefónica y equipos que no sean de propiedad de la entidad.
- Los tiempos para la solución de los requerimientos son de la siguiente manera:

    - ✓ Soporte nivel 1: No mayor a 4 horas.
    - ✓ Soporte nivel 2: No mayor a un día.
    - ✓ Soporte nivel 3: De acuerdo a la complejidad del requerimiento.

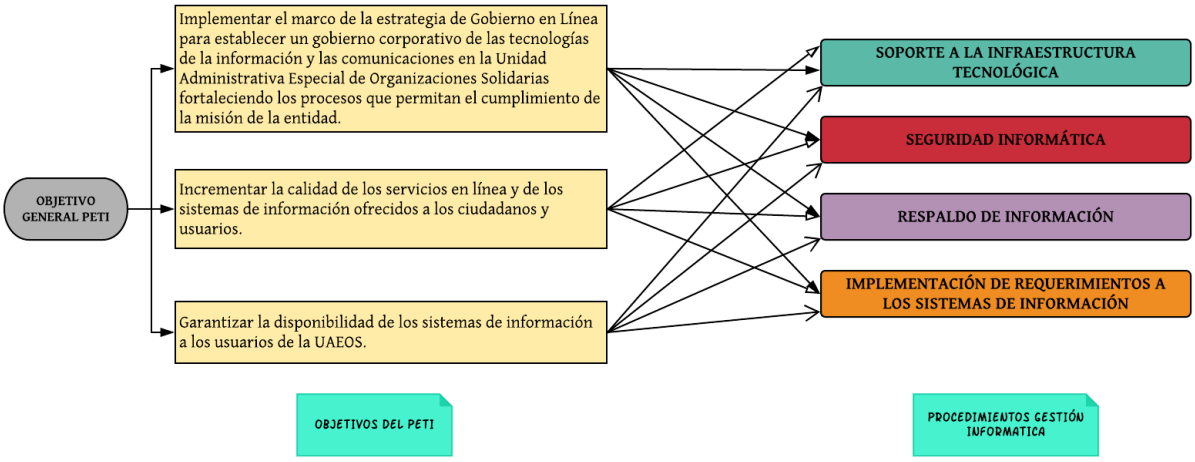
- La atención a las solicitudes dependerá de la disponibilidad de los recursos (económicos, humanos, técnicos).
- La solicitud de préstamo e instalación de equipos debe hacerse por Mesa de Ayuda. El funcionario que recibe el equipo será responsable de su custodia, buen uso y devolución al Grupo de Tecnologías de la Información.
- Para el soporte relacionado con solicitud de préstamo e instalación de equipos, es responsabilidad del usuario devolver el equipo en las condiciones en que le fue entregado.
- Cada año se hará mínimo un (1) mantenimiento preventivo a los equipos hardware de la infraestructura tecnológica, el cual se guardará registro diligenciando por cada elemento en el formato mantenimiento preventivo a hardware Organizaciones Solidarias.

FLUJOGRAMA


COORDINACION GRUPO DE TECNOLOGIAS DE LA INFORMACION
PROFESIONAL ASIGNADO GRUPO DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN
PROFESIONAL ASIGNADO USUARIO FINAL
COORDINACIÓN GRUPO DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN
INGENIEROS DEL ÁREA
INICIO
RECIBIR LA SOLICITUD DE SOPORTE LA CUAL DEBE CONTENER COMO MÍNIMO: TIPO DE EQUIPO, USUARIO, ÁREA, DESCRIPCIÓN DE LA FALLA
RECIBIR DESIGNACIÓN DEL COORDINADOR, DE ACUERDO CON EL TIPO DE SOLICITUD ENVIADA
REVISAR LA INCIDENCIA ASIGNADA PARA DETERMINAR LA FALLA Y ESTABLECER LA SOLUCIÓN
EJECUTAR LAS LABORES QUE DAN SOLUCIÓN A LA INCIDENCIA RECIBIDA O COORDINAR EL SERVICIO EXTERNO
REGISTRAR EN EL APLICATIVO DE MESA DE AYUDA, LA SOLUCIÓN QUE SE LE DIO A LA INCIDENCIA PRESENTADA
MESA DE AYUDA
SOLICITAR AL USUARIO LA ACEPTACIÓN DE LA SOLUCIÓN IMPLEMENTADA
SOLICITAR AL USUARIO LA CALIFICACIÓN DEL SERVICIO RECIBIDO
REGISTRAR CUANDO SE REALICE CAMBIO DE PARTES (HARDWARE) E INSTALACIÓN DE PROGRAMAS (SOFTWARE) EN LA HOJA DE VIDA DEL EQUIPO
HOJA DE VIDA EQUIPO
ELABORAR EL ANÁLISIS DE LAS INCIDENCIAS PRESENTADAS Y DE LOS INDICADORES DEL PROCEDIMIENTO SOPORTE A LA INFRAESTRUCTURA TECNOLÓGICA
FICHA DE INDICADORES
FIN

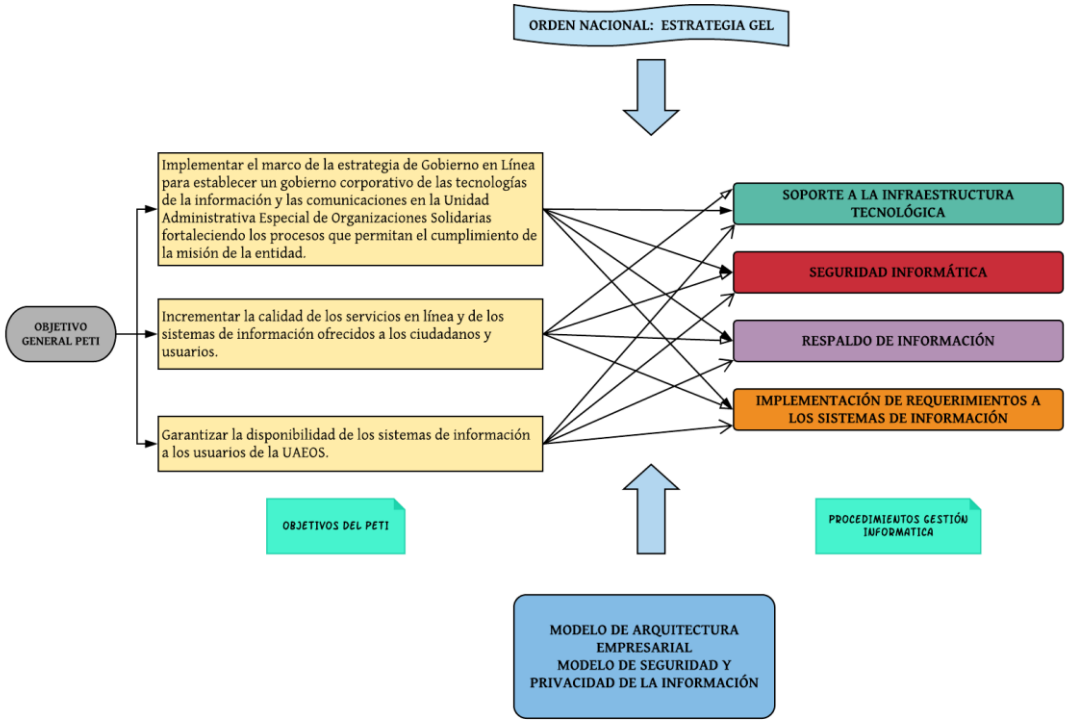
10. RELACIÓN DE LOS PROCEDIMIENTOS ACTUALES CON EL PETI

Como se ha venido detallando en este Plan Estratégico, los objetivos de dicho Plan apuntan en varias direcciones a saber:



Por tanto, el énfasis que tiene tanto la coordinación del Grupo TIC como la Dirección Técnica de Planeación, deberá apuntar a encausar los recursos necesarios del orden institucional y sectorial para el beneficio y satisfacción de los grupos de interés relacionados y el posicionamiento de la Entidad dentro del Sector Trabajo.

A su vez, existen también otras variables del orden nacional y sectorial para la implementación y desarrollo de los criterios de calidad para el establecimiento de las TI como valor estratégico agregado para la consolidación de la información y de los productos y servicios que presta e intercambia la Unidad; y enmarcados en los principios de transparencia, disponibilidad, oportunidad y colaboración.

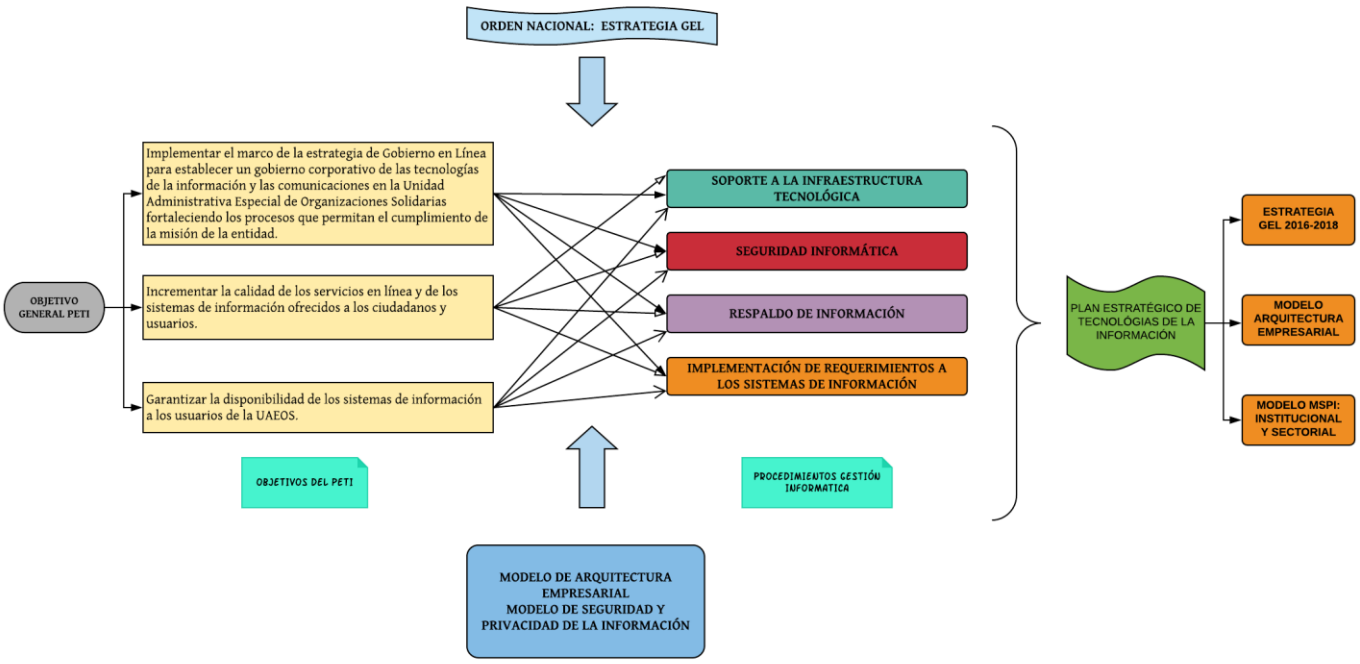


ESTRATEGIA GEL:

Consolidada a través de 4 componentes estructurales:

- TIC PARA SERVICIOS: Definido para los servicios que presta la entidad y los que debe establecer para interactuar con la ciudadanía: Sistema PQRS, Sistema de Acreditación, cursos y herramientas Educativas, Conjunto de Datos de Información del sector solidario.
- TIC PARA GOBIERNO ABIERTO: Definido para la transparencia y la información de calidad que se da a los grupos de interés (sector) y a la ciudadanía en general: Estadísticas del Sector, RUES, georreferenciación, entre otras.
- TIC PARA GESTION: Definición de planes, estrategias, herramientas, instrumentos de evaluación, recursos implicados, proyectos de TI, gestión de TI: Documento PETI, Modelo AE, Instrumento de evaluación de Dominios AE, implementación de Guías de Dominios entre otras.
- SEGURIDAD Y PRIVACIDAD DE LA INFORMACION: Definido para la consolidación del Modelo de seguridad y privacidad de la información: Implementación Normas ISO 20000, 27000, MSPI, Ciberseguridad, Normas NIST, entre otras.

Por tanto, el mapa metodológico, sería el siguiente:



Tomando en cuenta la metodología descrita y lo planteado en este documento, se propone la siguiente hoja de ruta para desarrollar e implementar el PETI, retomando los nuevos lineamientos, directrices y normativa estatal

HOJA DE RUTA – PLAN ESTRATEGICO 2016-2017

UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL DE ORGANIZACIONES SOLIDARIAS — TODOS POR UN NUEVO PAÍS PAZ EQUIDAD EDUCACIÓN

PLAN ESTRATÉGICO DE TECNOLOGIAS DE INFORMACION 2016-2018
"Organizaciones Solidarias, un instrumento para la paz"

VERSIÓN 01 | CÓDIGO UAEOS-FO-PDE-XX

ESTRATEGIA P.E.T.I.	Estrategias	Acciones	Actividades	Indicadores	Metas Cuatrienio	AÑO 1	AÑO 2	AÑO 3
3.3 Integración Institucional con la normativa Estatal respecto de Gobierno en Línea y Ley de Transparencia	3.3.1 Adaptar, integrar e implementar las directrices de Gobierno en Línea y Ley de Transparencia en la Entidad, como parte de la estrategia de gobierno eficiente, transparente y participativo	Determinar la infraestructura física, humana y tecnológica para la gestión y desarrollo de los componentes de GEL y ley de Transparencia (Arquitectura TI)	Realizar inventario actualizado de los requisitos técnicos, tecnologicos, de personal y de infraestructura actuales y futuros	Inventario Actualizado por vigencia anual	3 Inventarios Actualizados	1	1	1
			Realizar inventario actualizado de la infraestructura actual y aplicable a los componentes GEL para así asegurar los niveles de cumplimiento	Inventario Actualizado por vigencia anual	3 Inventarios Actualizados	1	1	1
		Diseñar la Estrategia para el cumplimiento de los componentes de GEL y Ley de Transparencia en los niveles de aseguramiento que exige MinTIC.	Establecer el Plan de Acción para cumplimiento del PETI	Plan de acción ejecutado / Plan de Acción propuesto	100% de cumplimiento del Plan de acción propuesto	100%	100%	100%
			Publicar el documento (Plan de Acción) final aprobado y sensibilizar a todos los funcionarios	Plan de Acción Publicado	3 Planes de Acción Publicados	1	1	1
	3.3.2 Diseñar y Armonizar estrategias de promoción y estandarización de los niveles de cumplimiento de la Estrategia de gobierno en Linea y Ley de Transparencia durante la vigencia 2015-2018	Establecer la estrategia de promoción junto con los Grupos de Trabajo internos para difusión de las metas de la estrategia de Gobierno en Línea	Diseñar reuniones de trabajo para la implementación y cumplimiento de los componentes GEL y proponer reuniones donde se pueda retroalimentar el modelo	No. De Reuniones efectuadas durante vigencia anual	10 Reuniones de seguimiento (trimestrales)	2	4	4
		Diseñar una estrategia de comunicación interna para lograr las metas y estandarizar los niveles de cumplimiento exigidos por el Sector	Resaltar a través de los medios electrónicos internos disponibles, los logros obtenidos y las metas a alcanzar para el cumplimiento de los componentes GEL y de Ley de Transparencia internos	Boletines o publicación en Medios efectuada durante vigencia anual	10 Boletines o publicaciones realizadas	2	4	4
		Diseñar la estrategia de Participación ciudadana en aras de la construcción de insumos para la consecución de los objetivos misionales	Asegurar el funcionamiento armónico y efectivo de la Participación Ciudadana, para el desarrollo de nuevas estrategias institucionales, a través de los servicios de consulta y atención interactiva	No. De Consultas o de información adicional de interés Externa efectuadas	5 Informes de consultas o de información adicional de interés de tipo externo efectuadas	1	2	2

3.3 Integración Institucional con la normativa Estatal respecto de Gobierno en Línea y Ley de Transparencia	3.3.3 Asegurar el cumplimiento Institucional de los Estandares de Cumplimiento de Gobierno en Línea y Ley de Transparencia a través de Tecnologías de Información	Documentar los procesos, procedimientos, requisitos, requierimientos, políticas, planes y demás documentos necesarios para asegurar el cumplimiento de los componentes GEL y de Ley de Transparencia institucionales	Efectuar, divulgar y sensibilizar la Implementación del modelo de Sistema de Gestión y Seguridad de la Información - SGSI-	Implementación del SGSI	100% implementacion del SGSI propuesto	100%	100%	100%
		Fortalecer la infraestructura tecnológica y de gestión de la información en el marco del Gobierno en Línea	Definir y estandarizar los planes de contingencia para la prestación initerrumpida de los servicios y trámites que ofrece la Entidad	Plan de Contingencia Elaborado / Plan de Contingencia propuesto	100% de Cumplimiento del Plan de Contingencia propuesto	100%	100%	100%
			Definir y estandarizar los catálogos de servicios tecnológicos o plataforma de servicios y trámites	Catálogos de Servicios Actualizado	3 Catálogos de Servicios Actualizados	1	1	1
			Definir y estandarizar los controles para efectuar control y seguimiento a los activos de información y los sistemas de información actuales y futuros	Plan de Controles ejecutado / Plan de Controles Propuesto	100% de cumplimiento del Plan de Controles propuesto	100%	100%	100%

11. MAPA DE RUTA PROYECTOS DEL GRUPO TIC (2017- 2018)

El Grupo de tecnologías de la información de la Unidad Administrativa Especial de Organizaciones Solidarias ha definido la siguiente cadena de valor para la ejecución de los proyectos para el año 2017, con la finalidad de fortalecer los procesos misionales y de apoyo de la entidad para el cumplimiento de la misión.

Nombre del Proyecto	**APLICACIÓN CONSOLIDACIÓN DE NUEVAS TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN A NIVEL NACIONAL**			
Código del Proyecto	86002070000			
Objetivo General Proyecto	Aplicar y consolidar nuevas tecnologías de información y comunicación a nivel nacional para el reconocimiento, fomento, desarrollo y fortalecimiento del sector solidario.			
Objetivo específico	**Indicador de Producto**	**Unidad de Medida**	**Actividades**	**Costo actividades 2017**
Disponer de la plataforma tecnológica necesaria para una interacción óptima entre la Entidad, el sector solidario y la ciudadanía en general.	Equipos tecnológicos Actualizados	Número	Asegurar el correcto funcionamiento de la plataforma tecnológica de la Entidad.	$ 228.097.973,00
			Adquirir el Hardware que permita mantener actualizada la plataforma tecnologica de la Entidad	$ 361.353.500,00
	Plataforma Tecnológica mantenida	Número	Actualizar el software de la Entidad.	$ 89.519.139,00
			Adquirir Tecnologías de la Información que apoyen la gestión institucional	$ 422.059.628,00
			TOTAL OBJETIVO 1	**$ 1.101.030.240,00**
Asegurar el resguardo de la información de la Entidad	Backup Realizado	Pocentaje	Realizar el respaldo de la información de la Entidad	$ 74.697.280,00
			TOTAL OBJETIVO 2	**$ 74.697.280,00**
Implementar las estrategias del gobierno nacional para el uso y desarrollo de tecnológías de la información y las comunicaciones.	Herramientas e instrumentos de seguridad informatica	Pocentaje	Implementar los instrumentos necesarios para la implementación del sistema general de seguridad de la información.	$ 150.198.326,00
	Aplicaciones en la Web	Número	Rediseñar, actualizar o implementar aplicaciones web	$ 88.500.000,00
			Administrar y mantener actualizada la información de las apliaciones web	$ 28.314.229,00
			TOTAL OBJETIVO 3	**$ 267.012.555,00**
			TOTAL OBJETIVO 4	
			TOTAL PROYECTO	**$ 1.442.740.075**

11.1 CADENA DE VALOR PROYECTADA

Nombre del Proyecto	**IMPLEMENTACIÓN Y MEJORAMIENTO DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y LAS COMUNICACIONES PARA LA UNIDAD DE ORGANIZACIONES SOLIDARIAS**													
Código del Proyecto	2017011000099													
Objetivo General Proyecto	Mejorar la infraestructura tecnológica de la Unidad Administrativa Especial Organizaciones Solidarias a nivel nacional													
Objetivo específico (1)	**Productos proyecto**			**Meta**	**Indicador**	**Actividades 2018 - 2023**	**Costo por actividad**							
	Producto	**Meta total**	**Unidad de Medida**	**2018**			**2018**	**2018 AJUSTADO A PRESUPUESTO**	**REDUCCION $100.000.00**	**2019**	**2020**	**2021**	**2022**	**2023**
Optimizar los mecanismos de gestión de información de la Unidad Administrativa de Organizaciones Solidarias	Servicios de informacion para la gestión administrativa	761.825	Numero	125.393	Estrategia de arquitectura TI implementada	Diseñar la estrategia de implementacion de la arquitectura TI conforme a las necesidades de la Unidad Administrativa Especial de Organizaciones Solidarias	$141.750.000	$ 141.750.000	$ 121.750.000	$148.837.500	$156.279.375	$164.093.344	$172.298.011	$180.912.911
						Implementar la arquitectura TI conforme a las necesidades de la Unidad Administrativa Especial de Organizaciones Solidarias	$179.477.000	$ 179.477.000	$ 159.477.000	$188.450.850	$197.873.393	$207.767.062	$218.155.415	$229.063.186
					Usuarios del sistema	Adquirir la infraestructura informática y tecnologica que soporte la implementacion de los sistemas de información acordes a las necesidades de la entidad y del sector solidario	$181.278.928	$ 140.943.164	$ 120.943.164	$175.950.000	$153.617.500	$303.569.226	$336.947.062	$337.828.758
						Actualizar infraestructura informática y tecnologica existente que soporte la implementacion de los sistemas de información acordes a las necesidades de la entidad y del sector solidario	$197.020.636	$ 156.684.872	$ 136.684.872	$164.820.000	$112.144.000	$201.227.500	$236.557.500	$162.727.875
						Implementar los sistemas de información y sus componentes acordes a las necesidades de la entidad y del sector solidario	$146.592.000	$ 126.592.000	$ 106.592.000	$115.000.000	$146.750.000	$124.087.500	$160.291.875	$138.306.469
						Total Proyecto	**$ 846.118.564**	**$ 745.447.036**	**$ 645.447.036**	**$ 793.058.350**	**$ 766.664.268**	**$ 1.000.744.632**	**$ 1.124.249.863**	**$ 1.048.839.199**

Durante la vigencia 2017 la Unidad Administrativa Especial de Organizaciones Solidarias proyectó la cadena de valor considerando las vigencias futuras y el desarrollo de proyectos de Tecnología, con la finalidad de fortalecer la infraestructura tecnológica de la entidad, así como su capacidad y gestión de servicios.

En el desarrollo de la vigencia 2018 el Grupo de Tecnologías de la Información contaba con un presupuesto de $ 746.447.036 para la ejecución de los proyectos, pero se presentó una reducción de $ 100.000.00, teniendo un presupuesto total de $ 645.447.036.

Entre los proyectos más relevantes se encuentran el desarrollo de nuevos sistemas de información, aumento de la capacidad del servicio e infraestructura tecnológica de la entidad.