

	PLAN	Código: PL-TIC-01
	PLAN ESTRATÉGICO DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN - PETI	Versión: 02 Fecha: 28/01/2022
		Página 1 de 240

PLAN ESTRATÉGICO DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN PETI



	PLAN	Código: PL-TIC-01
	PLAN ESTRATÉGICO DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN - PETI	Versión: 02 Fecha: 28/01/2022
		Página 2 de 240

Contenido

INTRODUCCIÓN.....	8
OBJETIVO DEL DOCUMENTO.....	9
ALCANCE DEL DOCUMENTO.....	9
MOTIVADORES ESTRATEGICOS.....	10
MODELO OPERATIVO	13
Contexto Normativo	13
Plan de Desarrollo Departamental.....	20
Modelo Operativo	27
Descripción de los Procesos	28
SITUACIÓN ACTUAL	48
Estrategia de TI.....	48
Lienzo estratégico Modelo de TI.....	48
Misión y Visión de TI.....	50
Servicios de TI.....	50
Políticas Y Estándares Para La Gestión De La Gobernabilidad De TI.....	54
Capacidades de TI.....	58
Gobierno de TI.....	68
Modelo de Gobierno de TI.....	68
Metodología De Gestión De Proyectos	74
Gestión de Información.....	77
Sistemas de Información.....	79
Infraestructura	85
Servidores	85
Topología de red	87
Seguridad.....	89
Evaluación de MSPI.....	91
Matriz de Riesgos de Seguridad Digital.....	93
Diagnostico	93
SITUACIÓN OBJETIVO.....	95
Estrategia de TI.....	95

	PLAN	Código: PL-TIC-01
	PLAN ESTRATÉGICO DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN - PETI	Versión: 02 Fecha: 28/01/2022
		Página 3 de 240

Misión de TI	95
Visión de TI.....	96
Objetivos Estratégicos de TI.....	96
Capacidades de TI	98
Servicios de TI.....	99
Políticas y Estándares para la Gestión de la Gobernabilidad de TI.....	120
Gobierno TI.....	137
Modelo de Gobierno TI	137
Modelo de Gestión TI.....	141
Estructura y Organización Humana de TI.....	146
Gestión de Proyectos	173
Gestión de Información.....	175
Arquitectura de Información.....	177
Planeación y Gobierno de la Gestión de Información.....	179
Gestión de la calidad y seguridad de la información	196
Análisis y aprovechamiento de la información	198
Desarrollo de capacidades para el uso de la información.....	198
DOMINIO SISTEMAS DE INFORMACIÓN.....	199
Mapa de Integraciones objetivo de los Sistemas de Información	201
Arquitectura de Referencia.....	202
Ciclo de Vida de los Sistemas de Información	202
Técnicas de mantenimiento de sistemas de información.....	203
Soporte de los Sistemas de Información.....	204
INFRAESTRUCTURA TI.....	204
ARQUITECTURA DE INFRAESTRUCTURA TECNOLÓGICA	207
Catálogo de Elementos de Infraestructura.....	208
Sistema propuesto.....	210
Uso y Apropiación	214
Estrategia de Uso y Apropiación	214

	PLAN	Código: PL-TIC-01
	PLAN ESTRATÉGICO DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN - PETI	Versión: 02 Fecha: 28/01/2022
		Página 4 de 240

CARACTERIZACION DE LOS GRUPOS DE INTERES	215
Plan de Comunicaciones.....	217
Incentivos para la adopción de los servicios TI.....	219
Dominio Seguridad	219
Portafolio de iniciativas, proyectos y mapa de ruta.....	222
Metas Empresariales de la Gobernación	222
Actividades Estratégicas.....	235
Plan Proyecto de Inversión.....	236
Plan de Comunicaciones.....	239

Tabla de Ilustraciones

Ilustración 1 Alineación Estratégica.....	11
Ilustración 2 Mapa De Procesos De La Gobernación Del Quindío.....	28
Ilustración 3 Lienzo de TI	49
Ilustración 4 Servicios TI Clasificados.....	51
Ilustración 5 Porcentaje de Servicios TI de acuerdo el nivel de prioridad en cuanto al funcionamiento	52
Ilustración 6 Porcentaje de Servicios TI en las Categorías	53
Ilustración 7 Porcentaje de Servicios con base al tipo de Usuario	53
Ilustración 8 Capacidad de los Servicios de TI	67
Ilustración 9 Organigrama Secretaria TIC.....	69
Ilustración 10 Modelo Jerárquico y Nivel de Formación Académica que conforman la Secretaría	70
Ilustración 11 Criterios de selección de proyectos TI contemplados por TI.....	75
Ilustración 12 Mapa Metodología PMI adaptada al sector publico.....	76
Ilustración 13 Información o Planes formulados por Aspecto	77
Ilustración 14 Porcentaje de Implementación del Dominio de Gestión de la Información..	79
Ilustración 15 Porcentaje de Trámites y Servicios Virtualizados,.....	80
Ilustración 16 Porcentaje de Tramites Virtualizados y por Virtualizar por Secretaría.....	81
Ilustración 17 Tiempo de Respuesta por Secretaria	82
Ilustración 18 Numero de Tramites con Costo por Secretaria.....	82
Ilustración 19 Porcentaje de Secretarias con Tramites Virtualizados.....	83
Ilustración 20 Porcentaje de Alineación de los Tramites con los procesos.....	85
Ilustración 21 Porcentaje de Servidores que soportan IPv6	86
Ilustración 22 Porcentaje de Servidores Físicos y Virtuales	86

	PLAN	Código: PL-TIC-01
	PLAN ESTRATÉGICO DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN - PETI	Versión: 02 Fecha: 28/01/2022
		Página 5 de 240

Ilustración 23 Dispositivos Activos de Red compatibles con IPV6.....	87
Ilustración 24 Porcentaje de Cobertura de Internet en el Edificio.....	88
Ilustración 25 porcentaje de Compatibilidad de la Infraestructura de TI con IPV6	88
Ilustración 26 Sistema Operativo Instalado en los equipos de la Administración	89
Ilustración 27 Ilustración 27 Brechas de Seguridad	92
Ilustración 28 Matriz de Riesgos	93
Ilustración 29 Políticas TI.....	121
Ilustración 30 organigrama sec tic.....	146
Ilustración 31 estructura ti actual.....	157
Ilustración 32 Estructura propuesta	162
Ilustración 33 Estructura de la Política de Gobierno Digital.....	174
Ilustración 34 metodología cascada.....	175
Ilustración 35 ejecución por indicadores.....	177
Ilustración 36 Topología de infraestructura conectividad gobernación del Quindío	205
Ilustración 37 Topología Datacenter gobernación del Quindío.....	206
Ilustración 38 línea base Tecnología.....	206
Ilustración 39 incentivos.....	219
Ilustración 40 brechas.....	221
Ilustración 41 Mapa Conceptual de los Elementos Generales del Modelo BMM	223
Ilustración 42 Conversión de Misión y Visión de la Gobernación de Quindío a Estrategia de TI	225

Índice de Tablas

Tabla 1 Marco Normativo Adoptadas por las Gobernaciones	13
Tabla 2 Tabla de Relacionamiento Plan de Desarrollo Departamental VS DNP.....	24
Tabla 3 Proyectos TI Gobernación Del Quindío	25
Tabla 4 Consolidación Procesos Estratégicos	28
Tabla 5 Consolidación Procesos Misionales	33
Tabla 6 Consolidación Procesos Evaluación y Mejora	42
Tabla 7 Impacto Servicios TI	44
Tabla 8 Servicios De TIC Que Asisten a los Procesos De La Entidad	46
Tabla 9 Políticas TI Gobernación del Quindío	54
Tabla 10 Análisis de las Capacidades de TI.....	59
Tabla 11 Debilidades y Fortalezas de las Capacidades de TI.....	67
Tabla 12 Mapa de procesos de la secretaria TIC.....	73
Tabla 13 Planes formulados y/o formulados	78
Tabla 14 Porcentaje de Alineación de los Trámites con los procesos.....	84

	PLAN	Código: PL-TIC-01
	PLAN ESTRATÉGICO DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN - PETI	Versión: 02 Fecha: 28/01/2022
		Página 6 de 240

Tabla 15 Evaluación de efectividad de controles	91
Tabla 16 Criterios de Evaluación	93
Tabla 17 Objetivos Estratégicos	96
Tabla 18 Capacidades de TI	98
Tabla 19 Internet.....	99
Tabla 20 wifi.....	100
Tabla 21 intranet.....	101
Tabla 22 email	101
Tabla 23 página web.....	102
Tabla 24 ventanilla única.....	103
Tabla 25 sevenet	103
Tabla 26 voz ip	104
Tabla 27 antivirus	105
Tabla 28 seguridad perimetral	106
Tabla 29 torniquetes	107
Tabla 30 Mesa de ayuda	107
Tabla 31 PCT.....	109
Tabla 32 Directorio activo.....	109
Tabla 33 Inventario.....	110
Tabla 34 pasaporte.....	111
Tabla 35 Humano Web.....	113
Tabla 36 humano web.....	113
Tabla 37 control de ayudas.....	114
Tabla 38 estampillas	115
Tabla 39 estadísticas.....	115
Tabla 40 nube	116
Tabla 41 estructura servicios	¡Error! Marcador no definido.
Tabla 42 Políticas de TI.....	122
Tabla 43 tablero de control.....	125
Tabla 44 Matriz de Riesgos de TI	138
Tabla 45 Gestión y Supervisión del Presupuesto de Inversiones y gastos de Operación de las TIC.....	139
Tabla 46 componentes involucrados	140
Tabla 47 Cadena de Valor de TI.....	141
Tabla 48 funciones.....	147
Tabla 49 Roles de TI	163
Tabla 50 Responsabilidades roles	169
Tabla 51 Clasificación activos de información	179

	PLAN	Código: PL-TIC-01
	PLAN ESTRATÉGICO DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN - PETI	Versión: 02 Fecha: 28/01/2022
		Página 7 de 240

Tabla 52 mapa de integraciones SI.....	201
Tabla 53 catalogo servicios infraestructura.....	207
Tabla 54 elementos infraestructura.....	208
Tabla 55 Caracterización Grupos de Interés.....	215
Tabla 56 Evaluación de efectividad de controle.....	220
Tabla 57 Alineación de las Metas	227
Tabla 58 Alineación de Proyectos TI de la Gobernación con la estrategia de Gobierno Digital	234
Tabla 59 Actividades Estratégicas.....	235
Tabla 60 proyectos inversión.....	236
Tabla 61 comunicaciones Peti	239

Control de Versiones

Versión	Fecha	Descripción	Encargado
1	2022	Versión Inicial Documento	Jaime Alberto Llano Chaparro
2	2022-2023	Versión actualizada fase 3	Equipo Gobierno Digital
3	2023	Versión Actualizada Fase 4	Equipo Gobierno Digital
4	2024	Versión Actualizada Fase 4	Equipo Gobierno Digital

GOBIERNO DEL
QUINDÍO

	PLAN	Código: PL-TIC-01
	PLAN ESTRATÉGICO DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN - PETI	Versión: 02 Fecha: 28/01/2022
	Página 8 de 240	

INTRODUCCIÓN

La secretaria TIC Departamental, a través de la formulación del Plan Estratégico de Tecnología de la Información (2021-2024), consolida un instrumento que valida la hoja de ruta a corto, mediano y largo plazo de la Gobernación del Quindío que le permitirá alcanzar una Transformación Digital (TD), con el objetivo de obtener como resultado una estrategia alineada a nivel Nacional, territorial e Institucional. El documento contempla los resúmenes a alto nivel del Análisis de la situación actual, la arquitectura de gestión de TI, la arquitectura destino de gestión de TI, Brechas, Marco Normativo, entre otros; estableciendo las iniciativas estratégicas de TI.

La dirección de Gobierno Digital del Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones (MinTIC), toman el PETI como el punto de partida para iniciar el proceso de Transformación Digital el cual permite dar un adecuado tratamiento y manejo de la información, que actualmente es considerado un componente primordial al interior de las entidades; ya que a partir de ellas se construyen las bases para la toma de decisiones en los diferentes niveles directivos, siendo un eje fundamental para el cumplimiento de los objetivos misionales.

Para poder estar alineado con las exigencias de competitividad actuales, es necesario que las TIC tengan un crecimiento al mismo nivel que crecen los negocios, permitiendo automatizar procesos, monitorear su estado usando indicadores, aplicar estrategias, identificar las nuevas oportunidades de negocio o innovar y ganar flexibilidad para operar de manera efectiva.

	PLAN	Código: PL-TIC-01
	PLAN ESTRATÉGICO DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN - PETI	Versión: 02 Fecha: 28/01/2022
		Página 9 de 240

OBJETIVO DEL DOCUMENTO

Promover el desarrollo sostenible del Departamento del Quindío a partir de la modernización de la administración departamental, apoyados en el uso estratégico de las TIC, para contribuir en la construcción de un gobierno más eficiente, transparente, incluyente, participativo, cercano; en lo relacionado con la gestión de TI para apoyar la estrategia y el modelo operativo de la organización apoyados en las definiciones de la Política de Gobierno Digital.

ALCANCE DEL DOCUMENTO

El presente Plan Estratégico aplica para todos los procesos que contribuyen al desarrollo de los recursos de tecnologías de información y comunicación en la Gobernación del Quindío. Al actualizar y complementar el PETI que la entidad a hoy tiene, se podrán apropiar y usar de una forma más eficiente las tecnologías de información, generando ventajas de acuerdo con los siguientes aspectos:

- Claridad y significados comunes de los elementos que orientarán las acciones, esfuerzos y comportamientos de las tecnologías de Información.
- Darle sentido al trabajo que realiza cada uno de los colaboradores, identificando su valor agregado frente a los propósitos del Instituto.
- Contar con un Portafolio de Proyectos que apoyen los objetivos estratégicos definidos a nivel del Plan Estratégico de la Gobernación del Quindío.

El PETI se plantea con una visión de cuatro años, siendo susceptible a ajustes permanentes o por lo menos anuales, realizando un diagnóstico, análisis, definición y planeación de los proyectos de tecnología que se ejecutarán apoyando el cumplimiento de los procesos y objetivos propuestos por la entidad y las diferentes

	PLAN	Código: PL-TIC-01
	PLAN ESTRATÉGICO DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN - PETI	Versión: 02 Fecha: 28/01/2022
		Página 10 de 240

dependencias, además de las funciones asignadas al Área de Tecnología y Sistemas de Información.

Conforme a esto, se define un plan de proyectos y de acciones específicas a corto y mediano plazo para implementar en la entidad. El PETI observa los lineamientos generados por el Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones -MINTIC en materia de Gobierno en línea y gestión estratégica de tecnologías de información. Principalmente lo contenido en el Marco de Referencia de Arquitectura Empresarial del Estado colombiano y en cada uno de sus dominios:

- Estrategia de TI
- Gobierno de TI
- Información
- Sistemas de Información
- Infraestructura
- Uso y apropiación de TI
- Seguridad

MOTIVADORES ESTRATEGICOS

Para abordar la transformación digital, es imprescindible que en el desarrollo de las iniciativas y proyectos a formular en el PETI, se apliquen los estándares definidos por parte de MINTIC y estén alineados con la estrategia de TI nacional e internacional a través de políticas, acuerdos de desarrollo de servicios e implementación tecnológica, los procesos de la entidad que adelantan con énfasis en la eficiencia, la transparencia y el control de la gestión y necesidades institucionales de acuerdo a las políticas operativas y de seguridad de la información, portafolio de proyectos y servicios, arquitectura de información y sistemas de información, plataforma tecnológicas que tenga a cargo la Secretaria TIC Ilustración 1.

	PLAN	Código: PL-TIC-01
	PLAN ESTRATÉGICO DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN - PETI	Versión: 02 Fecha: 28/01/2022
	Página 11 de 240	



Ilustración 1 Alineación Estratégica

A través de la planeación estratégica de TI la Gobernación del Quindío tiene como objetivo definir y consolidar su estrategia corporativa apalancándose con las TI. Es necesario incorporar metodología o metodologías que permitan subsanar los vacíos en términos de gobernabilidad, contemplado en un Plan Estratégico de Tecnologías tanto las ventajas, como riesgos, proyecciones, elaboradas a partir de aspectos culturales, técnicos y administrativos; permitiendo alcanzar una mejor comprensión de las necesidades tanto a nivel gerencial y operativo de la institución.

	PLAN	Código: PL-TIC-01
	PLAN ESTRATÉGICO DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN - PETI	Versión: 02 Fecha: 28/01/2022
		Página 12 de 240

Con base a lo anterior la propuesta para la formulación del PETI de la Gobernación del Quindío está estructurada bajo el Marco de Referencia COBIT 2019 el cual permite plantear y analizar individualmente desde dos aspectos: gobierno y gestión. Es decir, al aplicar el enfoque de Gobierno permite desarrollar actividades que identifiquen y evalúen las necesidades, condiciones y opciones de las partes interesadas a nivel directivo para determinar los objetivos empresariales de la institución, que sustente y facilite la toma de decisiones a nivel ejecutivo; complementando el análisis desde el enfoque de Gestión que permite planificar, construir, ejecutar y monitorear las actividades articuladas identificadas desde el nivel directivo (enfoque Gobierno), para alcanzar los objetivos anteriormente definidos para la institución.

Para dar inicio a la construcción del Plan estratégico de TI se integra la metodología que plantea MinTIC con el análisis a través de los factores de diseño (Marco COBIT, (ISACA, 2018)) que permita establecer, personalizar y mantener en el tiempo un sistema de gobierno el cual quedara plasmado en el PETI formulado a partir de una serie de componentes los cuales están conformados por procesos, los procesos por prácticas que se define a través de actividades, nivel de capacidad (consiste en el marco de medición que abarca los seis niveles de capacidad de proceso y sus atributos de proceso, cuyo nivel cuantifica la efectividad de implementación y ejecución del mismo).

GOBIERNO DEL
QUINDIO

	PLAN	Código: PL-TIC-01
	PLAN ESTRATÉGICO DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN - PETI	Versión: 02 Fecha: 28/01/2022
		Página 13 de 240

MODELO OPERATIVO

El objetivo de esta fase es resumir el contexto interno y externo de la Gobernación del Quindío, examinar su contexto, estrategia y entorno de negocio para lograr un mayor conocimiento de cuatro dominios.

Contexto Normativo

Dentro de la estrategia de gobierno digital, se contempla como objetivo, tener un gobierno más eficiente y transparente gracias a las TIC. A continuación, se relaciona normativa clave que puede servir como guía a la Gobernación del Quindío en la identificación de esta para la estructuración del Plan Estratégico de Tecnologías de la Información.

Tabla 1 Marco Normativo Adoptadas por las Gobernaciones

ESTRATEGIA TI	
Ley 152 de 1994	" Plan de Desarrollo".
Ley 489 de 1998	"Por la cual se dictan normas sobre la organización y funcionamiento de las entidades del orden nacional, se expiden las disposiciones, principios y reglas generales para el ejercicio de las atribuciones previstas en los numerales 15 y 16 del artículo 189 de la Constitución Política y se dictan otras disposiciones"
Ley 872 de 2003	"Por la cual se crea el sistema de gestión de la calidad en la Rama Ejecutiva del Poder Público y en otras entidades prestadoras de servicios".
Decreto 4110 de 2004	"Por la cual se definen Principios y conceptos sobre la sociedad de la información y la organización de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones -TIC-, se crea la Agencia Nacional del Espectro y se dictan otras disposiciones".
Decreto 4485 de 2009	"Por medio de la cual se adopta la actualización de la Norma Técnica de Calidad en la Gestión Pública".
Ley 1753 de 2015	"Por el cual se expide el Plan Nacional de Desarrollo 2014-2018"

	PLAN	Código: PL-TIC-01
	PLAN ESTRATÉGICO DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN - PETI	Versión: 02 Fecha: 28/01/2022
	Página 14 de 240	

Decreto 2482 de 2012	"Por el cual se establecen los lineamientos generales para la integración de la planeación y la gestión (Ley 489 de 1998, Ley 552 de 1994)".
Decreto 2618 de 2012	"Por el cual se modifica la estructura del Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones y se dictan otras disposiciones"
Decreto 2693 de 2012	"Por el cual se establecen los lineamientos generales de la Estrategia de Gobierno en Línea de la República de Colombia, se reglamentan parcialmente las Leyes 1341 de 2009, 1450 de 2011, y se dictan otras disposiciones".
Decreto 0032 de 2013	"Por la cual se crea la Comisión Nacional Digital y de Información Estatal".
GOBIERNO TI	
Ley 152 de 1994	"Plan de Desarrollo".
Ley 489 de 1998	"Por la cual se dictan normas sobre la organización y funcionamiento de las entidades del orden nacional, se expiden las disposiciones, principios y reglas generales para el ejercicio de las atribuciones previstas en los numerales 15 y 16 del artículo 189 de la Constitución Política y se dictan otras disposiciones"
Ley 872 de 2003	"Por la cual se crea el sistema de gestión de la calidad en la Rama Ejecutiva del Poder Público y en otras entidades prestadoras de servicios".
Decreto 4110 de 2004	"Adopción de la norma técnica de calidad de la gestión pública".
Ley 1150 de 2007	"Por medio de la cual se introducen medidas para la eficiencia y la transparencia en la Ley 80 de 1993 y se dictan otras disposiciones generales sobre la contratación con Recursos Públicos".
Ley 1286 de 2009	"Por la cual se modifica la Ley 29 de 1990, se transforma a Colciencias en Departamento Administrativo, se fortalece el Sistema Nacional de Ciencia, Tecnología e Innovación en Colombia y se dictan otras disposiciones".
Decreto 4485 de 2009	"Por medio de la cual se adopta la actualización de la Norma Técnica de Calidad en la Gestión Pública".
Decreto 235 de 2010	"Por el cual se regula el intercambio de información entre entidades para el cumplimiento de funciones públicas (Ley 2550 de 1995)".

	PLAN	Código: PL-TIC-01
	PLAN ESTRATÉGICO DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN - PETI	Versión: 02 Fecha: 28/01/2022
	Página 15 de 240	

Decreto 4170 de 2011	"Mediante el cual se establece un sistema para la compra en entidades públicas, se determina que debe existir un Sistema de Información en el cual se almacene y se de trazabilidad a las etapas de contratación del país, garantizando la transparencia de los procesos".
Decreto 2482 de 2012	"Por el cual se establecen los lineamientos generales para la integración de la planeación y la gestión (Ley 489 de 1998, Ley 552 de 1994)".
Decreto 2618 de 2012	"Por el cual se modifica la estructura del Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones y se dictan otras disposiciones"
Decreto 2693 de 2012	"Por el cual se establecen los lineamientos generales de la Estrategia de Gobierno en Línea de la República de Colombia, se reglamentan parcialmente las Leyes 1341 de 2009, 1450 de 2011, y se dictan otras disposiciones".
Decreto 1510 de 2013	"Por el cual se reglamenta el sistema de compras y contratación pública".
INFORMACIÓN	
Ley 39 de 1981	Sobre microfilmación y certificación de archivos.
Decreto 2620 de 1993	"Por medio del cual se reglamenta el procedimiento para la utilización de medios tecnológicos para conservar los archivos de los comerciantes".
Acuerdo 11 de 1996	"Por el cual se establecen criterios de conservación y organización de documentos".
Acuerdo 047 de 2000	"Por el cual se desarrolla el artículo 43 del capítulo V "Acceso a los documentos de archivo", del Reglamento general de archivos sobre "Restricciones por razones de conservación".
Acuerdo 50 de 2000	"Por el cual se desarrolla el artículo 64 del título VII "conservación de documento", del Reglamento general de archivos sobre "Prevención de deterioro de los documentos de archivo y situaciones de riesgo".

	PLAN	Código: PL-TIC-01
	PLAN ESTRATÉGICO DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN - PETI	Versión: 02 Fecha: 28/01/2022
		Página 16 de 240

Ley 594 de 2000	"Por medio de la cual se dicta la Ley General de Archivos y se dictan otras disposiciones".
Acuerdo 037 de 2002	"Por el cual se establecen las especificaciones técnicas y los requisitos para la contratación de los servicios de depósitos, custodia, organización, reprografía y conservación de documentos de archivo en desarrollo de los artículos 13 y 14 y sus Parágrafos 1 y 3 de la Ley General de Archivos 594 de 2000".
ley 872 de 2003	"Por la cual se crea el sistema de gestión de la calidad en la Rama Ejecutiva del Poder Público y en otras entidades prestadoras de servicios".
Ley 962 de 2005	"Por la cual se dictan disposiciones sobre racionalización de trámites y procedimientos administrativos de los organismos y entidades del Estado y de los particulares que ejercen funciones públicas o presten servicios públicos".
Ley 1266 de 2008	"Por la cual se dictan las disposiciones generales del hábeas data y se regula el manejo de la información contenida en base de datos personales, en especial la financiera, crediticia, comercial, de servicios y la proveniente de terceros países y se dictan otras disposiciones".
Ley 1273 de 2009	"Por medio de la cual se modifica el Código Penal, se crea un nuevo bien jurídico tutelado - denominado "de la protección de la información y de los datos" - y se preservan integralmente los sistemas que utilicen las tecnologías de la información y las comunicaciones, entre otras disposiciones".
Ley 1341 de 2009	"Por la cual se definen Principios y conceptos sobre la sociedad de la información y la organización de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones -TIC-, se crea la Agencia Nacional del Espectro y se dictan otras disposiciones".
Decreto 235 de 2010	"Por el cual se regula el intercambio de información entre entidades para el cumplimiento de funciones públicas (Ley 2550 de 1995)".
Ley 1437 de 2011	"Por la cual se expide el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo".
CONPES 3701 de 2011	"Lineamientos de Política para Ciberseguridad y Ciberdefensa".
Ley 1753 de 2015	"Por el cual se expide el Plan de Desarrollo 2014-2018"

	PLAN	Código: PL-TIC-01
	PLAN ESTRATÉGICO DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN - PETI	Versión: 02 Fecha: 28/01/2022
		Página 17 de 240

Ley 1474 de 2011	"Por la cual se dictan normas orientadas a fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública".
Ley 019 de 2012	"Por el cual se dictan normas para suprimir o reformar regulaciones, procedimientos y trámites innecesarios existentes en la Administración Pública"
Ley 1581 de 2012	"Por la cual se dictan disposiciones generales para la protección de datos personales".
Decreto 2578 de 2012	"Por el cual se reglamenta el Sistema Nacional de Archivos, se establece la Red Nacional de Archivos, se deroga el Decreto 4124 de 2004 y se dictan otras disposiciones relativas a la administración de los Archivos del Estado".
Decreto 2609 de 2012	"Por la cual se reglamenta el Título V de la Ley 594 de 2000, parcialmente los artículos 58 y 59 de la Ley 1437 de 2011 y se dictan otras disposiciones en materia de Gestión Documental para todas las Entidades del Estado".
Decreto 2618 de 2012	"Por el cual se modifica la estructura del Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones y se dictan otras disposiciones"
Decreto 2693 de 2012	"Por el cual se establecen los lineamientos generales de la Estrategia de Gobierno en Línea de la República de Colombia, se reglamentan parcialmente las Leyes 1341 de 2009, 1450 de 2011, y se dictan otras disposiciones".
Decreto 333 de 2014	"Define el régimen de acreditación de las entidades de certificación, aplicable a personas jurídicas, públicas y privadas".
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."
SISTEMAS DE INFORMACIÓN	
Acuerdo 047 de 2000	"Por el cual se desarrolla el artículo 43 del capítulo V "Acceso a los documentos de archivo", del Reglamento general de archivos sobre "Restricciones por razones de conservación".
Ley 594 de 2000	"Por medio de la cual se dicta la Ley General de Archivos y se dictan otras disposiciones".

	PLAN	Código: PL-TIC-01
	PLAN ESTRATÉGICO DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN - PETI	Versión: 02 Fecha: 28/01/2022
	Página 18 de 240	

Acuerdo 037 de 2002	"Por el cual se establecen las especificaciones técnicas y los requisitos para la contratación de los servicios de depósitos, custodia, organización, reprografía y conservación de documentos de archivo en desarrollo de los artículos 13 y 14 y sus Parágrafos 1 y 3 de la Ley General de Archivos 594 de 2000".
Ley 962 de 2005	"Por la cual se dictan disposiciones sobre racionalización de trámites y procedimientos administrativos de los organismos y entidades del Estado y de los particulares que ejercen funciones públicas o presten servicios públicos".
Ley 1273 de 2009	"Por medio de la cual se modifica el Código Penal, se crea un nuevo bien jurídico tutelado - denominado "de la protección de la información y de los datos"- y se preservan integralmente los sistemas que utilicen las tecnologías de la información y las comunicaciones, entre otras disposiciones".
Ley 1341 de 2009	"Por la cual se definen Principios y conceptos sobre la sociedad de la información y la organización de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones -TIC-, se crea la Agencia Nacional del Espectro y se dictan otras disposiciones".
Ley 019 de 2012	"Por el cual se dictan normas para suprimir o reformar regulaciones, procedimientos y trámites innecesarios existentes en la Administración Pública"
Ley 1581 de 2012	"Por la cual se dictan disposiciones generales para la protección de datos personales".
Decreto 2578 de 2012	"Por el cual se reglamenta el Sistema Nacional de Archivos, se establece la Red Nacional de Archivos, se deroga el Decreto 4124 de 2004 y se dictan otras disposiciones relativas a la administración de los Archivos del Estado".
Decreto 2609 de 2012	"Por la cual se reglamenta el Título V de la Ley 594 de 2000, parcialmente los artículos 58 y 59 de la Ley 1437 de 2011 y se dictan otras disposiciones en materia de Gestión Documental para todas las Entidades del Estado".
Decreto 333 de 2014	"Define el régimen de acreditación de las entidades de certificación, aplicable a personas jurídicas, públicas y privadas".
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."
SERVICIOS TECNOLÓGICOS	

	PLAN	Código: PL-TIC-01
	PLAN ESTRATÉGICO DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN - PETI	Versión: 02 Fecha: 28/01/2022
	Página 19 de 240	

Ley 527 de 1999	"Por medio de la cual se define y reglamenta el acceso y uso de los mensajes de datos, del comercio electrónico y de las firmas digitales, y se establecen las entidades de certificación y se dictan otras disposiciones".
Ley 599 de 2000	"Por la cual se expide el Código Penal. En esta se mantuvo la estructura del tipo penal de "violación ilícita de comunicaciones", se creó el bien jurídico de los derechos de autor y se incorporaron algunas conductas relacionadas indirectamente con el delito informático, tales como el ofrecimiento, venta o compra de instrumento apto para interceptar la comunicación privada entre personas. Se tipificó el "Acceso abusivo a un sistema informático".
Decreto 1524 de 2002	"Establecer las medidas técnicas y administrativas destinadas a prevenir el acceso a menores de edad a cualquier modalidad de información pornográfica contenida en Internet o en las distintas clases de redes informáticas a las cuales se tenga acceso mediante redes globales de información".
Ley 962 de 2005	"Por la cual se dictan disposiciones sobre racionalización de trámites y procedimientos administrativos de los organismos y entidades del Estado y de los particulares que ejercen funciones públicas o presten servicios públicos".
Ley 1273 de 2009	"Por medio de la cual se modifica el Código Penal, se crea un nuevo bien jurídico tutelado - denominado "de la protección de la información y de los datos" - y se preservan integralmente los sistemas que utilicen las tecnologías de la información y las comunicaciones, entre otras disposiciones".
Ley 1753 de 2015	"Por el cual se expide el Plan Nacional de Desarrollo 2014-2018"
Decreto 2693 de 2012	"Por el cual se establecen los lineamientos generales de la Estrategia de Gobierno en Línea de la República de Colombia, se reglamentan parcialmente las Leyes 1341 de 2009, 1450 de 2011, y se dictan otras disposiciones".
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."
USO Y APROPIACIÓN	
Ley 1341 de 2009	"Por la cual se definen Principios y conceptos sobre la sociedad de la información y la organización de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones -TIC-, se crea la Agencia Nacional del Espectro y se dictan otras disposiciones".

	PLAN	Código: PL-TIC-01
	PLAN ESTRATÉGICO DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN - PETI	Versión: 02 Fecha: 28/01/2022
		Página 20 de 240

CONPES 3670 de 2010	"Lineamientos de Política para la continuidad de los programas de acceso y servicio universal a las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones".
Decreto 2618 de 2012	"Por el cual se modifica la estructura del Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones y se dictan otras disposiciones"
Decreto 2693 de 2012	"Por el cual se establecen los lineamientos generales de la Estrategia de Gobierno en Línea de la República de Colombia, se reglamentan parcialmente las Leyes 1341 de 2009, 1450 de 2011, y se dictan otras disposiciones".

Plan de Desarrollo Departamental

El Plan de Desarrollo Departamental 2020 - 2023 “Tú y Yo somos Quindío” busca dirigir los esfuerzos, capacidades y recursos del Gobierno Departamental hacia el mejoramiento de las condiciones de la calidad de vida de la población en el marco de los Objetivos de Desarrollo Sostenible ODS, la búsqueda de la paz territorial y en atención a criterios de equidad y acceso a la oferta social del Estado; la protección, conservación y aprovechamiento racional de los recursos naturales, así como el uso sostenible, responsable y equilibrado del territorio; la revisión y consolidación de la estructura productiva y de generación de ingresos en el departamento para el aumento de sus capacidades de innovación, emprendimiento y gestión competitiva; y el fortalecimiento de la gestión institucional, técnica y financiera del gobierno para alcanzar los propósitos del desarrollo territorial.

Se encuentra estructurado bajo las seis herramientas gerenciales para el buen gobierno y la transparencia:

Gobierno al Plan: Esta herramienta busca impulsar estrategias y acciones para una gestión de gobierno descentralizada, y con una amplia operación desde los municipios Quindianos, actuando tanto en los sectores urbanos como rurales. Para ello, se realizará

	PLAN	Código: PL-TIC-01
	PLAN ESTRATÉGICO DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN - PETI	Versión: 02 Fecha: 28/01/2022
		Página 21 de 240

un proceso de coordinación, concurrencia y subsidiaridad con los gobiernos municipales del Quindío.

Gerencia por niveles: Una herramienta permitirá definir estrategias de coordinación, participación y diálogo con las dependencias, instancias, procesos y/o instrumentos de gestión para la promoción integral del desarrollo, en los diferentes niveles de gobierno: Nación - Región – Departamento – Subregión – Municipio, con los que interactúa la Administración Departamental del Quindío.

Gestión por proyectos: En los términos de la administración pública en Colombia, el Plan de Desarrollo Departamental 2020- 2023, adelantará una gestión por resultados mediante proyectos de inversión, siguiendo las metodologías y aplicativos definidos por el Gobierno Nacional para esos efectos. Así mismo, se realizará seguimiento a la planeación institucional a través de tableros de control como herramientas estratégicas de administración que muestran cuando la Gobernación del Quindío alcance los resultados y objetivos definidos en su mapa estratégico y Plan de Desarrollo, siguiendo los lineamientos de los Objetivos de Desarrollo Sostenible ODS, y disposiciones sectoriales del Gobierno Nacional.

Comunicación para el desarrollo: Más allá de la comunicación institucional, la comunicación para el desarrollo es una herramienta que promueve la participación y el cambio social con los métodos e instrumentos de la comunicación interpersonal, los medios comunitarios y las tecnologías de la información. Como herramienta transversal, apoyará el diálogo con actores institucionales y población beneficiaria con el fin de aumentar la participación ciudadana y fomentar la apropiación y sostenibilidad de las acciones para el desarrollo.

Gestión Transparente. Con la responsabilidad de ejecutar los recursos de manera eficiente y eficaz, bajo el concepto de gobierno abierto, se generará un modelo de gestión transparente para la implementación y ejecución del presente Plan de Desarrollo.

	PLAN	Código: PL-TIC-01
	PLAN ESTRATÉGICO DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN - PETI	Versión: 02 Fecha: 28/01/2022
		Página 22 de 240

Interacción con el ciudadano: Con el espíritu de vivir la gestión territorial en tiempo real y tomar las decisiones con la comunidad, implementaremos un modelo de interacción con la ciudadanía, que permita además informar y retroalimentar la gestión de gobierno: “Tú y Yo en la Calle”.

Cuatro Líneas Estratégicas en el Plan de Desarrollo desde donde se desprenden las iniciativas que van a desarrollar en estos cuatro años de gobierno del Actual gobernador.

Línea estratégica de Inclusión Social y Equidad: Orientada a los procesos de inversión en los sectores sociales tendientes a mejorarlas condiciones de calidad de vida de la población, el acceso incluyente y equitativo a la oferta de servicios del Estado y la ampliación de oportunidades para las personas.

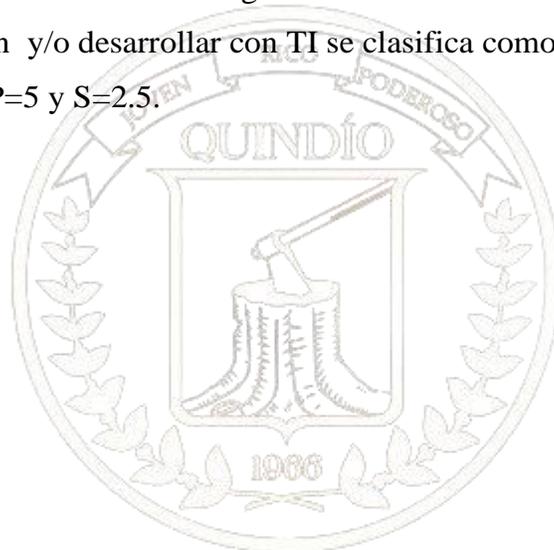
Línea estratégica de Productividad y Competitividad: Dirigida a fortalecer la productividad y competitividad en el Departamento, apoyando los sectores productivos consolidados y promisorios, y a la dinamización del Sistema Regional de Competitividad, sumado a las inversiones de Ciencia, Tecnología e Innovación, y la proyección regional, nacional e internacional del Departamento del Quindío.

Línea estratégica de Territorio, Ambiente y Desarrollo Sostenible: Orientada a garantizar la sostenibilidad ambiental y protección de las condiciones biofísicas del territorio Quindianos; así como las dinámicas de la planificación territorial, y la dotación de factores de infraestructura vial, de vivienda, de servicios públicos, y de equipamientos, entre otros.

Línea estratégica de Liderazgo, Gobernabilidad y Transparencia: Dirigida a fortalecer las capacidades institucionales de la administración departamental, para generar condiciones de gobernanza territorial, participación, asistencia técnica, administración eficiente y transparente, planificación y seguimiento de la gestión institucional, y gobierno abierto.

	PLAN	Código: PL-TIC-01
	PLAN ESTRATÉGICO DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN - PETI	Versión: 02 Fecha: 28/01/2022
		Página 23 de 240

Basados en el contexto anterior se realizó un análisis correspondiente del Plan de Desarrollo Departamental 2020 - 2023 “Tú y Yo somos Quindío” identificando las cuatro líneas estratégicas, los sectores que intervienen y metas a cumplir, sobre las cuales se encuentran desarrollados los objetivos estratégicos del actual gobierno departamental verificando ; este mismo análisis se aplicó para el Plan de Desarrollo Nacional finalizando con una **Tabla de Relacionamiento** en donde las metas que se articulan entre sí con desarrollo tecnológico se clasifica como P= Principal, las que se relacionan y se pueden y/o desarrollar con TI se clasifica como S= Secundaria, además se le asigna un valor P=5 y S=2.5.



GOBIERNO DEL
QUINDIO

	PLAN	Código: PL-TIC-01
	PLAN ESTRATÉGICO DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN - PETI	Versión: 02 Fecha: 28/01/2022
		Página 24 de 240

ID	LINEA ESTRATEGICA	ID	Sector	DNP																INDICE	TOTAL LINEA ESTRATEGICA		
				I	II	III	IV	V	VI	VII	VIII	IX	X	XI	XII	XIII	XIV	XV	XVI				
OE1	INCLUSIÓN SOCIAL Y EQUIDAD	ME1.1	Sector Educación	S		S		S							S			S			12,5	70	
		ME1.2	Sector Inclusión Social												S	S	S	S	S				12,5
		ME1.3	Sector Tecnologías de la Información y las Comunicaciones					P															5
		ME1.4	Sector Deporte y Recreación			S																	2,5
		ME1.5	Sector Salud y Protección Social	S		S		P		P						S	S	S	S				25
		ME1.6	Sector Cultura												P			S					7,5
		ME1.7	Sector Justicia y Derecho	S													S						5
OE2	PRODUCTIVIDAD Y COMPETITIVIDAD	ME2.1	Sector Agricultura y Desarrollo Rural		S	S	S	P													12,5	30	
		ME2.2	Sector Comercio, Industria y Turismo		P										P								10
		ME2.3	Sector Trabajo		P	S																	7,5
		ME2.4	Sector Ciencia, Tecnología e Innovación																				0
		ME2.5	Sector Minas y Energía																				0
OE3	TERRITORIO, AMBIENTE Y DESARROLLO SOSTENIBLE	ME3.1	Sector Ambiente y Desarrollo Sostenible		S		S								P						10	20	
		ME3.2	Sector Vivienda			S						S											5
		ME3.3	Sector Transporte						S														2,5
		ME3.4	Sector Gobierno Territorial				S																2,5
OE4	LIDERAZGO, GOBERNABILIDAD Y TRANSPARENCIA	M4.1	Sector Fortalecimiento Institucional																P		5	22,5	
		M4.2	Sector Gobierno Territorial														S	P			7,5		
		M4.3	Sector Tecnologías de la Información y las Comunicaciones			P		P															10

Tabla 2 Tabla de Relacionamiento Plan de Desarrollo Departamental VS DNP

	PLAN	Código: PL-TIC-01
	PLAN ESTRATÉGICO DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN - PETI	Versión: 02 Fecha: 28/01/2022
		Página 25 de 240

Con el fin de obtener procesos internos seguros y eficientes; mejorar la toma de decisiones basados en datos la Tabla 3 permite visualizar cuáles son las líneas estratégicas o la línea estratégica del plan de desarrollo Departamental con mayor concordancia en relación con Plan Nacional de Desarrollo referente a las diferentes metas y proyectos que se pueden desarrollar a través de las TI, arrojaron como resultado que la Línea Estratégica “INCLUSIÓN SOCIAL Y EQUIDAD” es la que presenta el mayor índice de concordancia entre los dos planes. Además, también se identificaron los siguientes factores:

- A pesar de los esfuerzos que ha realizado el gobierno Nacional en impulsar la articulación del desarrollo de las regiones con TI, los gobiernos locales aun no apropiaron estas estrategias.
- En el sector de Tecnologías de la Información y las comunicaciones y el sector de Ciencia Tecnología e Innovación son los que cuentan con el menor índice.

Tabla 3 Proyectos TI Gobernación Del Quindío

LÍNEA ESTRATÉGICA	SECRETARÍA	NOMBRE PROYECTO	META DE PRODUCTO PLAN DE DESARROLLO	INDICADOR	PND
INCLUSIÓN SOCIAL Y EQUIDAD	Sector Educación	Fortalecimiento de las Tecnologías de Información y Comunicación TIC, para una innovación educativa de calidad en el departamento del Quindío.	Servicio de accesibilidad a contenidos web para fines pedagógicos	Estudiantes con acceso a contenidos web en el establecimiento educativo	I, III,V,X
			Servicio de accesibilidad a contenidos web para fines pedagógicos	Establecimientos educativos conectados a internet	I,III,V,X
			Documento para la planeación estratégica en TI	Planes de Mejoramiento de los sistemas de información de la secretaría de educación implementados	VII

	PLAN	Código: PL-TIC-01
	PLAN ESTRATÉGICO DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN - PETI	Versión: 02 Fecha: 28/01/2022
		Página 26 de 240

PRODUCTIVIDAD Y COMPETITIVIDAD	Sector Tecnologías de la Información y las Comunicaciones	Implementación y fortalecimiento de las estrategias que fomenten la ciencia, la tecnología y la innovación en las Instituciones Educativas Oficiales del Departamento.	Servicio para el fortalecimiento de capacidades institucionales para el fomento de vocación científica	Instituciones educativas que participan en programas que fomentan la cultura de la Ciencia, la Tecnología y la Innovación fortalecidas	V
PRODUCTIVIDAD Y COMPETITIVIDAD	Sector Agricultura y Desarrollo Rural	Implementación de procesos de innovación, ciencia y tecnología agropecuario en el Departamento del Quindío	Servicio de información actualizado	Sistemas de información actualizados	VII
TERRITORIO, AMBIENTE Y DESARROLLO SOSTENIBLE	Sector Ambiente y Desarrollo Sostenible	Implementación de acciones de adaptación etapa I del plan de gestión integral de cambio climático (PIGCC) en el Departamento Del Quindío	Una vez en funcionamiento, comprende el monitoreo de los servicios climáticos y la Implementación de una (01) plataforma de generación de servicios climáticos	Estaciones meteorológicas construidas	V
LIDERAZGO, GOBERNABILIDAD Y TRANSPARENCIA	Sector Fortalecimiento Institucional	Implementación del sistema Departamental de Servicio al Ciudadano SDSC en la Administración Departamental	Desarrollar actividades que permitan la interacción de la Comunidad y el Estado, facilitando el acceso de los servicios que oferta la Administración Departamental, en cumplimiento con la reglamentación Vigente.	Plan de Acción del Sistema Departamental de Servicio a la Ciudadanía SDSC implementado.	VII
		Implementación de un Programa de modernización de la gestión Administrativa de la Administración Departamental del Quindío. "TÚ y YO SOMOS QUINDÍO"	Proceso de modernización administrativa, incluido el estudio de la viabilidad de creación de la Oficina de la Felicidad	Proceso de modernización administrativa implementada.	VII
INCLUSIÓN SOCIAL Y EQUIDAD	Tecnologías de la Información y las Comunicaciones	Fortalecimiento y apoyo a las tecnologías de la información de las comunicaciones en el departamento del Quindío	Servicio de acceso Zonas Wifi	Zonas Wifi en áreas rurales instaladas	I,III,V,X
			Servicio de acceso y uso de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones	Centros de Acceso Comunitario en zonas urbanas funcionando	I,III,V,X

	PLAN	Código: PL-TIC-01
	PLAN ESTRATÉGICO DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN - PETI	Versión: 02 Fecha: 28/01/2022
		Página 27 de 240

			Servicio de acceso y uso de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones	Soluciones de conectividad en instituciones públicas instaladas	I, III, V, X
			Servicio de apoyo en tecnologías de la información y las comunicaciones para la educación básica, primaria y secundaria	Relación de estudiantes por terminal de cómputo en sedes educativas oficiales	I, III, V

También se realiza un análisis a los proyectos planteados por las secretarías de la Gobernación del Quindío en donde las diferentes secretarías informaron por medio de un oficio los proyectos que involucran TI, cabe aclarar que se informó debió a una solicitud escrita que se realizó desde la Secretaría TIC de la Gobernación. De este ejercicio se obtuvieron los siguientes resultados:

1. Son 12 proyectos en total que involucran TI para el cumplimiento de las metas trazadas en el plan de desarrollo departamental. Tres de Cuatro secretarías hasta la fecha no ha solicitado acompañamiento de la secretaria TIC en el desarrollo de los mismos.
2. De 144 proyectos¹ en total solo 12 están relacionados o se implementan TI para el desarrollo de los mismos.

Modelo Operativo

Esta actividad se realiza una descripción de alto nivel del mapa de procesos de la Gobernación del Quindío, con el fin de entender funcionamiento interno y la forma de gestión para dar cubrimiento a su misionalidad. Así entonces, de acuerdo con la Ilustración 2, la Administración Central Departamental del Quindío, cuenta con los siguientes procesos y se encuentran conformados así:

¹ <https://www.quindio.gov.co/banco-de-programas-y-proyectos-de-inversion-departamental>

	PLAN	Código: PL-TIC-01
	PLAN ESTRATÉGICO DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN - PETI	Versión: 02 Fecha: 28/01/2022
		Página 28 de 240

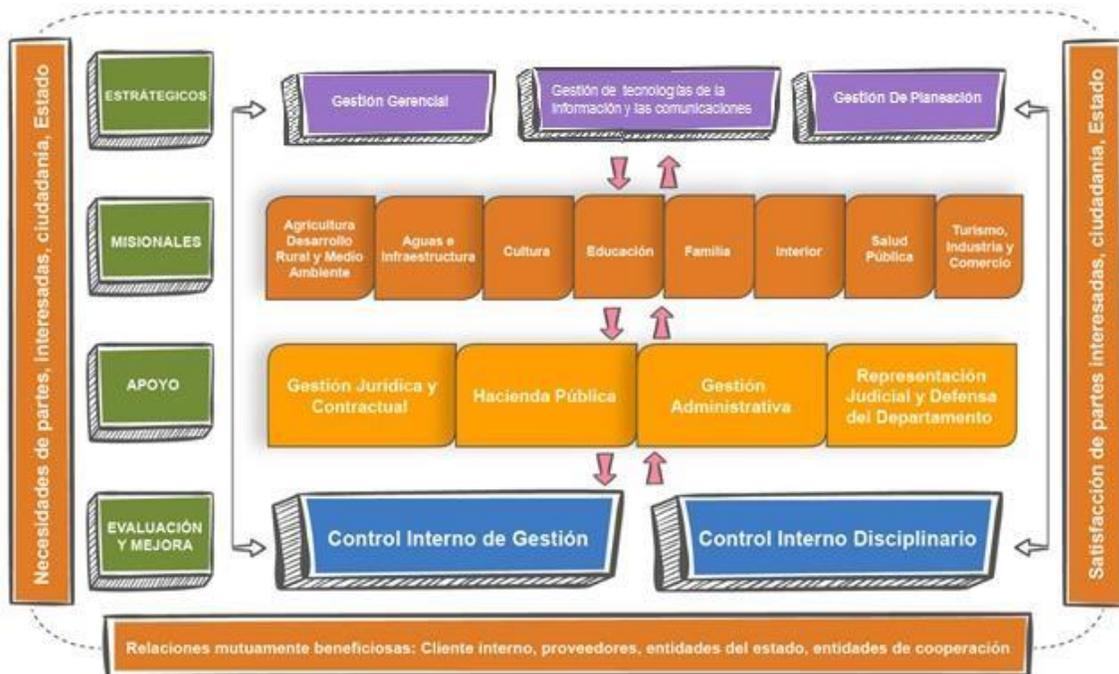


Ilustración 2 Mapa De Procesos De La Gobernación Del Quindío

Descripción de los Procesos

Procesos Estratégicos

Tabla 4 Consolidación Procesos Estratégicos

ID	NOMBRE	OBJETO	SUBPROCESO	PROCEDIMIENTO
1	Gestión Gerencial	dirigir, ejecutar y controlar la planificación y promoción del desarrollo del Departamento, en coordinación, concurrencia, complementariedad, subsidiariedad de la acción	Comunicaciones	<ul style="list-style-type: none"> Boletín informativo Realización programas de televisión Ruedas de Prensa Diseño de pauta publicitaria

	PLAN	Código: PL-TIC-01
	PLAN ESTRATÉGICO DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN - PETI	Versión: 02 Fecha: 28/01/2022
		Página 29 de 240

		municipal, de intermediación entre la nación y los municipios y de prestación de los servicios que determinen la Constitución y las leyes, a través de los diferentes Organismos y Entidades Departamentales.		<ul style="list-style-type: none"> • Archivo fotográfico • Archivo periodístico • Derechos de Petición
			Protocolo	<ul style="list-style-type: none"> • Eventos • Administración Salón de Conferencias
2	Gestión de la Planeación	Planificar, coordinar, orientar, asesorar, capacitar y direccionar permanentemente a la Administración Central y Descentralizada del Departamento del Quindío y a los doce (12) municipios que lo conforman, ello para el desarrollo armónico e integral del mismo.	Proyectos y Cooperación	<ul style="list-style-type: none"> • Plan de Desarrollo • Banco de Programas y Proyectos • Gestión de Proyectos de Inversión SGR • Plan Operativo Anual de Inversión • Asesoría Técnica y Apoyo a la Gestión Municipal • Elaboración y Seguimiento Plan Indicativo • Formulación Evaluación y Seguimiento a Planes de Acción • Cooperación Internacional • Certificación de Proyecto SGR
			Asistencia al Desarrollo Territorial y Financiero	<ul style="list-style-type: none"> • Informe SICEP y SIEE • Consejo Territorial de Planeación • Asistencia técnica a municipios • Observatorio Departamental



PLAN

Código: PL-TIC-01

**PLAN ESTRATÉGICO DE
TECNOLOGÍAS DE LA
INFORMACIÓN - PETI**

Versión: 02
Fecha: 28/01/2022

Página 30 de 240

				<ul style="list-style-type: none">• Ficha Básica Municipal• Informe de Viabilidad Fiscal• Evaluación del Desempeño Municipal
			Sistemas de Información para la Planeación	<ul style="list-style-type: none">• Políticas Públicas• Rendición Pública de Cuentas V2• SISBEN
			Casa delegada	<ul style="list-style-type: none">• Directorio Quindianos en Bogotá• Promoción turística del Quindío• Promoción de bienes y servicios• Gestión y seguimiento a proyectos y convenios
			MIPG	<ul style="list-style-type: none">• Norma Fundamental• Administración del MIPG• Fomento de la Cultura MIPG• Control Monitoreo Indicadores de Calidad• Revisión por la Dirección del MIPG• Mapa de Riesgo Institucional

	PLAN	Código: PL-TIC-01
	PLAN ESTRATÉGICO DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN - PETI	Versión: 02 Fecha: 28/01/2022
		Página 31 de 240

ID	NOMBRE	OBJETO	SUBPROCESO	PROCEDIMIENTO
				<ul style="list-style-type: none"> • Control de documentos • Control de Registros • Auditorías Internas MIPG • Control del Servicio No Conforme • Acciones Preventivas • Medición de la Satisfacción del Cliente • Formulación y medición de indicadores de gestión • Cargue de Archivos a la Intranet
3	Gestión de las tecnologías de la información y las comunicaciones	Fortalecer el uso, la innovación y la apropiación de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones y la gestión de la información, con el fin de propiciar el cumplimiento de los objetivos de la institucionalidad gubernamental; promoviendo, aplicando y gestionando el ecosistema digital departamental, contribuyendo en el acercamiento permanente de la Administración Central Departamental con los ciudadanos mediante la implementación de la	Sistemas de la Información e Infraestructura Tecnológica	<ul style="list-style-type: none"> • Copias de Seguridad y Recuperación de Información • Administración de la Infraestructura Tecnológica • Soporte Técnico a Usuarios • Administración del Portal Web de la Institucional • Mantenimiento Preventivo y/o Correctivo • Esquema de publicación de la información • Protocolos de Seguridad Equipo de Pagos • Virtuales

	PLAN	Código: PL-TIC-01
	PLAN ESTRATÉGICO DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN - PETI	Versión: 02 Fecha: 28/01/2022
		Página 32 de 240

		Política de Gobierno Digital.	Gobierno Digital	<ul style="list-style-type: none"> Políticas, planes, programas y/o proyectos para la mejora de las TIC en el departamento del Quindío Apoyo al desarrollo de aplicaciones y contenidos digitales en la industria del software regional Gestión de recursos a nivel nacional e internacional para inversión en proyectos de gobierno digital. Asesoría técnica y acompañamiento a los municipios para fortalecer la Política de Gobierno Digital.
--	--	-------------------------------	------------------	---



GOBIERNO DEL
QUINDÍO

	PLAN	Código: PL-TIC-01
	PLAN ESTRATÉGICO DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN - PETI	Versión: 02 Fecha: 28/01/2022
		Página 33 de 240

Procesos Misionales

Tabla 5 Consolidación Procesos Misionales

ID	NOMBRE	OBJETO	SUBPROCESO	PROCEDIMIENTO
1	Secretaría del Interior	Desarrollar la política integral y coordinada del Estado en lo regional y local, para el fortalecimiento de la democracia, la justicia, el orden público, la seguridad, la convivencia y participación ciudadana, la prevención y protección de los Derechos Humanos (D.D.H.H) y el Derecho Internacional Humanitario (D.I.H), y la gestión del riesgo de desastres.	Seguridad, Convivencia y Participación Ciudadana	<ul style="list-style-type: none"> • Apoyo organismos de seguridad • Asesoría y Elecciones Org Comunales • Visitas de IVC
			Derechos Humanos y Atención a Víctimas	<ul style="list-style-type: none"> • Atención y asistencia integral • Prevención y protección
			Unidad de Gestión del Riesgo y Desastres UDEGERD	<ul style="list-style-type: none"> • Articulación Entidades de Socorro • Entrega elementos asistencia humanitaria • Observatorio de Gestión del Riesgo • Visitas Técnicas Gestión del Riesgo
2	Secretaría de Familia	Apoyar de manera integral y diferencial la problemática de la institución familiar y el desarrollo personal a través de la formulación, diseño, dirección, apoyo, coordinación y difusión de programas, planes, proyectos y acciones de reconocimiento, participación, prevención y atención social integral que tiendan a la protección de la familia como núcleo fundamental de la sociedad y al fortalecimiento de las poblaciones vulnerables del Departamento del Quindío; así como la generación, promoción y concertación de espacios para el desarrollo humano de todos los Quindianos	Desarrollo Humano y Familia	<ul style="list-style-type: none"> • Niñas niños adolescentes • Juventud • LGBTBI • Equidad de Género
			Poblaciones	<ul style="list-style-type: none"> • Indígenas • Población afrodescendiente • Migraciones
			Adulto mayor y discapacidad	<ul style="list-style-type: none"> • Población en condición de discapacidad • Adulto mayor

	PLAN	Código: PL-TIC-01
	PLAN ESTRATÉGICO DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN - PETI	Versión: 02 Fecha: 28/01/2022
	Página 34 de 240	

3	Secretaría de Agricultura, Desarrollo Rural y Medio Ambiente	Propender el incentivo a la localización de inversiones productivas, el desarrollo rural, el manejo eficiente de los recursos, la generación de empleo, todo ello en el concierto de un desarrollo ambientalmente sostenible, en armonía con los productores agropecuarios, agroindustriales, industriales, gremios, asociaciones, municipios e instituciones, mediante la planeación participativa con los actores del sistema, ofreciendo servicios de información, gestión, promoción, asesoría y capacitación, a fin de mejorar el nivel de vida y bienestar social de la población, preservando el ambiente y generando desarrollo económico y equilibrio social	Desarrollo Rural Sostenible	<ul style="list-style-type: none"> • Pago servicios ambientales • Adquisición de predios
			Emprendimiento Rural	<ul style="list-style-type: none"> • Fortalecimiento del emprendimiento rural • Apoyo programas seguridad alimentaria • Administración de Predios •
			Desarrollo Agropecuario	<ul style="list-style-type: none"> • Fortalecimiento proceso asociativos • Apoyo convocatorias sector rural • Evaluaciones agropecuarias
4	Secretaría de Aguas e infraestructura	Dirigir, promocionar y controlar los procesos de desarrollo de la infraestructura física vial y social del Departamento del Quindío. Así mismo se encarga de la dirección, coordinación y control de los programas y proyectos relacionados con la Política Pública de Agua y Saneamiento Básico en el marco del Plan Departamental de Aguas PAP - PDA, aplicando criterios de equidad social, eficacia, racionalidad y validez ambiental, encaminando el desarrollo social, económico y ambiental del Departamento	Gestión Jurídica	<ul style="list-style-type: none"> • Liquidación de Contratos y Convenios • Contratos de Aguas e Infraestructura

	PLAN	Código: PL-TIC-01
	PLAN ESTRATÉGICO DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN - PETI	Versión: 02 Fecha: 28/01/2022
	Página 35 de 240	

		hacia una región competitiva		
4	Secretaría de Aguas e Infraestructura	Dirigir, promocionar y controlar los procesos de desarrollo de la infraestructura física vial y social del Departamento del Quindío. Así mismo se encarga de la dirección, coordinación y control de los programas y proyectos relacionados con la Política Pública de Agua y Saneamiento Básico en el marco del Plan Departamental de Aguas PAP - PDA, aplicando criterios de equidad social, eficacia, racionalidad y validez ambiental, encaminando el desarrollo social, económico y ambiental del Departamento hacia una región competitiva	PDA	<ul style="list-style-type: none"> • Manejo de Convenios de Cooperación y Apoyo Financiero • Coordinación de Comités Directivos del Plan • Departamental de Aguas • Planeación y Toma de Decisiones
			Vial y Social	<ul style="list-style-type: none"> • Seguimiento, Evaluación y Control • Desarrollo de Interventoría Aguas e Infraestructura • Gestión de Recursos • Atención de Emergencias Viales • Apoyo Interinstitucional • Apoyo Administrativo y Financiero
5	Secretaría de Turismo, Industria y Comercio	Promover la competitividad territorial, turística y sectorial por medio de esquemas colaborativos público - privados, programas de innovación, ciencia y tecnología, emprendimiento, posicionamiento turístico, comercio internacional y promoción territorial, contribuyendo a la disminución de la pobreza en el Quindío.	Promoción y Calidad Turística	<ul style="list-style-type: none"> • Clúster turístico • Promoción destino turístico • Fortalecimiento sector turístico
			Promoción, Empleo y Competitividad	<ul style="list-style-type: none"> • Fortalecimiento Empresarial • Empleo y emprendimiento
6	Secretaría de Cultura	Liderar el desarrollo artístico y cultural del Departamento del Quindío, generando articulación con las políticas nacionales que contribuyan al fomento y	Gestión Cultural	<ul style="list-style-type: none"> • Sistema Departamental de Cultura • Bibliotecas

	PLAN	Código: PL-TIC-01
	PLAN ESTRATÉGICO DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN - PETI	Versión: 02 Fecha: 28/01/2022
		Página 36 de 240

		<p>promoción de las expresiones artísticas, así como el reconocimiento, valoración, apropiación y salvaguarda del patrimonio cultural garantizando la participación ciudadana.</p>		<ul style="list-style-type: none"> • Asesoría y Asistencia Técnica • Arte y Cultura • Funcionamiento Espacios culturales
			Cultura Arte y Patrimonio	<ul style="list-style-type: none"> • Patrimonio
7	Secretaría de Educación	<p>Direccionar, regular y controlar la prestación del servicio educativo en el Departamento del Quindío en relación con las competencias de los municipios no certificados, en concurrencia, subsidiaridad, y complementariedad de la acción municipal y mediante la coordinación de acciones o convenios de financiación con entidades del orden nacional e internacional</p>	Planeamiento Educativo	<ul style="list-style-type: none"> • Análisis de la Información Estratégica Educativa • Análisis y Definición de Estrategias para el Sector Educativo • Definición del Plan de Inversiones • Formulación y Aprobación del Plan de Desarrollo Educativo • Formulación y Aprobación del Plan Indicativo • Definición y Aprobación de Planes de Acción por Área • Formulación del Plan Operativo Anual de Inversiones • Identificación, Formulación, Evaluación e Inscripción de Proyectos de Inversión Pública • Seguimiento a la Inversión de los Recursos Públicos y de Entidades Solidarias • Coordinación de la Asistencia Técnica

	PLAN	Código: PL-TIC-01
	PLAN ESTRATÉGICO DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN - PETI	Versión: 02 Fecha: 28/01/2022
		Página 38 de 240

				<ul style="list-style-type: none"> • Apoyar la Gestión de los Planes de Mejoramiento Institucional - PMI • Gestión de Proyectos Educativos Institucionales
7	Secretaría de Educación	<p>Direccionar, regular y controlar la prestación del servicio educativo en el Departamento del Quindío en relación con las competencias de los municipios no certificados, en concurrencia, subsidiaridad, y complementariedad de la acción municipal y mediante la coordinación de acciones o convenios de financiación con entidades del orden nacional e internacional</p>	<p>Cobertura Educativa</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Definir y Divulgar los Lineamientos Generales para la Organización de la Gestión de Matrícula Oficial • Identificar Estrategias de Acceso y Permanencia • Proyectar e Identificar Estrategias de Ampliación de Oferta y Requerimientos Básicos • Organización del Servicio para la Atención Educativa para Población Vulnerable • Definir y Consolidar Proyección de Cupos • Auditoría de Matrícula • Análisis Estadístico de la Cobertura Educativa • Recolección y Control de Calidad de Formularios DANE
			<p>Administrativa y Financiera</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Atender, Direccionar y hacer Seguimiento a Solicitudes • Medir la Satisfacción del Cliente

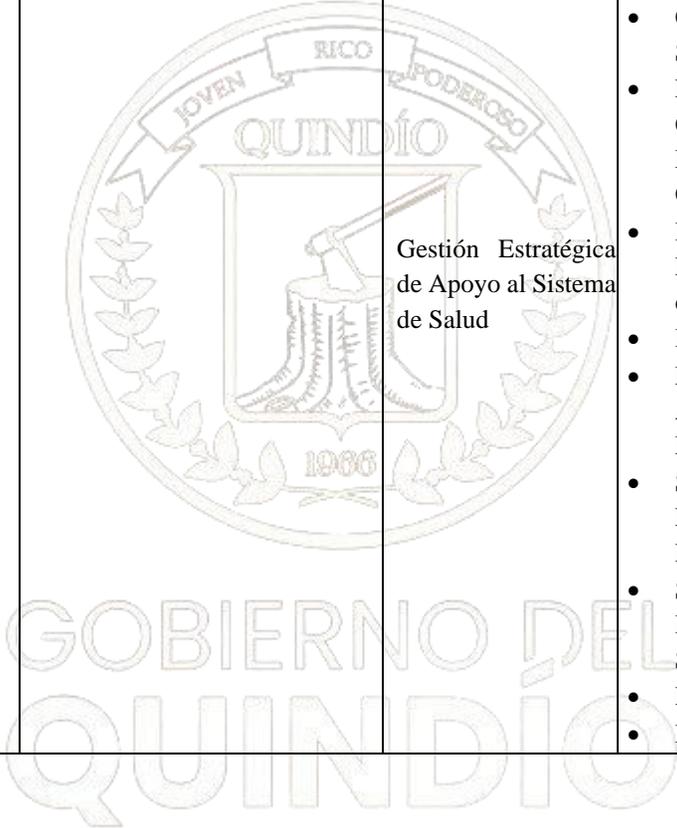
	PLAN	Código: PL-TIC-01
	PLAN ESTRATÉGICO DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN - PETI	Versión: 02 Fecha: 28/01/2022
		Página 40 de 240

			Asesoría Jurídica	<ul style="list-style-type: none"> • Conciliaciones Extrajudiciales Recursos SGP • Respuestas a Acciones de Tutela • Trámite de Desacato • Conceptos Jurídicos • Contestación de Demandas • Presentación de Demandas • Revisión de Proyectos de Acto Administrativo • Acción de Repetición • Elaboración de Actos Administrativos • Contrato de Prestación de Servicios y Convenios • Elaboración de Convenios • Respuesta a Derecho de Petición
			Inspección y Vigilancia	<ul style="list-style-type: none"> • Habilitar Establecimientos Educativos Oficiales para • EPBM • P-EDU-83-V1 Habilitar Establecimientos Educativos para ETDH • P-EDU-84-V1 Habilitar Establecimientos Educativos • Privados para EPBM • P-EDU-85-V1 Realizar Control al

	PLAN	Código: PL-TIC-01
	PLAN ESTRATÉGICO DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN - PETI	Versión: 02 Fecha: 28/01/2022
		Página 41 de 240

				Servicio Educativo en Establecimientos de EPBM Y ETDH <ul style="list-style-type: none"> • P-EDU-86-V 1 Verificar las Novedades de • Establecimientos Educativos de EPBM y ETDH
8	Secretaría de Salud	de	Dirigir, coordinar, evaluar y controlar el Sistema General de Seguridad Social en Salud en el Departamento del Quindío para garantizar de manera efectiva el derecho de los habitantes a la seguridad social en salud e impulsar la obtención de un mejor nivel de bienestar y progreso integral a la población del Departamento del Quindío	Calidad en prestación de servicios de salud <ul style="list-style-type: none"> • Aseguramiento • Prestación de servicios de salud • Cuentas Médicas Auditorias NOPOS • Referencia y Contrarreferencia • Sistema Obligatorio Garantía de la Calidad • IVC hospitalario • Emergencias Desastres • Inspección verificación Prestadores Servicios Salud • Citas Médicas Seguimiento Población pobre NO asegurada • PAMEC • Tecnovigilancia Tecnología biomédica • IVC Calidad • Seguimiento ejecución presupuesta
				Prevención Vigilancia y Control Factores de Riesgo Salud <ul style="list-style-type: none"> • Componente Comunitario Estrategia AIEPI • Estadísticas vitales • Planes intervenciones colectivas

	PLAN	Código: PL-TIC-01
	PLAN ESTRATÉGICO DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN - PETI	Versión: 02 Fecha: 28/01/2022
		Página 42 de 240

			<ul style="list-style-type: none"> • Promoción Social • Vigilancia Salud Publica profesionales • Inventario medicamentos
			<ul style="list-style-type: none"> • Red de apoyo al control social • SIAU • Servicio de Atención a la Comunidad SAC • Contratación de la Secretaría de Salud • Evaluación de la Capacidad de Gestión Municipios Certificados • Información Financiera Secretaría de Salud • IVC Sancionatorio • Manejo y Actualización de MIPG • Seguimiento Ejecución de la Planificación • Sistemas de Información Secretaría de Salud • Rendición de Cuentas • Derechos de Petición

Procesos de Evaluación y Mejora

Tabla 6 Consolidación Procesos Evaluación y Mejora

ID	NOMBRE	OBJETO	SUBPROCESO	PROCEDIMIENTO
1		Objetivo es verificar que las actividades que realizan los	Evaluación Independiente del	<ul style="list-style-type: none"> • Evaluación de la Gestión del Riesgo

	PLAN	Código: PL-TIC-01
	PLAN ESTRATÉGICO DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN - PETI	Versión: 02 Fecha: 28/01/2022
	Página 43 de 240	

	Control Interno de Gestión	procesos de la Administración Central del departamento cumplan las disposiciones legales y reglamentarias que les competen, buscando contribuir al mejoramiento continuo de la entidad	Sistema de Control Interno	<ul style="list-style-type: none"> • Enfoque de prevención • Liderazgo Estratégico • Relación Entes Externos de Control • Planes de mejoramiento por procesos • Planes de Mejoramiento Institucional
			Auditoría de Gestión	<ul style="list-style-type: none"> • Evaluación y Seguimiento • Seguimiento y Gestión de Indicadores
2	Control Interno Disciplinario	Dirigir, en primera instancia las investigaciones disciplinarias que se adelanten contra los funcionarios públicos del orden departamental en todos sus niveles jerárquicos, excepto el jefe de la Administración Departamental.	Aplicación Código Disciplinario Único	<ul style="list-style-type: none"> • Radicación y Evaluación de Queja • Indagación preliminar • Investigación disciplinaria • Acumulación de Procesos • Notificaciones y recursos • Descargos y Pruebas de Solicitud de Parte • Suspensión provisional • Quejoso temerario • Testigo renuente • Nulidades • Impedimentos y recusaciones • Fallo • Procedimiento Verbal

Alineación de TI con los Procesos de la Gobernación

La alineación de TI con los procesos de la Entidad, parte del análisis realizado a través de la estructura organizacional actual y de los procesos establecidos; así, como del análisis presentado en la Tabla 8 en donde se define el impacto de TI sobre cada proceso y se complementa cuantificando el impacto de los Servicios TI en cada uno de los procesos y subprocesos por medio de la tabla de relacionamiento. (tabla 8)

	PLAN	Código: PL-TIC-01
	PLAN ESTRATÉGICO DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN - PETI	Versión: 02 Fecha: 28/01/2022
	Página 44 de 240	

Tabla 7 Impacto Servicios TI

MACROPROCESO	PROCESOS	IMPACTO
ESTRATÉGICOS	PE01 Gestión Gerencial PE02 Gestión de Planeación	El diseño, programación y ejecución de las estrategias y su alineación se ven impactadas Positivamente al identificarlas armonizadas con las TI – determinando así el camino adecuado para mayor provecho y dinamismo propio de las herramientas.
MISIONALES	PM01 Educación PM02 Salud. PM03 Agricultura, desarrollo rural, medio ambiente. PM04 Interior. PM05 Aguas e infraestructura. PM06 Turismo, industria y comercio. PM07 Cultura	El dominio, administración modificación, almacenamiento, acceso y uso de los sistemas de información al servicio de los procesos misionales, permite apoyar positiva y satisfactoriamente a estos procesos que demandan recolección de información en campo, pero procesamiento con dispositivos de servicios tecnológicos.
DE APOYO	PA01 Hacienda Pública. PA02 Gestión Jurídica. PA03 Gestión Administrativa PA04 Representación Judicial y Defensa.	A diferencia de los procesos misionales que requieren de actividades de campo, las TI representan un impacto positivo mayor para la provisión de los recursos necesarios para los demás procesos, en cuanto los procesos de apoyo demandan mayor permanencia y dependencia de los servicios tecnológicos y los demás dominios TI
DE EVALUACIÓN	PV01 Evaluación y Mejora Control Interno de Gestión. PV02 Control Interno Disciplinario	Tiene un impacto positivo y de mayor nivel las TI en este proceso que mide y recopila datos destinados a realizar el análisis del desempeño y la mejora de la eficacia y la eficiencia

Se realizó la alineación de los sistemas de información con los procesos de la entidad, en donde se puede observar que la mayoría de los procesos están siendo soportados por sistemas de información, se siguió la siguiente nomenclatura: P=5; S=2.5 y Blanco=0

	PLAN	Código: PL-TIC-01
	PLAN ESTRATÉGICO DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN - PETI	Versión: 02 Fecha: 28/01/2022
		Página 45 de 240

La Gobernación del Quindío actualmente cuenta con 11 servicios TI los cuales todos de forma Directa(P) o Indirecta (S) tienen influye de una forma u otra en los procesos de la Entidad. En la Tabla 9 se observa que los procesos con que menos cuenta la implementación Total equivalen a 7 servicios TI de 11.



GOBIERNO DEL
QUINDIO

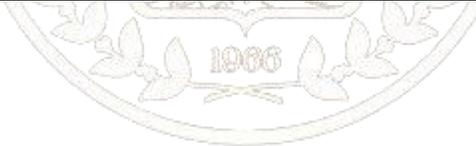
	PLAN	Código: PL-TIC-01
	PLAN ESTRATÉGICO DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN - PETI	Versión: 02 Fecha: 28/01/2022
	Página 46 de 240	

Tabla 8 Servicios De TIC Que Asisten a los Procesos De La Entidad

Procesos de la Entidad	Subprocesos	Correo electrónico institucional	Intranet	Página web	PQRDS	PCT	Antivirus	Correspondencia Sevenet	CONTROL DOC	Internet	Mesa de ayuda	Copias de seguridad	Ventanilla única virtual	TOTAL
Procesos Estratégicos	PE01 Gestión Gerencial	P	P	P	P	P	S	P	P	P	S	S	P	52,5
	PE02 Gestión de Planeación	P	P	P	P	P	S	P	P	P	S	S	P	52,5
	PE03 Gestión de tecnologías de la información y las comunicaciones	P	P	P	P	P	P	P	P	P	P	P	P	60
Procesos Misionales	PM01 Agricultura, desarrollo rural, medio ambiente.	P	P	S	P	P	S	P	P	P	S	S	P	50
	PM02 Aguas e Infraestructura	P	P	S	P	P	S	P	P	P	S	S	P	50
	PM03 Cultura	P	P	S	P	P	S	P	P	P	S	S	P	50
	PM04 Educación	P	P	S	P	P	S	P	P	P	S	S	P	50
	PM05 Familia	P	P	S	P	P	S	P	P	P	S	S	P	50
	PM06 Interior	P	P	S	P	P	S	P	P	P	S	S	P	50
	PM07 Salud Pública	P	P	P	P	P	P	S	P	P	P	S	S	P

	PLAN	Código: PL-TIC-01
	PLAN ESTRATÉGICO DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN - PETI	Versión: 02 Fecha: 28/01/2022
		Página 47 de 240

	PM08	Turismo	P	P	P	P	P	S	P	P	P	S	S	P	52,5
Procesos de soporte o apoyo	PA01	Gestión Jurídica y Contractual	P	P	P	P	P	S	P	P	P	S	S	P	52,5
	PA02	Hacienda Pública	P	P	P	P	P	S	P	P	P	S	S	P	52,5
	PA03	Gestión Administrativa	P	P	S	P	P	S	P	P	P	S	S	P	50
	PA04	Representación Judicial y Defensa del Departamento	P	P	S	P	P	S	P	P	P	S	S	P	50
Procesos de Evaluación y Control	PV01	Control Interno Disciplinario	P	P	S	P	P	S	P	P	P	S	S	P	50
	PV02	Control Interno de Gestión	P	P	S	P	P	S	P	P	P	S	S	P	50


**GOBIERNO DEL
QUINDÍO**

	PLAN	Código: PL-TIC-01
	PLAN ESTRATÉGICO DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN - PETI	Versión: 02 Fecha: 28/01/2022
		Página 48 de 240

SITUACIÓN ACTUAL

El objetivo de este paso es realizar el diagnóstico de la situación actual de la Gobernación del Quindío, examinando su contexto, estrategia y entorno de la Administración Departamental.

A continuación, se realiza una descripción de la situación actual de la Gobernación del Quindío desde el punto de vista de gestión TI propuesto por MinTIC, que sirven de base para la formulación de los proyectos de la ruta estratégica que permita cerrar las brechas existentes y avanzar en la obtención de las metas estratégicas. La determinación de la situación actual se realizó con base en la información recolectada con las diferentes secretarías que conforman el nivel central, en el que las dependencias presentaron sus diferentes iniciativas con componente tecnológico, originadas de diferentes fuentes: planes de mejoramiento, auditorías, autoevaluaciones, proyectos o compromisos de plan de desarrollo, iniciativas de mejora de procesos, entre otras.

Estrategia de TI

Lienzo estratégico Modelo de TI

Haciendo uso del modelo de lienzo estratégico de TI, los interesados pueden ver de manera global los aspectos importantes de la gestión de Tecnologías que realiza la corporación.

	PLAN	Código: PL-TIC-01
	PLAN ESTRATÉGICO DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN - PETI	Versión: 02 Fecha: 28/01/2022
		Página 49 de 240



Ilustración 3 Lienzo de TI

La metodología que se implementó para desarrollar el lienzo estratégico es de derecha a izquierda abordando primero:

- Segmentos de Clientes
- Propuesta de valor
- Canales
- Relación con clientes
- Flujo de ingresos
- Recursos claves
- Actividades Claves

	PLAN	Código: PL-TIC-01
	PLAN ESTRATÉGICO DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN - PETI	Versión: 02 Fecha: 28/01/2022
		Página 50 de 240

- Socios Institucionales y aliados estratégicos
- Estructura de costos

Esto permite mapear los diferentes autores, componentes y entidades con las que se puede articular la Gobernación, además de los gastos fijos que tiene.

Misión y Visión de TI

Según el decreto 74 del 21 de junio de 2019, la misión y la visión de la secretaría TIC son las siguientes:

Misión

Fortalecer el uso, la innovación y la apropiación de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones y la gestión de la información, con el fin de propiciar el cumplimiento de los objetivos de la institucionalidad gubernamental; promoviendo, aplicando y gestionando el ecosistema digital departamental, contribuyendo en el acercamiento permanente de la Administración Central Departamental con los ciudadanos mediante la implementación de la Política de Gobierno Digital.

Visión

Para el año 2027 la Secretaría de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, será referente a nivel Departamental en la generación de proyectos tecnológicos, economía digital, disminución de la brecha digital, promoción y apropiación de las TIC mediante el fortalecimiento del ecosistema digital regional.

Servicios de TI

Actualmente la Gobernación del Quindío cuenta con 11 Servicios de TI los cuales están definidos por categorías formuladas con el propósito de permitir la fácil adición y documentación de nuevos servicios informáticos.

A continuación, se definen brevemente el significado de cada una de las categorías de servicios TI.

	PLAN	Código: PL-TIC-01
	PLAN ESTRATÉGICO DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN - PETI	Versión: 02 Fecha: 28/01/2022
		Página 51 de 240

CONECTIVIDAD



COMUNICACIONES



SEGURIDAD



SOPORTE



SISTEMAS DE INFORMACION



Ilustración 4 Servicios TI Clasificados

	PLAN	Código: PL-TIC-01
	PLAN ESTRATÉGICO DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN - PETI	Versión: 02 Fecha: 28/01/2022
		Página 52 de 240

La descripción completa de los servicios de TI puede observarse en el Anexo 1 (Información complementaria del Análisis de la situación Actual)

De los servicios TI que se encuentran en la Gobernación actualmente se evidencia que: 47% de los servicios es de Prioridad Alta, es decir la operación es una parte integral del negocio, sin esta el negocio no podría operar normalmente

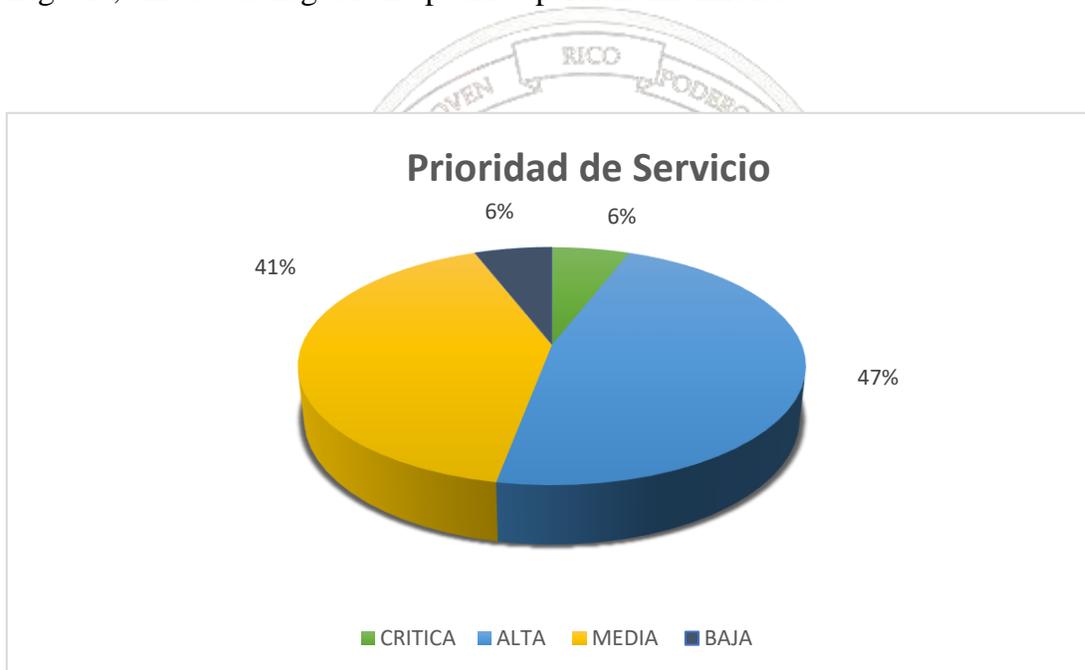


Ilustración 5 Porcentaje de Servicios TI de acuerdo el nivel de prioridad en cuanto al funcionamiento

- El 29 % de los servicios TI hacen parte de la categoría de Sistemas de Información



Ilustración 6 Porcentaje de Servicios TI en las Categorías

- El 71 % de los servicios TI están dirigido a los funcionarios y/o contratistas de la Administración Municipal



Ilustración 7 Porcentaje de Servicios con base al tipo de Usuario

	PLAN	Código: PL-TIC-01
	PLAN ESTRATÉGICO DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN - PETI	Versión: 02 Fecha: 28/01/2022
	Página 54 de 240	

Políticas Y Estándares Para La Gestión De La Gobernabilidad De TI

La STGI tiene definidas algunas políticas y estándares que facilitan la gestión y el gobierno de TI, además, brindan una orientación de las tecnologías de la información para ofrecer mejores servicios. Mediante la formalización y publicación de los documentos en la plataforma del Sistema Integral de Gestión - SIG, entran en vigor las políticas y se entienden incorporada a las obligaciones de funcionarios de todos los niveles, contratistas, colaboradores y proveedores que presten sus servicios o tengan alguna relación con la Gobernación del Quindío.

A continuación, se relacionan las políticas de TI adoptadas y aprobadas por el comité del modelo integrado de planeación y gestión, el cual absorbió al comité de gobierno digital:

Tabla 9 Políticas TI Gobernación del Quindío

POLÍTICA	EVIDENCIA	DESCRIPCIÓN
Política de seguridad y privacidad de la información	Aprobado bajo acta No 07 del 28 de mayo de 2019. Por el comité MIPG	Política que establece los lineamientos y controles generales en seguridad de la información, teniendo en cuenta la privacidad, confidencialidad y disponibilidad de la información. Esta política hace parte del modelo de seguridad y privacidad de la información MSPI, que fue adoptado por la gobernación del Quindío.
Política de tratamiento de datos personales	Aprobado bajo acta No 07 del 28 de mayo de 2019. Por el comité MIPG	La política de tratamiento de datos personales de la gobernación del Quindío tiene como objeto proteger la privacidad de la información personal de terceros, obtenida a través de sus diferentes sistemas de información, lo anterior buscando salvaguardar la privacidad y seguridad de la información de las personas que hacen uso de los aplicativos y/o sistemas de información de la entidad.

	PLAN	Código: PL-TIC-01
	PLAN ESTRATÉGICO DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN - PETI	Versión: 02 Fecha: 28/01/2022
		Página 55 de 240

Plan de capacidad TI	Aprobado bajo acta No 07 del 28 de mayo de 2019. Por el comité MIPG	El plan de capacidad de servicios TI, consiste en evaluar, administrar y proyectar a futuro los recursos necesarios para una correcta prestación de los servicios apoyados en las TIC, que presta la gobernación del Quindío a la ciudadanía en general.
Catálogo de servicios tecnológicos	Normalizada y aprobada que se encuentran bajo el proceso de gestión de tecnologías de la información y comunicaciones	El catálogo de servicios tecnológicos tiene como objeto socializar de forma amigable los aplicativos y servicios que a través de la secretaría TIC se ofrecen de cara a los funcionarios de la administración central departamental.
Plan de tratamiento de riesgos de seguridad y seguridad digital	Aprobado bajo acta No 07 del 28 de mayo de 2019. Por el comité MIPG	Establece un marco de gestión de riesgos a través del cual se mitiguen las vulnerabilidades y amenazas asociados a los activos de información de la gobernación del Quindío, con el fin de lograr reducir su probabilidad e impacto en la entidad.
Matriz de riesgos de seguridad digital	Matriz Normalizada y aprobada que se encuentran bajo el proceso de gestión de tecnologías de la información y comunicaciones	La matriz de riesgos de seguridad digital se realiza de acuerdo a la guía de riesgos de seguridad digital y riesgos de corrupción del departamento administrativo de la función pública.
Procedimiento de copias de seguridad y recuperación de información	Procedimientos normalizados y aprobados que se encuentran bajo el proceso de gestión de tecnologías de la información y comunicaciones	Establece los pasos que se debe realizar a la hora de realizar las copias de seguridad y la recuperación de la misma al interior de la entidad.
Procedimiento administración de la infraestructura tecnológica	Procedimientos normalizados y aprobados que se encuentran bajo el proceso de gestión de tecnologías de la información y comunicaciones	Este procedimiento aplica para la gestión de los recursos tecnológicos, como son: el antivirus corporativo, los servidores, la plataforma de correos institucionales y la red de datos y el canal de internet, siendo las herramientas vitales para que los demás recursos tecnológicos puedan operar con total normalidad en todas las dependencias

	PLAN	Código: PL-TIC-01
	PLAN ESTRATÉGICO DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN - PETI	Versión: 02 Fecha: 28/01/2022
		Página 56 de 240

		de la Administración Central Departamental.
Procedimiento soporte técnico a usuarios	Procedimientos normalizados y aprobados que se encuentran bajo el proceso de gestión de tecnologías de la información y comunicaciones	Este procedimiento tiene por objeto brindar soporte a los usuarios de acuerdo a las solicitudes remitidas al área, las cuales evidencian fallas técnicas que pueden ser causadas en la infraestructura tecnológica de la entidad y que se deben corregir con el fin de garantizar el correcto desarrollo de los procedimientos y funciones.
Procedimiento Administración del portal web institucional	Procedimientos normalizados y aprobados que se encuentran bajo el proceso de gestión de tecnologías de la información y comunicaciones	Este procedimiento tiene por objeto suministrar un portal web adecuado para la administración central departamental que brinde información veraz, confiable y oportuna. Igualmente, buscando su adecuación para permitir realizar trámites y servicios en línea a la comunidad e implementando las fases que están enmarcadas por la estrategia de Gobierno en línea del Ministerio de Comunicaciones.
Procedimiento mantenimiento preventivo y correctivo	Procedimientos normalizados y aprobados que se encuentran bajo el proceso de gestión de tecnologías de la información y comunicaciones	Este procedimiento tiene por objeto mantener los equipos de cómputo en óptimas condiciones brindando un adecuado mantenimiento a los bienes informáticos, mediante el uso eficaz de la garantía con la que cuenta el equipo.
Procedimiento esquema de publicación de información	Procedimientos normalizados y aprobados que se encuentran bajo el proceso de gestión de tecnologías de la información y comunicaciones	Generar espacios de participación ciudadana para la adopción y actualización del esquema de publicación de información publicada en el sitio Web de la Gobernación del Quindío.
Procedimiento de protocolos de seguridad equipo de pagos virtuales Tesorería	Procedimientos normalizados y aprobados que se encuentran bajo el	Procedimientos y acciones de seguridad que se deben tener en cuenta a la hora de realizar pagos y transacciones virtuales en los equipos de tesorería de la

	PLAN	Código: PL-TIC-01
	PLAN ESTRATÉGICO DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN - PETI	Versión: 02 Fecha: 28/01/2022
	Página 57 de 240	

	proceso de gestión de tecnologías de la información y comunicaciones	gobernación del Quindío
Procedimiento apoyo al desarrollo de aplicaciones y contenidos digitales en la industria del software regional	Procedimientos normalizados y aprobados que se encuentran bajo el proceso de gestión de tecnologías de la información y comunicaciones	Impulsar la industria del software y/o contenidos digitales mediante el suministro, capacitación y manejo de herramientas tecnológicas de usabilidad y equipos especializados de diseño, así como espacio de coworking que permitan a los emprendedores el desarrollo de sus actividades en este tipo de modelo.
Procedimiento asesoría técnica y acompañamiento a los municipios para fortalecer la estrategia de gobierno digital	Procedimientos normalizados y aprobados que se encuentran bajo el proceso de gestión de tecnologías de la información y comunicaciones	Este procedimiento tiene por objeto garantizar la formación, fortalecimiento y asesoría en la aplicación de gobierno digital en los municipios del Departamento del Quindío.
Procedimiento gestión de recursos a nivel nacional e internacional para inversión en proyectos de gobierno digital	Procedimientos normalizados y aprobados que se encuentran bajo el proceso de gestión de tecnologías de la información y comunicaciones	Gestionar recursos a nivel regional, nacional e internacional, para la ejecución de proyectos de TI para el departamento del Quindío y/o región.
Procedimiento políticas, programas, planes y proyectos para las mejoras de las TIC	Procedimientos normalizados y aprobados que se encuentran bajo el proceso de gestión de tecnologías de la información y comunicaciones	Este procedimiento tiene por objeto alinear las necesidades de la entidad en materia tecnológica con el plan de desarrollo departamental, para así establecer programas y proyectos que permitan impactar positivamente a las diferentes problemáticas de los ciudadanos del departamento; por medio

	PLAN	Código: PL-TIC-01
	PLAN ESTRATÉGICO DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN - PETI	Versión: 02 Fecha: 28/01/2022
		Página 58 de 240

		del apalancamiento tecnológico y su apropiación en la comunidad.
--	--	---

Capacidades de TI

De acuerdo al catálogo de servicios tecnológicos de la gobernación del Quindío y a sus fichas de servicio enumerados anteriormente se realiza el siguiente diagnóstico de capacidad TI de la gobernación del Quindío.



GOBIERNO DEL
QUINDÍO

	PLAN	Código: PL-TIC-01
	PLAN ESTRATÉGICO DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN - PETI	Versión: 02 Fecha: 28/01/2022
		Página 59 de 240

Tabla 10 Análisis de las Capacidades de TI

Responsable	Proceso TI	Servicios Tecnológicos	Capacidad Técnica	Capacidad de procesamiento Actual		Capacidad de almacenamiento Actual	Fortalezas	Debilidades
				#	%	%		
Director de sistemas de información e I.T.	Servicio TI	Correo electrónico institucional	<p>El tamaño del buzón tiene una capacidad de 20GB.</p> <p>- La capacidad de envío y recepción de archivos adjuntos es de 25MB</p> <p>-La cuenta de correo electrónico es creada como nombre.apellido@imprensa.gov.co</p>	73 correos	73%	45%	En caso de verse una utilización del más de 75 % se estudia la viabilidad de realizar la ampliación de los correos electrónicos, con la empresa que los suministra	Eventualmente se presentan Bloqueos o fallas de servicio para acceder al servicio de correo electrónico institucional
Director de sistemas de información e I.T.	Servicios TI	Intranet	<ul style="list-style-type: none"> Servidor PROLIANT ML110, procesador Intel (R) Xeon (R) CPU E3110 3GHz, memoria RAM 4GB, disco duro 680GB 	4GB	70%	9%	El servidor se encuentra funcionando correctamente, rara vez presenta problemas operacionales	Servidor con más de 5 años de funcionamiento, se recomienda actualizar.
Director de sistemas de información e I.T.	Servicios TI	ControlDoc	<ul style="list-style-type: none"> Servidor Lenovo SR630 V3 Dos (2) procesadores Intel® Xeon™ Gold 6426, Frecuencia de 2.50 GHz a 4.10 GHz Memoria 32GB Disco 4TB 		80%	90%	Ayuda a cumplir la meta del Gobierno Nacional y Departamental de Cero Papel. Control, seguimiento y trazabilidad de los documentos internos y externos entre secretarías, además de contribuir a la política de Cero Papel	Resiliencia al cambio tecnológico por parte de unos pocos funcionarios que temen algunos que sus funciones elaboradas manualmente sean desplazadas por esta plataforma digital.
Secretaría TIC	Servicios TI	Página web	<ul style="list-style-type: none"> Procesador Intel (Broadwell) CPU 2394 Mhz 2 núcleos, Memoria RAM 6 Gb Sistema Operativo Linux 	6GB	50%	17.5%	Plataforma totalmente configurable. Soporte con el proveedor rápido	Administración de súper usuario solo por el proveedor.

	PLAN	Código: PL-TIC-01
	PLAN ESTRATÉGICO DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN - PETI	Versión: 02 Fecha: 28/01/2022
		Página 60 de 240

			Centos de 64 Bits Espacio de Almacenamiento 200 GB					
Director de sistemas de información e I.T.	Servicios TI	PQRDS	<ul style="list-style-type: none"> Procesador Intel(R) Xeon(R) CPU E5520 @ 2.27GHz de 16 Núcleos Memoria RAM 16 GB Sistema Operativo Linux Centos de 64 Bits Espacio de Almacenamiento: 2 discos duros cada uno de un 1TB. 	16GB	40%	4%	Plataforma totalmente configurable. Soporte con el proveedor rápido. Almacenamiento más que suficiente para lo requerido por la entidad	Administración de súper usuario solo por el proveedor.
Profesional Universitaria	Servicios TI	PCT	<ul style="list-style-type: none"> Servidor HP ML350p GENERACION 8, 16GB de RAM, 260GB de disco duro 	16GB	85%	81.2%	Servidor funcionando correctamente rara vez presenta fallas. Soporte por parte del tercero eficiente y eficaz.	Servidor llegando al límite de procesamiento. Capacidad de disco duro llegando al límite.

GOBIERNO DEL
QUINDÍO

	PLAN	Código: PL-TIC-01
	PLAN ESTRATÉGICO DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN - PETI	Versión: 02 Fecha: 28/01/2022
	Página 61 de 240	

Director de sistemas de información e I.T.	Servicios TI	NASGOBQUINDIO	Nombre del modelo TVS-1271U-RP Procesador CPU Intel(R) Core(TM) i7-4790S CPU @ 3.20GHz (4 núcleos, 8 subprocesos) Número de Procesadores • 1 Memoria RAM • 32 GB (31 GB utilizable) Disco Duro • 5 x 6 Teras Ranuras para Memoria RAM • 4 DIMM Controlador de Red 1 GbE x 4	8%	24.4%	El QNAP TVS-1271U-RP, con el sistema operativo QTS fácil de usar, ofrece una solución NAS confiable y escalable para realizar copias de seguridad de datos, sincronización de archivos y acceso remoto. El TVS-1271U-RP ofrece un rendimiento excepcional y admite el uso compartido de archivos en múltiples plataformas, soluciones de respaldo integrales, iSCSI y aplicaciones de virtualización.	Al momento de crear un arreglo de disco duros tipo raid1, se puede perder el 50% de almacenamiento de cada disco duro, a su vez queda muy seguro, pero baja la capacidad de almacenamiento.
Director de sistemas de información e I.T.	Servicios TI	SERVIDOR DE RESPALDO PARA SERVICIOS PCT Y HUMANO	Nombre del modelo HP Proliant dl180 Procesador Vendor: Genuine Intel Model: Intel(R) Xeon(R) CPU E5- 2609 v3 @ 1.90GHz Speed: 1897 MHz Número de Procesadores • 1 Memoria RAM • 24 GB Disco Duro • 2000 GB Ranuras para	10.14%	20%	El servidor cuenta con las características suficientes para soportar los servicios de respaldo para la entidad, de igual manera cuenta con sistema de virtualización, que optimiza los recursos para dichos servicios.	El servidor no cuenta con fuente de poder redundante, esto podría ser un riesgo potencial para la disponibilidad del servicio

	PLAN	Código: PL-TIC-01
	PLAN ESTRATÉGICO DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN - PETI	Versión: 02 Fecha: 28/01/2022
	Página 62 de 240	

			Memoria RAM • 12 DIMM Unidad Óptica • 1 x HP Slim 12.7mm SATA DVD Controlador de Red • 1 x NC362i , 1 GbE de 2 puertos Controlador de Almacenamiento • 2 x RAID Estándar Ranuras de Expansión • 1 x PCI-Express x16 • 2 x PCI-Express x8 • 1 x PCI-Express x4 Bahías • 4 x 3 TB Hot Plug 3.5" SATA/SAS Hard Drives Máximo Fuente de Poder • 460 Watts, Hot Plug				
Director de sistemas de información e I.T.	Servicios TI	SERVIDOR DE RESPALDO PARA SERVICIO DE CONTROLADOR DE DOMINIO	Nombre del modelo ProLiant DL360 Gen10 Procesador Intel(R) Xeon(R) Bronze 3106 CPU @ 1,70GHz (8 CPUs), ~1.7GHz Número de Procesadores • 1 Memoria RAM • 16 GB Disco Duro •	13%	2%	El servidor tiene los recursos necesarios para soportar el servicio, como fortaleza podemos mencionar que tiene fuente redundante, y eso aumenta la disponibilidad del servicio, el servidor dedicaría todo su hardware para servicio de directorio activo.	N/A

	PLAN	Código: PL-TIC-01
	PLAN ESTRATÉGICO DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN - PETI	Versión: 02 Fecha: 28/01/2022
	Página 63 de 240	

			953.3 GB Ranuras para Memoria RAM • 12 DIMM Unidad Óptica • 1 x HP Slim 12.7mm SATA DVD Controlador de Red • 1 x NC362i, 1 GbE de 2 puertos Controlador de Almacenamiento • 2 x RAID Estándar Ranuras de Expansión • 1 x PCI-Express x16 • 2 x PCI-Express x8 • 1 x PCI-Express x4 Bahías • 4 x 3 TB Hot Plug 3.5" SATA/SAS Hard Drives Máximo Fuente de Poder • 460 Watts, Hot Plug x 2					
Director de sistemas de información e I.T.	Servicios TI	Antivirus	Hp Pro one 400, Intel Core I3, 8GB de disco duro ESET Cyber Security Pro es una solución anti-malware, añade capas de protección con Firewall y Control Parental. ESET Cybersecurity Pro incluye: Antivirus Antispyware Exploración basada en la nube	8GB	70 %	70 %	Políticas de seguridad aplicadas mediante la consola de antivirus son eficientes. Antivirus consume pocos recursos de las estaciones de trabajo.	Consola servidor de antivirus instalada en estación de trabajo.

	PLAN	Código: PL-TIC-01
	PLAN ESTRATÉGICO DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN - PETI	Versión: 02 Fecha: 28/01/2022
		Página 64 de 240

Director de sistemas de información e I.T.	Servicios TI	Sevenet	<ul style="list-style-type: none"> • Servidor HP PROLIANT ML350 G6, 32GB de RAM, 540 GB de disco duro. 	4GB	60%	80%	Servidor de correspondencia interna funcionando correctamente, rara vez presenta fallas.	La Memoria RAM a veces llega al límite de procesamiento. Copias de seguridad en disco duro local demasiado pesadas.
Director de sistemas de información e I.T.	Servicios TI	Internet	<ul style="list-style-type: none"> • Red LAN en estrella. • Conexión de última milla en fibra óptica. • Velocidad de conexión de 70mbps dedicados. • Sistema de seguridad FORTINET, el cual asigna restricciones a equipos de cómputo. 	337 puntos de red	404 puntos de red	N/A	Sistema totalmente administrable por equipo de cómputo conectado a la red (A través de mac). Puntos de red marcados en sitio y en rack por piso	Switch en tres racks para actualizar, sin soporte 10/100/1000.
Director de sistemas de información e I.T.	Servicios TI	Mesa de ayuda	<ul style="list-style-type: none"> • Servidor PROLIANT ML110, procesador Intel (R) Xeon (R) CPU E3110 3GHz, memoria RAM 4GB, disco duro 680GB 	4GB	70%	60%	El servidor se encuentra funcionando correctamente, rara vez presenta problemas operacionales	Servidor con más de 5 años de funcionamiento, se recomienda actualizar.
Director de sistemas de información e I.T.	Servicios TI	Copia de seguridad	<ul style="list-style-type: none"> • Procesador (CPU): Intel Quad-core Core i7-4790S 3.2 GHz • Memoria RAM: 32GB DDR3 (2 x 16 GB) • Software de administración: Linux o Windows licenciado • Clientes Soportados: Windows 7 (32/64-bit), Windows 8.x (32/64-bit), Windows 10 (64-bit) Windows Server 2003/2008 R2/2012/2012 R2 	3GB	10%	8%	Sistema de almacenamiento NAS robusto, con sistema operativo propio. Gran capacidad de almacenamiento y procesamiento. Sistema NAS adquirido en el 2018.	Conocimiento de configuración y puesta en marcha recaen sobre dos personas de la Secretaria TIC, una de ellas contratista.

	PLAN	Código: PL-TIC-01
	PLAN ESTRATÉGICO DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN - PETI	Versión: 02 Fecha: 28/01/2022
	Página 65 de 240	

			Apple Mac OS X Linux & UNIX <ul style="list-style-type: none"> • Puertos: 4 Puertos Giga Ethernet (RJ-45), 12 Bahías SATA, 4 Puertos USB v3.0, 4 Puertos USB v2.0, 1 Puerto HDMI. • Discos Duros: 6 Discos Duros IRONWOLF de 6TB NAS HARD, DRIVE 7200 RPM 128MB, CACHE SATA 6.0GB (Incluidos) 					
Director de sistemas de información e I.T.	Servicios TI	Ventanilla única virtual	<ul style="list-style-type: none"> • Procesador Intel(R) Xeon(R) CPU E5520 @ 2.27GHz de 16 Núcleos • Memoria RAM 16 GB • Sistema Operativo Linux Centos de 64 Bits • Espacio de Almacenamiento: 2 discos duros cada uno de un 1TB. 	16GB	40%	4%	Plataforma totalmente configurable. Soporte con el proveedor rápido. Almacenamiento más que suficiente para lo requerido por la entidad.	Administración de súper usuario solo por el proveedor.
Director de sistemas de información e I.T.	Servicios TI	HUMANO EN LINEA	<ul style="list-style-type: none"> • Server Proliant • Hewlett Packard DL 180 G9 • Procesador 24 GB RAM • Intel CEON E5 2209 • Espacio 90 GB • Disco SATA 2TB 	6 core Físicos 12 Virtuales	100%	2TB	Plataforma totalmente configurable. Soporte con el proveedor rápido. Almacenamiento para lo requerido por la entidad Administración local – SEC TIC	N/A

	PLAN	Código: PL-TIC-01
	PLAN ESTRATÉGICO DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN - PETI	Versión: 02 Fecha: 28/01/2022
		Página 66 de 240

			•					
			•					

De las capacidades de TI para la Gobernación actualmente se evidencia:

- Que ningún Servicio de TI cuenta con la infraestructura necesaria para estar a su máxima capacidad.
- El soporte en algunos casos está a cargo de contratistas, el cual pone en riesgo el funcionamiento de los mismos ya que no se asegura continuidad en la prestación del servicio.
- Para acceder algunos servidores o aplicativos no es posible ya que el proveedor tiene acceso a este, ocasionando que no se tenga una respuesta inmediata por parte del personal de la secretaria.

GOBIERNO DEL
QUINDÍO



PLAN

Código: PL-TIC-01

**PLAN ESTRATÉGICO DE
TECNOLOGÍAS DE LA
INFORMACIÓN - PETI**

Versión: 02
Fecha: 28/01/2022

Página 67 de 240

CAPACIDAD TI

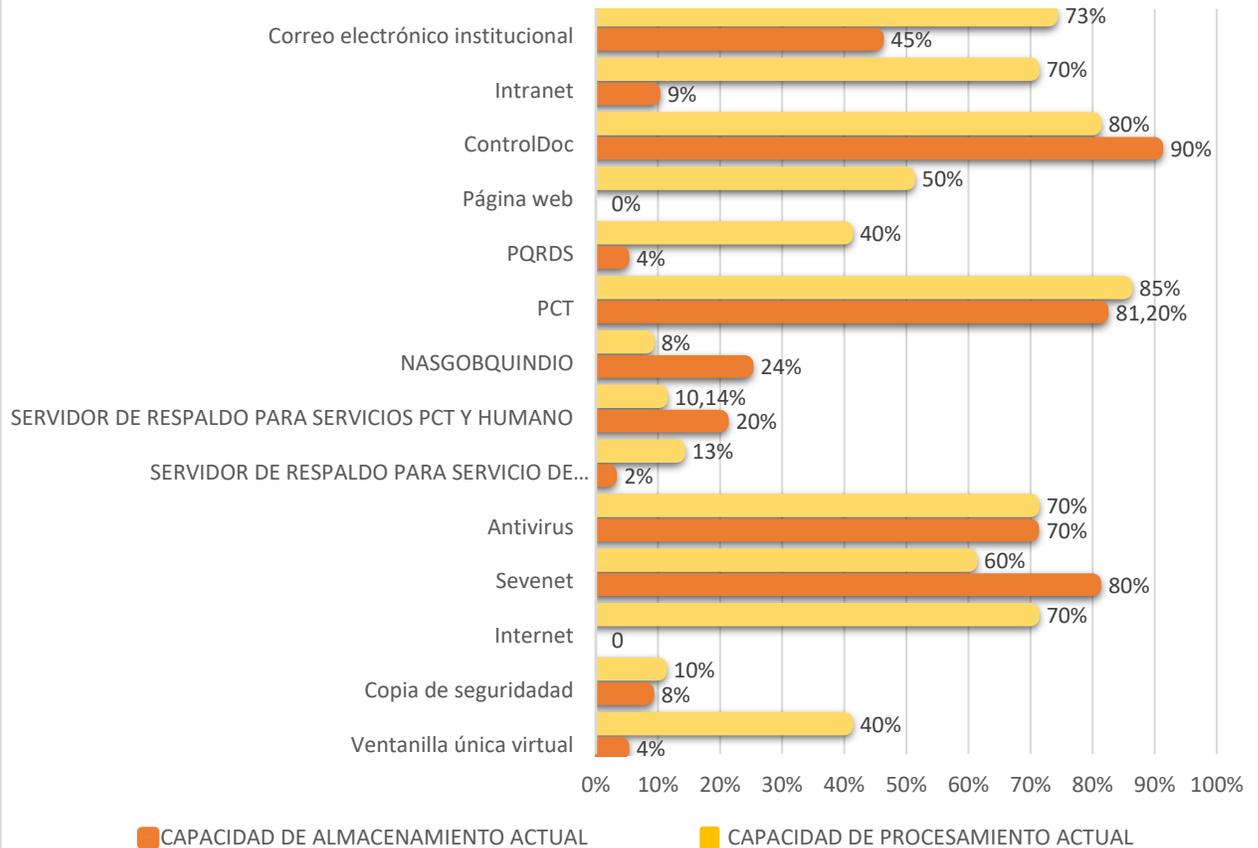


Ilustración 8 Capacidad de los Servicios de TI

Se consolidó en la Tabla 10 los aspectos asociados con las competencias internas de TI (equipos, personas, métodos, herramientas) y las oportunidades tecnológicas que proveen las nuevas tendencias obteniendo como resultado la Tabla 11

Tabla 11 Debilidades y Fortalezas de las Capacidades de TI

Capacidades como Fortaleza	Capacidades como Debilidad
Administración de Infraestructura	Oportunidad de Respuesta

	PLAN	Código: PL-TIC-01
	PLAN ESTRATÉGICO DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN - PETI	Versión: 02 Fecha: 28/01/2022
		Página 68 de 240

Seguridad Informática	Capacidad de Almacenamiento
Mesa de Ayuda	Infraestructura Tecnológica
Trabajo Remoto	Automatización de Procesos
NAS	Planeación Estratégica
Gestión de la Información	

Gobierno de TI

Modelo de Gobierno de TI

Conformación Del Gobierno TI

La gobernación del Quindío actualizó su manual de funciones en el año 2019, bajo el decreto 74 del 21 de junio de 2019, además modificó su estructura organizacional dando vida así a la secretaría de tecnologías de la información y comunicaciones.

Estructura Organizacional TI

De acuerdo a lo anterior y teniendo en cuenta el manual de funciones de la entidad la estructura organizacional de la secretaría de tecnologías de la información y comunicaciones quedó establecida de la siguiente forma:

GOBIERNO DEL
QUINDÍO

	PLAN	Código: PL-TIC-01
	PLAN ESTRATÉGICO DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN - PETI	Versión: 02 Fecha: 28/01/2022
		Página 69 de 240

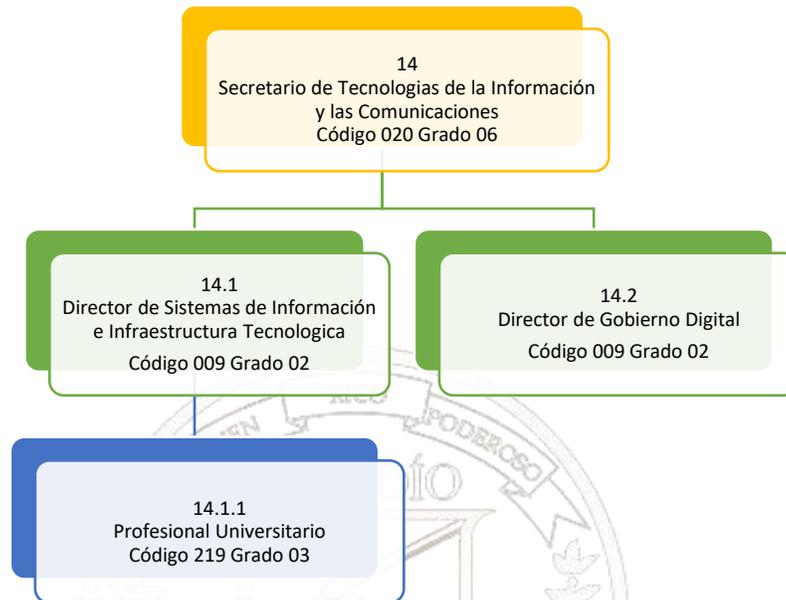


Ilustración 9 Organigrama Secretaria TIC

En la de Secretaría de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones se realizan actividades asociadas con la ejecución del proceso de Tecnología de la Información y las Comunicaciones mediante las dos direcciones y equipos de trabajo. Las funciones de cada uno de los empleos de la Planta de Personal están dadas en los Manuales Específicos de Funciones y Competencias Laborales de la Gobernación del Quindío Anexo 2, de acuerdo a los siguientes niveles.

	PLAN	Código: PL-TIC-01
	PLAN ESTRATÉGICO DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN - PETI	Versión: 02 Fecha: 28/01/2022
		Página 70 de 240



Ilustración 10 Modelo Jerárquico y Nivel de Formación Académica que conforman la Secretaría

Mapa De Procesos Gestión De Las Tecnologías De La Información Y Comunicaciones

GOBIERNO DEL
QUINDIO

	PLAN	Código: PL-TIC-01
	PLAN ESTRATÉGICO DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN - PETI	Versión: 02 Fecha: 28/01/2022
		Página 71 de 240



GOBIERNO DEL
QUINDIO

**PLAN****Código: PL-TIC-01****PLAN ESTRATÉGICO DE
TECNOLOGÍAS DE LA
INFORMACIÓN - PETI**Versión: 02
Fecha: 28/01/2022**Página 72 de 240**

TIPO DE PROCESO	ESTRATEGICO <u>X</u> MISIONALES _____ APOYO _____ EVALUACION _____
NOMBRE DEL PROCESO	Gestión de las tecnologías de la información y comunicaciones
RESPONSABLE DEL PROCESOS	Secretario de Tecnologías de la Información y comunicaciones
DEPENDENCIAS QUE INTEGRAN EL PROCESO	<ul style="list-style-type: none">• Dirección de sistemas de información e infraestructura tecnológica<ul style="list-style-type: none">• Dirección de Gobierno digital
OBJETIVO DEL PROCESO	Fortalecer el uso, la innovación y la apropiación de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones y la gestión de la información, con el fin de propiciar el cumplimiento de los objetivos de la institucionalidad gubernamental; promoviendo, aplicando y gestionando el ecosistema digital departamental, contribuyendo en el acercamiento permanente de la Administración Central Departamental con los ciudadanos mediante la implementación de la Política de Gobierno Digital.
ALCANCE	Adquirir, construir, actualizar, mantener y/o administrar los sistemas de información de la gobernación del Quindío y la infraestructura tecnológica sobre la que operan, así como brindar soporte técnico y solución a los requerimientos de los usuarios de las tecnologías de información. Por otra parte, y desde la dirección de gobierno digital, el alcance es brindar las herramientas necesarias para que los municipios del departamento del Quindío adopten la estrategia de gobierno digital, reconozcan el plan estratégico de tecnologías de la información desarrollado por la secretaría TIC de la gobernación y a través de crear sus propios planes, para que todas las entidades gubernamentales del departamento del Quindío tengan alineados sus objetivos TIC.

	PLAN	Código: PL-TIC-01
	PLAN ESTRATÉGICO DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN - PETI	Versión: 02 Fecha: 28/01/2022
		Página 73 de 240

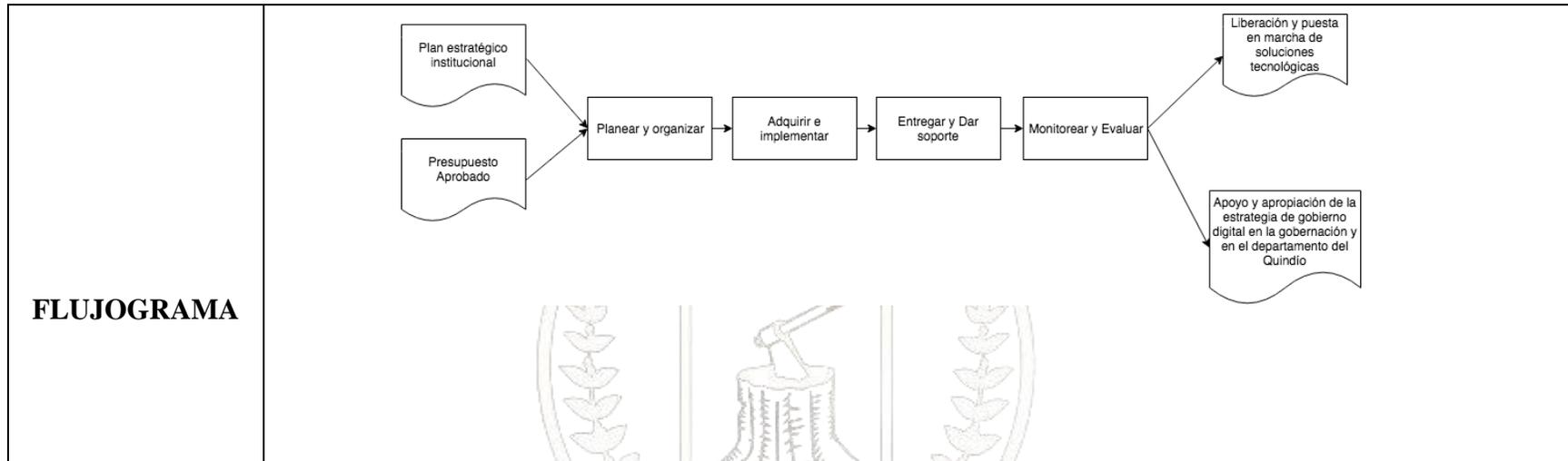


Tabla 12 Mapa de procesos de la secretaria TIC

El Mapa de procesos de la secretaria TIC se realizó basado en el ciclo PHVA para más información remitirse al Anexo 2

GOBIERNO DEL
QUINDÍO

	PLAN	Código: PL-TIC-01
	PLAN ESTRATÉGICO DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN - PETI	Versión: 02 Fecha: 28/01/2022
		Página 74 de 240

Metodología De Gestión De Proyectos

Las organizaciones se enfrentan al problema de cómo invertir sus recursos en las distintas alternativas de proyectos. La correcta evaluación y posterior selección de proyectos de desarrollo de software brinda ventajas competitivas a las organizaciones. La selección de proyectos en el campo de las tecnologías de la información presenta múltiples retos entre ellos la dificultad de evaluar los beneficios intangibles, las interdependencias existentes entre proyectos y las restricciones que imponen las organizaciones (Maikey Y. Leyva Vasquez, 2010).

Aunque en muchas ocasiones los proyectos TI que ejecuta la Secretaría TIC de la gobernación del Quindío, son proyectos que ya se encuentran preestablecidos por el plan de desarrollo del departamento o por el plan estratégico de sistemas de información (PETI) de la dirección, estos se deben realizar para cumplir las metas propuestas. En otros casos más puntuales la Secretaría TIC puede evaluar y tener en cuenta los siguientes criterios de selección de proyectos:

- Rentabilidad según TIR (lo más importante).
- Incremento de la participación de mercado (muy importante)
- Mejoras en la imagen empresarial (importante).
- Adquisición de nuevos conocimientos (poco importante)

Ahora bien, la anterior selección de proyectos aplica para organizaciones privadas, si tenemos en cuenta que la gobernación del Quindío es una organización gubernamental, los métodos de selección de proyectos deben ser otros:

Financieros: Aplica básicamente a los recursos financieros asignados los proyectos de inversión con los que cuenta la Secretaría TIC de la gobernación del Quindío.

Cientes (comunidad en general): Aplica para los proyectos que de alguna u otra forma benefician a la comunidad en general, proyectos TIC como puntos vive digital, tabletas para educar, alfabetización digital, etc.

	PLAN	Código: PL-TIC-01
	PLAN ESTRATÉGICO DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN - PETI	Versión: 02 Fecha: 28/01/2022
		Página 75 de 240

Procesos de negocio: Son proyectos destinados a mejorar los procesos de negocio de la entidad, dichos proyectos pretenden optimizar la productividad de los funcionarios de la entidad a través de las TIC

Aprendizaje y crecimiento: Son proyectos que aplican a la adquisición de nuevos conocimientos de los funcionarios de la Secretaría TIC de la entidad, básicamente pretenden mejorar las competencias y aplicar esos conocimientos a los proyectos y procesos que desarrolla la dirección.

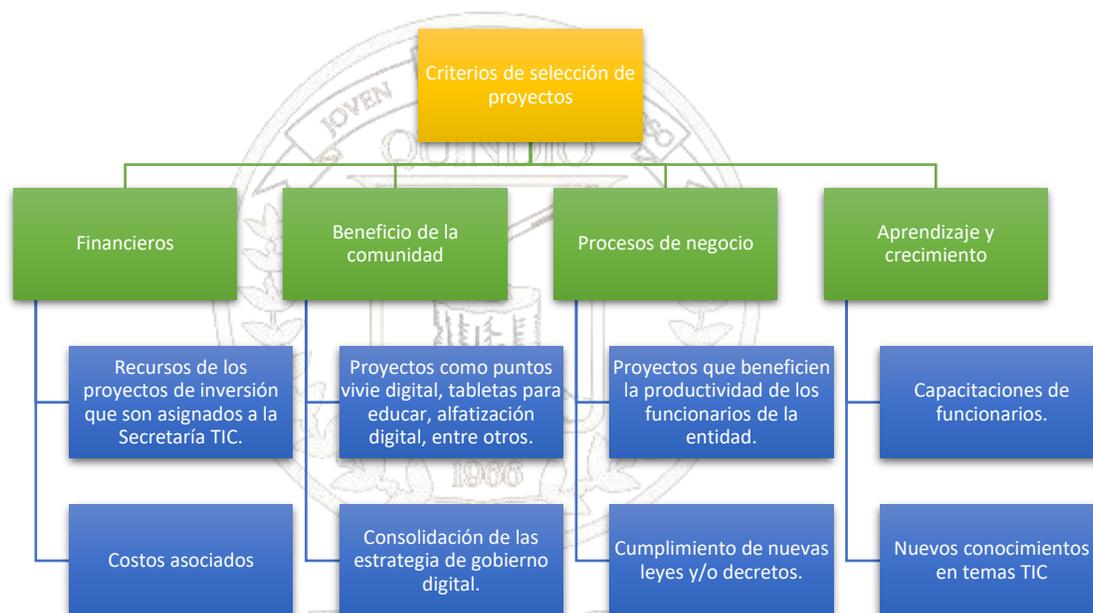


Ilustración 11 Criterios de selección de proyectos TI contemplados por TI

La Gobernación del Quindío ha tiene implementado una metodología PMBOK® Guide2 la cual ofrece una serie de directrices que orientan la gestión y dirección de proyectos, válidas para la gran mayoría de proyectos. A continuación, se relacionan los 47 procesos con sus respectivas entradas y salidas, distribuidas en las diferentes áreas de conocimiento.

² La metodología del Instituto de Administración de Proyectos (Project Management Institute, PMI), se basa en el Cuerpo de Conocimientos en Administración de Proyectos (Project Management Body of Knowledge, PMBoK), que integra los lineamientos y políticas para gerenciar proyectos, además de establecer la forma como las habilidades gerenciales (administrativas), deben emplearse para alcanzar los objetivos implícitos en todo proyecto.



PLAN

Código: PL-TIC-01

**PLAN ESTRATÉGICO DE
TECNOLOGÍAS DE LA
INFORMACIÓN - PETI**

Versión: 02
Fecha: 28/01/2022

Página 76 de 240

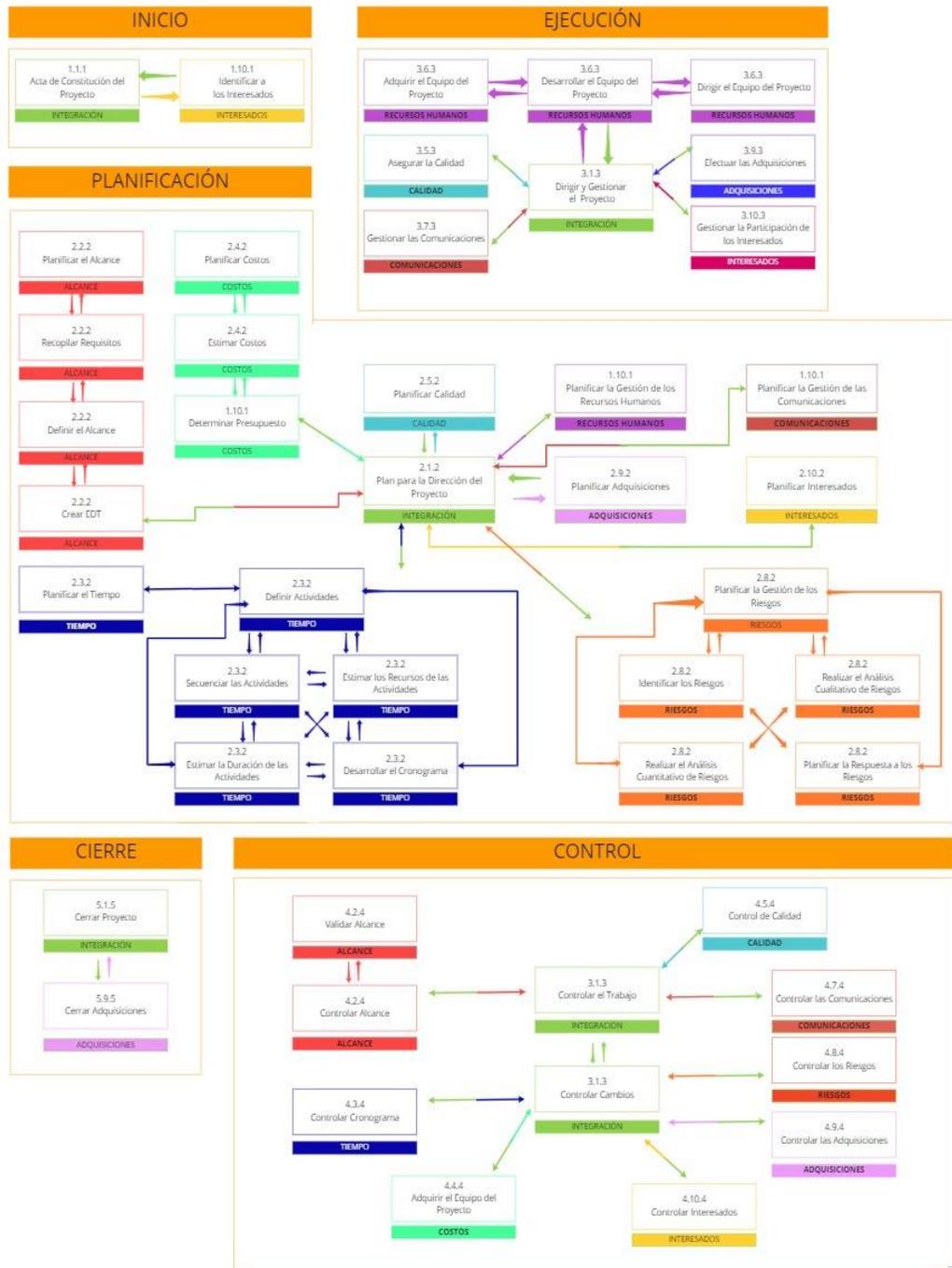


Ilustración 12 Mapa Metodología PMI adaptada al sector publico

	PLAN	Código: PL-TIC-01
	PLAN ESTRATÉGICO DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN - PETI	Versión: 02 Fecha: 28/01/2022
		Página 77 de 240

La descripción completa de la metodología se encuentra en el Anexo 3

Gestión de Información

La Gobernación del Quindío en materia de gestión de información, realiza una descripción del estado de la arquitectura de información, enfocado en los tres aspectos definidos para este dominio que son: Gobierno de Información, Calidad de la información y Análisis y aprovechamiento de los Componentes de Información de los instrumentos. En la Ilustración 9 y Tabla 14 se observa a grandes rasgos la información y/o los planes que hasta la fecha se encuentran formulados y aprobados.

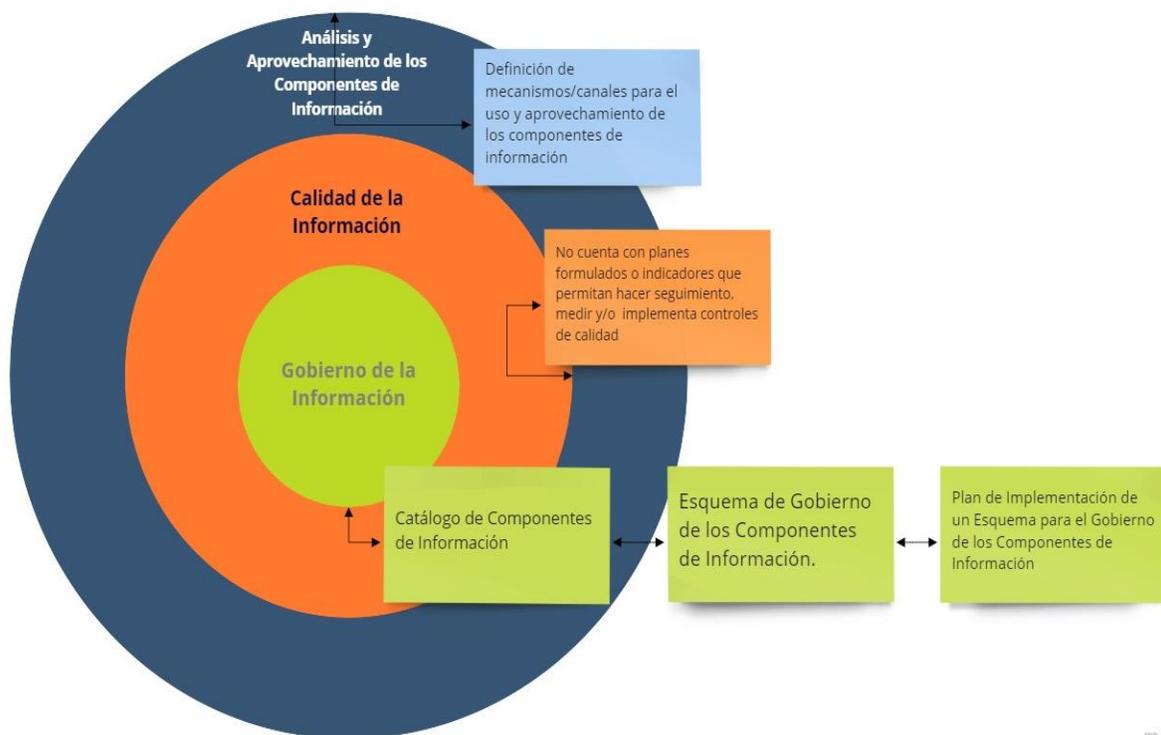


Ilustración 13 Información o Planes formulados por Aspecto

	PLAN	Código: PL-TIC-01
	PLAN ESTRATÉGICO DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN - PETI	Versión: 02 Fecha: 28/01/2022
		Página 78 de 240

Tabla 13 Planes formulados y/o formulados

DOMINIO	ASPECTO A MEDIR	CATEGORÍA	PLANES, POLÍTICA Y/O DOCUMENTO
Gestión de la Información	Gobierno de Información	Catálogo de la información	Políticas De Tratamiento De Datos Personales
			Clasificación de la Información
			Ciclo de vida y Gestión De Control De Activos de información
		Catálogo de los Servicios de la Información	Catálogo de los Servicios de TI
		Catálogo de Flujos de la Información	Caracterización de Procesos
		Arquitectura de Servicios de Información	Arquitectura de Servicios de Información
		Plan de Datos Abiertos	Plan de Datos Abiertos
		Calidad de la Información	No se tiene planes o documentos formulados.
	Análisis y Aprovechamiento de los Componentes de Información	Arquitectura de Servicios de Información	Arquitectura de Servicios de Información (Definición de roles y canales)

Del dominio de Gestión de la Información implementado en la administración Departamental que aún no se cuenta con una ruta establecida para medir y evaluar la calidad de la información, para el aspecto de Gobierno de la Información es importante complementar y actualizar los planes ya formulados, también es importante mencionar que cada Secretaría maneja un flujo de datos y almacenamiento de información de manera independiente. No se tiene una base de datos común donde pueda converger la información. Esto hace que el cruce de información entre secretarías sea deficiente, y que en algunos de los procesos que éstas realizan haya duplicidad en los datos. Los procesos ofrecidos por la gobernación del Quindío se trabajan de manera individual en cada secretaría, teniendo su almacenamiento de manera separada. La información funcional y técnica de

	PLAN	Código: PL-TIC-01
	PLAN ESTRATÉGICO DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN - PETI	Versión: 02 Fecha: 28/01/2022
		Página 79 de 240

Los sistemas de información no se encuentra centralizada lo que dificulta la gobernabilidad sobre los sistemas de información.

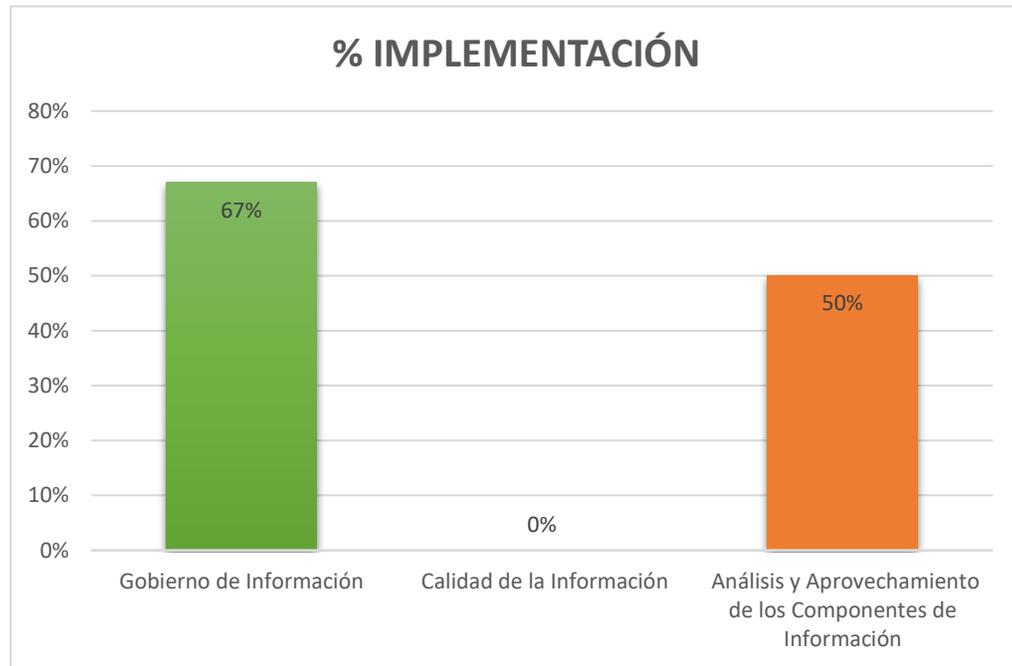


Ilustración 14 Porcentaje de Implementación del Dominio de Gestión de la Información

Sistemas de Información

La situación actual de los sistemas de información en La Gobernación del Quindío se evidencia desde los diferentes hallazgos recolectados desde el enfoque de trámites y servicios y los sistemas de información definidos para los procesos de la entidad y las secretarías, dando como resultado lo siguiente:

- El 54 % de los tramites registrados en el SUIT se encuentra virtualizados, 40% se pueden Virtualizar y el 6% no se puede debido a requerimientos como estampilla la cual hasta el momento no se puede comprar u obtener de manera virtual.



PLAN

Código: PL-TIC-01

PLAN ESTRATÉGICO DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN - PETI

Versión: 02
Fecha: 28/01/2022

Página 80 de 240

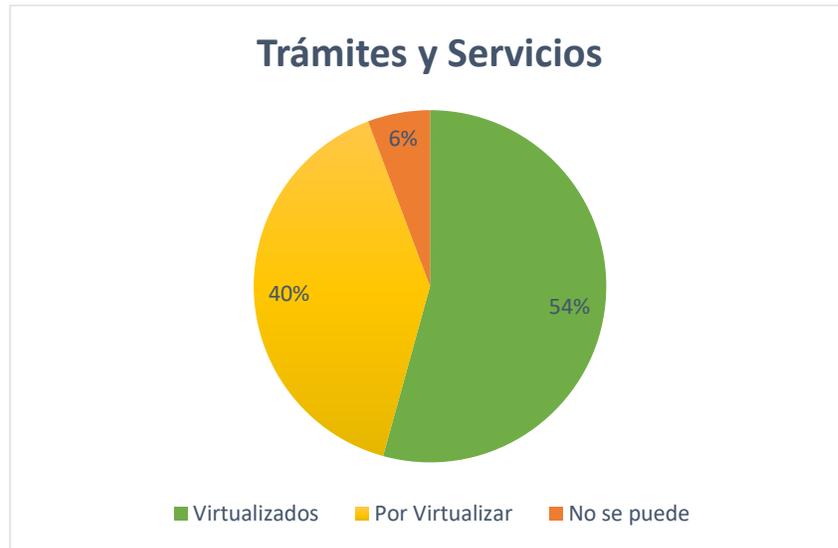


Ilustración 15 Porcentaje de Trámites y Servicios Virtualizados,

- La Secretaria de Educación cuenta con el mayor número de trámites virtualizados, así mismo es una de las secretarías con el mayor porcentaje de tramites pendiente de virtualización.

GOBIERNO DEL
QUINDÍO

	PLAN	Código: PL-TIC-01
	PLAN ESTRATÉGICO DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN - PETI	Versión: 02 Fecha: 28/01/2022
		Página 81 de 240

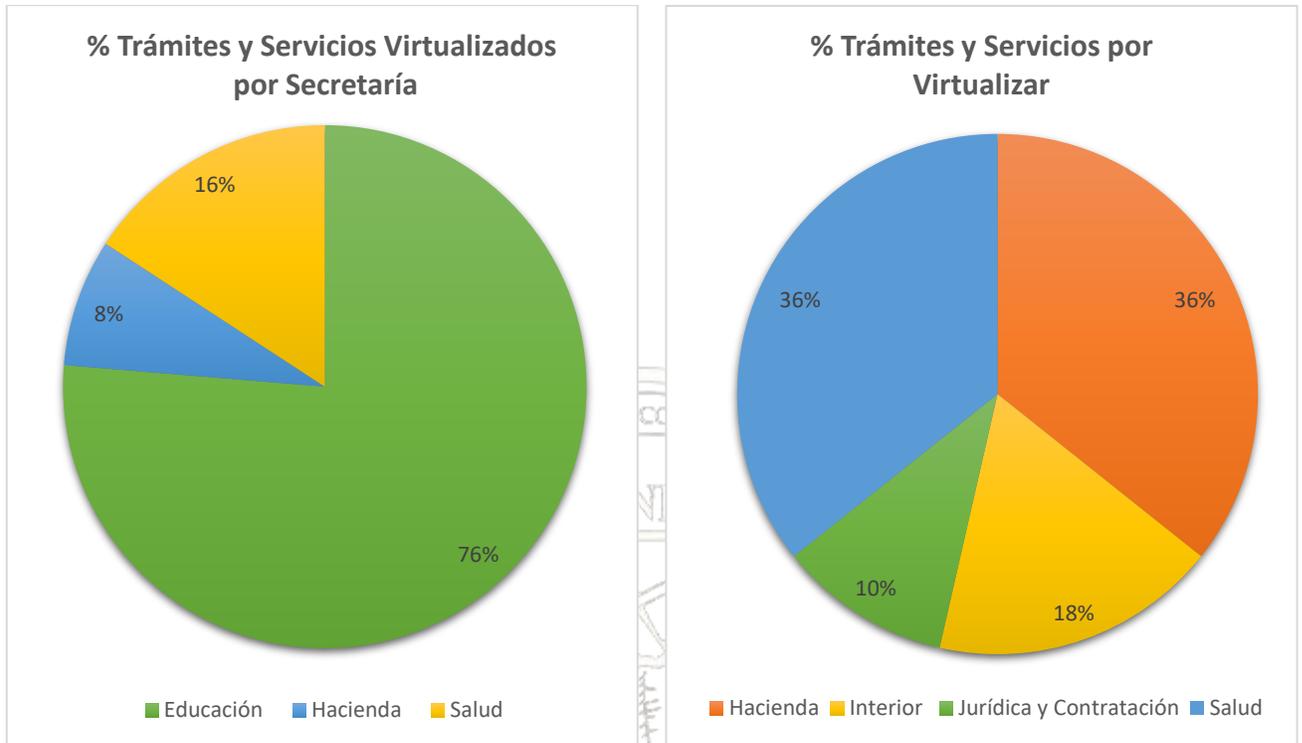


Ilustración 16 Porcentaje de Trámites Virtualizados y por Virtualizar por Secretaría

- La Secretaría de Salud y Educación cuentan con los trámites con mayor tiempo de respuesta.

GOBIERNO DEL
QUINDÍO



PLAN

Código: PL-TIC-01

**PLAN ESTRATÉGICO DE
TECNOLOGÍAS DE LA
INFORMACIÓN - PETI**

Versión: 02
Fecha: 28/01/2022

Página 82 de 240

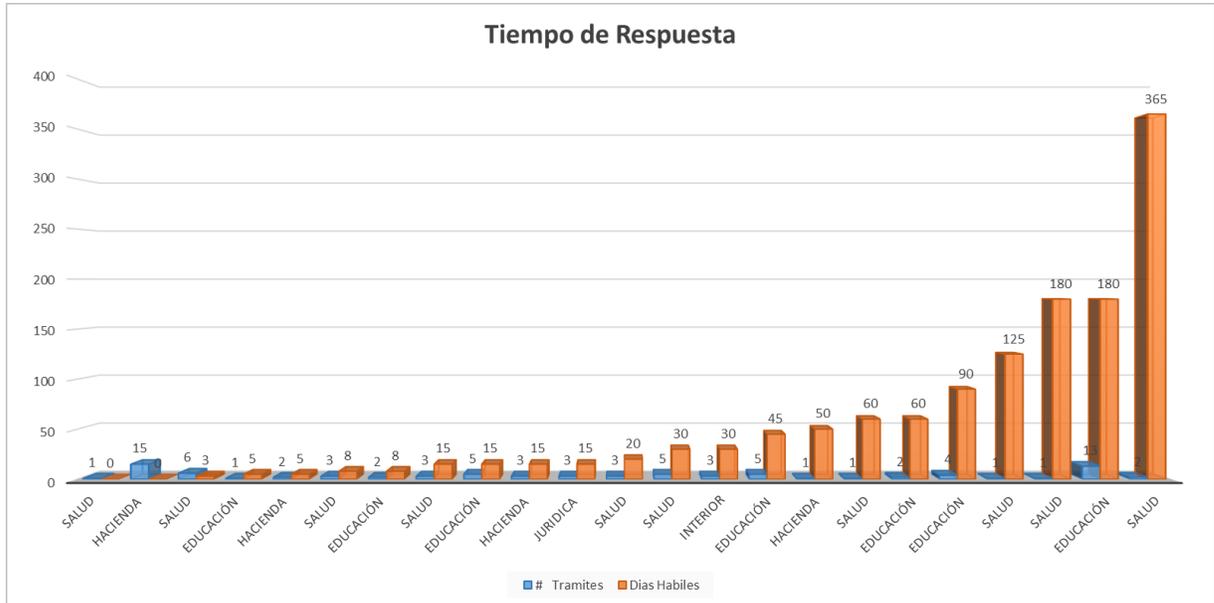


Ilustración 17 Tiempo de Respuesta por secretaria

- Tres secretarías cuentan con trámites con algún tipo de costo.

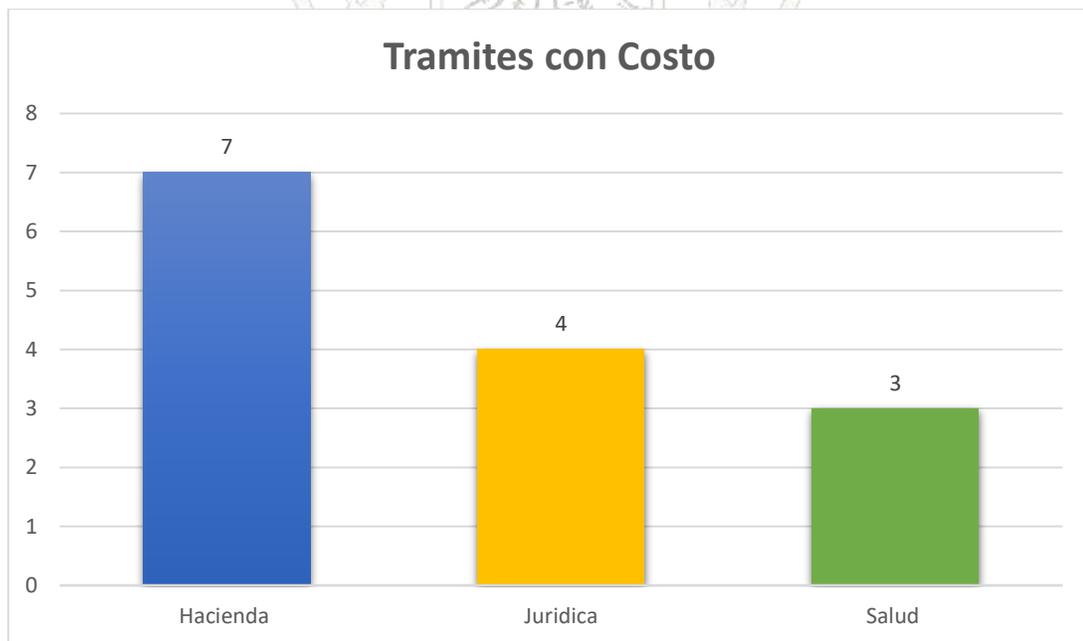


Ilustración 18 Numero de Trámites con Costo por secretaria

	PLAN	Código: PL-TIC-01
	PLAN ESTRATÉGICO DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN - PETI	Versión: 02 Fecha: 28/01/2022
		Página 83 de 240

- El 57 % de las secretarías que hacen parte de la Administración Departamental no cuentan con ningún trámite registrado en el SUIT.



Ilustración 19 Porcentaje de secretarías con Tramites Virtualizados

- Respecto a los Aplicativos y los Servicios y Tramites de TI que conforma el Sistema de Información de la Gobernación del Quindío, se evidencia que existe un 84,87% respecto a los cuatros procesos que están establecidos para la Entidad Tabla 15, Grafica 11

GOBIERNO DEL
QUINDÍO

	PLAN	Código: PL-TIC-01
	PLAN ESTRATÉGICO DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN - PETI	Versión: 02 Fecha: 28/01/2022
		Página 84 de 240

Tabla 14 Porcentaje de Alineación de los Trámites con los procesos

Procesos de la Entidad	Correo electrónico institucional	Intranet	Página web	PQRDS	PCT	Antivirus	Correspondencia Sevenet	Internet	CONTROL DOC	Mesa de ayuda	Copias de seguridad	Ventanilla única virtual	APP's	Plataforma Logística de Turismo	Sistemas Web complementarios	SI para la gestión de indicadores para la población de Afrodescendiente	Regalías Innovación Social	ESET (antivirus)	Plataforma Logística de Turismo	Sistemas Web complementarios	Alineación %
Procesos Estratégicos	P	P	P	P	P	P	P	P	P	P	P	P	P	S	S	S	S	P	S	S	26,05
Procesos Misionales	P	P	P	P	P	S	P	P	P	S	P	P	P	P	P	P	S	P	P	P	28,03
Procesos de soporte o apoyo	P	P	P	P	P	S	P	P	P	S	P	P	P	S	P	S	P	P	S	P	26,71
Procesos de Evaluación y Control	P	P	P	P	P	S	P	P	P	S	P	P	S	S	S	S	S	P	S	S	24,08

GOBIERNO DEL
QUINDÍO

	PLAN	Código: PL-TIC-01
	PLAN ESTRATÉGICO DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN - PETI	Versión: 02 Fecha: 28/01/2022
		Página 85 de 240



Ilustración 20 Porcentaje de Alineación de los Trámites con los procesos

Infraestructura

La situación actual del dominio de infraestructura en la Gobernación del Quindío se evidencia desde los diferentes hallazgos recolectados en cuanto a servidores, topología de red y equipos obteniendo el siguiente resultado:

Servidores

La Gobernación del Quindío cuenta con 11 Servidores físicos de los cuales se evidencia lo siguiente:

- 64% de los servidores soportan IPv6

GOBIERNO DEL
QUINDÍO

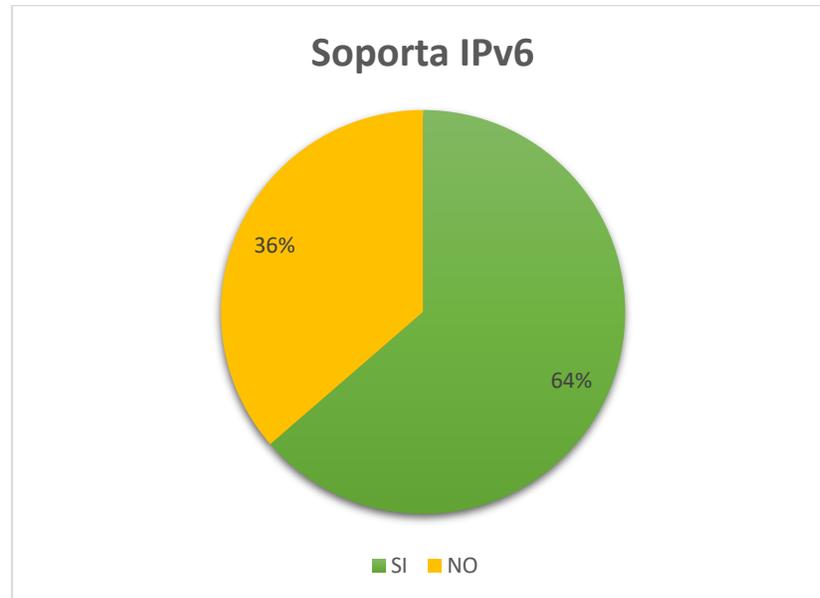


Ilustración 21 Porcentaje de Servidores que soportan IPv6

- La gobernación del Quindío también cuenta con servicios tercerizados los cuales le permite contar con servidores en la nube, los cuales tiene alojados 11 aplicativos.

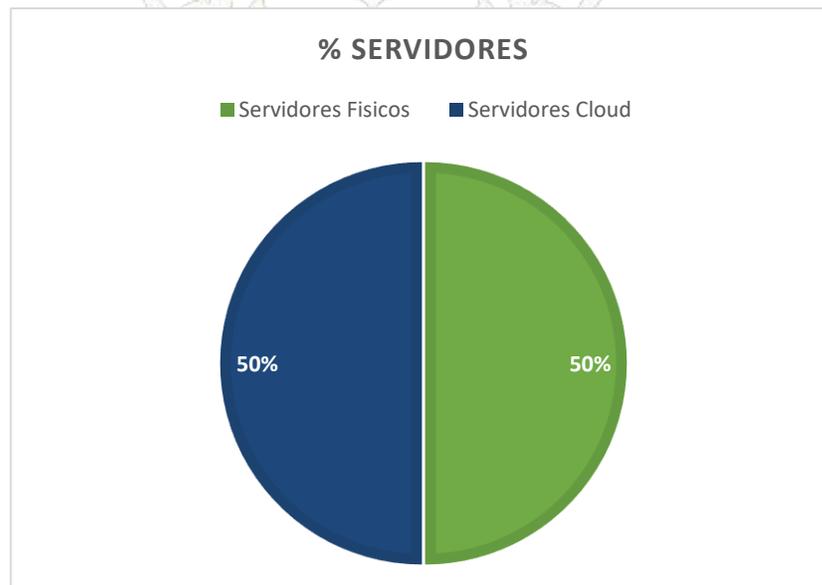


Ilustración 22 Porcentaje de Servidores Físicos y Virtuales

	PLAN	Código: PL-TIC-01
	PLAN ESTRATÉGICO DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN - PETI	Versión: 02 Fecha: 28/01/2022
		Página 87 de 240

Con base a lo anterior se evidencia que la infraestructura referente a los servidores físicos que posee la Gobernación del Quindío corre el riesgo de obsolescencia tecnología además de que no cuentan con servidores de respaldo, ocasionando retrasos en los servicios (tiempo que dure en montar la copia de seguridad). Caso contrario con los servidores que se encuentran en la nube ya que al estar tercerizados este servicio el proveedor es responsable de la continuidad del servicio.

Topología de red

La arquitectura de red de la Gobernación del Quindío tiene una configuración de red tipo estrella, la cual administrada por un switch Core, el servicio de internet es suministrado por TIGO, con un total de 500 Megas dedicados para todo el edificio y 150 Megas para el centro Metropolitano. De la topología de red se evidencio lo siguiente:

- El 45% de los elementos de Red soportan IPV6. Es importante mencionar que hasta la fecha no se ha realizado compra de switches o routers con el fin de actualizar estos dispositivos.

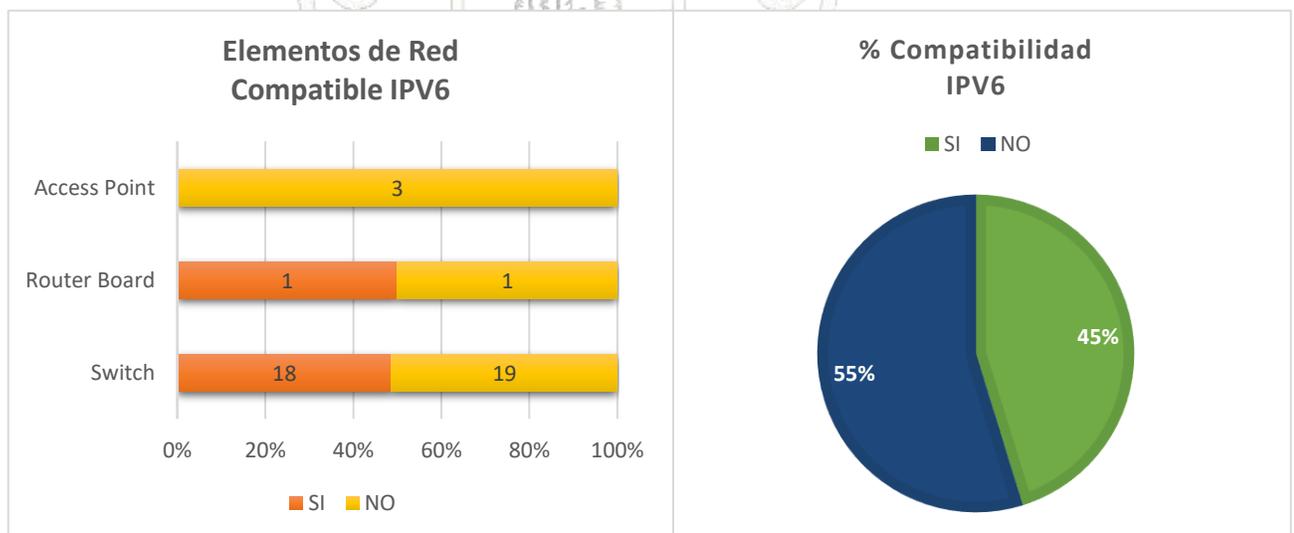


Ilustración 23 Dispositivos Activos de Red compatibles con IPV6

- La cobertura por puntos de red en el edificio tiene un 70% de cobertura, debido a fallas en los puertos de los switches o por la misma topología del edificio que no permite llegar por cable a determinado puesto de trabajo. La conexión por Red inalámbrica es para computadores personales de los funcionarios o para los visitantes.

	PLAN	Código: PL-TIC-01
	PLAN ESTRATÉGICO DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN - PETI	Versión: 02 Fecha: 28/01/2022
		Página 88 de 240

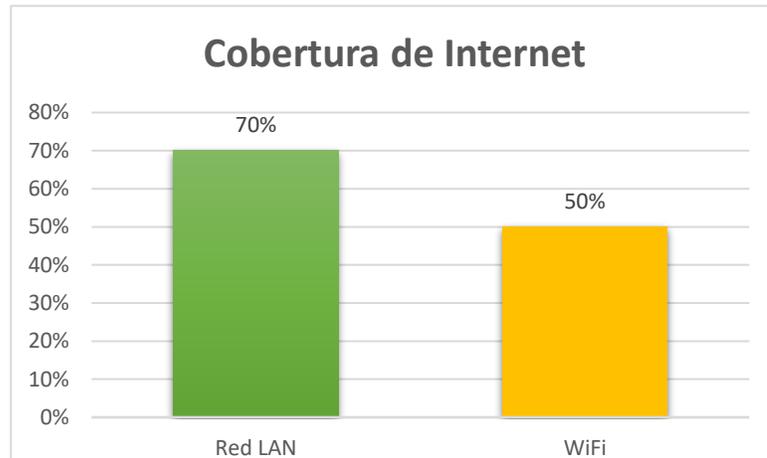


Ilustración 24 Porcentaje de Cobertura de Internet en el Edificio

- Durante la fase de diagnóstico se puede concluir, como se observa en la Tabla 10, que la infraestructura tecnológica y sistemas de la entidad tiene tan solo un 52% de compatibilidad con el protocolo IPv6, por lo tanto, para garantizar el soporte total del protocolo en todos los equipos, sistemas, servicios y aplicativos, depende en gran medida de inversión en nueva infraestructura y renovación tecnológica necesaria para garantizar la coexistencia en doble pila (IPv4/IPv6).

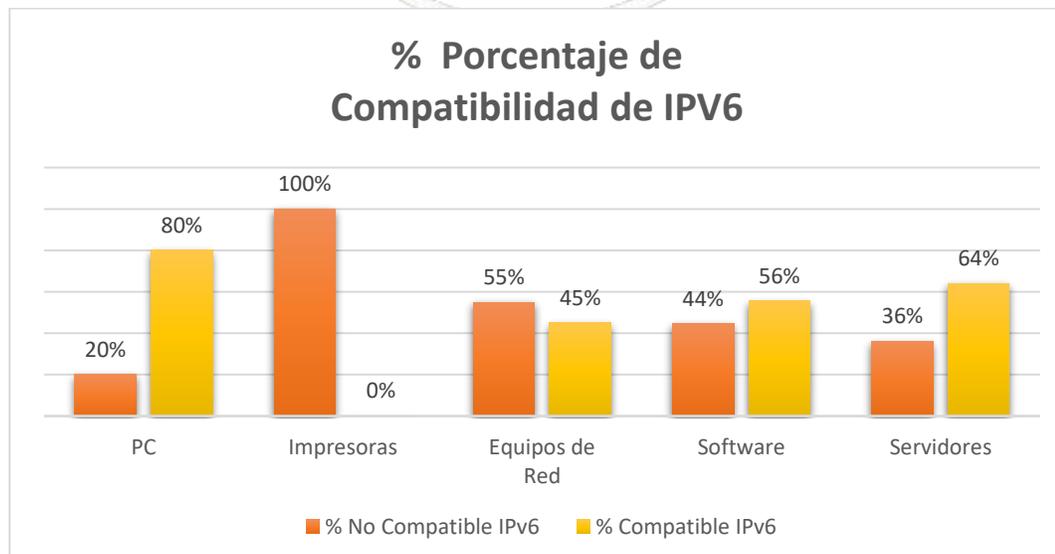


Ilustración 25centaje de Compatibilidad de la Infraestructura de TI con IPV6

	PLAN	Código: PL-TIC-01
	PLAN ESTRATÉGICO DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN - PETI	Versión: 02 Fecha: 28/01/2022
		Página 89 de 240

- Del Sistema Operativo de los equipos de Cómputo de la Gobernación del Quindío se concluye que el 24% de estos equipos ya no tienen soporte y son obsoletos, el 64 % es un sistema operativo con más de 12 años donde Microsoft ya emitió el comunicado que hasta enero de 2023 se conseguirá actualizaciones y soporte para estos equipos, significando nuevamente obsolescencia.

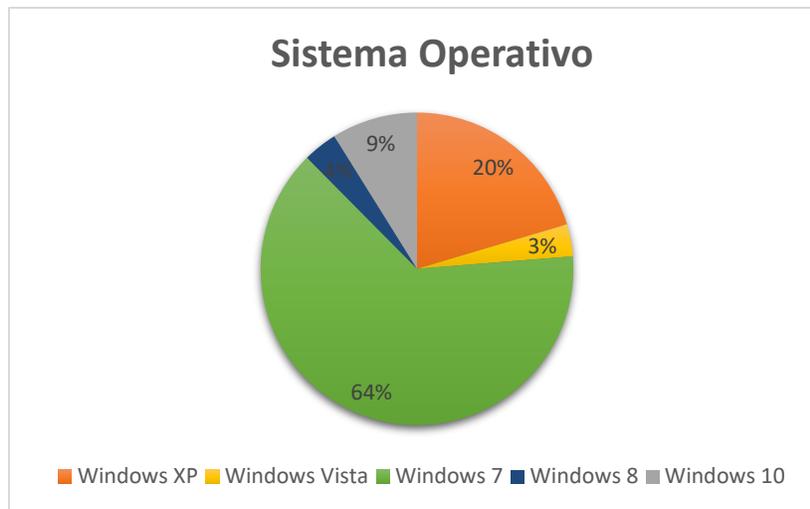


Ilustración 26 Sistema Operativo Instalado en los equipos de la Administración

En conclusión, el 80% de las necesidades en infraestructura están relacionados con la renovación de componentes de la plataforma tecnológica, mejoramiento y ampliación de las conexiones de redes internas y externas, ampliación de la capacidad de acceso a internet gratuito, renovación del Data Center, gestión de la continuidad de plataformas de las secretarías, implementación de plataformas en la nube, e implementación de infraestructura. Se evidencia que el 70% de las necesidades sobre infraestructura tecnológica están orientadas a la implementación del protocolo IPV6 desde su diseño hasta su puesta en funcionamiento y que permitan mejorar los procesos realizados por las secretarías.

Seguridad

La estrategia de Gobierno en Línea, liderada por el Ministerio TIC, tiene como objetivo, garantizar el máximo aprovechamiento de las tecnologías de la información y las comunicaciones, con el fin de contribuir con la construcción de un Estado más participativo, más eficiente y más transparente gracias a las TIC (Ministerio de tecnologías de la información y comunicaciones, 2017).

	PLAN	Código: PL-TIC-01
	PLAN ESTRATÉGICO DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN - PETI	Versión: 02 Fecha: 28/01/2022
		Página 90 de 240

Es por lo anterior que a través del decreto 1078 de 2015, “por medio del cual se expide el decreto único reglamentario del sector de tecnologías de información y las comunicaciones”, en el TITULO 9, POLÍTICAS Y LINEAMIENTOS DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN, CAPITULO 1, Estrategia de Gobierno en Línea - GEL, en la SECCIÓN 2, COMPONENTES, INSTRUMENTOS Y RESPONSABLES, se define el componente de seguridad y privacidad de la información, como parte integral de la estrategia GEL, y es de obligatorio cumplimiento para las entidades del estado como lo establece en la sección 3, MEDICIÓN, MONITOREO Y PLAZOS (Ministerio de tecnologías de la información y comunicaciones, 2015).

Teniendo en cuenta el decreto anterior la gobernación del Quindío, identifica la información como un componente indispensable en la conducción y consecución de los objetivos definidos por la estrategia de la entidad, razón por la cual es necesario que la gobernación establezca un marco en el cual se asegure que la información es protegida de una manera adecuada independientemente de la forma en la que ésta sea manejada, procesada, transportada o almacenada.

La protección y seguridad de los activos de información, parte del concepto fundamental de seguridad de la información la cual se desarrolla mediante el principio rector de la gestión de riesgo, y comprende el conjunto de medidas, procedimientos y controles establecidos para el correcto manejo, gestión y control de la información, así como para garantizar sus propiedades fundamentales; la preservación de la confidencialidad, integridad, disponibilidad, accesibilidad de la información que se complementan con otras propiedades como autenticidad, responsabilidad, no repudio, trazabilidad y fiabilidad.

Conscientes de que la seguridad informática se fundamenta en la existencia de un conjunto de políticas que brinden instrucciones claras y sean el soporte tecnológico y legal de la Alta Dirección, y con el objetivo que estas sean una herramienta para la definición de los estándares y procesos internos de la gobernación del Quindío, la Dirección Tic, debe asegurar que la información disponible cumpla con los criterios de Confidencialidad, Integridad, Disponibilidad, Accesibilidad, Autenticidad, No Repudio, entre otros, mediante el resguardo de datos, la protección frente a accesos no autorizados, el control de acceso a otros sitios web y la adecuada utilización del correo electrónico

*Documento controlado por el Sistema de Gestión
Prohibida su reproducción total o parcial*

Esta versión es vigente si se consulta en la Intranet de la Gobernación del Quindío

	PLAN	Código: PL-TIC-01
	PLAN ESTRATÉGICO DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN - PETI	Versión: 02 Fecha: 28/01/2022
		Página 91 de 240

de la Entidad. Así mismo, proporcionar hardware, software y equipos de comunicaciones en condiciones de seguridad y calidad; realizar revisiones periódicas de seguridad; y garantizar la propiedad de la Información y la buena manipulación de programas de software aplicativo.

Las políticas incluidas en ese manual se constituyen como parte fundamental del sistema de gestión de seguridad de la información de la gobernación del Quindío y se convierten en la base para la implantación de los controles, procedimientos y estándares definidos.

A continuación, mediante el instrumento de evaluación de MSPI Modelo de Seguridad y Privacidad de la Información y la Matriz de Riesgos de Seguridad Digital se describe el estado actual de la Gobernación del Quindío:

Evaluación de MSPI

Tabla 15 Evaluación de efectividad de controles

No.	Evaluación de Efectividad de controles			Evaluación de efectividad de control
	DOMINIO	Calificación Actual	Calificación Objetivo	
A.5	Políticas De Seguridad De La Información	100	100	OPTIMIZADO
A.6	Organización De La Seguridad De La Información	81	100	OPTIMIZADO
A.7	Seguridad De Los Recursos Humanos	84	100	OPTIMIZADO
A.8	Gestión De Activos	77	100	GESTIONADO
A.9	Control De Acceso	77	100	GESTIONADO
A.10	Criptografía	40	100	REPETIBLE
A.11	Seguridad Física Y Del Entorno	66	100	GESTIONADO
A.12	Seguridad De Las Operaciones	71	100	GESTIONADO
A.13	Seguridad De Las Comunicaciones	53	100	EFFECTIVO
A.14	Adquisición, Desarrollo Y Mantenimiento De Sistemas	43	100	EFFECTIVO

	PLAN	Código: PL-TIC-01
	PLAN ESTRATÉGICO DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN - PETI	Versión: 02 Fecha: 28/01/2022
		Página 92 de 240

A.15	Relaciones Con Los Proveedores	50	100	EFFECTIVO
A.16	Gestión De Incidentes De Seguridad De La Información	66	100	GESTIONADO
A.17	Aspectos De Seguridad De La Información De La Gestión De La Continuidad Del Negocio	70	100	GESTIONADO
A.18	Cumplimiento	78,5	100	GESTIONADO
PROMEDIO EVALUACIÓN DE CONTROLES		68	100	GESTIONADO

El resultado de la evaluación se presenta en el siguiente esquema grafico que facilita la comunicación de los resultados a nivel estratégico, de manera que se viabilicen los recursos requeridos para mejorar en el dominio que se requiera.



Ilustración 27 Ilustración 27 Brechas de Seguridad

Matriz de Riesgos de Seguridad Digital

Impacto \ Probabilidad	1	2	3	4	5
	Insignificante	Menor	Moderado	Mayor	Catastrófico
5 Casi cierto	0 ALTO	0 ALTO	0 EXTREMO	0 EXTREMO	0 EXTREMO
4 Probable	0 MODERADO	0 ALTO	0 ALTO	0 EXTREMO	0 EXTREMO
3 Posible	0 BAJO	3 MODERADO	0 ALTO	0 EXTREMO	0 EXTREMO
2 Poco Probable	1 BAJO	6 BAJO	9 MODERADO	0 ALTO	0 EXTREMO
1 Raro	2 BAJO	2 BAJO	0 MODERADO	0 ALTO	0 ALTO
TOTAL	BAJO 11	MODERADO 12	ALTO 0	EXTREMO 0	

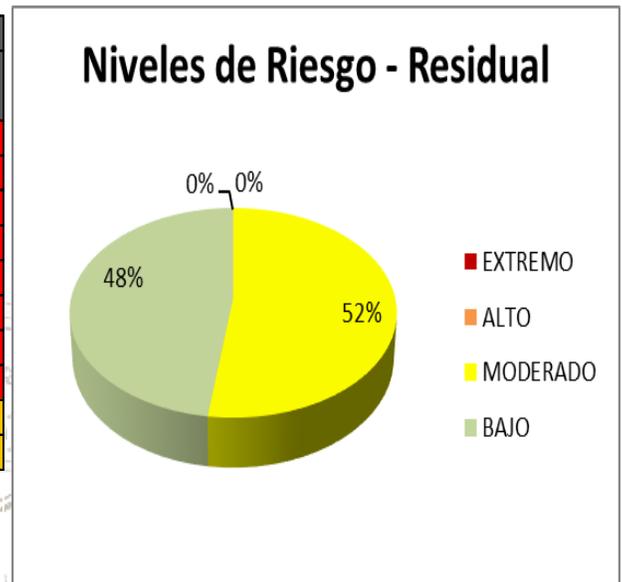


Ilustración 28 Matriz de Riesgos

La matriz de riesgos es una confrontación analítica de los posibles riesgos a los que se encuentra sometida el área tecnológica, este análisis nos permitió evaluar la probabilidad de ocurrencia de los distintos riesgos para diseñar los controles preventivos y correctivos, los que se considera más críticos y causan más impacto para la gobernación del Quindío, archivo de Excel matriz de riesgos Anexo 4

Diagnostico

Tabla 16 Criterios de Evaluación

Dominios	Aspecto	Indicador	Evaluación	Total
Estrategia TI	Planeación Estrategia de TI	PR01	70%	63%
		PR02	83%	
	Seguimiento	PR03	20%	
	Cumplimiento de la implementación de la Estrategia de TI	PR04	30%	
	Arquitectura Empresarial	PR05	100%	
	Documentación de la Arquitectura Empresarial	PR06	100%	

	PLAN	Código: PL-TIC-01
	PLAN ESTRATÉGICO DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN - PETI	Versión: 02 Fecha: 28/01/2022
		Página 94 de 240

	Servicios de TI	PR07	50%	
Gobierno TI	Esquema de gobierno de TI	PR08	100%	44%
	Inversiones/ Compras de TI	PR09	0%	
	Gestión de proyectos	PR10	75%	
	Operación de TI	PR11	0%	
Información	Gobierno de Información	PR12	67%	39%
	Calidad de la información	PR13	0%	
	Análisis y aprovechamiento de los Componentes de Información	PR14	50%	
Sistemas de Información	Planeación y gestión de los Sistemas de Información	PR15	0%	25%
	Soporte de los sistemas de información	PR16	75%	
	Ciclo de vida	PR17	0%	
Infraestructura	Soporte a los servicios de TI	PR18	67%	80%
	Operación de servicios tecnológicos	PR19	100%	
	Calidad de servicios tecnológicos	PR20	100%	
	Avance en la adopción de IPV6	PR21	60%	
		PR22	45%	
Uso y apropiación de TI	Estrategia de uso y apropiación de T	PR23	0%	0%

	PLAN	Código: PL-TIC-01
	PLAN ESTRATÉGICO DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN - PETI	Versión: 02 Fecha: 28/01/2022
		Página 95 de 240

SITUACIÓN OBJETIVO

En la fase 3 del plan estratégico de tecnologías de la información PETI se toma como insumo el análisis arrojado por la situación actual de la entidad, en la que se expusieron las capacidades institucionales que en materia tecnológica y transformación digital en la institución y en el departamento del Quindío se cuentan hasta el momento, además de Formatos aplicados de la metodología - Guía construcción del PETI - Gobierno Digital - v2.0.pdf. En ese sentido, la secretaría TIC de la gobernación del Quindío, en la fase 3 del PETI, plantea estrategias que responden a las necesidades descubiertas en la institución y en el departamento y que por su magnitud y complejidad irán desarrollándose en el periodo de vigencia del PETI 2022-2024 a través de los planes anuales y de los mismos proyectos propuestos en el plan de desarrollo departamental “Tú y Yo somos Quindío”.

Los planes se deberán formular por parte de la secretaría TIC como líder natural de los mismos, sin embargo, estos deberán tener en cuenta las necesidades que tienen los diferentes sectores económicos del departamento; Por ello se hace necesario realizar un trabajo conjunto entre las diferentes dependencias de la gobernación del Quindío, con el fin de impactar de una mejor manera el desarrollo competitivo de la región. Esto teniendo en cuenta que el sector de las tecnologías de la información TIC, es un elemento transversal hacia todos los sectores relevantes de la sociedad.

Estrategia de TI

La Secretaría TIC implementa actividades que fomentan el uso y apropiación de herramientas tecnológicas en los ciudadanos por medio del desarrollo de proyectos tecnológicos los cuales les permiten estar actualizados en materia de TI y ser parte de la transformación digital del departamento del Quindío y su avance tecnológico.

La puesta en marcha de esta estrategia permite el desarrollo de una planificación tecnológica acorde con los objetivos estratégicos y metas de la Gobernación del Quindío.

Misión de TI

Impulsar el uso del ecosistema digital departamental, generando espacios de acercamiento asertivos entre la administración departamental y el ciudadano, implementando estrategias para el acompañamiento asertivo a las entidades públicas el departamento del Quindío en temáticas de

*Documento controlado por el Sistema de Gestión
Prohibida su reproducción total o parcial*

Esta versión es vigente si se consulta en la Intranet de la Gobernación del Quindío

	PLAN	Código: PL-TIC-01
	PLAN ESTRATÉGICO DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN - PETI	Versión: 02 Fecha: 28/01/2022
		Página 96 de 240

tecnología y gobierno digital, contribuyendo así a la transformación digital del Departamento del Quindío.

Visión de TI

En el año 2027, el Departamento del Quindío será líder regional en la transformación digital impulsando acciones para el uso y apropiación de tecnología con impacto económico, social y para el Gobierno, promoviendo la adopción de una cultura TIC en los ciudadanos.

Objetivos Estratégicos de TI

Tomando como base las metas establecidas en el Plan de Desarrollo departamental, las rupturas estratégicas y los dominios de marco de referencia se establecieron los siguientes objetivos estratégicos TI.

- Construir los documentos pertinentes del MSPI y PETI de la Gobernación del Quindío los cuales cumplan con las directrices del gobierno nacional y el MinTIC
- Promover programas y aprendizajes que permitan generar productividad, competitividad e impacto en diferentes sectores de la economía y la sociedad en el departamento.
- Facilitar el despliegue, la cobertura y calidad de la infraestructura tecnológica, para el acceso y uso de las TIC en el Departamento del Quindío.
- Establecer una estrategia de uso y apropiación que involucre a funcionarios públicos y ciudadanos que permitan el cierre de brechas y faciliten la transformación digital en el Departamento del Quindío.
- Ofrecer el servicio de acceso y uso de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones en zonas urbanas y rurales del Departamento del Quindío.
- Garantizar la conectividad en las instituciones educativas públicas del Departamento del Quindío

Tabla 17 Objetivos Estratégicos

ID	Nombre	Temáticas de TI Relacionadas	Alineación Estratégica
OBJ_EST_001	Construir los documentos pertinentes del MSPI y PETI de la	Elaboración de documentos del MSPI y PETI de la Gobernación	Elaborar documentos de planeación con el fin de llevar a cabo el desarrollo de

	PLAN	Código: PL-TIC-01
	PLAN ESTRATÉGICO DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN - PETI	Versión: 02 Fecha: 28/01/2022
		Página 97 de 240

	Gobernación del Quindío los cuales cumplan con las directrices del gobierno nacional y el MinTIC	del Quindío	aplicaciones, contenidos digitales y apropiación de las TIC.
OBJ_EST_002	Promover programas y aprendizajes que permitan generar productividad, competitividad e impacto en diferentes sectores de la economía y la sociedad en el departamento	Facilitar el acceso de la ciudadanía a programas de capacitación a través de la oferta del Modelo Integrador	Capacitar y/o formar personas a través de programas TIC en diferentes sectores del departamento con énfasis en inclusión social y generacional. Modelar, desarrollar, gestionar e implementar un ecosistema empresarial en torno a la industria y venta de servicios TIC en el Quindío.
OBJ_EST_003	Facilitar el despliegue, la cobertura y calidad de la infraestructura tecnológica, para el acceso y uso de las TIC en el Departamento del Quindío	Promover el acceso a la tecnología por medio de las Aulas Steam y el Modelo Integrador	Promover el uso de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones en la educación básica, primaria y secundaria.
OBJ_EST_004	Establecer una estrategia de uso y apropiación que involucre a funcionarios públicos y ciudadanos que permitan el cierre de brechas y faciliten la transformación digital en el Departamento del Quindío	Capacitaciones en Gobierno Digital (MSPI, PETI, Datos Abiertos, Carpeta Ciudadana)	Generar sinergias con entidades públicas y privadas para el desarrollo de las estrategias del ecosistema TIC.
OBJ_EST_005	Ofrecer el servicio de acceso y uso de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones en zonas urbanas y rurales del Departamento del		Ofrecer el servicio de zonas de conectividad de internet en los diferentes sectores rurales de los municipios del Departamento del Quindío.

	PLAN	Código: PL-TIC-01
	PLAN ESTRATÉGICO DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN - PETI	Versión: 02 Fecha: 28/01/2022
	Página 98 de 240	

	Quindío		Ofrecer puntos de acceso comunitario a las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones en los diferentes sectores urbanos del departamento del Quindío.
OBJ_EST_006	Garantizar la conectividad en las instituciones educativas públicas del Departamento del Quindío		Permitir la conectividad en instituciones públicas a través de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones.

Capacidades de TI

Tabla 18 Capacidades de TI

Categoría	Capacidad	Fortalecer o Desarrollar
Estrategia	Gestionar arquitectura empresarial	Fortalecer por medio del ciclo PHVA
	Gestionar Proyectos de TI	Fortalecer por medio del ciclo PHVA
	Definir políticas de TI	Fortalecer por medio del ciclo PHVA
Gobierno	Gestionar Procesos de TI	Fortalecer por medio del ciclo PHVA
Información	Administrar modelos de datos	Fortalecer por medio del ciclo PHVA
	Gestionar flujos de información	Fortalecer por medio del ciclo PHVA
Sistemas de Información	Definir arquitectura de Sistemas de Información	Fortalecer por medio del ciclo PHVA
	Administrar Sistemas de Información	Fortalecer por medio del ciclo PHVA
	Interoperar	Fortalecer por medio del ciclo PHVA
Infraestructura	Gestionar disponibilidad	Fortalecer por medio del ciclo PHVA
	Realizar soporte a usuarios	Fortalecer por medio del

	PLAN	Código: PL-TIC-01
	PLAN ESTRATÉGICO DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN - PETI	Versión: 02 Fecha: 28/01/2022
		Página 99 de 240

		ciclo PHVA
	Gestionar cambios	Fortalecer por medio del ciclo PHVA
	Administrar infraestructura tecnológica	Fortalecer por medio del ciclo PHVA
Uso y apropiación	Apropiar TI	Fortalecer por medio del ciclo PHVA
Seguridad	Gestionar seguridad de la información	Fortalecer por medio del ciclo PHVA

Servicios de TI

La Gobernación del Quindío cuenta con 19 Servicios de TI, los cuales están definidos por categorías formuladas con el propósito de permitir la fácil adición y documentación de nuevos servicios informáticos. A continuación, se definen y describen cada una de las categorías:

Se inicia con la descripción de los servicios TI actuales y sus acciones de mejora:

Tabla 19 Internet

Nombre	Internet
Descripción	<p>Permite a los usuarios conocer los procesos y estructura organizacional de la gobernación del Quindío, a través de tecnología web, la divulgación de su gestión e interacción con la ciudadanía.</p> <p>El funcionario y/o contratista solicita el servicio de internet mediante oficio dirigido al secretario TIC o un correo enviado a mesa de ayuda.</p> <p>Para brindar conectividad a los funcionarios y/o contratistas en la red Wifi Administrativo. Se debe acercar a la secretaria TIC para la conexión a la red Wifi.</p> <p>El servicio de internet está disponible para los funcionarios y/o contratistas de la Gobernación del Quindío</p>
Categoría	Conectividad
Características Técnicas	<ul style="list-style-type: none"> ✓ 500 Mbps dedicados en el centro Administrativo Departamental internet por fibra óptica. ✓ 120 Mbps dedicados en el centro de convenciones. Internet por fibra óptica.

	PLAN	Código: PL-TIC-01
	PLAN ESTRATÉGICO DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN - PETI	Versión: 02 Fecha: 28/01/2022
		Página 100 de 240

Usuario objetivo	Usuario Interno
Horario de prestación del servicio	Las 24 horas del día, los 7 días de la semana
Canal de soporte	Secretaria TIC Gobernación del Quindío Email: tecnologia@quindio.gov.co - dirsistemas@gobnacionquindio.gov.co Servicio de Soporte A&A Comunicaciones
Acuerdo de nivel de servicio	Nivel B: La operación es una parte integral del negocio. sin esta el negocio no podría operar normalmente.
Prioridad	Alta
Hallazgos u oportunidades de mejora	Adquirir Switches propios para la Gobernación del Quindío, según la necesidad de cada piso, se recomiendan 4 switches de 48 puertos incluidos puertos de telefonía para cada uno. Instalar cableado independiente para cada usuario directo al Rack para eliminar los switches cuello botella.

Tabla 20 wifi

Nombre	Wifi
Descripción	Brinda servicio conectividad a los contratistas e invitados en la red Wifi de cada piso de la Gobernación del Quindío. Se debe acercar a la secretaria TIC Para el ingreso a esta red por parte de un funcionario.
Categoría	Conectividad
Características Técnicas	500 Mbps dedicados. Internet por fibra óptica.
Usuario objetivo	Usuario Interno
Horario de prestación del servicio	Las 24 horas del día, los 7 días de la semana
Canal de soporte	Secretaria TIC Gobernación del Quindío Email: tecnologia@quindio.gov.co - dirsistemas@gobnacionquindio.gov.co Servicio de Soporte UNE Telecomunicaciones
Acuerdo de nivel de servicio	Nivel C: La operación no es una parte integral del negocio.
Prioridad	Media
Hallazgos u oportunidades de mejora	Adquirir mínimo 30 Access Point con buena potencia propios para la Gobernación del Quindío.

	PLAN	Código: PL-TIC-01
	PLAN ESTRATÉGICO DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN - PETI	Versión: 02 Fecha: 28/01/2022
		Página 101 de 240

Tabla 21 intranet

Nombre	Intranet
Descripción	Establece un sistema de gestión y comunicación interna para todas las áreas y usuarios de la Gobernación del Quindío de una forma ágil y segura
Categoría	Conectividad
Características Técnicas	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Mi cuenta Opciones personales del usuario (información personal. Agenda. archivos. ✓ Para Todos: Información publicada por el administrador de la Intranet (clasificados, cumpleaños, foros de discusión, encuestas) ✓ Bandeja de Correo electrónico: Correo de la intranet del usuario. ✓ Grupos a los que pertenece cada usuario. Por defecto es el grupo de la secretaría donde labora y el grupo gobernación para comunicarse con el resto de los funcionarios de la Intranet.
Usuario objetivo	Usuario Interno
Horario de prestación del servicio	Las 24 horas del día, los 7 días de la semana
Canal de soporte	Secretaria TIC Gobernación del Quindío Email: tecnologia@quindio.gov.co dirtsistemas@gobernacionquindio.gov.co SEVEN
Acuerdo de nivel de servicio	Nivel B: La operación es una parte integral del negocio. sin esta el negocio no podría operar normalmente
Prioridad	Media
Hallazgos u oportunidades de mejora	Revisar periódicamente la información almacenada, haciendo una verificación de la documentación para conocer que actualizaciones deben realizarse.

Tabla 22 email

Nombre	Email
Descripción	Permitir a los usuarios de la Gobernación del Quindío el intercambio de mensajes a través de una cuenta de correo electrónico institucional. que facilite el desarrollo de sus funciones. Aplica a todos los usuarios que tengan un vínculo con la Gobernación del Quindío. usuarios tales como funcionarios en todos los niveles (Carrera administrativa. provisionales y libre nombramiento y remoción)
Categoría	Comunicaciones
Características Técnicas	✓ El tamaño del buzón tiene una capacidad de 25GB.

	PLAN	Código: PL-TIC-01
	PLAN ESTRATÉGICO DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN - PETI	Versión: 02 Fecha: 28/01/2022
		Página 102 de 240

	<ul style="list-style-type: none"> ✓ La capacidad de envío y recepción de archivos adjuntos es de 25MB ✓ La cuenta de correo electrónico es creada como: oficina@gobernacion.gov.co
Usuario objetivo	Usuario Interno
Horario de prestación del servicio	Las 24 horas del día, los 7 días de la semana
Canal de soporte	Secretaria TIC Gobernación del Quindío Email: tecnologia@quindio.gov.co dirtsistemas@gobernacionquindio.gov.co SEVEN
Acuerdo de nivel de servicio	Nivel B: La operación es una parte integral del negocio. sin esta el negocio no podría operar normalmente
Prioridad	Alta
Hallazgos u oportunidades de mejora	Ampliar la capacidad de almacenamiento para las cuentas de correo que lo requieran.

Tabla 23 página web

Nombre	Página Web
Descripción	Permite a los usuarios conocer los procesos y estructura organizacional de la Gobernación del Quindío, a través de tecnología web, la divulgación de su gestión e interacción con la ciudadanía.
Categoría	Comunicaciones
Características Técnicas	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Página web cumple con el certificado de seguridad https. ✓ Página web cumple con los requisitos de accesibilidad AA
Usuario objetivo	Usuario Interno Usuario Externo
Horario de prestación del servicio	Las 24 horas del día, los 7 días de la semana
Canal de soporte	Secretaria TIC Gobernación del Quindío Email: tecnologia@quindio.gov.co dirtsistemas@gobernacionquindio.gov.co SEVEN
Acuerdo de nivel de servicio	Nivel C: La operación no es una parte integral del negocio
Prioridad	Media
Hallazgos u oportunidades de mejora	Orientar todos los procesos al cumplimiento de las normas del Gobierno Nacional, como lo son la Ley 1712 de 2014 o de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional, Resolución 1519 de 2020.

	PLAN	Código: PL-TIC-01
	PLAN ESTRATÉGICO DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN - PETI	Versión: 02 Fecha: 28/01/2022
		Página 103 de 240

Tabla 24 ventanilla única

Nombre	Ventanilla Única Virtual
Descripción	<p>A través de la Ventanilla Única Virtual se puede realizar algunos trámites y servicios dispuestos por la Gobernación del Quindío para la ciudadanía.</p> <p>Todos pueden ser realizados totalmente en línea.</p>
Categoría	Comunicaciones
Características Técnicas	<p>PQRDS: En este sistema el usuario puede ingresar nuevos requerimientos tales como Derechos de Petición. Quejas. Reclamos. Sugerencias. Denuncias.</p> <p>Entre otros, puede realizar seguimiento a sus requerimientos y recibirá, si así lo desea, notificación del estado de sus requerimientos vía correo electrónico.</p>
Usuario objetivo	Usuario Interno Usuario Externo
Horario de prestación del servicio	Las 24 horas del día, los 7 días de la semana
Canal de soporte	Secretaria TIC Gobernación del Quindío Email: tecnologia@quindio.gov.co - dirtsistemas@gobernacionquindio.gov.co SEVEN
Acuerdo de nivel de servicio	Nivel B: La operación es una parte integral del negocio. sin esta el negocio no podría operar normalmente.
Prioridad	Alta
Hallazgos u oportunidades de mejora	Mejorar el hosting con mayor capacidad y desempeño para mejorar los tiempos de respuesta

Tabla 25 sevenet

Nombre	Correspondencia Sevenet
Descripción	<p>Permite la incorporación de la gestión de documentos a los procesos de la Gobernación del Quindío.</p> <p>Automatizando procedimientos, con importantes ahorros en tiempo, costos y recursos tales como tóner de impresora, papel, fotocopias, entre otros, así como el control sobre los documentos.</p>
Categoría	Comunicaciones

	PLAN	Código: PL-TIC-01
	PLAN ESTRATÉGICO DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN - PETI	Versión: 02 Fecha: 28/01/2022
		Página 104 de 240

Características Técnicas	El aplicativo Sevenet le apunta a la estrategia cero papeles liderados por el ministerio de tecnologías de la información y comunicaciones Mintic.
Usuario objetivo	Usuario Interno
Horario de prestación del servicio	Las 24 horas del día, los 7 días de la semana
Canal de soporte	Secretaria TIC Gobernación del Quindío Email: tecnologia@quindio.gov.co - dirsistemas@gobernacionquindio.gov.co Lexco
Acuerdo de nivel de servicio	Nivel C: La operación no es una parte integral del negocio.
Prioridad	Media
Hallazgos u oportunidades de mejora	Mejorar la capacidad de almacenamiento en el tamaño de los archivos con el fin de que los documentos con gran cantidad de información se visualicen de la manera adecuada.

Tabla 26 voz ip

Nombre	Voz Ip
Descripción	Se refiere a la transmisión del tráfico de voz sobre redes basadas en Internet. La Telefonía IP permite la transmisión de voz, datos y video a una variedad de dispositivos como smartphones, computadoras personales, tabletas y teléfonos IP
Categoría	Comunicaciones
Características Técnicas	Módulos y Componentes: <ul style="list-style-type: none"> ✓ Transferencia de llamadas. ✓ Llamadas en espera. ✓ Identificador de llamadas. ✓ Acceso a la agenda. ✓ Multiplicidad de cuentas / líneas
Usuario objetivo	Usuario Interno Usuario Externo
Horario de prestación del servicio	Las 24 horas del día, los 7 días de la semana
Canal de soporte	Secretaria TIC Gobernación del Quindío Email: tecnologia@quindio.gov.co - dirsistemas@gobernacionquindio.gov.co
Acuerdo de nivel de servicio	Nivel C: La operación no es una parte integral del negocio.

	PLAN	Código: PL-TIC-01
	PLAN ESTRATÉGICO DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN - PETI	Versión: 02 Fecha: 28/01/2022
		Página 105 de 240

Prioridad	Media
Hallazgos u oportunidades de mejora	Aumentar la cantidad de teléfonos IP en las dependencias de la Administración Departamental, con el objetivo de minimizar costos y maximizar beneficios tecnológicos en la comunicación interna de la Gobernación del Quindío

Tabla 27 antivirus

Nombre	Antivirus
Descripción	ESET Endpoint Security es una solución anti- malware, que añade capas de protección con Firewall y Control Parental. Cuento con una consola de mando que permite Administrar es estado del antivirus en los diferentes equipos, así como estar informado sobras las amenazas encontradas en estos.
Categoría	Seguridad
Características Técnicas	ESET Endpoint Security incluye: <ul style="list-style-type: none"> ✓ Antivirus ✓ Antispyware ✓ Exploración basada en la nube ✓ Anti-Phishing ✓ Firewall Personal ✓ Control Parental ✓ Social Media Scanner ✓ Control de medios extraíbles ✓ Mínimo impacto en el sistema
Usuario objetivo	Usuario Interno
Horario de prestación del servicio	Las 24 horas del día, los 7 días de la semana
Canal de soporte	Secretaria TIC Gobernación del Quindío Email: tecnologia@quindio.gov.co dirsistemas@gobernacionquindio.gov.co Lexco
Acuerdo de nivel de servicio	Nivel B: La operación es una parte integral del negocio, sin esta el negocio no podría operar normalmente.
Prioridad	Alta
Hallazgos u oportunidades de mejora	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Mantener las bases de datos de virus del proveedor actualizadas. ✓ Escanear de manera permanente los equipos de la entidad con el fin de detectar a tiempo posibles amenazas de virus.

	PLAN	Código: PL-TIC-01
	PLAN ESTRATÉGICO DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN - PETI	Versión: 02 Fecha: 28/01/2022
		Página 106 de 240

Tabla 28 seguridad perimetral

Nombre	Seguridad Perimetral
Descripción	<p>El impuesto vehicular se puede recaudar de manera presencial o a través de la página web de la gobernación del Quindío. Este impuesto se realiza con la ayuda de la aplicación SISCAR.</p> <p>SISCAR ayuda a administrar totalmente las rentas con esta plataforma tecnológica 100% web desde su determinación, fiscalización, liquidación, cobro y devolución de una manera integral, automatizando, su operatividad y optimizando en el recaudo de los impuestos, especies venales, comparendos y estampillas.</p>
Categoría	Seguridad
Características Técnicas	<p>Los servicios de ciberseguridad corresponden al servicio de internet dedicado e incluyen:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Full UTM (Unified Threat Management) ✓ VPN cliente to site. ✓ Vpn site to site. ✓ IDS/IPS. ✓ Application control. ✓ Antivirus Gateway. ✓ EMail Protection
Usuario objetivo	Usuario Interno
Horario de prestación del servicio	Las 24 horas del día, los 7 días de la semana
Canal de soporte	Secretaria TIC Gobernación del Quindío Email: tecnologia@quindio.gov.co dirsistemas@gobernacionquindio.gov.co Servicio de Soporte UNE Telecomunicaciones
Acuerdo de nivel de servicio	Nivel B: La operación es una parte integral del negocio, sin esta el negocio no podría operar normalmente.
Prioridad	Alta
Hallazgos u oportunidades de mejora	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Implementar seguridad a nivel interno cuando se transfieren archivos que pueden verse vulnerados por ataques internos los cuales deben ser controlados por el firewall del antivirus. ✓ Tener una continua revisión de todos los equipos verificando que el firewall del antivirus este activo. ✓ Actualizar licencia verificar ✓ Llevar control de los equipos que tienen el antivirus instalado y activo

	PLAN	Código: PL-TIC-01
	PLAN ESTRATÉGICO DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN - PETI	Versión: 02 Fecha: 28/01/2022
		Página 107 de 240

Tabla 29 torniquetes

Nombre	Torniquetes
Descripción	<p>Sistema de seguridad física dedicado al control de acceso a las instalaciones del centro administrativo departamental, cuyo fin es el de tener un registro completo de todas las personas que ingresan al lugar para así poder aplicar los controles de seguridad pertinentes.</p> <p>El sistema de torniquetes funciona bajo un servidor y aplicación de software.</p>
Categoría	Seguridad
Características Técnicas	<p>Torniquete trípode de acceso doble brazo.</p> <p>Incluye:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Lectora biométrica y RFID ✓ Implementación en interior / exterior acceso usuarios: 30 por minuto. ✓ Botón de emergencia ✓ Brazos caídos. ✓ Puerta acceso personas discapacitadas (Doble Puerta) ✓ Software de control visitantes Registro huella
Usuario objetivo	<p>Usuario Interno</p> <p>Usuario Externo</p>
Horario de prestación del servicio	Las 24 horas del día, los 7 días de la semana
Canal de soporte	<p>Secretaría TIC Gobernación del Quindío</p> <p>Email: tecnologia@quindio.gov.co</p> <p>dirtsistemas@gobnacionquindio.gov.co</p>
Acuerdo de nivel de servicio	Nivel C: La operación no es una parte integral del negocio
Prioridad	Baja
Hallazgos u oportunidades de mejora	Realizar mantenimientos preventivos y correctivos por lo menos dos (2) veces al año.

Tabla 30 Mesa de ayuda

Nombre	Mesa de Ayuda
Descripción	Proporciona a los usuarios un medio para generar solicitudes ya sean preventivas, correctivas o explicativas del canal e infraestructura tecnológica. A través de la plataforma el usuario puede ver la trazabilidad de la solicitud.
Categoría	Soporte

	PLAN	Código: PL-TIC-01
	PLAN ESTRATÉGICO DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN - PETI	Versión: 02 Fecha: 28/01/2022
		Página 108 de 240

Características Técnicas	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Sistemas de logue para funcionarios y personal de soporte de la Secretaría TIC. ✓ Encuesta de satisfacción de los servicios prestados. ✓ Clasificación de categoría de servicios. ✓ Tiempos de soporte para cada servicio.
Usuario objetivo	Usuario Interno
Horario de prestación del servicio	Lunes a viernes 7:00 a. m. a 12:00 a.m. 2:00 p. m. a 5:00 p. m
Canal de soporte	Secretaria TIC Gobernación del Quindío Email: tecnologia@quindio.gov.co dirtsistemas@gobnacionquindio.gov.co SEVEN
Acuerdo de nivel de servicio	Nivel B: La operación es una parte integral del negocio. sin esta el negocio no podría operar normalmente
Prioridad	Media
Hallazgos u oportunidades de mejora	Implementar un tablero de control para la administración de las actividades que realiza el personal de la Mesa de Ayuda.
Nombre	Backup
Descripción	La gobernación del Quindío a través de la Secretaría TIC ha identificado los procesos operativos o de misión crítica que se manejan a través de los diferentes aplicativos de la Entidad, los cuales son respaldados con copias de seguridad diaria, la frecuencia de estas copias fue establecida por la Secretaría TIC
Categoría	Soporte
Características Técnicas	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Copias de seguridad a través de discos duros externos ubicados en el data center del centro administrativo departamental. ✓ Sistema de respaldo a través de NAS (Unidad de almacenamiento) de 36TB. Rendimiento de más de 3300 MB / s y más de 162000. ✓ Copia de seguridad. uso compartido y recuperación de desastres centralizados y listos para la virtualización
Usuario objetivo	Usuario Interno
Horario de prestación del servicio	Lunes a viernes 7:00 a. m. a 12:00 a.m. 2:00 p. m. a 5:00 p. m
Canal de soporte	Secretaria TIC Gobernación del Quindío Email: tecnologia@quindio.gov.co dirtsistemas@gobnacionquindio.gov.co
Acuerdo de nivel de servicio	Nivel B: La operación es crítica para el negocio. Una operación es crítica cuando al no contar con esta la función del negocio no puede realizarse.
Prioridad	Alta

	PLAN	Código: PL-TIC-01
	PLAN ESTRATÉGICO DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN - PETI	Versión: 02 Fecha: 28/01/2022
		Página 109 de 240

Hallazgos u oportunidades de mejora	Implementar a nivel interno de los usuarios más espacio en NAS.
--	---

Tabla 31 PCT

Nombre	PCT
Descripción	PCT Enterprise es un Sistema de Información Administrativo y Financiero exclusivo para el Sector Público. PCT Enterprise está presente en entidades del Sector Público que operan en 15 Departamentos y la ciudad de Bogotá. Actualmente productivo en el 14 Gobernaciones de Colombia. 18 alcaldías Municipales, 14 corporaciones Autónomas Regionales (y otras entidades públicas de Nivel Central Territorial y Empresas del Estado 12.
Categoría	Sistemas de Información
Características Técnicas	33 módulos ejecutables. entre los cuales se encuentran (contratación, consultas, egresos, ingresos, almacén, entre otros)
Usuario objetivo	Usuario Interno
Horario de prestación del servicio	Lunes a viernes 7:00 a. m. a 12:00 a.m. 2:00 p. m. a 5:00 p. m
Canal de soporte	Secretaría TIC Gobernación del Quindío Email: tecnologia@quindio.gov.co dirsistemas@gobnacionquindio.gov.co Emails: soporte@pctlda.com , soporte2@pctlda.com , soporte3@pctlda.com
Acuerdo de nivel de servicio	Nivel A: La operación es crítica para el negocio. Una operación es crítica cuando al no contar con esta la función del negocio no puede realizarse.
Prioridad	Crítica
Hallazgos u oportunidades de mejora	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Adquirir el aplicativo en ambiente web ✓ Comprar algunos módulos existentes en ambiente web que permiten mejorar el sistema.

Tabla 32 Directorio activo

Nombre	Directorio Activo
Descripción	<p>Active Directory o también llamado AD o Directorio Activo. Es una herramienta perteneciente a la empresa de Microsoft que proporciona servicios de directorio normalmente en una red LAN.</p> <p>Lo que es capaz de hacer este directorio activo es proporcionar un servicio ubicado en uno o varios servidores capaz de crear objetos</p>

Documento controlado por el Sistema de Gestión

Prohibida su reproducción total o parcial

Esta versión es vigente si se consulta en la Intranet de la Gobernación del Quindío

	PLAN	Código: PL-TIC-01
	PLAN ESTRATÉGICO DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN - PETI	Versión: 02 Fecha: 28/01/2022
		Página 110 de 240

	<p>como usuarios, equipos o grupos para administrar las credenciales durante el Inicio de sesión de los equipos que se conectan a una red.</p> <p>Pero no solamente sirve para esto ya que también podremos administrar las políticas de absolutamente toda la red en la que se encuentre este servidor. Esto implica, por ejemplo. la gestión de permisos de acceso de usuarios, bandejas de correo personalizadas. etc.</p>
Categoría	Sistemas de Información
Características Técnicas	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Active directory montado en Windows server 2016 ✓ Grupos de trabajo, VIP (permisos especiales). general (para la mayoría de los usuarios). Bancos (Usuarios que hacen transacciones bancarias). ✓ Políticas de seguridad aplicadas desde active directory
Usuario objetivo	Usuario Interno
Horario de prestación del servicio	Las 24 horas del día, los 7 días de la semana
Canal de soporte	Secretaria TIC Gobernación del Quindío Email: tecnologia@quindio.gov.co - dirtsistemas@gobernacionquindio.gov.co
Acuerdo de nivel de servicio	Nivel B: La operación es una parte integral del negocio. sin esta el negocio no podría operar normalmente
Prioridad	Alta
Hallazgos u oportunidades de mejora	Continuar con los procesos de administración como se han venido realizando en la actualidad, contando con el apoyo de los proveedores de las herramientas.

Tabla 33 Inventario

Nombre	Inventario
Descripción	<p>El inventario de equipos de cómputo de la Gobernación del Quindío se realiza a través de la aplicación llamada OCS Inventory.</p> <p>Open Computer and Software Inventory Next Ceneration (OCS) es un software libre que permite a los Administradores de TI (Tecnología de Información) gestionar el inventario de sus activos de TI.</p> <p>OCS-NC recopila información sobre el hardware y software de equipos que hay en la red que ejecutan el programa de cliente OCS (Agente OCS de Inventario).</p>

	PLAN	Código: PL-TIC-01
	PLAN ESTRATÉGICO DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN - PETI	Versión: 02 Fecha: 28/01/2022
		Página 111 de 240

Categoría	Sistemas de Información
Características Técnicas	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Software Libre. ✓ Sistema de transmisión avanzado para implementar instalaciones de software o ejecutar scripts y comandos en computadoras sin sobrecargar la red. ✓ Soporte para muchos sistemas operativos. incluidos: Microsoft Windows. Linux. BSD. Sun Solaris. IBM AIX. HP UX. MacOS X. Android. ✓ Detección de redes
Usuario objetivo	Usuario Interno
Horario de prestación del servicio	Las 24 horas del día, los 7 días de la semana
Canal de soporte	Secretaría TIC Gobernación del Quindío Email: tecnologia@quindio.gov.co - dirtsistemas@gobernacionquindio.gov.co
Acuerdo de nivel de servicio	Nivel C: La operación no es una parte integral del negocio.
Prioridad	Media
Hallazgos u oportunidades de mejora	Complementar la información con la que cuenta la herramienta OCS Inventory con la información que se tiene en el aplicativo de Mesa de Ayuda.

Tabla 34 pasaporte

Nombre	Pasaporte
Descripción	<p>A través de la Ventanilla Única Virtual se puede realizar algunos trámites y servicios dispuestos por la Gobernación del Quindío para la ciudadanía.</p> <p>Todos pueden ser realizados totalmente en línea.</p> <p>Trámites y Servicios disponibles actualmente a través de la Ventanilla.</p>
Categoría	Sistemas de Información
Características Técnicas	<p>A través de esta sección usted puede programar su turno de atención en la entidad para realizar el trámite de expedición de pasaporte.</p> <p>Para acceder a cualquiera de ellos usted debe estar registrado. Si ya está registrado, ingrese su nombre de usuario o número de identificación y contraseña. de lo contrario haga click en el botón registrarse e ingresar toda la información solicitada.</p>

	PLAN	Código: PL-TIC-01
	PLAN ESTRATÉGICO DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN - PETI	Versión: 02 Fecha: 28/01/2022
		Página 112 de 240

Usuario objetivo	Usuario Interno Usuario Externo
Horario de prestación del servicio	Las 24 horas del día, los 7 días de la semana
Canal de soporte	Secretaria TIC Gobernación del Quindío Email: tecnologia@quindio.gov.co dirtsistemas@gobnacionquindio.gov.co SEVEN
Acuerdo de nivel de servicio	Nivel C: La operación no es una parte integral del negocio.
Prioridad	Media
Hallazgos u oportunidades de mejora	Implementar la opción de pago en línea.
Nombre	Impuesto Vehicular
Descripción	<p>Sistemas destinados a proteger de intrusos el perímetro del centro administrativo departamental. La única diferencia es que, en lugar de un espacio físico, se protegen las redes privadas de tu sistema informático.</p> <p>Se trata de una primera línea de defensa. igual que las alarmas de una oficina. La seguridad total no existe ni en el mundo físico ni en el informático, pero se puede reducir el riesgo a que nos roben nuestros datos o incluso que estos puedan desaparecer.</p>
Categoría	Sistemas de Información
Características Técnicas	Módulos y componentes: <ul style="list-style-type: none"> ✓ Administración de usuarios y perfiles. ✓ Auditoria. ✓ Contabilidad. ✓ Fiscalización y liquidación del impuesto ✓ Recaudos vía web service ✓ Cobro Coactivo. ✓ Cobro persuasivo
Usuario objetivo	Usuario Interno Usuario Externo
Horario de prestación del servicio	Las 24 horas del día, los 7 días de la semana
Canal de soporte	Secretaria TIC Gobernación del Quindío Email: tecnologia@quindio.gov.co dirtsistemas@gobnacionquindio.gov.co Datasoft
Acuerdo de nivel de	Nivel B: La operación es una parte integral del negocio. sin esta el

	PLAN	Código: PL-TIC-01
	PLAN ESTRATÉGICO DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN - PETI	Versión: 02 Fecha: 28/01/2022
		Página 113 de 240

servicio	negocio no podría operar normalmente.
Prioridad	Alta
Hallazgos u oportunidades de mejora	Continuar con los procesos de administración como se han venido realizando en la actualidad, contando con el apoyo de los proveedores de las herramientas.

Tabla 35 Humano Web

Nombre	Humano Web (Sistema de Información Humana)
Descripción	Conjunto de softwares o módulos que encargado de la liquidación de nómina del personal de planta y de los pensionados de la Gobernación del Quindío.
Categoría	Sistemas de Información
Características Técnicas	Módulos y Componentes: <ul style="list-style-type: none"> ✓ Administración de usuarios y perfiles. ✓ Auditoria. ✓ Contabilidad. ✓ Liquidación nomina pensionados ✓ Liquidación Nomina Personal de ✓ Planta
Usuario objetivo	Usuario Interno Usuario Externo
Horario de prestación del servicio	Las 24 horas del día, los 7 días de la semana
Canal de soporte	http://osticket.humano.co/ (link humano web) mesadeayuda@soportelogico.com.co (correo soporte humano web) PBX: (571) 432 18 70 - Resto del País: 01 8000 41-3539
Acuerdo de nivel de servicio	Nivel A: La operación es crítica para el negocio. Una operación es crítica cuando al no contar con esta. la función del negocio no puede realizarse.
Prioridad	Alta
Hallazgos u oportunidades de mejora	Incluir algunos procesos de liquidación y módulos de evaluación de desempeño de los funcionarios

A continuación, se describen los cinco (5) Servicios TI propuestos:

Tabla 36 humano web

Nombre	Información Cultural
Descripción	Proveer a la ciudadanía de la información de los diversos activos

	PLAN	Código: PL-TIC-01
	PLAN ESTRATÉGICO DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN - PETI	Versión: 02 Fecha: 28/01/2022
		Página 114 de 240

	culturales con los que cuenta el departamento del Quindío con el objetivo de incentivar de manera activa el turismo en nuestra región
Categoría	Sistemas de Información
Características Técnicas	A través de este aplicativo el ciudadano podrá encontrar de manera eficiente toda la información pertinente de los activos culturales existentes en el departamento del Quindío. Los cuales estarán dispuestos por categorías, ubicación, municipio entre otros.
Usuario objetivo	Usuario Interno Usuario Externo
Horario de prestación del servicio	Las 24 horas del día, los 7 días de la semana
Canal de soporte	Secretaría TIC Gobernación del Quindío Email: tecnologia@quindio.gov.co - dirtsistemas@gobernacionquindio.gov.co
Acuerdo de nivel de servicio	Nivel C: La operación no es una parte integral del negocio.
Prioridad	Media

Tabla 37 control de ayudas

Nombre	Control de Ayudas – Desastres Naturales
Descripción	Control del proceso de ayudas en los casos de desastres naturales
Categoría	Sistemas de Información
Características Técnicas	Por medio de este aplicativo el ciudadano podrá conocer información pertinente sobre la población afectada ante las emergencias presentadas por los desastres naturales en el departamento del Quindío al igual que las ayudas destinadas para la atención de los mismos
Usuario objetivo	Usuario Interno Usuario Externo
Horario de prestación del servicio	Las 24 horas del día, los 7 días de la semana
Canal de soporte	Secretaría TIC Gobernación del Quindío Email: tecnologia@quindio.gov.co - dirtsistemas@gobernacionquindio.gov.co
Acuerdo de nivel de servicio	Nivel C: La operación no es una parte integral del negocio.
Prioridad	Media

	PLAN	Código: PL-TIC-01
	PLAN ESTRATÉGICO DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN - PETI	Versión: 02 Fecha: 28/01/2022
		Página 115 de 240

Tabla 38 estampillas

Nombre	Pago de Estampillas
Descripción	Permitir a la ciudadanía realizar el pago de estampillas en línea
Categoría	Sistema de Información
Características Técnicas	Ofrecer a la ciudadanía la posibilidad de realizar el pago de estampillas Pro-Hospital y Pro-Desarrollo con el fin de evitar congestiones en la compra de las mismas en las instalaciones de la gobernación y al mismo tiempo hacer un buen uso de las herramientas tecnológicas adicionando a la ventanilla única virtual este servicio.
Usuario objetivo	Usuario Interno Usuario Externo
Horario de prestación del servicio	Las 24 horas del día, los 7 días de la semana
Canal de soporte	Secretaría TIC Gobernación del Quindío Email: tecnologia@quindio.gov.co - dirsistemas@gobernacionquindio.gov.co
Acuerdo de nivel de servicio	Nivel C: La operación no es una parte integral del negocio.
Prioridad	Media

Tabla 39 estadísticas

Nombre	Estadística y Análisis de Datos Atención al Usuario
Descripción	Medir la atención al ciudadano por medio de datos estadísticos y de gestión los cuales permitan generar análisis de datos propiciando acciones de mejora en la prestación de los servicios y conocer cuales generan mayor impacto en la comunidad
Categoría	Sistema de Información
Características Técnicas	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Registrar de los datos básicos de los visitantes ✓ Identificar la oficina o dependencia que visita el ciudadano ✓ Conocer el motivo de la visita ✓ Generar reportes estadísticos por fecha, dependencia y solicitud ✓ Permitir el análisis de los datos obtenidos con el fin de generar informes y propiciar acciones de mejora oportunos ✓ Atender las solicitudes de los ciudadanos en los tiempos establecidos
Usuario objetivo	Usuario Interno
Horario de prestación del servicio	Las 24 horas del día, los 7 días de la semana

	PLAN	Código: PL-TIC-01
	PLAN ESTRATÉGICO DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN - PETI	Versión: 02 Fecha: 28/01/2022
		Página 116 de 240

Canal de soporte	Secretaria TIC Gobernación del Quindío Email: tecnologia@quindio.gov.co - dirsistemas@gobnacionquindio.gov.co
Acuerdo de nivel de servicio	Nivel C: La operación no es una parte integral del negocio.
Prioridad	Media

Tabla 40 nube

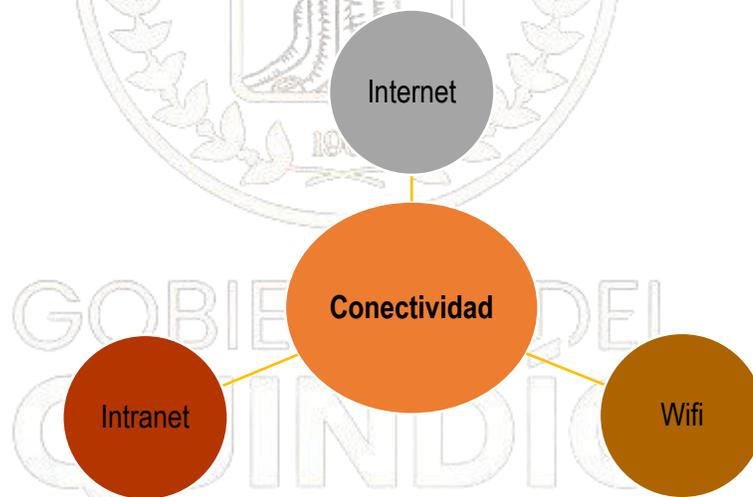
Nombre	Almacenamiento en la Nube
Descripción	El concepto de nube se refiere al almacenamiento de datos fuera de nuestros dispositivos. Los podemos colocar en la nube y acceder a nuestra información desde cualquier dispositivo, un ejemplo de ello es el almacenamiento Google Drive o Dropbox.
Categoría	Soporte
Características Técnicas	Proveer a los funcionarios de la gobernación del Quindío que por la pertinencia de sus obligaciones requieran de un espacio en la nube para garantizar la disponibilidad y seguridad de la información
Usuario objetivo	Usuario Interno
Horario de prestación del servicio	Las 24 horas del día, los 7 días de la semana
Canal de soporte	Secretaria TIC Gobernación del Quindío Email: tecnologia@quindio.gov.co - dirsistemas@gobnacionquindio.gov.co
Acuerdo de nivel de servicio	Nivel C: La operación no es una parte integral del negocio.
Prioridad	Media

Nombre	CONTROL DOC
Descripción	Prestar los servicios de gestión documental, a través de la transformación digital y uso de tecnologías de la información y comunicaciones, en cumplimiento de la normatividad archivística nacional y los lineamientos expedidos por MINTIC, en los términos del Contrato 105297 de 2023, cuyo objeto es “Adquisición, instalación y puesta en funcionamiento de un sistema de gestión de documentos electrónicos de archivo "SGDEA" en el marco del proyecto denominado "fortalecimiento del sistema de gestión documental mediante modernización locativa y tecnológica para garantizar el acceso a la información oportuna en el departamento del Quindío.”

	PLAN	Código: PL-TIC-01
	PLAN ESTRATÉGICO DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN - PETI	Versión: 02 Fecha: 28/01/2022
		Página 117 de 240

Categoría	Soporte
Características Técnicas	Proveer a los funcionarios de la gobernación del Quindío que por la pertinencia de sus obligaciones requieran de un espacio en la nube para garantizar la disponibilidad y seguridad de la información
Usuario objetivo	Usuario Interno y Externo
Horario de prestación del servicio	Lunes a viernes 7:00 a. m. a 12:00 a.m. 2:00 p. m. a 5:00 p. m: Usuario Externo Las 24 horas del día, los 7 días de la semana: Usuario Interno
Canal de soporte	Secretaria TIC Gobernación del Quindío Email: tecnologia@quindio.gov.co - dirsistemas@gobernacionquindio.gov.co
Acuerdo de nivel de servicio	Nivel C: La operación no es una parte integral del negocio.
Prioridad	Media

Estructura Servicios de TI Distribuidos por Categoría:





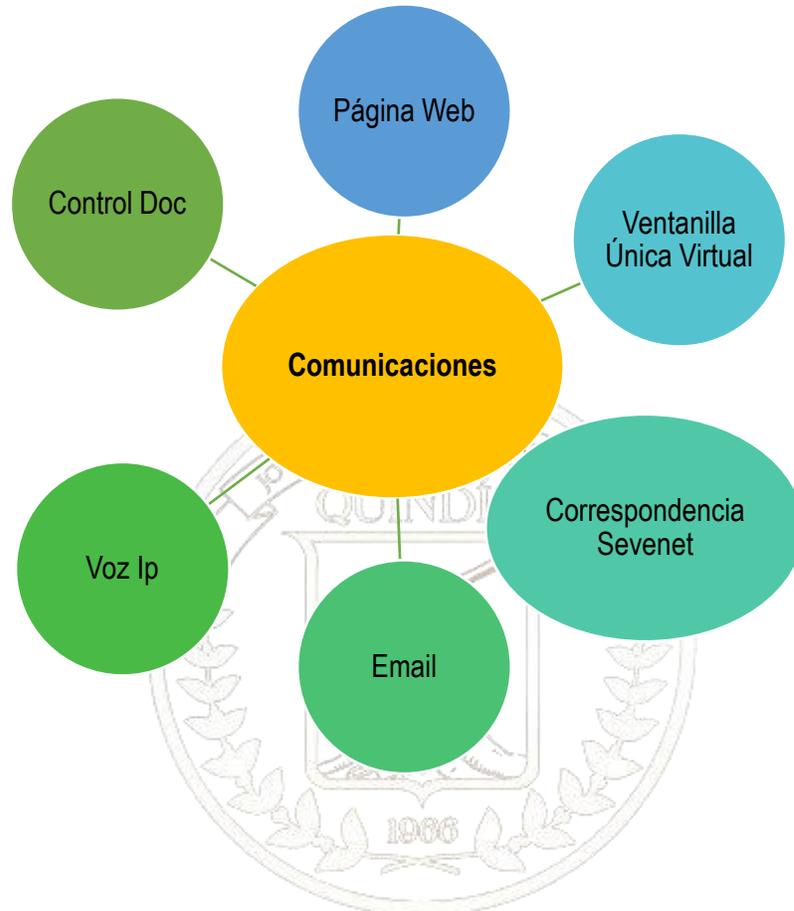
PLAN

Código: PL-TIC-01

**PLAN ESTRATÉGICO DE
TECNOLOGÍAS DE LA
INFORMACIÓN - PETI**

Versión: 02
Fecha: 28/01/2022

Página 118 de 240



GOBIERNO DEL
QUINDÍO



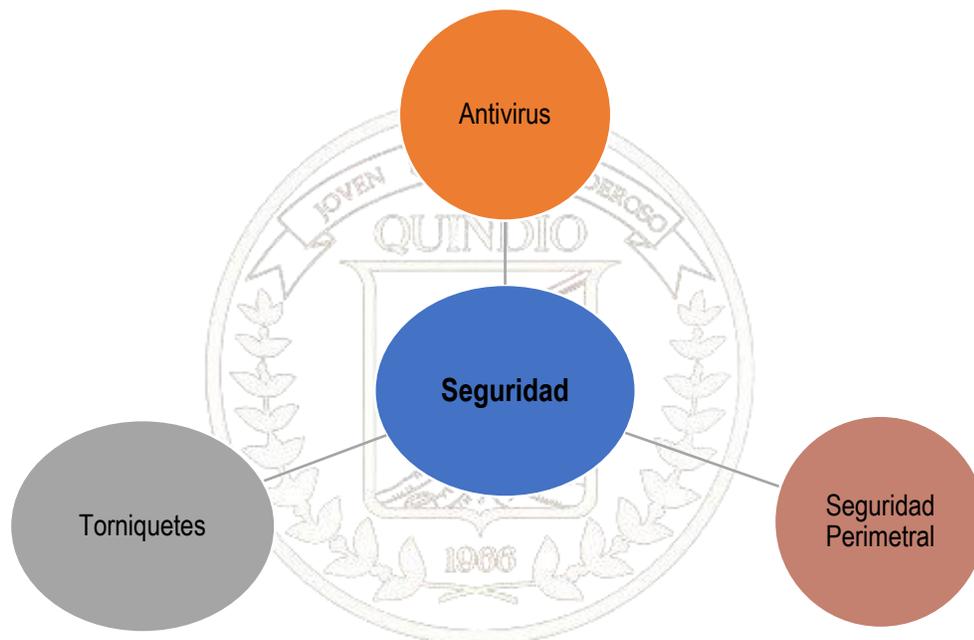
PLAN

Código: PL-TIC-01

**PLAN ESTRATÉGICO DE
TECNOLOGÍAS DE LA
INFORMACIÓN - PETI**

Versión: 02
Fecha: 28/01/2022

Página 119 de 240



GOBIERNO DEL
QUINDÍO



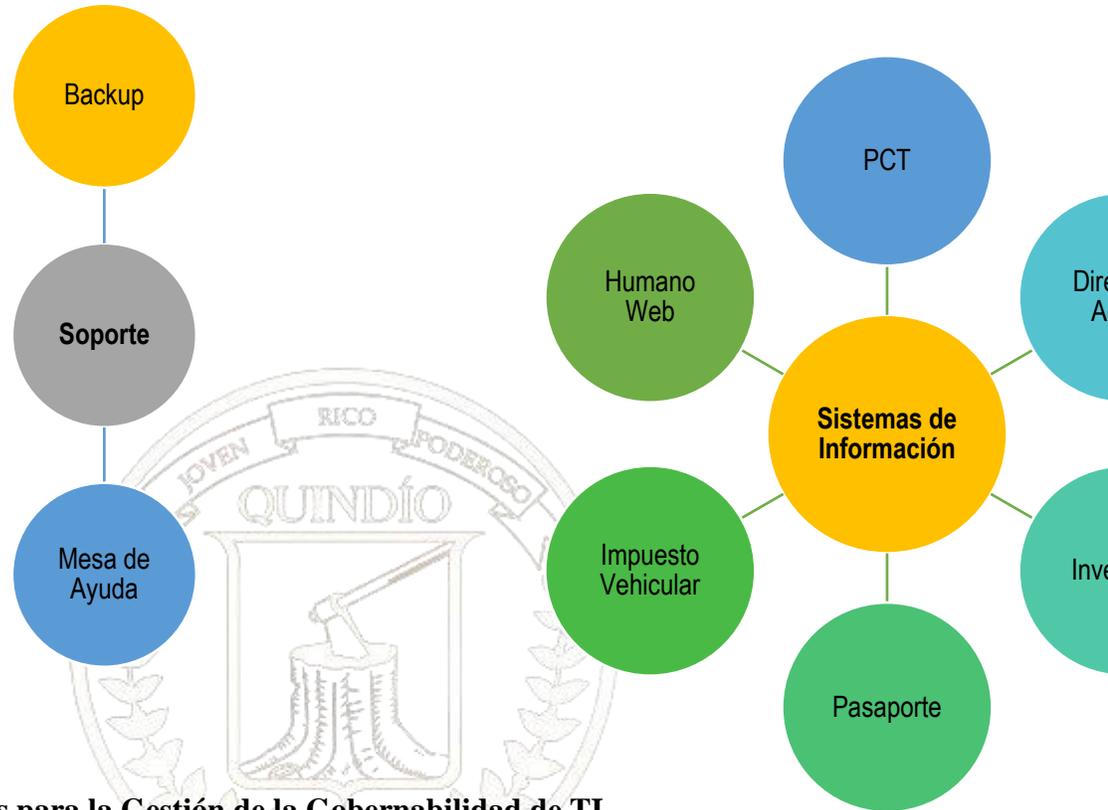
PLAN

Código: PL-TIC-01

**PLAN ESTRATÉGICO DE
TECNOLOGÍAS DE LA
INFORMACIÓN - PETI**

Versión: 02
Fecha: 28/01/2022

Página 120 de 240



Políticas y Estándares para la Gestión de la Gobernabilidad de TI

GOBIERNO DEL
QUINDÍO

	PLAN	Código: PL-TIC-01
	PLAN ESTRATÉGICO DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN - PETI	Versión: 02 Fecha: 28/01/2022
		Página 121 de 240

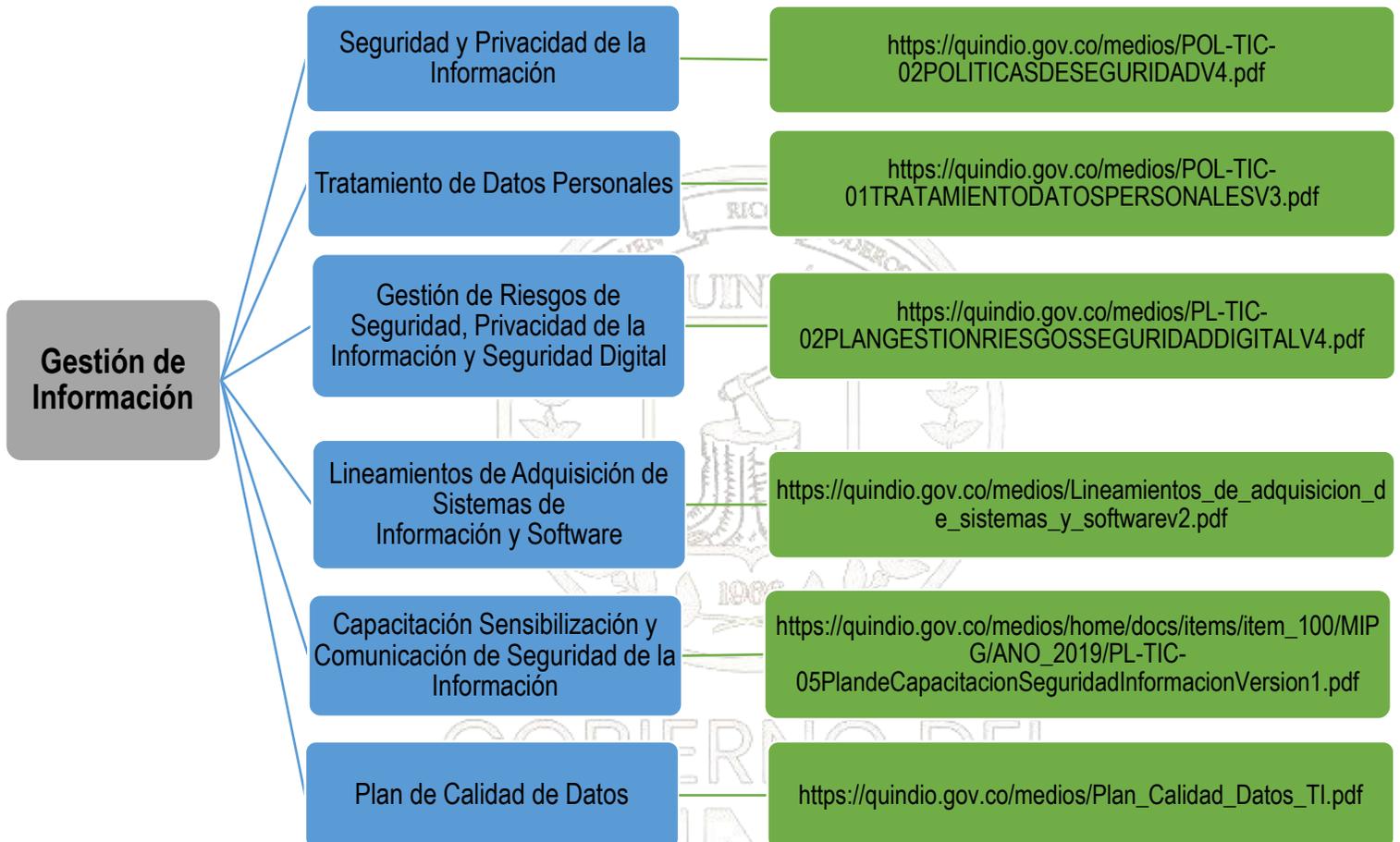


Ilustración 29 Políticas TI

	PLAN	Código: PL-TIC-01
	PLAN ESTRATÉGICO DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN - PETI	Versión: 02 Fecha: 28/01/2022
		Página 122 de 240

Tabla 41 Políticas de TI

Política	Descripción	Acciones de Mejora
Seguridad y Privacidad de la Información	La Secretaría TIC de la Gobernación del Quindío, entendiendo la importancia de una adecuada gestión de la información, se ha comprometido con la implementación del modelo de seguridad y privacidad de la información, el cual busca establecer un marco de confianza en el ejercicio de sus deberes con el Estado y los ciudadanos, todo enmarcado en el estricto cumplimiento de las leyes y en concordancia con la misión y visión de la entidad.	Actualizaciones PHVA
Tratamiento de Datos Personales	La presente política tiene como objeto dar la información necesaria y suficiente a los diferentes grupos de interés, así como establecer los lineamientos que garanticen la protección de los datos personales que son objeto de tratamiento de datos personales a través de los procedimientos de la Gobernación del Quindío para de esta forma, dar cumplimiento de la ley, políticas y procedimientos de atención de derechos de los titulares, criterios de recolección, almacenamiento, uso, circulación y supresión que se dará a los datos personales	Actualizaciones PHVA
	La gestión de riesgos establece procesos, procedimientos y actividades encaminados a lograr un equilibrio entre	

	PLAN	Código: PL-TIC-01
	PLAN ESTRATÉGICO DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN - PETI	Versión: 02 Fecha: 28/01/2022
		Página 123 de 240

Política	Descripción	Acciones de Mejora
Gestión de Riesgos de Seguridad, Privacidad de la Información y Seguridad Digital	la prestación de servicios y los riesgos asociados a los activos de información que dan apoyo y soporte en el desarrollo de la misionalidad de la gobernación del Quindío. En tal sentido, se debe considerar e implementar medidas que implican tiempo, esfuerzos y recursos necesarios para dar un adecuado tratamiento a los riesgos, generando una estrategia de seguridad efectiva que controle y administre la materialización de eventos o incidentes, mitigando los impactos adversos o considerables al interior de la entidad.	Actualizaciones PHVA
Lineamientos de Adquisición de Sistemas de Información y Software	Establece las bases administrativas y técnicas para la adquisición de sistemas de información y de software	Actualizaciones PHVA
Capacitación Sensibilización y Comunicación de Seguridad de la Información	El programa de sensibilización, capacitación y comunicación en seguridad de la información explica de manera apropiada las reglas de comportamiento adecuadas para el uso de los sistemas y la información, que se encuentran plasmadas en las políticas y procedimientos de seguridad de la información que la gobernación del Quindío, los cuales requiere que sean cumplidos por parte de todos los usuarios del sistema	Actualizaciones PHVA
	En el orden nacional se ha acogido este tratamiento a la información generada por entidades públicas, instando además	

	PLAN	Código: PL-TIC-01
	PLAN ESTRATÉGICO DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN - PETI	Versión: 02 Fecha: 28/01/2022
		Página 124 de 240

Política	Descripción	Acciones de Mejora
Plan de Calidad de Datos	a las empresas privadas para que liberen información y se dinamice la producción de soluciones tecnológicas a favor de la comunidad	Actualizaciones PHVA



GOBIERNO DEL
QUINDÍO

	PLAN	Código: PL-TIC-01
	PLAN ESTRATÉGICO DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN - PETI	Versión: 02 Fecha: 28/01/2022
		Página 125 de 240

Tabla 42 tablero de control

ACTIVO	RIESGO	AMENAZA	VULNERABILIDAD	Controles existentes para mitigar el riesgo	Acción Preventiva	Acción Contingente (qué haremos si llega a ocurrir)	Responsable	Desencadenante de acción	Indicadores de cumplimiento	de	Medición
Correo institucional	Perdida de confidencialidad	Filtración de información confidencial	La gobernación del Quindío cuenta con más 50 cuentas de correo electrónico institucionales de las que se pudiese filtrar información sensible	Cada vez que se entrega un correo institucional, la secretaria TIC lo hace mediante oficio, indicando allí las reglas y responsabilidades que el funcionario asume al manejar esa cuenta de correo institucional	Capacitación al funcionario sobre el manejo responsable de las cuentas de correo electrónico institucionales	1. Identificar la cuenta que genere la filtración de la información. 2. Junto con la oficina de control interno disciplinario tomar las acciones pertinentes que a ello tenga lugar.	Director de sistemas de información e infraestructura tecnológica	Información clasificada en manos ajenas	No de correos institucionales creados mediante solicitudes / No de correos institucionales creados		0/0

GOBIERNO DEL
QUINDÍO

	PLAN	Código: PL-TIC-01
	PLAN ESTRATÉGICO DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN - PETI	Versión: 02 Fecha: 28/01/2022
	Página 126 de 240	

	Perdida de disponibilidad	Bloqueo de cuentas de correo electrónico	La gobernación del Quindío cuenta con más de 50 cuentas de correo electrónico institucionales, las cuales usualmente se generan bloqueos por manejo incorrecto de las mismas	Cada vez que hay un bloqueo de cuenta institucional reportada a través de Mesa de ayuda, la secretaría TIC, realiza la verificación de la plataforma que suministra el correo electrónico y escribe al proveedor para que realice el desbloqueo de las cuentas	Capacitación e información al empleo sobre el manejo responsable de las cuentas de correo electrónico o institucionales	1. Desde el administrador de correos electrónicos se pueden desbloquear las cuentas. 2. Llamar a la línea de soporte de la empresa que suministra las cuentas de correo electrónico	Director de sistemas de información e infraestructura tecnológica	Soporte a través de mesa de ayuda	1) No de reportes por cuentas de correo electrónico bloqueadas / No total de cuentas de correo electrónico 2) N.º de funcionarios capacitados / Nª total de funcionarios con correo institucional	0/155 50/155
Intranet departamental	Perdida de disponibilidad	Falla de equipos electrónicos	Como cualquier equipo electrónico el servidor donde se aloja el servicio de intranet es susceptible a fallos en cualquier momento, pudiendo llegar a provocar pérdida de la información y retrasos en procesos administrativos.	Para tratar de mitigar este riesgo, la gobernación del Quindío a través de la Secretaría TIC y con el apoyo de la empresa contratista a cargo de los mantenimientos preventivos y correctivos, realiza y ejecutan un plan de mantenimiento preventivo, el cual incluye un cronograma de actividades y que es ejecutado durante todo el año.	Realizar la correcta supervisión del contrato de mantenimiento	1. Evaluar el daño que ha sufrido el equipo. 2. Si es un daño de hardware, reportarlo a la empresa contratista encargada del mantenimiento correctivo. 3. Realizar y restablecer las copias de seguridad en otro servidor	Director de sistemas de información e infraestructura tecnológica	Daño o falla en equipos electrónicos de la gobernación del Quindío	No de mantenimientos realizados / No mantenimientos programados	Caído /ivan

	PLAN	Código: PL-TIC-01
	PLAN ESTRATÉGICO DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN - PETI	Versión: 02 Fecha: 28/01/2022
		Página 127 de 240

	Perdida de disponibilidad	Falta de personal capacitado	Hace referencia a la falta de personal de planta calificado para administrar los servidores correctamente	A través de la puesta en marcha de la secretaría TIC, se dispuso de dos direcciones, con ingenieros a cargo que pueden llegar a asumir la responsabilidad de administrar los servidores, si hiciera falta en algún momento personal calificado	Al ser secretaría, se puede contratar y hacer una mejor selección del recurso humano que entra a laboral como contratista	1. Solicitar presupuesto a la secretaría de hacienda, haciendo ver las implicaciones de no tener personal calificado. 2. La secretaría TIC cuenta con un profesional universitario que por su antigüedad conoce los fallos más comunes de los servicios TI	Secretario TIC	Falta de presupuesto para la secretaría TIC	No capacitados ingenieros en tecnologías de la información / No total de ingenieros con los que cuenta la secretaría TIC	Caído
Página web	Perdida de disponibilidad	Bloqueo o pérdida del servicio	Por su naturaleza este puede llegar a sufrir pérdidas o caídas parciales del servicio	Verificación de la plataforma de administración de página web constantemente por parte del funcionario responsable de la secretaría TIC	Realizar la admisión de supervisión del contrato de suministro de dominio y hosting de la página web www.quindio.gov.co	1. Llamar a la línea de soporte de la empresa que suministra el servicio. 2. Si es un daño grave, Restablecer el servicio en otro servidor y a través de las copias de seguridad proporcionadas por la empresa contratista	Director Gobierno Digital	Caída página web	Duración de la falla / Disponibilidad en tiempo de la página web al mes (<=2%)	(<=2%)

GOBIERNO DEL
QUINDÍO

	PLAN	Código: PL-TIC-01
	PLAN ESTRATÉGICO DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN - PETI	Versión: 02 Fecha: 28/01/2022
	Página 128 de 240	

Perdida de integridad	Ataque informático a la página web	Hace referencia al acceso no autorizado al hosting de la gobernación del Quindío	Verificación de la plataforma de admiración de página web 2 veces al día por parte del funcionario responsable de la secretaría TIC	Realizar la correcta supervisión del contrato de suministro de dominio y hosting de la página web www.quindio.gov.co	<ol style="list-style-type: none"> 1. Llamar a la línea de soporte de la empresa que suministra el servicio. 2. Si es un daño grave, Restablecer el servicio en otro servidor y a través de las copias de seguridad proporcionadas por la empresa contratista 	Director Gobierno Digital	Perdida de información o información errada en la página web	No de ataques informáticos concretados en la página web / No total de ataques recibidos	0/0
Perdida de confidencialidad	Información publicada en página web sin los correspondientes permisos y/o la correspondiente aplicación de la ley de protección de datos	Hace referencia al desconocimiento de la ley 1581 de 2012 "ley de protección de datos personales" y la ley 1712 del 2012 "Ley de transparencia"	La dirección de Gobierno Digital socializará trimestralmente las leyes de protección de datos personales a los que administran o suben contenido a la página web	Plan de capacitación en donde se socialice con el personal directamente involucrado en la página web, las implicaciones de conocer las leyes anteriormente indicadas	<ol style="list-style-type: none"> 1. Identificar el incumplimiento de la ley con el abogado de la secretaría TIC. 2. Reportar a la oficina de control interno disciplinario la falla encontrada. 3. Tomar las acciones correspondientes en la plataforma web 	Director Gobierno Digital	Solicitudes y/o reclamos por parte de entidades o ciudadanos	No de funcionarios capacitados / No de funcionarios encargados del contenido de la página web	0/19

	PLAN	Código: PL-TIC-01
	PLAN ESTRATÉGICO DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN - PETI	Versión: 02 Fecha: 28/01/2022
		Página 129 de 240

PQRDS	Perdida de disponibilidad	Bloqueo o pérdida del servicio	Por su naturaleza este puede llegar a sufrir pérdidas o caídas parciales del servicio	Verificación de la plataforma de administración de ventanilla única virtual constantemente por parte del funcionario responsable de la secretaría TIC	Realizar la correcta supervisión del contrato de suministro o de dominio y hosting de la página web www.ventanillaunicavirtualquindio.gov.co	1. Llamar a la línea de soporte de la empresa que suministra el servicio. 2. Si es un daño grave, Restablecer el servicio en otro servidor y a través de las copias de seguridad proporcionadas por la empresa contratista	Director Gobierno Digital	Caída página web ventanilla única virtual Quindío	Duración de la falla / Disponibilidad en tiempo de la página web PQRD (<=2%)	(<=2%)
	Perdida de integridad	Falta de capacitación de los usuarios de la plataforma	Riesgo asociado a la falta de capacitación de los funcionarios que tienen acceso a la plataforma, la cual pudiera desencadenar en la no contestación de algún requerimiento por parte de un ciudadano o entidad	La dirección de Gobierno Digital socializará trimestralmente el manejo adecuado de esta plataforma Ventanilla Única virtual Quindío	Capacitación e información sobre el manejo responsable y adecuado de la plataforma ventanilla única virtual	1. Identificar el incumplimiento de la ley con el abogado de la secretaría TIC. 2. Reportar a la oficina de control interno disciplinario la falla encontrada. 3. Tomar las acciones correspondientes en la plataforma web	Director Gobierno Digital	Solicitudes o reclamos vencidos en la plataforma de ventanilla única virtual	No de capacitaciones realizadas en la plataforma / No de capacitaciones programadas	1/0
PCT	Perdida de disponibilidad	Falta de Actualización del servidor	Se refiere a la falta de adquisición y/o actualización del servidor PCT	La Secretaría TIC comprueba diariamente las actualizaciones de los módulos liberados por PCT	Vigilar que, en el plan de compras anual, si se indique que se debe hacer	1. El plan de compras no incluye presupuesto para la actualización de equipos informáticos	secretario TIC	Presupuesto insuficiente para actualizaciones tecnológicas	No de Actualizaciones realizadas / No de actualizaciones liberadas por PCT	26/26

	PLAN	Código: PL-TIC-01
	PLAN ESTRATÉGICO DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN - PETI	Versión: 02 Fecha: 28/01/2022
	Página 130 de 240	

					adquisición de equipos informáticos					
Perdida de disponibilidad	Ataque informático al servidor PCT	Hace referencia a ataques informáticos que corrompan la integridad y/o disponibilidad de la base de datos en los que funciona el servicio PCT	El software de antivirus continuamente filtra y detiene ataques informáticos, y adicionalmente el firewall perimetral instalado protege continuamente contra ataques desde el exterior	Mantener actualizados los protocolos de seguridad	1. Reportar al proveedor del sistema de información. 2. Tomar acciones contingentes y de ser necesario restablecer el servicio en otro servidor	profesional Universitario	Daño, Información confidencial filtrada	No de ataques informáticos completados en el servidor / No total de ataques recibidos	0/4	
Perdida de confidencialidad	Filtración de información confidencial	Al ser un software misional por excelencia de la organización y al ser manejado desde sus módulos por tantas personas, se corre el riesgo de que se filtre información es mayor	El funcionario encargado de la Secretaría TIC, cuando exista un reporte de filtración de información confidencial, desde la consola de administración del servicio evidencia quien se loguea y realiza cada acción en los módulos.	No instalar el aplicativo PCT en equipos ajenos a la gobernación del Quindío	1. Reportar a la oficina de control interno disciplinario la falla encontrada.	Profesional Universitario y director de sistemas de información e infraestructura tecnológica	Información confidencial filtrada	No de filtraciones identificadas / No total de usuarios de PCT	0/548	

QUINDIO

	PLAN	Código: PL-TIC-01
	PLAN ESTRATÉGICO DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN - PETI	Versión: 02 Fecha: 28/01/2022
		Página 131 de 240

	Perdida de integridad	Ausencia de política de generación de contraseñas en el aplicativo	La asignación de contraseñas se realiza sin política alguna, solo se sigue un patrón con los datos personales del funcionario que va a utilizar el aplicativo	La Secretaría TIC dentro de las políticas de seguridad de la información de la gobernación del Quindío, se establece el protocolo de contraseñas seguras para los servicios TI de la entidad	Aplicar la política de manejo de contraseñas seguras	1. El funcionario debe reportar la pérdida de la contraseña a través del aplicativo mesa de ayuda. 2. desde la secretaría Tic se actualizará la contraseña y se deberá verificar que accesos se han hecho con ese usuario.	Profesional Universitario	Información confidencial filtrada	No de funcionarios capacitados en protocolos de seguridad / No total funcionarios de la gobernación	gato
	Perdida de integridad	Virus informáticos	Los virus informáticos tienen por objeto alterar el funcionamiento normal de los equipos de cómputo, además tienen la facilidad de propagarse con facilidad con el uso de memorias USB, correo electrónico, etc.	Contra los virus informáticos, la gobernación del Quindío cuenta con antivirus en todos los equipos de cómputo de la misma, que protegen los equipos en tiempo real. Además de lo anterior, a través del año, se está ejecutando el mantenimiento preventivo el cual incluye mantenimiento de software y sistema operativo (desinfección).	Mantener actualizadas las bases de datos del antivirus	1. Revisar con herramientas de software libre el equipo afectado. 2. Restaurar el sistema operativo si es necesario.	Director de sistemas de información e infraestructura tecnológica y Profesional universitario	Daño o falla en el servidor PCT de la gobernación del Quindío	No de equipos con antivirus / No total de equipos de la gobernación del Quindío No de mantenimientos realizados / No mantenimientos programados	500/500

	PLAN	Código: PL-TIC-01
	PLAN ESTRATÉGICO DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN - PETI	Versión: 02 Fecha: 28/01/2022
		Página 132 de 240

DOMINIO (DQUINDIO)	Perdida de disponibilidad	Falta de Actualización del servidor	Se refiere a la falta de adquisición y/o actualización del servidor de dominio	El funcionario verifica si existen actualizaciones liberadas por Microsoft y procede a actualizarlo si aplica.	Vigilar que, en el plan de compras anual, si se indique que se debe hacer adquisición de equipos informativos	1. El plan de compras no incluye presupuesto para la actualización de equipos informáticos	secretario TIC	Presupuesto insuficiente para actualizaciones tecnológicas	No de actualizaciones realizadas/No actualizaciones disponibles	iban

	PLAN	Código: PL-TIC-01
	PLAN ESTRATÉGICO DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN - PETI	Versión: 02 Fecha: 28/01/2022
	Página 133 de 240	

	Perdida de integridad	Ausencia de política de generación de contraseñas en el aplicativo	La asignación de contraseñas se realiza sin política alguna, solo se sigue un patrón con los datos personales del funcionario que va a utilizar el aplicativo	Desde las políticas de seguridad de la información de la gobernación del Quindío, se estableció el manejo de contraseñas seguras para los servicios TI de la entidad	Aplicar la política de manejo de contraseñas seguras	1. El funcionario debe reportar la pérdida de la contraseña a través de la aplicativa mesa de ayuda. 2. desde la secretaría Tic se actualizará la contraseña y se deberá verificar que accesos se han hecho con ese usuario.	Director de sistemas de información e infraestructura tecnológica	Reportes de daños a través de la mesa de ayuda	No de funcionarios capacitados en protocolos de seguridad / No total funcionarios de la gobernación	Caicedo
SEVENET	Perdida de disponibilidad	Falta de Actualización del servidor	Se refiere a la falta de adquisición y/o actualización del servidor de sevenet	La Gobernación del Quindío cuenta con un plan de capacidad TI, cada 2 años, para la adquisición o actualización de equipos y/o dispositivos que ayuden a actualizar la infraestructura tecnológica de la misma.	Vigilar que, en el plan de compras anual, si se indique que se debe hacer adquisición de equipos informáticos	1. El plan de compras no incluye presupuesto para la actualización de equipos informáticos	secretario TIC	Presupuesto insuficiente para actualizaciones tecnológicas	N.º de diagnósticos con alerta / No de diagnósticos realizados al servidor	3-oct

GOBIERNO DEL
QUINDÍO

	PLAN	Código: PL-TIC-01
	PLAN ESTRATÉGICO DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN - PETI	Versión: 02 Fecha: 28/01/2022
	Página 134 de 240	

	Perdida de disponibilidad	Equipo servidor sin capacidad de almacenamiento	Riesgo asociado a la falta de capacidad de almacenamiento del servidor, pues en este suelen gravarse imágenes y documentos escaneados que usualmente son pesados	La secretaría TIC verifica mensualmente, el estado de almacenamiento de los discos duros del servidor. En caso de que supere el límite máximo del 70%, se traslada la información a discos duros externos. Se realiza proceso de migración de la base de datos en donde se separan las imágenes de los datos y así evitar hacer copias de seguridad muy pesadas	Vigilar la capacidad de almacenamiento del servidor sevenet	Trasladar copias de seguridad almacenadas en el servidor hacia la NAS departamental	Director de sistemas de información e infraestructura tecnológica	Almacenamiento llegando a su límite	Tamaño de la base de datos en Gb / Tamaño Total de disco duro en Gb	700/1 T
INTERNET	Perdida de disponibilidad	Caída de la conexión a internet	Riesgo asociado a la caída total o parcial del servicio de internet en la gobernación del Quindío	Vigilancia constante del servicio de internet, por parte del proveedor del servicio y la secretaría TIC de la gobernación del Quindío	Vigilancia constante del servicio de internet, por parte del proveedor del servicio y la secretaría TIC de la gobernación del Quindío	Si el daño es parcial se espera respuesta del proveedor del servicio de internet, si el daño es total se restablece el servicio con el canal de respaldo brindado por el proveedor de servicio de internet	Director de sistemas de información e infraestructura tecnológica	Caiga del servicio de internet y/o lentitud en el servicio	No de horas sin servicio de internet / N.º de horas de Disponibilidad del servicio contratada (<=2%)	(<=2%)

	PLAN	Código: PL-TIC-01
	PLAN ESTRATÉGICO DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN - PETI	Versión: 02 Fecha: 28/01/2022
	Página 135 de 240	

	Perdida de integridad	Equipos de red (switch) conectados a puntos de red a la vista de funcionarios y de fácil acceso	Riesgo asociado a equipos de red identificados en diferentes pisos de la entidad, los cuales tienen acceso cualquier funcionario o persona ajena a la entidad, pudiéndose conectar a internet.	Realización del levantamiento de los diagramas de red y activos de la información de IPv6, para la identificación de diferentes puntos de red, los cuales están conectados switch no autorizados por la Secretaría TIC. La secretaría TIC revisa durante el mantenimiento preventivo y/o correctivo, los puertos de red que no están utilizando o que no han sido autorizados por la gobernación del Quindío, para deshabilitarlos	Corregir y ubicar puntos de red con la ayuda de la empresa contratista encargada de la red de la gobernación del Quindío.	Deshabilitar puntos de red identificados, con el fin de evitar acceso de intrusos a la red interna de la gobernación del Quindío	Director de sistemas de información e infraestructura tecnológica	Reporte de empresa contratista sobre los puntos de red	No de switches no autorizados identificados / No de total de switches en inventario de la gobernación del Quindío	0/42
MESA DE AYUDA	Perdida de disponibilidad	Caída del servicio de soporte	Hace referencia al riesgo que existe si el servicio para solicitar el soporte a través de la mesa de ayuda no se encuentra disponible	Verificación del funcionamiento del aplicativo Mesa de ayuda, mediante revisiones continuas del servidor	Mantenimiento preventivo y correctivos al servidor	Habilitar canales adicionales para solicitar soporte, tales como teléfono y correo electrónico	Director de sistemas de información e infraestructura tecnológica	Daño o falla en el servidor de intranet	Tiempo de falla de servicio / Tiempo total de disponibilidad del servicio (<=2%)	(<=2%)
UNIDAD DE ALMACENAMIENTO NAS	Perdida de integridad	Daño en discos duros de la NAS	Riesgo asociado al daño de un disco duro conectado a la NAS	La Secretaría TIC, realiza arreglos de configuración de discos duros en RAID 1 como soporte las copias de seguridad los sistemas de información de la	Mantenimiento preventivo y correctivos al servidor	Poner a disposición otros discos externos en caso de daño	Director de sistemas de información e infraestructura tecnológica	Daño o falla en la unidad de almacenamiento	No de discos duros que han presentado fallas / No total de discos duros	0/21

	PLAN	Código: PL-TIC-01
	PLAN ESTRATÉGICO DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN - PETI	Versión: 02 Fecha: 28/01/2022
	Página 136 de 240	

				entidad, en caso de fallas						
	Perdida de integridad	Ataque informático a la unidad de almacenamiento	Hace referencia a ataques informáticos que corrompan la integridad y/o disponibilidad de las copias de seguridad almacenadas en la unidad de almacenamiento	La secretaría TIC cuenta con un firewall perimetral instalado que protege continuamente contra ataques desde el exterior	Mantener actualizados los protocolos de seguridad	<ol style="list-style-type: none"> Reportar al proveedor del sistema de información. Tomar acciones contingentes y de ser necesario restablecer el servicio en otro servidor 	Director de sistemas de información e infraestructura tecnológica	Daño o falla en la unidad de almacenamiento	No de ataques informáticos concretados en el servidor / No total de ataques recibidos	0/4
CONTROL DOC	Perdida de confidencialidad	Caída de la conexión a internet Filtración de Información Falta de personal capacitado	Hace referencia a ataques informáticos que corrompan la integridad y/o disponibilidad de las copias de seguridad almacenadas en la unidad de almacenamiento	Cada vez que se envía una correspondencia por este medio, la secretaría TIC y las demás secretarías lo hacen mediante oficio, indicando allí las reglas y responsabilidades que el funcionario asume al manejar esa cuenta de usuario.	Capacitación al funcionario sobre el manejo responsable de las cuentas de usuario	<ol style="list-style-type: none"> Identificar la cuenta que genere la filtración de la información. Junto con la oficina de control interno disciplinario tomar las acciones pertinentes que a ello tenga lugar. 	Director de sistemas de información e infraestructura tecnológica	Información clasificada en manos ajenas	No de funcionarios capacitados / No de funcionarios encargados de los usuarios.	0/0

	PLAN	Código: PL-TIC-01
	PLAN ESTRATÉGICO DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN - PETI	Versión: 02 Fecha: 28/01/2022
		Página 137 de 240

1. Gobierno TI

Uno de los retos de la institución es alcanzar en este periodo un modelo de gobierno de TI que asegure a la institución el mejor aprovechamiento de los recursos y capacidades de TI para el alcance efectivo de los beneficios que los diferentes grupos de interés requieren.

Para este modelamiento, se toma como base el documento TDxT-Plantilla_PETI_PLUS, Roles, Documento maestro del modelo de gestión de proyectos TI del MINTIC, MANUAL DE FUNCIONES Y COMPETENCIAS LABORALES 2022 de la Gobernación del Quindío.

1.1 Modelo de Gobierno TI

El modelo de Gobierno de TI dentro del contexto del Marco de referencia de Arquitectura Empresarial para la gestión de las TIC se compone de varios elementos. A continuación, se describe lo que ha implementado y dispone actualmente para este dominio la Gobernación del Quindío:

Instancias de decisión

Se propone conformar e implementar una instancia de decisión alineada a las definiciones de MIPG que haga parte del Comité Directivo de la entidad, donde con periodicidad mensual se evalúe el desempeño de la gestión de las TIC en la entidad, se revisen los indicadores y el avance de objetivos TI y se tomen decisiones de fortalecimiento y se dé prioridad a las más relevantes para la Entidad y la comunidad.

Los miembros que proponemos que compongan este comité son:

- El secretario TIC
- Director Administrativo de Gobierno Digital
- Director Administrativo de Sistemas de Información e Infraestructura Tecnológica
- El secretario de Planeación

Se recomienda que lo encontrado en estos comités, así como las decisiones tomadas sean socializados con todos los responsables del proceso, con esto se logra que todo el grupo TI encamine sus esfuerzos en una misma dirección.

Definición y gestión de la Matriz riesgos de TI a nivel general

	PLAN	Código: PL-TIC-01
	PLAN ESTRATÉGICO DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN - PETI	Versión: 02 Fecha: 28/01/2022
		Página 138 de 240

Para definir una matriz de riesgo se deben tener en cuenta los diferentes contextos en los que se desarrolla la actividad de la Gobernación del Quindío, ya que no es una entidad aislada; estos contextos son: Externo, interno y el de los procesos.

Para cada uno de estos contextos se establecen los posibles riesgos a los que está expuesta la entidad:

Tabla 43 Matriz de Riesgos de TI

RIESGO	ECONOMICOS	POLITICOS	SOCIALES	TECNOLOGICOS	MEDIO AMBIENTALES	COMUNICACIÓN EXTERNA	ARTICULACIÓN INSTITUCIONAL
EXTERNO	Disponibilidad de capital, liquidez, mercados financieros, desempleo, competencia.	Cambios de gobierno, legislación, políticas públicas, regulación.	Demografía, responsabilidad social, orden público.	Avances en tecnología, acceso a sistemas de información externos, gobierno digital.	Condiciones atmosféricas y del entorno, emisiones y residuos, energía, catástrofes naturales, desarrollo sostenible.	Mecanismos utilizados para entrar en contacto con los usuarios o ciudadanos, canales establecidos para que el mismo se comunique con la entidad.	Relación con otras entidades públicas, privadas y ONGs.

RIESGO	FINANCIEROS	TALENTO HUMANO	TECNOLOGÍA	ESTRATÉGICOS
INTERNO	Presupuesto de funcionamiento, recursos de inversión, infraestructura, capacidad instalada.	Competencia del personal, disponibilidad del personal, seguridad y salud en el trabajo, toma de conciencia, valores y principios organizacionales, clima y ambiente laboral.	Integridad de datos, disponibilidad de datos y sistemas, mantenimiento de sistemas de información.	Direccionamiento estratégico (normas, directrices y modelos adoptados por la Gobernación del Quindío para lograr su objetivo misional), planeación institucional, liderazgo, organización de las dependencias, grupos de trabajo, definición de funciones, roles y responsabilidades, articulación interna, trabajo en equipo, rendición de cuentas.

RIESGO	DISEÑO DEL PROCESO	INTERACCIONES CON OTROS PROCESOS	TRANSVERSALIDAD	PROCEDIMIENTOS ASOCIADOS	RESPONSABLES DEL PROCESO	ACTIVOS DE SEGURIDAD DIGITAL DEL PROCESO	CAPACIDAD	GESTIÓN DEL CONOCIMIENTO	EJECUCIÓN
DEL PROCESO	Claridad en la descripción del alcance y objetivo del proceso	Relación precisa con otros procesos en cuanto a insumos, proveedores, productos, usuarios o clientes.	Procesos que determinan lineamientos necesarios para el desarrollo de todos los procesos de la entidad.	Pertinencia en los procedimientos que desarrollan los procesos.	Grado de autoridad y responsabilidad de los funcionarios frente al proceso.	Información, aplicaciones, hardware entre otros, que se deben proteger para garantizar el funcionamiento interno de cada proceso, como de cara al ciudadano.	Es el conjunto de recursos (talento humano, infraestructura, ambiente) para la operación de los procesos) con los que cuenta el proceso para el desarrollo de su objetivo, su implementación, mantenimiento y mejora continua.	Se refiere a la manera en la que el proceso determina y gestiona el conocimiento necesario para su operación y el logro de su conformidad de sus salidas (producto y/o servicio).	Hace referencia a la inmediatez y facilidad que tiene el proceso para gestionar y tramitar las actividades planteadas orientadas al logro de su objetivo o razón de ser.

	PLAN	Código: PL-TIC-01
	PLAN ESTRATÉGICO DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN - PETI	Versión: 02 Fecha: 28/01/2022
		Página 139 de 240

Tabla 44 Gestión y Supervisión del Presupuesto de Inversiones y gastos de Operación de las TIC

GESTION FINANCIERA TI				
Proyecto	Apropiación proyecto	Comprometido	Pagos realizados	Saldo disponible
Asistencia y apropiación tecnológica generacional en el departamento del Quindío	\$ 570.895.000	\$ 502.437.219	\$ 384.365.219	\$ 68.457.781
Fortalecimiento de la estrategia de gobierno digital en la Administración Departamental y Entes Territoriales del departamento del Quindío	\$ 410.560.000	\$ 402.050.000	\$ 224.369.666	\$ 8.510.000
Fortalecimiento del sector empresarial del departamento del Quindío	\$ 286.000.000	\$ 257.995.000	\$ 197.048.800	\$ 28.005.000
Fortalecimiento y apoyo a las tecnologías de la información y las comunicaciones en el departamento del Quindío.	\$ 245.611.000	\$ 168.620.038	\$ 85.120.000	\$ 76.990.961
Implementación de la transformación digital del sector empresarial en el Departamento del Quindío	\$ 90.000.000	\$ 86.550.000	\$ 86.550.000	\$ 3.450.000

	PLAN	Código: PL-TIC-01
	PLAN ESTRATÉGICO DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN - PETI	Versión: 02 Fecha: 28/01/2022
		Página 140 de 240

Implementación y divulgación de la estrategia "Quindío innovador y competitivo"	\$ 28.000.000	\$ 26.678.381	\$ 20.908.381	\$ 1.321.619
Total, general	\$ 1.631.066.000	\$ 1.444.330.638	\$ 998.362.066	\$ 186.735.361

Tabla 45 componentes involucrados

Proyecto	Componente Involucrado
Asistencia y apropiación tecnológica generacional en el departamento del Quindío	Gobierno TI Estrategia TI Uso y apropiación
Fortalecimiento de la estrategia de gobierno digital en la Administración Departamental y Entes Territoriales del departamento del Quindío	Gobierno TI Estrategia TI Análisis de información
Fortalecimiento del sector empresarial del departamento del Quindío	Estrategia TI Análisis de información Servicios tecnológicos
Fortalecimiento y apoyo a las tecnologías de la información y las comunicaciones en el departamento del Quindío.	Estrategia TI Servicios tecnológicos Uso y apropiación
Implementación de la transformación digital del sector empresarial en el Departamento del Quindío	Gobierno TI Estrategia TI Servicios tecnológicos Uso y apropiación
Implementación y divulgación de la estrategia "Quindío innovador y competitivo"	Sistemas de información Servicios tecnológicos Uso y apropiación

	PLAN	Código: PL-TIC-01
	PLAN ESTRATÉGICO DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN - PETI	Versión: 02 Fecha: 28/01/2022
		Página 141 de 240

Gestión de asignación de Recursos Humanos

Periódicamente se deben realizar reuniones de los diferentes grupos TI para revisar los avances y los reportes, con esto se pueden evaluar el desempeño y capacidad del personal interno y externo de las TIC para definir si se cuenta con el personal suficiente e idóneo y sobre este análisis tomar las decisiones respectivas. Esto se hará con el fin de cumplir adecuadamente con los objetivos propuestos tanto los objetivos de la administración como de la propia Secretaría TIC.

Modelo de Gestión TI

La cadena de valor se materializa en la definición de un macroproceso, proceso, procedimientos de gestión de TI, el objetivo debe ser gestionar las tecnologías de la información de manera integral acordes a las necesidades de la estrategia y modelo operativo planteado en Plan de Desarrollo de la Gobernación del Quindío, para contribuir al desarrollo de los procesos de direccionamiento, misionales y facilitadores, generando valor estratégico con el uso de las Tecnologías de Información.

Tabla 46 Cadena de Valor de TI

Capacidad de TI	Nombre proceso	Acciones de mejora en los procesos
Gestión Administrativa de TI	Mantener la arquitectura empresarial de TI	NINGUNA
Gestión Administrativa de TI	Planeación estratégica de TI	NINGUNA

	PLAN	Código: PL-TIC-01
	PLAN ESTRATÉGICO DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN - PETI	Versión: 02 Fecha: 28/01/2022
		Página 142 de 240

Capacidad de TI	Nombre proceso	Acciones de mejora en los procesos
Gestión Administrativa de TI	Gestión presupuestal TI	NINGUNA
Gestión Administrativa de TI	Estructuración de proyectos y contrataciones	NINGUNA
Gestión Administrativa de TI	Gestión contractual recursos y servicios de TI	NINGUNA
Gestión Administrativa de TI	Gerencia de proyectos de TI	NINGUNA
Gestión Administrativa de TI	Administración personal de tic (funcionarios y contratistas)	Se recomienda que los procesos sensibles para el cumplimiento de objetivos sean llevados por personal de planta para evitar retrasos al presentarse cambio de contratistas.
Gestión Administrativa de TI	Gestión de uso y apropiación de la tecnología	Se recomienda incrementar las capacitaciones en TI a todo el personal de la Entidad, para que los procesos no tengan contratiempos por falta de conocimiento.
Gestión Administrativa de TI	Administración instalaciones físicas personal TI	Se recomienda adecuar los sitios de trabajo con los elementos mínimos para lograr un ambiente óptimo para la concentración y mejor desempeño de todos los funcionarios.
Gestión de ciclo de vida de los	Sistemas de software en la Nube	No se quieren realizar las tareas de mantenimiento de la

	PLAN	Código: PL-TIC-01
	PLAN ESTRATÉGICO DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN - PETI	Versión: 02 Fecha: 28/01/2022
		Página 143 de 240

Capacidad de TI	Nombre proceso	Acciones de mejora en los procesos
Sistemas de Información		infraestructura, las plataformas y el software
Gestión de ciclo de vida de los Sistemas de Información	Desarrollar y mantener arquitectura de soluciones de TI	Se recomienda tener un área encargada de desarrollar y mantener las aplicaciones que requiere la Entidad.
Gestión de ciclo de vida de los Sistemas de Información	Desarrollo de software	Se recomienda tener un área encargada de desarrollar y mantener las aplicaciones que requiere la Entidad.
Gestión de ciclo de vida de los Sistemas de Información	Entrenamiento de partes interesadas	Se recomienda capacitación periódica a los funcionarios encargados de operar las aplicativos desarrollados por terceros
Gestión de la infraestructura de TI	Instalar y configurar equipos de la infraestructura	Se recomienda capacitación periódica a los funcionarios encargados de instalar y configurar los equipos de infraestructura adquiridos por la Entidad
Gestión de la infraestructura de TI	Mantener actualizados componentes de software servidores	NINGUNA
Gestión de la infraestructura de TI	Monitorear el desempeño de la infraestructura	NINGUNA
Gestión de la infraestructura de TI	Administrar incidentes en equipos de la infraestructura	NINGUNA
Administrar los datos	Administración de las bases de datos	NINGUNA

	PLAN	Código: PL-TIC-01
	PLAN ESTRATÉGICO DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN - PETI	Versión: 02 Fecha: 28/01/2022
		Página 144 de 240

Capacidad de TI	Nombre proceso	Acciones de mejora en los procesos
Administrar los datos	Administrar repositorios de contenido	NINGUNA
Administrar los datos	Administrar publicaciones de contenido en portales	NINGUNA
Administrar los datos	Administrar los respaldos (backups)	NINGUNA
Gestión de licenciamientos y suscripciones	Administrar licenciamientos de productos y usuarios	NINGUNA
Gestión de licenciamientos y suscripciones	Gestión de novedades de licenciamiento y suscripción	NINGUNA
Gestión operativa de los servicios de TI	Gestión de acuerdos de niveles de servicio	NINGUNA
Gestión operativa de los servicios de TI	Administrar configuración herramienta de mesa de servicios	NINGUNA
Gestión operativa de los servicios de TI	Gestión de incidentes	NINGUNA
Gestión operativa de los servicios de TI	Gestión de almacenamiento y respaldo de información	NINGUNA
Aseguramiento de la seguridad y privacidad de la información	Gestión de políticas de seguridad de la información	NINGUNA
Aseguramiento de la seguridad	Gestión y desarrollo de la cultura de seguridad de la información	NINGUNA

	PLAN	Código: PL-TIC-01
	PLAN ESTRATÉGICO DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN - PETI	Versión: 02 Fecha: 28/01/2022
		Página 145 de 240

Capacidad de TI	Nombre proceso	Acciones de mejora en los procesos
y privacidad de la información		
Aseguramiento de la seguridad y privacidad de la información	Gestión de cuentas usuarios, permisos, perfiles	NINGUNA
Aseguramiento de la seguridad y privacidad de la información	Planear y ejecutar pruebas de seguridad (vulnerabilidad)	NINGUNA
Aseguramiento de la seguridad y privacidad de la información	Gestión de incidentes de seguridad	NINGUNA
Aseguramiento de la seguridad y privacidad de la información	Administrar configuración equipos de seguridad informática (firewall, dlp, etc.)	NINGUNA

GOBIERNO DEL
QUINDÍO

	PLAN	Código: PL-TIC-01
	PLAN ESTRATÉGICO DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN - PETI	Versión: 02 Fecha: 28/01/2022
		Página 146 de 240

Estructura y Organización Humana de TI

A continuación, se describe la estructura organizacional vigente definida en el cargograma oficial de la Secretaría TIC de la Gobernación del Quindío, la cual soporta la gestión de las Tecnologías de la Entidad:

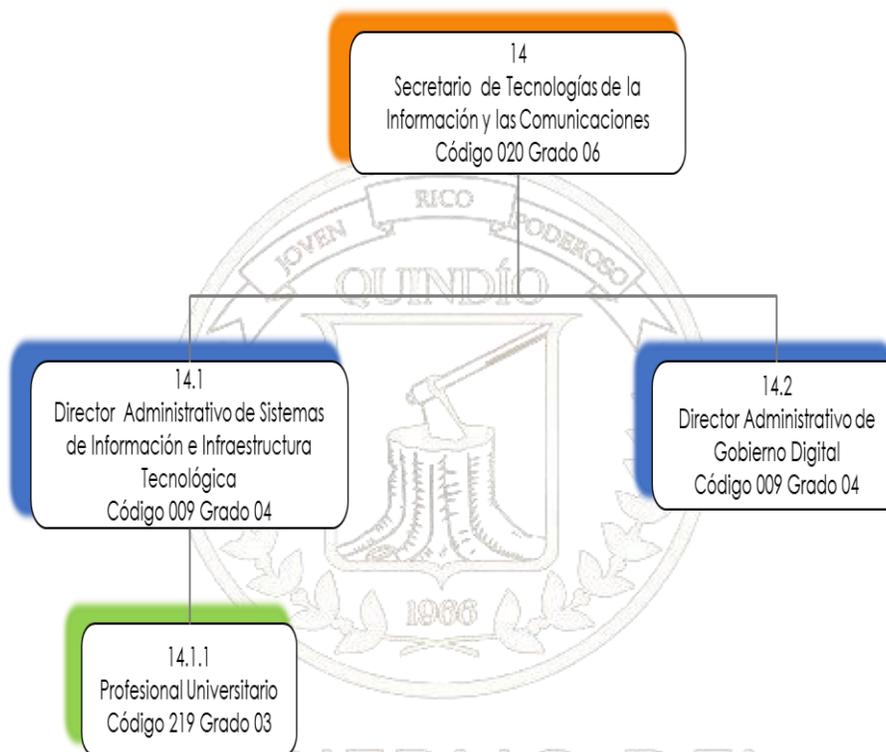


Ilustración 30 organigrama sec tic

Las funciones establecidas para los cargos definidos en el diagrama anterior son:

	PLAN	Código: PL-TIC-01
	PLAN ESTRATÉGICO DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN - PETI	Versión: 02 Fecha: 28/01/2022
		Página 147 de 240

Tabla 47 funciones

I. Identificación del Empleo: 14	
Nivel:	Directivo
Denominación del Empleo:	Secretario de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones
Código:	20
Grado:	6
Naturaleza del Cargo:	Libre Nombramiento y Remoción
No. de Cargos:	1
Dependencia:	Secretaría de Tecnologías de Información y las Comunicaciones
Cargo del jefe Inmediato:	Gobernador del Departamento
II. Área Funcional	
Secretaría de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones	
III. Propósito Principal	
Diseñar y formular los planes, programas y proyectos, así como fortalecer el uso, la innovación y la apropiación de las tecnologías de la información y las comunicaciones y	
la gestión de la información, con el fin de propiciar la implementación de la TIC en el Departamento del Quindío.	
IV. Descripción de las Funciones Esenciales	

	PLAN	Código: PL-TIC-01
	PLAN ESTRATÉGICO DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN - PETI	Versión: 02 Fecha: 28/01/2022
		Página 148 de 240

1. Dirigir, orientar y controlar la gestión de los procesos de tecnologías de la información y la comunicación.
2. Dirigir el análisis y estudio y, proponer políticas y planes de acciones relacionados con la adopción, operación y actualización de las tecnologías de la información y las comunicaciones.
3. Dirigir y controlar la ejecución de las políticas, planes, programas y proyectos destinados a adoptar tecnologías de información y comunicación, garantizar el apoyo tecnológico en la prestación de los servicios a cargo de las entidades y dependencias y, asesorar su adecuada utilización.
4. Dirigir, gestionar y controlar la adopción de políticas nacionales y departamentales orientadas al mejoramiento y modernización de los procesos de interacción de la ciudadanía con el Departamento en relación con las tecnologías de la información y las comunicaciones.
5. Dirigir y controlar la utilización eficaz de los sistemas de información, de conformidad con las políticas, normas y directrices de las entidades nacionales en relación con las competencias de las mismas, sin detrimento de la autonomía del Departamento.
6. Velar por la articulación, coordinación y apoyo de las diferentes instancias directivas en el manejo, operación y utilización de las tecnologías de la información y comunicación, sin detrimento de su autonomía como usuarios de los sistemas de información.
7. Dirigir políticas, planes, programas y proyectos para la mejora las tecnologías de información y las comunicaciones, la capacidad del Departamento y su desarrollo económico, orientados al impulso del turismo, comercio, industria, empleo, emprendimiento y la ciencia y tecnología.
8. Liderar la definición, implementación y mantenimiento de la arquitectura empresarial de la Gobernación del Quindío en virtud de las definiciones y lineamientos establecidos en el marco de la referencia de arquitectura empresarial para la gestión de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones (TIC) del Estado, la estrategia de Gobierno Digital y la visión estratégica e institucional de la Gobernación del Quindío.
9. Promover el desarrollo de cadenas y clústeres productivos mediante la estructuración de instrumentos incluyentes con los diferentes sectores y la academia con el fin de mejorar la productividad y competitividad en el Departamento.

	PLAN	Código: PL-TIC-01
	PLAN ESTRATÉGICO DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN - PETI	Versión: 02 Fecha: 28/01/2022
		Página 149 de 240

10. Liderar la gestión estratégica con tecnologías de la información y las comunicaciones mediante la definición, implementación, ejecución, seguimiento y divulgación de un Plan Estratégico de Tecnología y Sistemas de Información (PETI) alineado a la estrategia y modelo integrado de gestión del Departamento.

11. Liderar programas y proyectos para potenciar las capacidades de TIC de población en situación de pobreza y vulnerabilidad, con el fin de ampliar sus oportunidades en cuanto a generación de ingresos y calidad.

12. Definir mecanismos de participación conjunta entre sector público y privado para fortalecer el desarrollo productivo. Fortaleciendo el ecosistema digital en el ente territorial.

13. Fomentar el uso de TIC como soporte de crecimiento y aumento de la competitividad, la calidad de vida de la comunidad, fortaleciendo el acceso equitativo a oportunidades de educación, vivienda, seguridad, cultura, recreación y el acceso a mercados para el sector productivo y como refuerzo a la política de generación de empleo regional.

14. Coordinar y gestionar recursos con entidades del orden nacional, departamental y municipal para llevar a cabo programas de TIC.

15. Adelantar los trámites ante MINTIC, respecto de la renovación, prorrogas y solicitudes de nuevas licencias de uso del espectro radioelectrónico.

16. Promover el desarrollo de investigaciones o estudios en materia de desarrollo económico que faciliten el acceso de la comunidad a información de calidad y apoyen el proceso de toma de decisiones en la Administración Central Departamental.

17. Cumplir con los protocolos del Modelo Integrado de Planeación y Gestión MIPG adoptados por el Ente Territorial que conduzcan al autocontrol, autogestión y mejoramiento continuo de la Secretaría de conformidad con la normatividad vigente.

18. Cumplir las demás funciones asignadas de acuerdo con el nivel, la naturaleza y el área de desempeño del cargo.

	PLAN	Código: PL-TIC-01
	PLAN ESTRATÉGICO DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN - PETI	Versión: 02 Fecha: 28/01/2022
		Página 150 de 240

I. Identificación del Empleo: 14.1	
Nivel:	Directivo
Denominación del Empleo:	Director Administrativo de Sistemas de Información e Infraestructura Tecnológica
Código:	9
Grado:	4
Naturaleza del Cargo:	Libre Nombramiento y Remoción
No. de Cargos:	1
Dependencia:	Secretaría de Tecnologías de Información y las Comunicaciones
Cargo del jefe Inmediato:	Secretario de Tecnologías de Información y las Comunicaciones
II. Área Funcional	
Dirección Administrativa de Sistemas de Información e infraestructura Tecnológica	
III. Propósito Principal	
<p>Planear, dirigir y evaluar el desarrollo tecnológico del Departamento, para la construcción de una infraestructura de servicios de tecnologías de la información y comunicaciones que soporte los procesos de planeación, programación, ejecución y evaluación de los programas y proyectos contenidos en el Plan de Desarrollo Departamental.</p>	

	PLAN	Código: PL-TIC-01
	PLAN ESTRATÉGICO DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN - PETI	Versión: 02 Fecha: 28/01/2022
		Página 151 de 240

IV. Descripción de las Funciones Esenciales
1. Definir la estrategia, diseño, administración, transición, operación y mejora continua de los sistemas de información misionales, de apoyo y otros sistemas de Información que por su importancia se consideren dentro de este grupo.
2. Identificar y priorizar las necesidades de tecnologías de la Información y las Comunicaciones para las dependencias y entidades del Departamento.
3. Definir estándares y metodologías relacionadas con el análisis, diseño, construcción, implantación y soporte de sistemas de información.
4. Definir la arquitectura de datos, aplicaciones y de los diferentes sistemas de información de la Gobernación y su estrategia de administración.
5. Elaborar estudios de factibilidad, oportunidad y conveniencia para la adquisición o desarrollo de sistemas de información. Coordinar las actividades para la puesta en producción de los sistemas de información adquiridos.
6. Soportar y mantener los sistemas de información existentes en la Gobernación aplicando las metodologías y mejores prácticas. Así como la administración y manutención de las bases de datos corporativas.
7. Diseñar políticas de seguridad y contingencia para salvaguardar la data corporativa.
8. Administrar ambientes de desarrollo, pruebas y producción que soportan los sistemas de información.
9. Administrar, salvaguardar y mantener el esquema de licenciamiento de Sistemas de información corporativos.
10. Desarrollar y mantener estrategias de infraestructura TIC requerida por el Departamento.
11. Desarrollar estrategias de continuidad y tolerancia a fallas de la Infraestructura Tecnológica.

	PLAN	Código: PL-TIC-01
	PLAN ESTRATÉGICO DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN - PETI	Versión: 02 Fecha: 28/01/2022
		Página 152 de 240

12. Establecer políticas de uso y control para los recursos tecnológicos e investigar y formular iniciativas estratégicas y nuevos servicios de infraestructura TIC enfocados a los requerimientos del Departamento.

13. Adquirir, configurar y administrar servicios de mantenimiento de Redes LAN y WAN de acuerdo con los requerimientos del Departamento.

14. Adquirir y administrar servicios de conectividad, de conformidad con los planes, programas y proyectos del Departamento y sus entidades.

15. Controlar y monitorear el desempeño de la infraestructura de red de la administración central departamental. Así como administrar y custodiar los recursos del Datacenter (Espacio físico, Aire acondicionado, UPS).

16. Estudiar, diseñar e implementar el Sistema de Gestión de Seguridad de la Información, para así dirigir y administrar las acciones destinadas a prevenir, mitigar o superar los Incidentes, así como la recuperación de información ante los eventos que se presenten.

17. Realizar la actualización de herramientas y medios para generar copias de respaldo de las bases de datos y herramienta tecnológica de mesa de ayuda.

18. Desarrollar y administrar niveles de servicio para los diferentes usos de infraestructura.

19. Fijar estándares para la estructuración de los datos que faciliten el intercambio de información y de servicios entre los sistemas de información del Departamento.

20. Cumplir con los protocolos del Modelo Integrado de Planeación y Gestión MIPG adoptados por el Ente Territorial que conduzcan al autocontrol, autogestión y mejoramiento continuo de la Secretaría de conformidad con la normatividad vigente.

21. Cumplir las demás funciones asignadas de acuerdo con el nivel, la naturaleza y el área de desempeño del cargo.

	PLAN	Código: PL-TIC-01
	PLAN ESTRATÉGICO DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN - PETI	Versión: 02 Fecha: 28/01/2022
		Página 153 de 240

I. Identificación del Empleo: 14.1.1	
Nivel:	Profesional
Denominación del Empleo:	Profesional Universitario
Código:	219
Grado:	3
Naturaleza del Cargo:	Carrera Administrativa
No. de Cargos:	1
Dependencia:	Secretaría de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones
Cargo del jefe Inmediato:	Director Administrativo de Sistemas de Información e Infraestructura Tecnológica
II. Área Funcional	
Dirección Administrativa de Sistemas de Información e Infraestructura Tecnológica	
III. Propósito Principal	
Soportar tecnológicamente a la Administración Central Departamental, orientándola acerca de la plataforma informática requerida, así como el Hardware y Software necesario para el manejo y aseguramiento de la información a cargo de cada una de las dependencias de la Gobernación.	
IV. Descripción de las Funciones Esenciales	

	PLAN	Código: PL-TIC-01
	PLAN ESTRATÉGICO DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN - PETI	Versión: 02 Fecha: 28/01/2022
		Página 154 de 240

1. Liderar la administración y seguridad de los sistemas de información en la Gobernación del Quindío.
2. Responder por la administración de la página web de la entidad.
3. Consolidar el Sistema de Información del Departamento, a partir de los requerimientos de cada una de las dependencias, garantizando la eficiencia de la gestión pública a cargo de la entidad.
4. Consolidar el Centro de Datos a nivel departamental, que permita contar con información veraz, confiable y oportuna en cada uno de los sectores que constituyen la misión de la entidad.
5. Capacitar a los servidores en el uso de los diferentes sistemas de información que tiene la entidad.
6. Cumplir con los protocolos del Modelo Integrado de Planeación y Gestión MIPG adoptados por el ente territorial que conduzcan al autocontrol, autogestión y mejoramiento continuo de la Secretaría, de conformidad con la normatividad vigente.
7. Cumplir las demás funciones asignadas de acuerdo con el nivel, la naturaleza y el área de desempeño del cargo.

I. Identificación del Empleo: 14.2

Nivel:	Directivo
Denominación del Empleo:	Director Administrativo de Gobierno Digital
Código:	9
Grado:	4
Naturaleza del Cargo:	Libre Nombramiento y Remoción
No. de Cargos:	1

	PLAN	Código: PL-TIC-01
	PLAN ESTRATÉGICO DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN - PETI	Versión: 02 Fecha: 28/01/2022
		Página 155 de 240

Dependencia:	Secretaría de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones
Cargo del jefe Inmediato:	Secretario de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones
II. Área Funcional	
Dirección Administrativa de Gestión Digital	
III. Propósito Principal	
Diseñar y formular los planes, programas y proyectos necesarios para promover el acceso a las Tecnologías de la Información y la comunicación en el orden Departamental y desarrollar estrategias para la implementación de los sistemas de las TIC en el Departamento del Quindío.	
IV. Descripción de las Funciones Esenciales	
<p>1. Dirigir la aplicación de las estrategias de Gobierno Nacional que permitan mejores prácticas de buen gobierno y rendición de cuentas al ciudadano con la adopción de la tecnología. Aplicar las políticas, directrices y normas de competencia nacional destinadas al desarrollo y consolidación de la estrategia de Gobierno en Línea.</p>	
<p>2. Gestionar recursos ante las entidades del orden Nacional y demás organizaciones nacionales e internacionales.</p>	
<p>3. Velar por la inclusión del Departamento en proyectos liderados por las entidades nacionales que permitan fortalecer y ofrecer servicios a los ciudadanos.</p>	
<p>4. Realizar la articulación de secretarías, dependencias, entidades descentralizadas y entidades territoriales en el desarrollo y funcionamiento de las políticas, normas y proyectos de Gobierno en Digital.</p>	

	PLAN	Código: PL-TIC-01
	PLAN ESTRATÉGICO DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN - PETI	Versión: 02 Fecha: 28/01/2022
		Página 156 de 240

5. Realizar la asesoría y asistencia a entidades, dependencias y municipios para incorporación de información, datos, trámites y demás operaciones relacionadas con el Dirigir y velar por el funcionamiento de Gobierno Digital.

6. Realizar la asesoría técnica a los municipios que lo requieran para la implementación de proyectos tecnológicos y la adopción de políticas y acciones de Gobierno en Línea.

7. Suministrar información a los grupos de interés sobre proyectos, convenios, y oportunidades de financiación relacionados con tecnologías aplicables a la Administración Departamental y a los municipios del Departamento.

8. Objetivos de desarrollo sostenible

9. Diseñar e implementar políticas y estrategias para la promoción de la inversión nacional e internacional en la ciudad; así como gestionar recursos de cooperación internacional.

10. Promover el uso de las Tecnologías de la Información y la Comunicación en el orden departamental, como herramienta de desarrollo regional, permitiendo así su acceso, apropiación y beneficios a todos los habitantes de la región, y generando aumento de la competitividad.

11. Liderar la administración de los Sistemas de Información de la Administración Central Departamental, soportando tecnológicamente a todas las dependencias que la componen.

12. Formular los planes, programas y proyectos necesarios para promover el acceso a las Tecnologías de la Información y la comunicación en el orden departamental.

13. Gestionar en coordinación con las demás dependencias de la Administración Central Departamental, el apoyo permanente a la política de ciencia, tecnología e innovación en el Departamento.

	PLAN	Código: PL-TIC-01
	PLAN ESTRATÉGICO DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN - PETI	Versión: 02 Fecha: 28/01/2022
		Página 157 de 240

14. Estudiar los asuntos que le asigne el secretario de Despacho, atender las audiencias que el indique el representarlo en los asuntos que le señale.

15. Cumplir con los protocolos del Modelo Integrado de Planeación y Gestión MIPG adoptados por el Ente Territorial que conduzcan al autocontrol, autogestión y mejoramiento continuo de la Secretaría de conformidad con la normatividad vigente.

16. Cumplir las demás funciones asignadas de acuerdo con el nivel, la naturaleza y el área de desempeño del cargo.

A continuación, se describe la estructura organizacional actual de TI de la Secretaría TIC de la Gobernación del Quindío, la cual soporta la gestión de las Tecnologías de la Entidad:

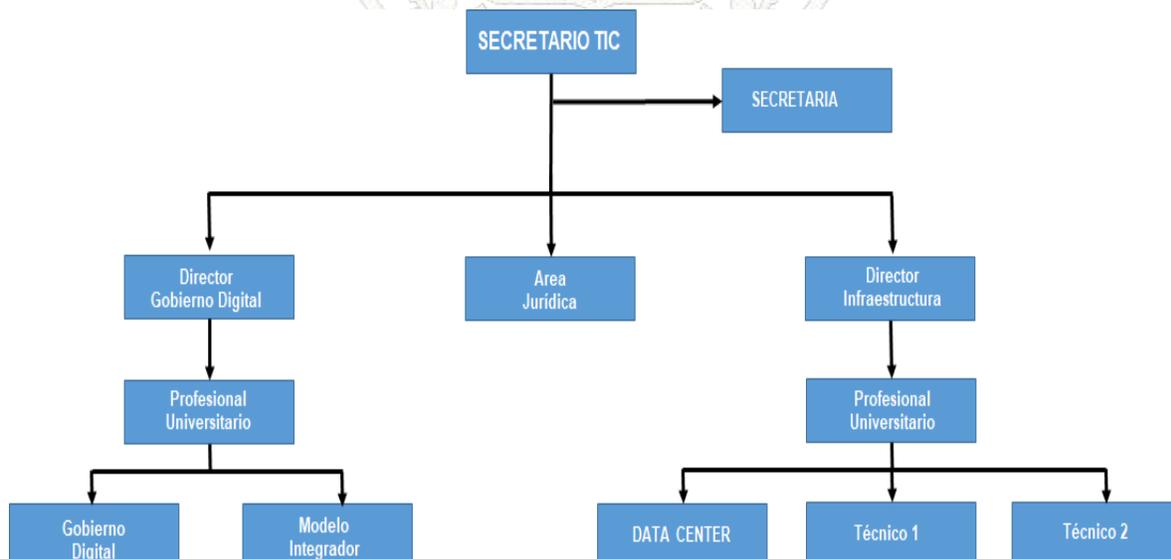


Ilustración 31 estructura ti actual

	PLAN	Código: PL-TIC-01
	PLAN ESTRATÉGICO DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN - PETI	Versión: 02 Fecha: 28/01/2022
		Página 158 de 240

Para poder establecer los requerimientos en cuanto al recurso humano deseado, se debe primero conocer los roles asociados al dominio TI brindados por mintic, los cuales se describen a continuación:

CIO

- Definir las estrategias, políticas, planes, objetivos y metas en gestión de tecnologías y sistemas de la información que faciliten el cumplimiento de la misión de cada entidad, de su sector y del Estado.
- Definir los lineamientos para el cumplimiento de estándares de seguridad, privacidad, calidad y oportunidad de la información de cada entidad y la interoperabilidad de los sistemas de información que la soportan, así como el intercambio permanente de información acorde con los lineamientos de orden nacional.
- Formular, coordinar y hacer seguimiento al plan institucional en materia de gestión de información y de la gestión de tecnologías de la información, en el marco de los lineamientos del orden nacional y territorial, cuando corresponda.
- Establecer las estrategias, políticas, estándares y lineamientos para coleccionar, almacenar, analizar, usar, acceder, proveer, divulgar, proteger, y cuando corresponda desechar, la información misional de cada entidad para contribuir con el proceso de la toma de decisiones y rendición de cuentas mediante las tecnologías de la información y las comunicaciones.
- Propiciar la coordinación y articulación de su entidad con las demás entidades del sector y del Estado, en sus diferentes niveles, mediante la gestión estratégica de las tecnologías y sistemas de la información, creando sinergias y optimizando recursos para coadyuvar en la construcción de un Estado integrado y centrado en el ciudadano.
- Liderar la implementación, seguimiento, evaluación y cumplimiento de las funciones antes señaladas, facilitando la realimentación continua al desempeño, resultados e impactos producidos por las actividades, la toma de decisiones y la reorientación de las acciones para garantizar el logro de los resultados previstos.
- Conducir acciones, en colaboración con otros actores institucionales, de la academia, del sector privado y de la sociedad civil, dirigidas a su participación activa en la formulación y

	PLAN	Código: PL-TIC-01
	PLAN ESTRATÉGICO DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN - PETI	Versión: 02 Fecha: 28/01/2022
		Página 159 de 240

ejecución de planes, programas y proyectos que incorporen tecnologías y sistemas de la información en beneficio de la Entidad, el Sector, el Estado y los ciudadanos.

- Adelantar las acciones señaladas por el Gobierno Nacional a través del Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones para el desarrollo de la Arquitectura Tecnológica y la estrategia de Gobierno en Línea.
- Velar por el cumplimiento del plan institucional en materia de gestión de las tecnologías de la información, de los estándares de seguridad, privacidad, calidad y oportunidad de la información y la interoperabilidad de los sistemas de información que la soportan.
- Coordinar, supervisar y asegurar la correcta operación y funcionamiento de la infraestructura y servicios tecnológicos de cada entidad en coordinación con el proceso de gestión de la información.

Responsable de gestión de información.

- Realizar la gestión requerida para asegurar las características que generan valor en la información en la institución.
- Asegurar que la información de cada institución sea adecuada, oportuna, dinámica, fiable, eficaz y con calidad.
- Desarrollar estrategias para lograr un flujo eficiente de información institucional que, de un lado, promueva la rendición de cuentas ante la ciudadanía y, por otro lado, facilite tomar decisiones y cumplir los objetivos de cada institución.
- Implementar los lineamientos para cumplir con los estándares de seguridad, privacidad, calidad y oportunidad de la información, y con la interoperabilidad de los sistemas que la soportan, así como con el procesamiento, transmisión e intercambio permanente de la misma.
- Implementar el plan de la estrategia de TI en materia de gestión de información y en coordinación con el proceso de gestión de TI y en el marco de los lineamientos del orden nacional y territorial, cuando corresponda.
- Elaborar el mapa de información institucional que cuente de manera actualizada y completa los procesos de producción de información de cada institución.
- Responder conceptual y técnicamente por el proceso de información pública de cada institución

*Documento controlado por el Sistema de Gestión
Prohibida su reproducción total o parcial*

Esta versión es vigente si se consulta en la Intranet de la Gobernación del Quindío

	PLAN	Código: PL-TIC-01
	PLAN ESTRATÉGICO DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN - PETI	Versión: 02 Fecha: 28/01/2022
		Página 160 de 240

como componente del Modelo Integrado de Gestión.

- Apoyar los procesos de formulación de políticas y directrices de la gestión de la información.
- Apoyar la integración, la articulación y la coordinación entre los programas, proyectos y actividades relacionados con TI, de la institución, con las estrategias de otras instituciones públicas y del sector privado, destinadas a la gestión de la información.

Responsable de los Sistemas de Información

- Realizar la gestión requerida para asegurar la apropiada prestación de servicios de TI, con base en los diferentes recursos asignados de software, hardware, redes, telecomunicaciones y demás.
- Implementar los lineamientos y procesos de gestión de TI de cada institución en materia de software, hardware, redes y telecomunicaciones, acorde con los parámetros gubernamentales para su adquisición, operación y mantenimiento, en pro del cumplimiento de los objetivos institucionales.
- Implementar el plan estratégico institucional en materia de gestión de TI y en coordinación con el proceso de gestión de información, en el marco de los lineamientos del orden nacional y territorial, cuando corresponda.
- Implementar las estrategias, los instrumentos y las herramientas con aplicación de Tecnologías de la Información para brindar de manera constante y permanente un buen servicio al ciudadano.
- Apoyar la integración, la articulación y la coordinación entre los programas, proyectos y actividades relacionados con TI, de la institución, con las estrategias de otras instituciones públicas y del sector privado, destinadas a la gestión de TI.

Responsable de servicios tecnológicos

- Coordinar, supervisar y asegurar la correcta operación y funcionamiento de la infraestructura y servicios tecnológicos de cada institución.
- Implementar las estrategias de apropiación de los servicios tecnológicos, que ofrezca cada institución, para los ciudadanos y los usuarios internos en coordinación con el proceso de gestión de la información.

	PLAN	Código: PL-TIC-01
	PLAN ESTRATÉGICO DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN - PETI	Versión: 02 Fecha: 28/01/2022
		Página 161 de 240

- Diseñar las estrategias de apropiación de los servicios tecnológicos que ofrezca cada institución a los ciudadanos y los usuarios internos.
- Diseñar estrategias que incorporen las tendencias y cambios tecnológicos que sean pertinentes con los objetivos misionales de cada institución.

Responsable de seguimiento y control.

- Velar por el cumplimiento de los estándares de seguridad, privacidad, calidad y oportunidad de la información de cada institución y por la interoperabilidad de los sistemas de información que la soportan, así como por el intercambio permanente de información acorde con los lineamientos de orden nacional.
- Velar por el cumplimiento de los lineamientos y procesos de gestión de TI de cada institución en materia de software, hardware, redes y telecomunicaciones, acorde con los parámetros gubernamentales para su adquisición, operación y mantenimiento, en pro del cumplimiento de los objetivos institucionales.
- Desarrollar y aplicar los instrumentos para medir la ejecución de las estrategias y prácticas que soporten la gestión de la información y la gestión de TI en beneficio de la prestación efectiva de sus servicios.
- Identificar las dificultades en la implementación de estándares y buenas prácticas y en el cumplimiento de los principios para la información estatal.
- Establecer herramientas de seguimiento y evaluación de los proyectos de TI implementados por cada institución.

Responsable de seguridad de la información.

- Definir, seguir y controlar la estrategia informática que permita el logro de los objetivos y la minimización de los riesgos de la institución. Encargado de guiar la prestación del servicio y la adquisición de bienes y/o servicios relacionados y requeridos para garantizar la seguridad de información.

	PLAN	Código: PL-TIC-01
	PLAN ESTRATÉGICO DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN - PETI	Versión: 02 Fecha: 28/01/2022
		Página 162 de 240

Responsable de la gestión de proyectos

- Esta función tiene por objeto la gestión de los diferentes proyectos relacionados con el diseño e implementación de esquemas de gobernabilidad de TI
- Hacer seguimiento a los esquemas de gobernabilidad de TI de la institución, asegurando la implementación de la estrategia de TI, mediante mecanismos que permitan conectar la arquitectura misional con la arquitectura de TI.

A continuación, se describe la estructura organizacional de TI deseada para la Secretaría TIC de la Gobernación del Quindío:

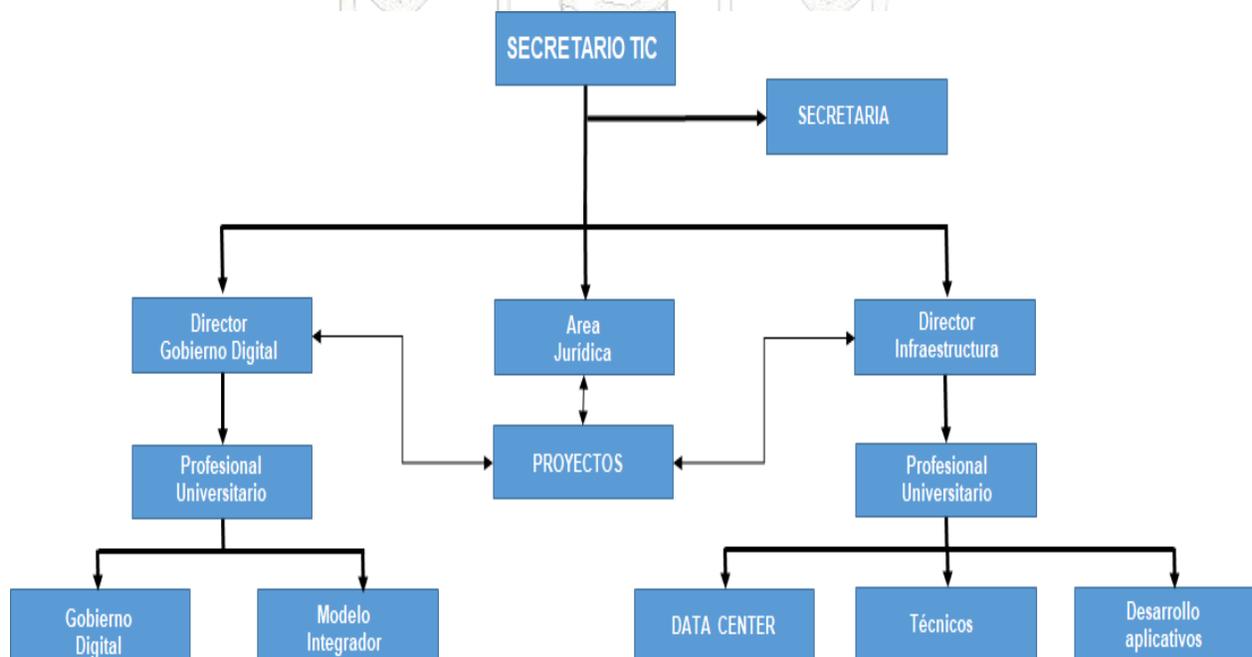


Ilustración 32 Estructura propuesta

	PLAN	Código: PL-TIC-01
	PLAN ESTRATÉGICO DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN - PETI	Versión: 02 Fecha: 28/01/2022
		Página 163 de 240

Matriz de Responsabilidades del personal con respecto a los procesos

A continuación, se Identifican los roles que hacen parte del Gobierno y gestión de TI:

Tabla 48 Roles de TI

Rol	Cantidad	Funciones	Acciones de mejora o cambios en el talento humano
Secretario de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones	1	<ul style="list-style-type: none"> - Dirigir, orientar y controlar la gestión de los procesos de tecnologías de la información y la comunicación. - Dirigir el análisis y estudio y, proponer políticas y planes de acciones relacionados con la adopción, operación y actualización de las tecnologías de la información y las comunicaciones. - Dirigir y controlar la ejecución de las políticas, planes, programas y proyectos destinados a adoptar tecnologías de información y comunicación, garantizar el apoyo tecnológico en la prestación de los servicios a cargo de las entidades y dependencias y, asesorar su adecuada utilización. - Dirigir, gestionar y controlar la adopción de políticas nacionales y departamentales orientadas al mejoramiento y modernización de los procesos de interacción de la ciudadanía con el Departamento en relación con las tecnologías de la información y las comunicaciones. - Dirigir y controlar la utilización eficaz de los sistemas de información, de conformidad con las políticas, normas y directrices de las entidades nacionales en relación con las competencias de las mismas, sin detrimento de la autonomía del Departamento. - Velar por la articulación, coordinación y apoyo de las diferentes instancias directivas en el manejo, operación y utilización de las tecnologías de la información y comunicación, sin detrimento de su autonomía como usuarios de los sistemas de información. - Dirigir políticas, planes, programas y proyectos para la mejora las tecnologías de información y las comunicaciones, la capacidad del Departamento y su desarrollo económico, orientados al impulso del turismo, comercio, industria, empleo, emprendimiento y la ciencia y tecnología. - Liderar la definición, implementación y mantenimiento de la arquitectura empresarial de la Gobernación del Quindío en virtud de las 	

	PLAN	Código: PL-TIC-01
	PLAN ESTRATÉGICO DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN - PETI	Versión: 02 Fecha: 28/01/2022
		Página 164 de 240

Rol	Cantidad	Funciones	Acciones de mejora o cambios en el talento humano
		<p>definiciones y lineamientos establecidos en el marco de la referencia de arquitectura empresarial para la gestión de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones (TIC) del Estado, la estrategia de Gobierno Digital y la visión estratégica e institucional de la Gobernación del Quindío.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Promover el desarrollo de cadenas y clústeres productivos mediante la estructuración de instrumentos incluyentes con los diferentes sectores y la academia con el fin de mejorar la productividad y competitividad en el Departamento. - Liderar la gestión estratégica con tecnologías de la información y las comunicaciones mediante la definición, implementación, ejecución, seguimiento y divulgación de un Plan Estratégico de Tecnología y Sistemas de Información (PETI) alineado a la estrategia y modelo integrado de gestión del Departamento. - Liderar programas y proyectos para potenciar las capacidades de TIC de población en situación de pobreza y vulnerabilidad, con el fin de ampliar sus oportunidades en cuanto a generación de ingresos y calidad. - Definir mecanismos de participación conjunta entre sector público y privado para fortalecer el desarrollo productivo. Fortaleciendo el ecosistema digital en el ente territorial. - Fomentar el uso de TIC como soporte de crecimiento y aumento de la competitividad, la calidad de vida de la comunidad, fortaleciendo el acceso equitativo a oportunidades de educación, vivienda, seguridad, cultura, recreación y el acceso a mercados para el sector productivo y como refuerzo a la política de generación de empleo regional. - Coordinar y gestionar recursos con entidades del orden nacional, departamental y municipal para llevar a cabo programas de TIC. - Adelantar los trámites ante MINTIC, respecto de la renovación, prorrogas y solicitudes de nuevas licencias de uso del espectro radioeléctrico. - Promover el desarrollo de investigaciones o estudios en materia de desarrollo económico que faciliten el acceso de la comunidad a información de calidad y apoyen el proceso de toma de decisiones en la Administración Central Departamental. - Cumplir con los protocolos del Modelo Integrado de Planeación y Gestión MIPG adoptados por el Ente Territorial que conduzcan al autocontrol, autogestión y mejoramiento continuo de la Secretaría de conformidad con la normatividad vigente. 	

	PLAN	Código: PL-TIC-01
	PLAN ESTRATÉGICO DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN - PETI	Versión: 02 Fecha: 28/01/2022
		Página 165 de 240

Rol	Cantidad	Funciones	Acciones de mejora o cambios en el talento humano
		<ul style="list-style-type: none"> - Cumplir las demás funciones asignadas de acuerdo con el nivel, la naturaleza y el área de desempeño del cargo. 	
Director Administrativo de Sistemas de Información e Infraestructura Tecnológica	1	<ul style="list-style-type: none"> - Definir la estrategia, diseño, administración, transición, operación y mejora continua de los sistemas de información misionales, de apoyo y otros sistemas de Información que por su importancia se consideren dentro de este grupo. - Identificar y priorizar las necesidades de tecnologías de la Información y las Comunicaciones para las dependencias y 	

	PLAN	Código: PL-TIC-01
	PLAN ESTRATÉGICO DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN - PETI	Versión: 02 Fecha: 28/01/2022
		Página 166 de 240

Rol	Cantidad	Funciones	Acciones de mejora o cambios en el talento humano
		<p>entidades del Departamento.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Definir estándares y metodologías relacionadas con el análisis, diseño, construcción, implantación y soporte de sistemas de información. - Definir la arquitectura de datos, aplicaciones y de los diferentes sistemas de información de la Gobernación y su estrategia de administración. - Elaborar estudios de factibilidad, oportunidad y conveniencia para la adquisición o desarrollo de sistemas de información. Coordinar las actividades para la puesta en producción de los sistemas de información adquiridos. - Soportar y mantener los sistemas de información existentes en la Gobernación aplicando las metodologías y mejores prácticas. Así como la administración y mantenimiento de las bases de datos corporativas. - Diseñar políticas de seguridad y contingencia para salvaguardar la data corporativa. - Administrar ambientes de desarrollo, pruebas y producción que soportan los sistemas de información. - Administrar, salvaguardar y mantener el esquema de licenciamiento de Sistemas de información corporativos. - Desarrollar y mantener estrategias de infraestructura TIC requerida por el Departamento. - Desarrollar estrategias de continuidad y tolerancia a fallas de la Infraestructura Tecnológica. - Establecer políticas de uso y control para los recursos tecnológicos e investigar y formular iniciativas estratégicas y nuevos servicios de infraestructura TIC enfocados a los requerimientos del Departamento. - Adquirir, configurar y administrar servicios de mantenimiento de Redes LAN y WAN de acuerdo con los requerimientos del Departamento. - Adquirir y administrar servicios de conectividad, de conformidad con los planes, programas y proyectos del Departamento y sus entidades. - Controlar y monitorear el desempeño de la infraestructura de red de la administración central departamental. Así como administrar y 	

	PLAN	Código: PL-TIC-01
	PLAN ESTRATÉGICO DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN - PETI	Versión: 02 Fecha: 28/01/2022
		Página 167 de 240

Rol	Cantidad	Funciones	Acciones de mejora o cambios en el talento humano
Director Administrativo de Gobierno Digital	1	<p>custodiar los recursos del Datacenter (Espacio físico, Aire acondicionado, UPS).</p> <ul style="list-style-type: none"> - Estudiar, diseñar e implementar el Sistema de Gestión de Seguridad de la Información, para así dirigir y administrar las acciones destinadas a prevenir, mitigar o superar los Incidentes, así como la recuperación de información ante los eventos que se presenten. - Realizar la actualización de herramientas y medios para generar copias de respaldo de las bases de datos y herramienta tecnológica de mesa de ayuda. - Desarrollar y administrar niveles de servicio para los diferentes usos de infraestructura. - Fijar estándares para la estructuración de los datos que faciliten el intercambio de información y de servicios entre los sistemas de información del Departamento. - Cumplir con los protocolos del Modelo Integrado de Planeación y Gestión MIPG adoptados por el Ente Territorial que conduzcan al autocontrol, autogestión y mejoramiento continuo de la Secretaría de conformidad con la normatividad vigente. - Cumplir las demás funciones asignadas de acuerdo con el nivel, la naturaleza y el área de desempeño del cargo. 	

	PLAN	Código: PL-TIC-01
	PLAN ESTRATÉGICO DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN - PETI	Versión: 02 Fecha: 28/01/2022
		Página 168 de 240

Rol	Cantidad	Funciones	Acciones de mejora o cambios en el talento humano
		<p>velar por el funcionamiento de Gobierno Digital.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Realizar la asesoría técnica a los municipios que lo requieran para la implementación de proyectos tecnológicos y la adopción de políticas y acciones de Gobierno Digital. - Suministrar información a los grupos de interés sobre proyectos, convenios, y oportunidades de financiación relacionados con tecnologías aplicables a la Administración Departamental y a los municipios del Departamento. - Objetivos de desarrollo sostenible - Diseñar e implementar políticas y estrategias para la promoción de la inversión nacional e internacional en la ciudad; así como gestionar recursos de cooperación internacional. - Promover el uso de las Tecnologías de la Información y la Comunicación en el orden departamental, como herramienta de desarrollo regional, permitiendo así su acceso, apropiación y beneficios a todos los habitantes de la región, y generando aumento de la competitividad. - Liderar la administración de los Sistemas de Información de la Administración Central Departamental, soportando tecnológicamente a todas las dependencias que la componen. - Formular los planes, programas y proyectos necesarios para promover el acceso a las Tecnologías de la Información y la comunicación en el orden departamental. - Gestionar en coordinación con las demás dependencias de la Administración Central Departamental, el apoyo permanente a la política de ciencia, tecnología e innovación en el Departamento. - Estudiar los asuntos que le asigne el secretario de Despacho, atender las audiencias que el indique el representarlo en los asuntos que le señale. - Cumplir con los protocolos del Modelo Integrado de Planeación y Gestión MIPG adoptados por el Ente Territorial que conduzcan al autocontrol, autogestión y mejoramiento continuo de la Secretaría de conformidad con la normatividad vigente. - Cumplir las demás funciones asignadas de acuerdo con el nivel, la naturaleza y el área de desempeño del cargo. 	
Profesional Universitario	1	<ul style="list-style-type: none"> - Liderar la administración y seguridad de los sistemas de información en la Gobernación del Quindío. - Responder por la administración de la página web de la entidad. - Consolidar el Sistema de Información del Departamento, a partir de los 	

	PLAN	Código: PL-TIC-01
	PLAN ESTRATÉGICO DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN - PETI	Versión: 02 Fecha: 28/01/2022
		Página 169 de 240

Rol	Cantidad	Funciones	Acciones de mejora o cambios en el talento humano
		<p>requerimientos de cada una de las dependencias, garantizando la eficiencia de la gestión pública a cargo de la entidad.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Consolidar el Centro de Datos a nivel departamental, que permita contar con información veraz, confiable y oportuna en cada uno de los sectores que constituyen la misión de la entidad. - Capacitar a los servidores en el uso de los diferentes sistemas de información que tiene la entidad. - Cumplir con los protocolos del Modelo Integrado de Planeación y Gestión MIPG adoptados por el ente territorial que conduzcan al autocontrol, autogestión y mejoramiento continuo de la Secretaría, de conformidad con la normatividad vigente. - Cumplir las demás funciones asignadas de acuerdo con el nivel, la naturaleza y el área de desempeño del cargo. 	

En la siguiente matriz se representan las responsabilidades de los roles del futuro equipo de trabajo TI en los procesos de gestión de las TIC:

Tabla 49 Responsabilidades roles

PUESTOS DE TRABAJO	ROLES										
	Secretario TIC	Proyectos	Director Infraestructura	Profesional Universitario	Técnicos	Data Center	Desarrollo de aplicativos	Director Gobierno Digital	Profesional Universitario	Grupo Gobierno Digital	Modelo Integrador
Dirigir, orientar y controlar la gestión de los procesos TI	D										
Dirigir el análisis y estudio y, proponer políticas y planes de acciones	D										
Dirigir y controlar la ejecución de las políticas, planes, programas y proyectos	D										
Dirigir, gestionar y controlar la adopción de políticas nacionales y departamentales	D										



PLAN

Código: PL-TIC-01

**PLAN ESTRATÉGICO DE
TECNOLOGÍAS DE LA
INFORMACIÓN - PETI**

Versión: 02
Fecha: 28/01/2022

Página 170 de 240

Dirigir y controlar la utilización eficaz de los sistemas de información	D									
Definir la estrategia, diseño, administración, transición, operación y mejora continua de los sistemas de información misionales	I		R							
Identificar y priorizar las necesidades de TIC	I		R							
Definir la arquitectura de datos, aplicaciones y de los diferentes sistemas de información	I		R							
Elaborar estudios de factibilidad, oportunidad y conveniencia para la adquisición o desarrollo de sistemas de información	I		R							
Soportar y mantener los sistemas de información			R							
Diseñar políticas de seguridad y contingencia para salvaguardar la data corporativa	I		R							
Administrar ambientes de desarrollo, pruebas y producción que soportan los sistemas de información.			R							
Administrar, salvaguardar y mantener el esquema de licenciamiento			R							
Desarrollar y mantener estrategias de infraestructura TIC	I		R							
Desarrollar estrategias de continuidad y tolerancia a fallas de la Infraestructura Tecnológica			R							
Liderar la administración y seguridad de los sistemas de información				S						
Responder por la administración de la página web			I	S						
Consolidar el Sistema de Información del Departamento			I	S						
Consolidar el Centro de Datos a nivel departamental			I	S						
Capacitar a los servidores en el uso de los diferentes sistemas de información que tiene la entidad				S						



PLAN

Código: PL-TIC-01

**PLAN ESTRATÉGICO DE
TECNOLOGÍAS DE LA
INFORMACIÓN - PETI**

Versión: 02
Fecha: 28/01/2022

Página 171 de 240

Cumplir con los protocolos del Modelo Integrado de Planeación y Gestión MIPG			I	S						
Dirigir la aplicación de las estrategias de Gobierno Nacional que permitan mejores prácticas de buen gobierno y rendición de cuentas al ciudadano con la adopción de la tecnología	I							R		
Aplicar las políticas, directrices y normas de competencia nacional destinadas al desarrollo y consolidación de la estrategia de Gobierno digital.								R		
Gestionar recursos	I							R		
Velar por la inclusión del Departamento en proyectos liderados por las entidades nacionales	I							R		
Realizar la articulación de secretarías, dependencias, entidades descentralizadas y entidades territoriales en el desarrollo y funcionamiento de las políticas, normas y proyectos de Gobierno en Digital.	I							R		
Realizar la asesoría y asistencia a entidades, dependencias y municipios	I							R		
Realizar la asesoría técnica a los municipios	I							R		
Suministrar información a los grupos de interés sobre proyectos, convenios, y oportunidades de financiación								R		
Promover el uso de las Tecnologías de la Información y la Comunicación en el orden departamental								R		
Liderar la administración de los Sistemas de Información de la Administración Central Departamental								R		
Formular los planes, programas y proyectos necesarios para promover el acceso a las Tecnologías de la Información y la comunicación en el orden departamental.	I							R		
Cumplir con los protocolos del Modelo Integrado de Planeación y Gestión MIPG								R		

	PLAN						Código: PL-TIC-01			
	PLAN ESTRATÉGICO DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN - PETI						Versión: 02			
							Fecha: 28/01/2022			
						Página 172 de 240				

Desarrollo y actualización documentación metodológica								I	I	E		
Capacitación y asesoría en Gobierno digital, datos abiertos, MSPI a dependencias de la entidad, municipios y descentralizados.								I	I	E		
Capacitación, asesoría y seguimiento a los diferentes grupos identificados en la comunidad								I	I		E	
Liderar el proceso de documentación metodológica referente a Gobierno Digital								I	S			
Supervisar, revisar y corregir los diferentes documentos de Gobierno Digital								I	S			
Consolidar la documentación generada								I	S			
Realizar la programación de capacitaciones a dependencias de la entidad, municipios y descentralizados.								I	S			
Supervisar la información de Datos Abiertos de la entidad								I	S			
Implementar, mantener, actualizar, analizar inconvenientes y resolver problemas derivados de la operación de productos de tecnología de la información que cumplen funciones de sistema operativo, administración de almacenamiento, comunicaciones y redes, seguridad, bases de datos, y otros subsistemas.								I	E			
Recopilar, mantener y analizar datos siguiendo los planes y procedimientos de gestión de la Entidad.								I	E			
Determinar el tipo de datos que se recopilarán								I	E			
Identificar las herramientas con las que se recogerán los datos								I	E			
Asegurar el funcionamiento adecuado del software de Data Center.								I	E			
Hallar las necesidades, establecer la solución, desarrollar los aplicativos requeridos por la entidad, asegurar un resultado suave y enfocado en el usuario, la organización y la entrega de un proyecto,	I		I - S	I - S					E			

	PLAN	Código: PL-TIC-01
	PLAN ESTRATÉGICO DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN - PETI	Versión: 02 Fecha: 28/01/2022
		Página 173 de 240

Definir el objetivo global del proyecto	I	E	I					I			
Proporcionar una visión estratégica	I	E	I					I			
Asegurar la disponibilidad de los recursos necesarios.	I	E									
Soportar el plan de implementación		E	I					I			
Asegurar que no se presenten conflictos con otras políticas de la entidad		E									

Nomenclatura utilizada similar a la que usa COBIT (RACI). Los niveles de responsabilidad que se han definido son los siguientes:

- **Director (D).** Es el responsable último del rol o, dada la equivalencia entre rol y proceso que hemos establecido, el propietario del proceso-rol. Aprueba los trabajos correspondientes al rol que le presenta el responsable y proporciona los recursos técnicos, humanos y financieros para su ejecución
- **Responsable (R).** Es que debe procurar la realización de las responsabilidades correspondientes al rol. Da cuenta ante el director.
- **Supervisor (S).** Cuando un rol es muy complejo puede ser necesario dividir sus responsabilidades en grupos y asignarlas a supervisores de grupo sin que esto suponga subdividir el rol.
- **Ejecutor (E).** Es quién realiza las tareas porque posee los conocimientos técnicos para hacerlo.
- **Informado (I).** En general, será necesario informar a otros de las tareas llevadas a cabo en un proceso.

Gestión de Proyectos

Es importante indicar inicialmente dónde está ubicada la gestión de proyectos dentro de la estructura de la Política de Gobierno Digital, esto con el fin de poder gestionar de principio a fin los proyectos teniendo los componentes con los cuales tiene relación directa o indirecta. En la siguiente figura se puede apreciar la estructura general de la Política de Gobierno Digital:

	PLAN	Código: PL-TIC-01
	PLAN ESTRATÉGICO DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN - PETI	Versión: 02 Fecha: 28/01/2022
		Página 174 de 240

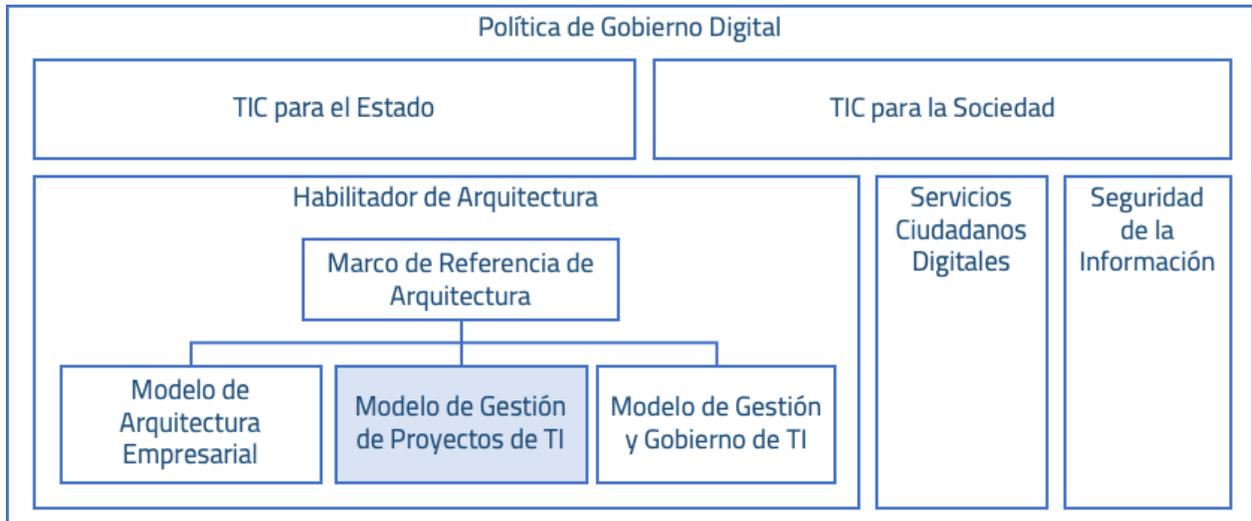


Ilustración 33 Estructura de la Política de Gobierno Digital

Ahora ya podemos profundizar en el modelo de gestión de proyectos, el cual permite establecer directrices para realizar un proceso de gestión de proyectos. El proceso de gestión de proyectos está compuesto por fases que se desglosan en actividades, las cuales son los elementos mínimos y fundamentales del modelo.

La metodología en cascada, también conocida como ciclo de vida de desarrollo de sistemas (SDLC, por sus siglas en inglés), es un proceso lineal en el que el trabajo se realiza de manera escalonada (similar a una cascada) y en orden secuencial.

GOBIERNO DEL
QUINDIO

	PLAN	Código: PL-TIC-01
	PLAN ESTRATÉGICO DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN - PETI	Versión: 02 Fecha: 28/01/2022
		Página 175 de 240

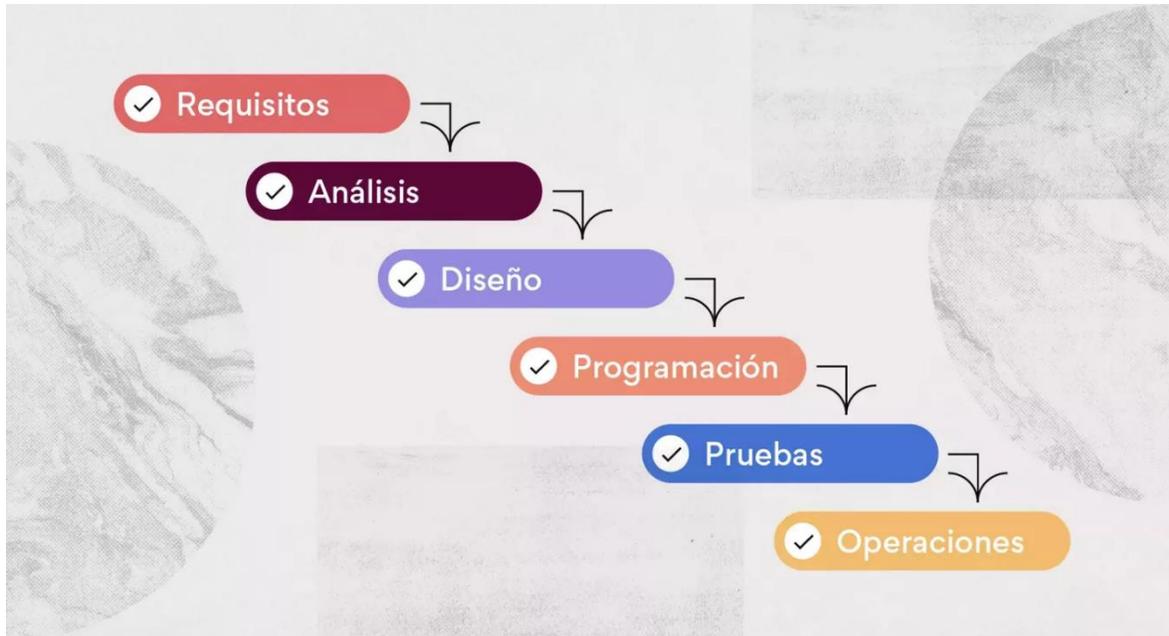


Ilustración 34 metodología cascada

En este enfoque, todas las tareas están vinculadas por una dependencia. Esto significa que debemos finalizar cada tarea antes de poder comenzar con la siguiente. Esto no solo garantiza que el trabajo se mantenga encaminado, sino que también promueve una comunicación clara durante todo el proceso.

Dado que la metodología de gestión de proyectos en cascada es muy detallada, es ideal para trabajar en proyectos grandes que tienen muchas partes involucradas. Esto es porque existen pasos claros y dependencias a lo largo del proyecto que ayudan a dar seguimiento al trabajo necesario para alcanzar los objetivos.

Gestión de Información

Para el correcto, oportuno y apropiado funcionamiento de los sistemas de información, y con el fin de apoyar la consecución de los propósitos de la Política de Gobierno Digital en la toma de decisiones basadas en datos, La secretaria tic realizó varias iniciativas con el fin de realizar un correcto uso y gestión de la información a la cual tiene acceso la secretaria.

	PLAN	Código: PL-TIC-01
	PLAN ESTRATÉGICO DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN - PETI	Versión: 02 Fecha: 28/01/2022
		Página 176 de 240

Entre estas iniciativas se encuentran:

1. Identificación de fuentes de datos internas. Se identifican las fuentes de información de la entidad en las cuales se almacena información clave para los procesos misionales. Dentro de las fuentes de datos se consideran bases de datos, repositorios de archivos, archivos de Excel con información clave e información almacenada en la nube.
2. Identificación de fuentes de datos externas. Se identifican entidades externas que pueden tener información de interés para la entidad y que son potenciales proveedores de esta para los procesos misionales de la entidad.
3. Se realiza la implementación de la herramienta de búshines intelligence Power BI y Tableau para el tratamiento y transformación la información para obtener los KPI's y así realizar el seguimiento a nuestros avances.
4. Mantenimiento de los datos abiertos publicados por la entidad, definir un plan de apertura de datos y de publicación de información.

Las actividades mencionadas anteriormente tienen como objetivo identificar los orígenes de los datos para a partir de esto realizar un análisis de los mismos y proceder a realizar la implementación de las herramientas de análisis ya mencionadas con lo que tendremos unos indicadores y podremos realizar un seguimiento continuo a los procesos que se llevan a cabo en la entidad tanto en la parte interna (Infraestructura TI) y externa (Personas Capacitadas Modelo Integrador).

A continuación, se adjunta evidencia correspondiente de los avances en la parte de análisis y tratamientos de datos por parte de la secretaria TIC.

	PLAN	Código: PL-TIC-01
	PLAN ESTRATÉGICO DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN - PETI	Versión: 02 Fecha: 28/01/2022 Página 177 de 240



Secretaría de Tecnologías
de la Información y la Comunicación
Gobernación del Quindío

Ejecución por Indicadores

Proyectos_DB.NOMBRE DEL PROYECTO

- asistencia y apropiación tecnológica y generacional en el departamento del quindío
- fortalecimiento de la estrategia de gobierno digital en la administración central departamental y los entes territoriales del departamento del quindío.
- fortalecimiento del sector empresarial del departamento del quindío
- fortalecimiento y apoyo a las tecnologías de la información y las comunicaciones en el departamento del quindío.
- implementación de la transformación digital del sector empresarial en el departamento del quindío
- implementación y divulgación de la estrategia "quindío innovador y competitivo"

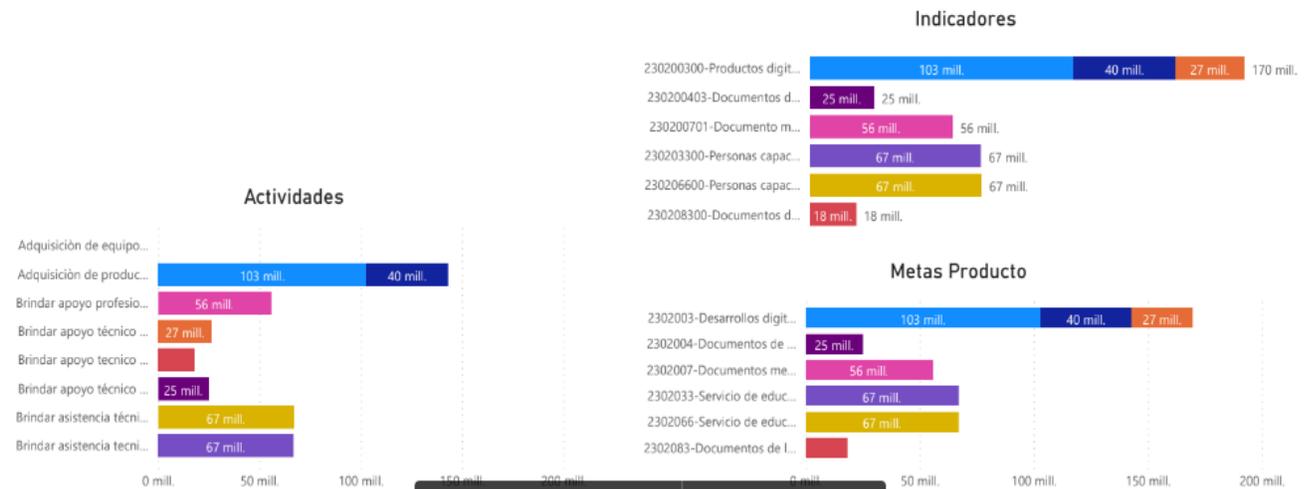


Ilustración 35 ejecución por indicadores

Arquitectura de Información

La relevancia y el crecimiento exponencial que sufrieron los datos en los últimos años hicieron que el uso de las herramientas de análisis y gestión de datos cobren una importancia crucial para las entidades públicas y privadas que manejan grandes conjuntos de datos que contienen una variedad de tipos de datos, para los cuales es necesario buscar patrones ocultos, correlaciones desconocidas, datos estadísticos, comportamientos recurrentes, y otra información útil, ya que el trabajo manual enlentece y es susceptible de errores, mientras que todo lo que se pueda automatizar agiliza y mejora la accesibilidad y confiabilidad de este activo tan fundamental. Después de todo, el análisis de datos impacta en la visión de nuestra entidad y en las decisiones que se toman en el día a día.

Documento controlado por el Sistema de Gestión
Prohibida su reproducción total o parcial

Esta versión es vigente si se consulta en la Intranet de la Gobernación del Quindío

	PLAN	Código: PL-TIC-01
	PLAN ESTRATÉGICO DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN - PETI	Versión: 02 Fecha: 28/01/2022
		Página 178 de 240

¿Cómo el análisis de datos beneficia a nuestra entidad?

A medida que las tecnologías de aprendizaje automático están en constante mejoramiento en la transformación y recuperación de todos los datos dispersos, las entidades están comenzando a darle más valor a los análisis de datos que, claramente, las benefician

Anteriormente se pensaba que solo con disponer de alguna información es suficiente para obtener un dato concreto que permita tomar una decisión estratégica, Es decir, si tengo toda mi información en mis sistema, no debe ser muy complejo acceder a esta ,Sin embargo, cuando es necesario realizar algún tipo de análisis de datos, es cuando nos damos cuenta que tenemos múltiples sistemas que recolectan diferente información Por tanto, para generar un dato concreto que sea útil hay que mezclar los distintos tipos de información, clasificarlos y analizarlos para finalmente obtener un resultado específico que nos permita tomar la decisión adecuada.

Tal situación se produce habitualmente por esa diversidad de puntos de entrada de la información (*inputs*): desde hojas de cálculo, informe semanales, mensuales o semestrales de gestión, o de sistemas de información independientes a nuestra entidad.

Toda esta diversidad es un obstáculo para el análisis de datos en tiempo real, por lo cual surge la necesidad de usar herramientas de análisis de datos como un recurso clave para centralizar la información, con el objetivo de analizarla de manera integral y generar así la salida de datos de alto valor estratégico (*outputs*) para la toma de decisiones.

Para esto existen Hay varios tipos de herramientas que sirven para mejorar el proceso de análisis de datos:

- Almacenamiento y gestión de datos
- Data cleaning
- Data mining
- Análisis de datos
- Visualización de datos
- Integración de datos
- Data Collection

	PLAN	Código: PL-TIC-01
	PLAN ESTRATÉGICO DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN - PETI	Versión: 02 Fecha: 28/01/2022
		Página 179 de 240

Este tipo de análisis permite a nuestra entidad analizar sus datos en un contexto completo de forma rápida e incluso en tiempo real. siendo capaces de impulsar la innovación y tomar mejores decisiones de negocio. Además, están en mejor posición para optimizar el aprendizaje automático y hacer frente a sus necesidades de formas innovadoras. Esto permitirá obtener información relevante y tomar decisiones inteligentes basadas en datos. Este enfoque proactivo para la empresa es transformador, ya que logra una visión 360 sobre nuestra entidad, disponible para todas las áreas.

Planeación y Gobierno de la Gestión de Información

para este proceso debemos conocer qué activos de la información tiene nuestra entidad en su posesión, así como identificar quiénes son los responsables de la misma.

Por eso, es muy importante reflexionar acerca de qué tipo de información vamos a manejar, cómo está estructurada nuestra organización y la relación que existe entre esta estructura organizativa y la tipología de documentos y/o procesos con los que trabajamos día a día en que tipo de clasificación se encuentra y el medio de conservación o soporte de esta.

Para esto la gobernación del Quindío a través de su MATRIZ DE INVENTARIO DE ACTIVOS DE INFORMACIÓN – TIC realizó la clasificación de los activos de información de la gobernación del Quindío:

Tabla 50 Clasificación activos de información

ID	Secretaria Dueña del Activo	Nombre de Activo.	Descripción del Activo	Tipo	Medio de Conservación y/o soporte
-----------	------------------------------------	--------------------------	-------------------------------	-------------	--

	PLAN		Código: PL-TIC-01
	PLAN ESTRATÉGICO DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN - PETI		Versión: 02 Fecha: 28/01/2022
			Página 180 de 240

1	TIC	CORREO INSTITUCION AL	<p>correo de uso corporativo, es de uso interno de los funcionarios de la gobernación del Quindío</p>	Software	Digital
2	TIC	INTRANET DEPARTAME NTAL	<p>Red informática interna de una empresa u organismo, basada en los estándares de Internet, en la que las computadoras están conectadas a uno o varios servidores web.</p>	Software	Digital
3	TIC	PAGINA WEB INSTITUCION AL	<p>Es el sitio web que describe las actividades y datos clave de la gobernación del Quindío y suministra a la ciudadanía la información necesaria de dicho ente deparamental</p>	Software	Digital
4	TIC	PQRDS	<p>En éste sistema se pueden ingresar nuevos requerimientos como Derechos de Petición, Quejas, Reclamos, Sugerencias y</p>	Software	Digital



PLAN

Código: PL-TIC-01

**PLAN ESTRATÉGICO DE
TECNOLOGÍAS DE LA
INFORMACIÓN - PETI**

Versión: 02
Fecha: 28/01/2022

Página 181 de 240

			Denuncias, entre otros		
5	TIC	PCT	<p>En el módulo de Central de Cuentas se encuentra una nueva funcionalidad que permite guardar copia de la FACTURA ELECTRONICA o crear el DOCUMENTO EQUIVALENTE según sea el caso.</p> <p>Esto en concordancia con la Directiva Presidencial N° 09 del 17 de septiembre 2020, Comunicado de Prensa N° 55 de la DIAN del 21 de julio de 2020, Decreto 1625 de 2016 y Artículo 55 de la Resolución 00042 de 5 de mayo de 2020.</p>	Software	Digital

**PLAN****Código: PL-TIC-01****PLAN ESTRATÉGICO DE
TECNOLOGÍAS DE LA
INFORMACIÓN - PETI**Versión: 02
Fecha: 28/01/2022**Página 182 de 240**

6	TIC	DOMINIO (DQUINDIO)	Es la red informática de los computadores de la gobernación del Quindío conectados a servidores de la entidad, dicho dominio contiene usuarios separados por grupos con diferentes privilegios	Software	Digital
7	TIC	SEVENET	Software que permite atender las necesidades de gestión documental de forma integral dentro de la gobernación del Quindío.	Hardware y Software	Digital
8	TIC	INTERNET	Es el servicio que brinda la empresa proveedora de conexión a Internet a los funcionarios de la Gobernación del Quindío de cada una de las dependencias.	Hardware y Software	Digital

	PLAN	Código: PL-TIC-01
	PLAN ESTRATÉGICO DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN - PETI	Versión: 02 Fecha: 28/01/2022
		Página 183 de 240

9	TIC	MESA DE AYUDA	<p>Recurso de asistencia e información de la secretaria TIC departamental para cada uno de los funcionarios de cada una de las dependencias de la gobernación del Quindío. Funciona como punto de contacto, centralizando las solicitudes, incidentes y requerimientos para gestionarlos de manera efectiva y dar una solución satisfactoria en un tiempo establecido.</p>	Software	Digital
10	TIC	UNIDAD DE ALMACENAMIENTO NAS	<p>Dispositivo de almacenamiento conectado a una red que permite almacenar y recuperar los datos en un punto centralizado para usuarios autorizados de la red y multiplicidad de clientes.</p>	Software	Digital

	PLAN	Código: PL-TIC-01
	PLAN ESTRATÉGICO DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN - PETI	Versión: 02 Fecha: 28/01/2022
		Página 184 de 240

11	TIC	SISTEMA DE INFORMACIÓN DE GESTIÓN DE RECURSOS HUMANOS	Software encargado de realizar la entrega del desprendible mensual de pago a cada uno de los funcionarios de la Gobernación del Quindío.	Software	Digital
12	TIC	CONTROL DOC	Software de uso corporativo, es de uso interno para funcionarios y externo para ciudadanos en radicación	Software	Digital
12	SALUD	INSPECCIÓN DE ESTABLECIMIENTOS EN EL QUINDÍO	Inspección de establecimientos por parte de la secretaria de salud los cuales buscan que cumplan con los requerimientos establecidos de salubridad para su correcto funcionamiento basados en el decreto 780 de 2016 y en la resolución 2674 de 2013	Información	Información
13	SALUD	QUINDÍO. Causas de Mortalidad Fetal, según municipio de	Causas de Mortalidad Fetal, según municipio de residencia.	Información	Información

	PLAN	Código: PL-TIC-01
	PLAN ESTRATÉGICO DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN - PETI	Versión: 02 Fecha: 28/01/2022
		Página 185 de 240

		residencia. 2012 - 2017			
14	SALUD	QUINDÍO. Nacimientos, Mortalidad General, fetal, Perinatal, Neonatal y menores de 5 años por municipio. 2012 - 2017	Tasa de Nacimientos, Mortalidad General, fetal, Perinatal, Neonatal y menores de 5 años por municipio en el departamento del Quindío desde el 2012 al 2017	Información	Información
15	SALUD	Mortalidad General por Grupos de edad y sexo, según residencia	Mortalidad General por Grupos de edad y sexo, según residencia	Información	Información
16	SALUD	Enfermedades Inmunopreveni- bles	casos registrados de Enfermedades Inmunoprevenibles desde el año 2012 al año 2016	Información	Información
17	SALUD	Enfermedades Transmitidas por Vectores	Prevención Vigilancia y Control de factores de riesgo. Enfermedades transmitidas por Vectores	Información	Información
18	SALUD	Tasas de Fecundidad, Mortalidad Infantil, Natalidad y Mortalidad	Tasas de Fecundidad, Mortalidad Infantil, Natalidad y Mortalidad General, Por Municipio,	Información	Información

	PLAN	Código: PL-TIC-01
	PLAN ESTRATÉGICO DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN - PETI	Versión: 02 Fecha: 28/01/2022
		Página 186 de 240

		General, Por Municipio	desde el año 2012 al año 2016.		
19	SALUD	Asistencia Social En Salud, Mortalidad Materna	Asistencia Social En Salud, Mortalidad Materna	Información	Información
20	SALUD	Asistencia Social En Salud, Mortalidad en <5	Asistencia Social En Salud, Mortalidad en <5	Información	Información
21	SALUD	Asistencia Social En Salud, Mortalidad Neonatal	Asistencia Social En Salud, Mortalidad Neonatal	Información	Información
22	SALUD	Mortalidad Perinatal Neonatal a 7 días	Mortalidad Perinatal Neonatal a 7 días	Información	Información
23	SALUD	Mortalidad Perinatal Fetal mayor a 22 Semanas	Mortalidad Perinatal Fetal mayor a 22 Semanas	Información	Información
24	SALUD	Asistencia Social En Salud, Mortalidad Fetal	Asistencia Social En Salud, Mortalidad Fetal	Información	Información

	PLAN		Código: PL-TIC-01
	PLAN ESTRATÉGICO DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN - PETI		Versión: 02 Fecha: 28/01/2022
			Página 187 de 240

25	SALUD	Asistencia Social En Salud, Mortalidad General	Asistencia Social En Salud, Mortalidad General	Información	Información
26	SALUD	Asistencia Social En Salud	Asistencia Social En Salud	Información	Información
27	ADMINISTRATIVA	Registro de Activos de la Información Pública	Registro de Activos de la Información Pública	Información	Información
28	ADMINISTRATIVA	Índice de Información Clasificada y Reservada	Índice de Información Clasificada y Reservada	Información	Información
29	ADMINISTRATIVA	Actualización funcionarios de Planta Gobernación del Quindío	Se actualizan los nombres y funciones de los funcionarios actuales de planta de la Gobernación del Quindío	Información	Información
30	ADMINISTRATIVA	Esquema De Publicación Gobernación Quindío	Esquema De Publicación Gobernación Quindío	Software	Software
31	ADMINISTRATIVA	Funcionarios En Planta gobernación del Quindío	Funcionarios En Planta gobernación del Quindío	Software	Software
32	LOTERIA DEL QUINDIO	Premios Lotería del Quindío 2019	Premios Lotería del Quindío	Software	Software

	PLAN	Código: PL-TIC-01
	PLAN ESTRATÉGICO DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN - PETI	Versión: 02 Fecha: 28/01/2022
		Página 188 de 240

33	JURIDICA	Relación Proveedores Gobernación Del Quindio	Relación Proveedores Gobernación Del Quindio	Software	Software
34	AGRICULTURA, DESARROLLO RURAL Y MEDIO AMBIENTE	QUINDÍO. Toneladas totales recibidas en el Relleno Sanitario Parque Ambiental Andalucía Montenegro. 2016 - 2017	QUINDÍO. Toneladas totales recibidas en el Relleno Sanitario Parque Ambiental Andalucía Montenegro. 2016 - 2017	Información	Información
35	AGUAS E INFRAESTRUCTURA	Oferta y Demanda e Índice de pérdidas de agua tratada por Municipio	Índices en metros cubicos por Municipio en los años 2012 al 2016	Información	Información
36	AGUAS E INFRAESTRUCTURA	Cobertura Certificada de Acueducto Según Municipio	La cobertura de cualquier servicio (acueducto, alcantarillado y aseo), es entendida por la Superintendencia como la relación entre los predios residenciales que tienen servicio y el total de los predios residenciales, expresada en porcentaje	Información	Información

	PLAN		Código: PL-TIC-01
	PLAN ESTRATÉGICO DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN - PETI		Versión: 02 Fecha: 28/01/2022
			Página 189 de 240

37	EDUCACIÓN	QUINDÍO. Universidad del Quindío. Estudiantes matriculados totales en todos los cursos (Pregrado) Modalidad Presencial y a Distancia por género, según programas académicos. Años 2012 - 2017	Total, de estudiantes matriculados en la universidad del Quindío en todos los cursos en las modalidades presencial y a distancia según programas académicos	Software	Software
38	EDUCACIÓN	QUINDÍO. Universidad del Quindío. Estudiantes inscritos y matriculados por primera vez (pregrado), modalidad presencial y a distancia por género, según procedencia geográfica del país. Años 2012 - 2017	Total, de Estudiantes inscritos y matriculados en la universidad del Quindío desde el 2012 al 2017 en todos los cursos en las modalidades a distancia y presenciales según la procedencia geográfica	Software	Software
39	EDUCACIÓN	QUINDÍO. SENA. Consolidado Atención Cobertura	Cobertura del SENA consolidada geográfica y por departamentos	Software	Software

	PLAN		Código: PL-TIC-01
	PLAN ESTRATÉGICO DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN - PETI		Versión: 02 Fecha: 28/01/2022
			Página 190 de 240

		Geográfica Departamental. Años 2012 - 2017			
40	EDUCACIÓN	Quindío. Deserción Escolar, Sector Oficial. Años 2014 - 2017	Deserción escolar en el sector público, en el departamento del Quindío desde el 2014 al 2017	Software	Software
41	EDUCACIÓN	COBERTURA EDUCATIVA EN EL DEPARTAMENTO DEL QUINDÍO	COBERTURA EDUCATIVA EN EL DEPARTAMENTO DEL QUINDÍO	Software	Software
42	FAMILIA	QUINDÍO. INSTITUTO COLOMBIANO DE BIENESTAR FAMILIAR. Población atendida en nutrición, según municipio. Años 2012-2017	QUINDÍO. INSTITUTO COLOMBIANO DE BIENESTAR FAMILIAR. Población atendida en nutrición, según municipio. Años 2012-2017	Información	Información
43	FAMILIA	QUINDÍO. Proyecciones de población por edades quinquenales y género.	QUINDÍO. Proyecciones de población por edades quinquenales y género.	Información	Información

	PLAN	Código: PL-TIC-01
	PLAN ESTRATÉGICO DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN - PETI	Versión: 02 Fecha: 28/01/2022
		Página 191 de 240

44	FAMILIA	QUINDÍO. SENA. Atención a poblaciones especiales. Años 2011 - 2017	QUINDÍO. SENA. Atención a poblaciones especiales. Años 2011 - 2017	Información	Información
45	FAMILIA	Población con registro para la localización y caracterización de las personas con discapacidad. Principal alteración para el desarrollo de actividades cotidianas, según municipio. Año 2017	Población con registro para la localización y caracterización de las personas con discapacidad. Principal alteración para el desarrollo de actividades cotidianas, según municipio. Año 2017	Información	Información
46	FAMILIA	Población por municipio y según zona. Censo de 2005 y proyecciones de población. Años 2012 - 2020	Población por municipio y según zona. Censo de 2005 y proyecciones de población. Años 2012 - 2020	Información	Información
47	FAMILIA	Población en condiciones de discapacidad sisbenizada. Año 2013 - 2017	Población en condiciones de discapacidad sisbenizada. Año 2013 - 2017	Información	Información

	PLAN		Código: PL-TIC-01
	PLAN ESTRATÉGICO DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN - PETI		Versión: 02 Fecha: 28/01/2022
			Página 192 de 240

48	FAMILIA	Proyecciones de población por edades quinquenales y género. Año 2012 - 2020	Proyecciones de población por edades quinquenales y género. Año 2012 - 2020	Información	Información
49	FAMILIA	Población sisbenizada metodología III certificada por el DNP, por áreas en los municipios. Años 2012 - 2017	Población sisbenizada metodología III certificada por el DNP, por áreas en los municipios. Años 2012 - 2017	Información	Información
50	FAMILIA	Población con registro para la localización y caracterización de las personas con discapacidad. Área de residencia y sexo, según grupos de edad. Años 2012 - 2017 Población con discapa	Población con registro para la localización y caracterización de las personas con discapacidad. Área de residencia y sexo, según grupos de edad. Años 2012 - 2017 Población con discapa	Información	Información
51	FAMILIA	Población registrada y localizada con discapacidad. Principal alteración para el desarrollo de	Población registrada y localizada con discapacidad. Principal alteración para el desarrollo de actividades	Información	Información

	PLAN	Código: PL-TIC-01
	PLAN ESTRATÉGICO DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN - PETI	Versión: 02 Fecha: 28/01/2022
		Página 193 de 240

		actividades cotidianas según municipios	cotidianas según municipios		
52	FAMILIA	Población en condiciones de discapacidad sisbenizada	Población en condiciones de discapacidad sisbenizada	Información	Información
53	FAMILIA	Población sisbenizada metodología III certificada por el DNP, por áreas en los municipios	Población sisbenizada metodología III certificada por el DNP, por áreas en los municipios	Información	Información
54	FAMILIA	Población por municipio y según zona. Censo de 2005 y proyecciones de población	Población por municipio y según zona. Censo de 2005 y proyecciones de población	Información	Información
55	FAMILIA	DIRECTORIO DE GESTORES Y GESTORAS SOCIALES DEL DEPARTAMENTO DEL QUINDIO	DIRECTORIO DE GESTORES Y GESTORAS SOCIALES DEL DEPARTAMENTO DEL QUINDIO	Información	Información
56	HACIENDA	QUINDÍO. Indicadores financieros de	QUINDÍO. Indicadores financieros de los	Información	Información

	PLAN		Código: PL-TIC-01
	PLAN ESTRATÉGICO DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN - PETI		Versión: 02 Fecha: 28/01/2022
			Página 194 de 240

		los municipios. 2012 - 2017	municipios. 2012 - 2017		
57	TURISMO	Directorio Turístico Quindío	Directorio Turístico Quindío	Software	Software
58	TURISMO	Conformacion de Sociedades por actividades Empresariales	Conformacion de Sociedades por actividades Empresariales	Software	Software
59	TURISMO	Empresas matriculadas y renovadas por Municipio	Empresas matriculadas y renovadas por Municipio	Software	Software
60	TURISMO	PIB Tasa de Crecimiento del Valor Agregado Según Actividad Económica	PIB Tasa de Crecimiento del Valor Agregado Según Actividad Económica	Software	Software
61	TURISMO	Índice de Competitividad Departamental	Índice de Competitividad Departamental	Software	Software
62	INTERIOR	Número de homicidios según municipios	Número de homicidios según municipios	Información	Información
63	INTERIOR	Número de homicidios según municipios. Años 1990 - 2017	Número de homicidios según municipios. Años 1990 - 2017	Información	Información

	PLAN		Código: PL-TIC-01
	PLAN ESTRATÉGICO DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN - PETI		Versión: 02 Fecha: 28/01/2022
			Página 195 de 240

64	INTERIOR	Tasas de homicidios según municipios por cien mil habitantes. Años 1990 - 2017	Tasas de homicidios según municipios por cien mil habitantes. Años 1990 - 2017	Información	Información
65	INTERIOR	QUINDIO. Necesidades básicas insatisfechas por total, cabecera y resto y desagregado por componente	QUINDIO. Necesidades básicas insatisfechas por total, cabecera y resto y desagregado por componente	Información	Información
66	PRIVADA	Alcaldes Departamento del Quindío periodo 2016 al 2019	Alcaldes Departamento del Quindío periodo 2016 al 2019	Información	Información
67	PRIVADA	alcaldes departamento del Quindío	alcaldes departamento del Quindío	Información	Información
68	FAMILIA	ZONAS WIFI QUINDIO	ZONAS WIFI QUINDIO	Software	Software
69	JURIDICA	DIRECTORIO SISBEN QUINDIO	DIRECTORIO SISBEN QUINDIO	Software	Software
70	AGRICULTURA, DESARROLLO RURAL Y	PLAN DEPARTAMENTAL CAMBIO CLIMÁTICO	PLAN DEPARTAMENTAL CAMBIO CLIMÁTICO	Software	Software

	PLAN	Código: PL-TIC-01
	PLAN ESTRATÉGICO DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN - PETI	Versión: 02 Fecha: 28/01/2022
		Página 196 de 240

MEDIO AMBIENTE				
-------------------	--	--	--	--

Gestión de la calidad y seguridad de la información

La Secretaría TIC de la gobernación del Quindío, siendo la encargada de velar y custodiar los activos tecnológicos tangibles e intangibles con los que cuenta la gobernación del Quindío, así como la definición de los estándares para el desarrollo, adquisición y mantenimiento de la infraestructura tecnológica, todo lo anterior siguiendo las mejores prácticas internas y normatividad vigente. Estableció una serie de políticas para los servicios de procesamiento de la información con el fin de asegurar la protección y la preservación de la información almacenada en los sistemas de información de la gobernación del Quindío:

Política de confidencialidad de la información

Todos los servidores públicos de la gobernación del Quindío que manipulen información en cumplimiento de sus funciones, y terceros tales como proveedores de redes, software y servicios de telecomunicaciones, personal de entes de control entre otros, deben aceptar acuerdos de uso y manejo de la información reservada o confidencial definida por la entidad, donde se comprometen a no revelar, modificar, dañar, eliminar o usar inapropiadamente la información confidencial a la que tengan acceso, so pena de las investigaciones penales y disciplinarias a las que haya lugar.

La gobernación del Quindío identificará la información considerada clasificada o reservada, índice que deberá ser divulgada de conformidad con la normatividad vigente.

La Entidad establecerá controles para el intercambio de información con terceros para asegurar la reserva e integridad de la misma y que se respeten los derechos de autor.

Política de Seguridad de acuerdos con terceros

Los acuerdos con terceras partes que impliquen acceso, procesamiento, comunicación o gestión de la información o de los servicios de procesamiento de la información de la gobernación del

*Documento controlado por el Sistema de Gestión
Prohibida su reproducción total o parcial*

Esta versión es vigente si se consulta en la Intranet de la Gobernación del Quindío

	PLAN	Código: PL-TIC-01
	PLAN ESTRATÉGICO DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN - PETI	Versión: 02 Fecha: 28/01/2022
		Página 197 de 240

Quindío o la adición de productos o servicios a los servicios de procesamiento de la información deben considerar todos los controles pertinentes a fin de minimizar los riesgos y de mantener la seguridad de la información y de los servicios de procesamiento.

Controles

Los acuerdos con terceras partes que implican el acceso, proceso, comunicación o gestión de la información de la organización o de las instalaciones de procesamiento de información o la adición de productos o servicios a las instalaciones, deberían cubrir todos los requisitos de seguridad relevantes (International Organización for Standardization, 2014).

La Entidad identificará los riesgos para la información y servicios de procesamiento de información que involucran a terceros e implementará los controles adecuados antes de autorizar el acceso.

La Entidad considerará todos los requisitos de seguridad de la información identificados, antes de dar acceso a los activos de información a partes externas

Bases de datos

El o los administradores(es) de las bases de datos de la gobernación del Quindío, no podrá(n) manipular directamente los datos, salvo en circunstancias en las cuales los aplicativos no lo permitan, y solo lo realizará cuando medie autorización escrita del líder del proceso propietario de la información o previa autorización del director de sistemas, y con el debido soporte que requiera de la actualización respectiva.

Controles

- Se deben programar todas las tareas de afinamiento de las bases de datos y los sistemas de información de manera periódica, de acuerdo con la cantidad de solicitudes o quejas de los usuarios respecto de la disponibilidad de las aplicaciones.
- El acceso a las bases de datos de los sistemas se realizará de conformidad con las políticas de acceso.
- Las pistas de auditoría deben permitir monitorear las conexiones a las bases de datos, las modificaciones al modelo de datos y las modificaciones a los datos, de manera directa o por medio de aplicativos.
- Las empresas externas contratadas por la gobernación del Quindío, para administrar y dar soporte a las bases de datos, deberán tener permiso autorizado por el director de sistemas para realizar cualquier modificación y/o actualización en las bases de datos de los aplicativos.

El acceso a la información de las bases de datos solo deberá realizado por el personal autorizado por el director de sistemas, previa firma de un documento que garantice la confidencialidad y privacidad de la información.

	PLAN	Código: PL-TIC-01
	PLAN ESTRATÉGICO DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN - PETI	Versión: 02 Fecha: 28/01/2022
		Página 198 de 240

Análisis y aprovechamiento de la información

Debido a que la gobernación del Quindío y sus diferentes bases de datos y fuentes de información se encuentran en constante crecimiento, es necesario hacer uso de diferentes herramientas que permitan hacer el máximo aprovechamiento de nuestra información, así como de facilitar el flujo de información de calidad en la ejecución de los procesos de nuestra entidad, que permitan fortalecer los procesos de las diferentes áreas de la gobernación del Quindío a partir del análisis de la información el cual nos permita general proyecciones, así como formular planes de gestión que nos permitan brindar un servicio eficaz a al ciudadano.

Desarrollo de capacidades para el uso de la información

Para poder tomar de decisiones basadas en la información que se dispone desde los servicios de información habilitados, existen una serie de herramientas que facilitan el consumo de la misma, fomentan su apropiación y el desarrollo de capacidades para el uso gerencial y estratégico de la información para las operaciones de nuestra entidad. Entre estas herramientas las más usadas tanto gratuitas como de pago son:

BUSINESS INTELLIGENCE POWER BI

una de las principales herramientas de análisis de datos es Poder BI. Puedes crear cuadros interactivos y gráficos a partir de tus datos empresariales. Está diseñado de tal manera que hasta un principiante puede usarla sin problemas. Asimismo, está orientado al trabajo en equipo.

Poder BI tiene una amplia gama de plantillas y diversas opciones de visualización.

- Permite integrar a los usuarios sus aplicaciones, proporciona informes y cuadros de mando en tiempo real.
- Las personas encargadas de IT tienen autonomía para que puedan administrar los sistemas en este software.
- Maneja un excelente entorno gráfico de extracción, transformación y carga de información.
- Plataforma multidispositivo.
- Integración con la suite de Office 365.
- Análisis automático de información ofreciendo correlaciones, valores atípicos y agrupaciones de datos.
- Integración con el servicio de Machine Learning de Azure.

*Documento controlado por el Sistema de Gestión
Prohibida su reproducción total o parcial*

Esta versión es vigente si se consulta en la Intranet de la Gobernación del Quindío

	PLAN	Código: PL-TIC-01
	PLAN ESTRATÉGICO DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN - PETI	Versión: 02 Fecha: 28/01/2022
		Página 199 de 240

TABLEAU

Desde la conexión hasta la colaboración, Tableau es la plataforma de análisis integral más eficaz, segura y flexible para sus datos. Potencie a las personas con el poder de los datos. Tableau fue diseñado para el individuo, pero se adapta a toda la empresa. Es la única plataforma de inteligencia de negocios que transforma sus datos para motivar acciones a partir de la información.

Tableau es un gran maestro de las herramientas de análisis y visualización de datos. Que todavía está disponible en una versión gratuita conocida como Tableau Publicó. Ha sido considerado como uno de los líderes en visualización de datos y funciona también como una solución de análisis integral basada en la nube. La esencia principal de Tableau es su tabla dinámica y el gráfico dinámico de Excel. Su diseño, color e interfaz de usuario nos dan una sensación simple y fresca.

ZOHO ANALYTICS

se encuentra centrado en la inteligencia empresarial, desarrollo de informes corporativos y, por supuesto, el análisis de datos a nivel macro y micro en una empresa por lo cual es un software de pago. Es una de las herramientas de análisis de datos que permite acceder a las métricas clave y visualizar las distintas tendencias que se mantienen en el tiempo. Esto te permite observar información que en muchas ocasiones pasa desapercibida y es clave para tu negocio.

Por otro lado, destaca por la generación de desbordados personalizados. Asimismo, ofrece la posibilidad de generar tablas, como tablas dinámicas al estilo Excel y gráficos con los indicadores que tú prefieras.

Sabemos que las herramientas de análisis de datos suelen tener muchas opciones ocultas. Por ejemplo, Zoho Analytics cuenta con un asistente virtual inteligente. Este fue desarrollado a partir de una inteligencia artificial y procesamiento del lenguaje natural, por lo que es realmente de ayuda.

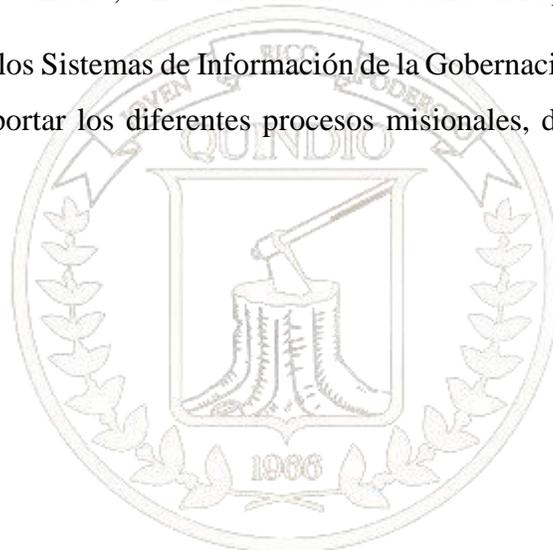
DOMINIO SISTEMAS DE INFORMACIÓN

Los sistemas de información (SI) se podrían ver como un sistema de elementos formado por el software, el hardware y los expertos informáticos que se orientan a organizar, tratar y administrar los datos e informaciones.

	PLAN	Código: PL-TIC-01
	PLAN ESTRATÉGICO DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN - PETI	Versión: 02 Fecha: 28/01/2022
		Página 200 de 240

El dominio de Sistemas de Información propone que para soportar los procesos de direccionamiento estratégico, misionales y de apoyo en una organización, es importante contar con sistemas de información que se conviertan en fuente única de datos útiles para la toma de decisiones en todos los aspectos; que garanticen la actualidad de la información, dispongan recursos de consulta a los públicos de interés, permitan la generación de transacciones desde los procesos que generan la información y que sean fáciles de mantener. Que sean escalables, interoperables, seguros, funcionales y sostenibles, tanto en lo financiero como en la parte técnica

A continuación, se listan los Sistemas de Información de la Gobernación del Quindío que proveen funcionalidades para soportar los diferentes procesos misionales, de apoyo, estratégicos y de evaluación y mejora.



GOBIERNO DEL
QUINDÍO

	PLAN	Código: PL-TIC-01
	PLAN ESTRATÉGICO DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN - PETI	Versión: 02 Fecha: 28/01/2022
		Página 201 de 240

Mapa de Integraciones objetivo de los Sistemas de Información

Así como hay cambios en las capacidades funcionales en las aplicaciones, es necesario establecer el impacto en el intercambio de información de las aplicaciones.

A continuación, se presenta la matriz que relaciona las capacidades funcionales que se adicionan, actualizan o eliminan de las aplicaciones.

Tabla 51 mapa de integraciones SI

Aplicaciones Destino	Un solo aplicativo en la nube que reúna los actuales	Generación Automática de Datos Abiertos
Aplicaciones Origen		
PCT	X	X
Correspondencia Sevenet	X	X
Mesa de ayuda	X	
Impuesto Vehicular	X	X
PQRDS	X	X
Ventanilla Única	X	X
Control Doc	X	X

	PLAN	Código: PL-TIC-01
	PLAN ESTRATÉGICO DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN - PETI	Versión: 02 Fecha: 28/01/2022
		Página 202 de 240

Arquitectura de Referencia

En la Gobernación del Quindío no se tiene adoptada un área para el desarrollo de aplicaciones.

Dentro de la implementación del ciclo de vida del desarrollo se propone consolidar y aplicar el diseño de modelo de Gestión de la demanda de software que permita centralizar la demanda de los desarrollos de software para que se construyan de acuerdo con las necesidades estratégicas, tácticas y operativas del plan “Tú y Yo Somos Quindío”.

Como herramienta para gestionar los diferentes requerimientos en materia de desarrollo de software, se debe aplicar en la entidad la Guía para la Gestión de la Demanda, a través de la cual se define el flujo de trabajo para la recepción, validación, estructuración de las necesidades de automatización que surjan en la Entidad, hasta completar el ciclo de vida de desarrollo de software, definiendo: requerimientos, desarrollo de software, pruebas de calidad, implementación, evaluación y mejora de la solución de software generada.

Ciclo de Vida de los Sistemas de Información

Se establecen las siguientes oportunidades de mejora:

- Definir, documentar y apropiar la arquitectura de los sistemas de información para la Entidad.
- Elaborar el esquema de gobierno de los sistemas de información durante su ciclo de vida, desde el conocimiento de las necesidades hasta el mantenimiento de los sistemas de información; ya sea una nueva construcción o evolución, que se desarrollen internamente o a través de terceros.
- Establecer el procedimiento para la generación y publicación automática de los datos abiertos desde los sistemas de información fuente.
- Documentar los mecanismos para compartir su información a partir de las necesidades de intercambio de información con otras entidades.
- Elaborar la guía de accesibilidad y usabilidad de los sistemas de información.
- Actualizar y migrar la arquitectura de los sistemas de información a artefactos de nube pura para hacer verdaderamente eficientes y productivos el desempeño de los sistemas de información.
(Migrar lo que se considere pertinente de modelo IaaS a Paas)
- Implementar un sistema de encuestas que permita diseñar la caracterización y otros levantamientos de información en campo en el ámbito de la misionalidad de la Entidad.

	PLAN	Código: PL-TIC-01
	PLAN ESTRATÉGICO DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN - PETI	Versión: 02 Fecha: 28/01/2022
		Página 203 de 240

- Realizar la integración de todos los sistemas de información misionales en uno como la plataforma que soporte la operatividad de la Entidad.

Técnicas de mantenimiento de sistemas de información

Mantenimiento de emergencia: cuando un sistema demanda atención inmediata significa que presenta mal funcionamiento, esto puede deberse a que no ha sido probado completamente, a pesar de estar funcionando bien durante algún tiempo.

Generalmente es el usuario quien identifica el mal funcionamiento por lo que amerita mantenimiento urgente. Los encargados de mejorar la falla son los programadores.

Mantenimiento de rutina: es necesario para garantizar el buen rendimiento de los sistemas. Entre las actividades que comprende tenemos: realizar jornadas de capacitación, reescribir procedimientos, modificar formatos, contenidos e informes, formar una nueva lógica de procesamiento para un software de computadora.

Solicitudes de informes especiales: son solicitudes de informes de gestión táctica y estratégica que se piden de forma regular. Aunque el usuario puede acceder mediante sistemas de gestión de base de datos, el proveedor puede ayudar a preparar el procedimiento para dicha solicitud.

Mejoras de sistemas: los consumidores pueden sugerir mejoras cuando se implementan sistemas nuevos. El proveedor debe determinar si tales sugerencias de mejora pueden llevarse a cabo tomando en cuenta la base de datos y el desarrollo de los procedimientos manuales que se necesitan para satisfacer al cliente.

El mantenimiento de los Sistemas de Información de la Gobernación del Quindío está a cargo, por una parte, de las empresas contratadas para proveer los aplicativos a la Entidad (sólo lo establecido contractualmente), y por otra parte, la Dirección de Infraestructura de la Secretaría TIC se encarga de realizar el mantenimiento a lo que los terceros no están obligados contractualmente, entre estas actividades se pueden mencionar: la instalación de los aplicativos en nuevos equipos o en equipos formateados (si aplica), la capacitación a nuevos funcionarios, el backup, supervisión de los aplicativos y el reporte al proveedor de algún mal funcionamiento del aplicativo contratado.

	PLAN	Código: PL-TIC-01
	PLAN ESTRATÉGICO DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN - PETI	Versión: 02 Fecha: 28/01/2022
		Página 204 de 240

Lo ideal sería que la Gobernación del Quindío desarrollara los aplicativos que requiere para cumplir con sus objetivos misionales, con esto lograría mayor eficiencia y eficacia en el funcionamiento de sus aplicativos y por consiguiente un mejor servicio para el cliente externo e interno ya que el servicio de mantenimiento y/o desarrollo de nuevos módulos sería mucho más rápido puesto que no tendría que esperar a la disponibilidad de un tercero (empresa contratista que provee el software).

Soporte de los Sistemas de Información

Los aspectos requeridos en los procesos y procedimientos relativos a la gestión de solicitudes de cambio sobre los Sistemas de Información de la institución, que pueden ser originadas por nuevos requerimientos, cambios del entorno o fallas detectadas en los componentes del software son dados a conocer a cada uno de los proveedores de aplicativos utilizados por la Gobernación del Quindío.

Teniendo en cuenta que en este ítem se busca definir los aspectos necesarios para garantizar la entrega, evolución y adecuado soporte de los Sistemas de Información, se relaciona la lista de aplicativos (SI), el respectivo proveedor, el objeto del contrato, tiempo de vigencia del contrato y datos de contacto del proveedor;

INFRAESTRUCTURA TI

GOBIERNO DEL
QUINDÍO



PLAN

Código: PL-TIC-01

PLAN ESTRATÉGICO DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN - PETI

Versión: 02
Fecha: 28/01/2022

Página 205 de 240

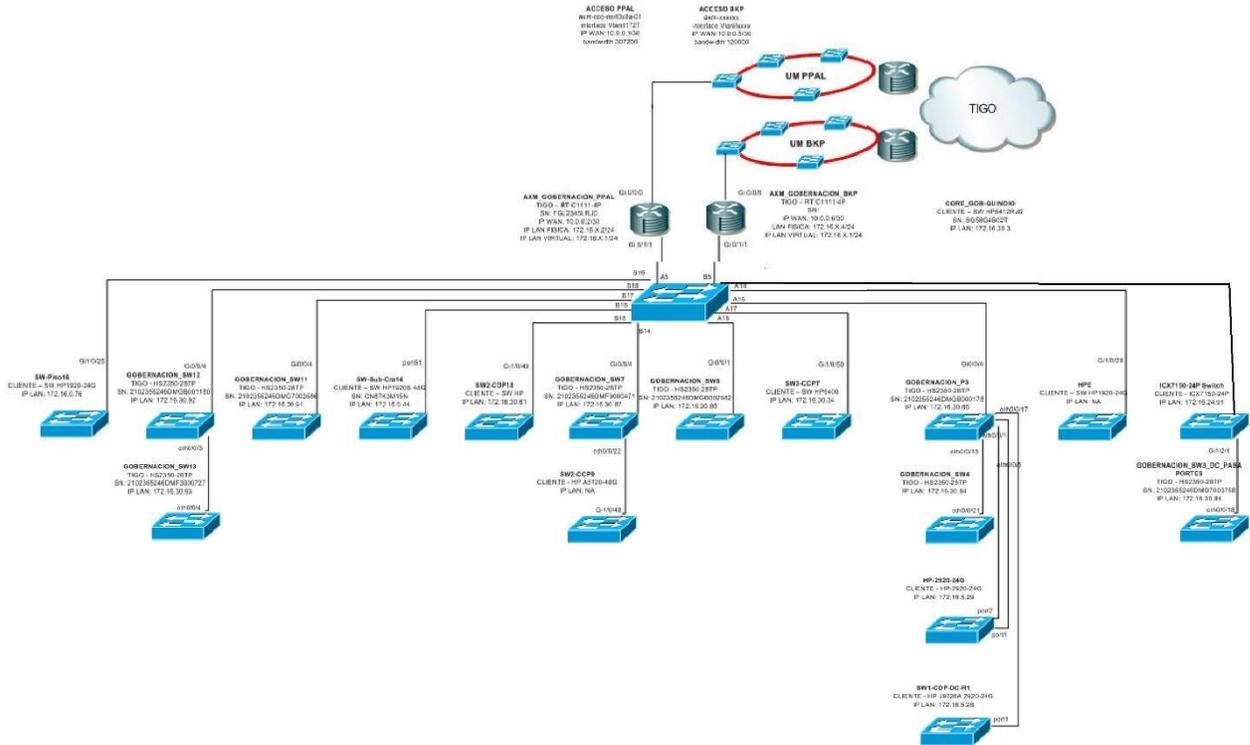


Ilustración 36 Topología de infraestructura conectividad gobernación del Quindío

GOBIERNO DEL QUINDIO

	PLAN	Código: PL-TIC-01
	PLAN ESTRATÉGICO DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN - PETI	Versión: 02 Fecha: 28/01/2022
		Página 206 de 240

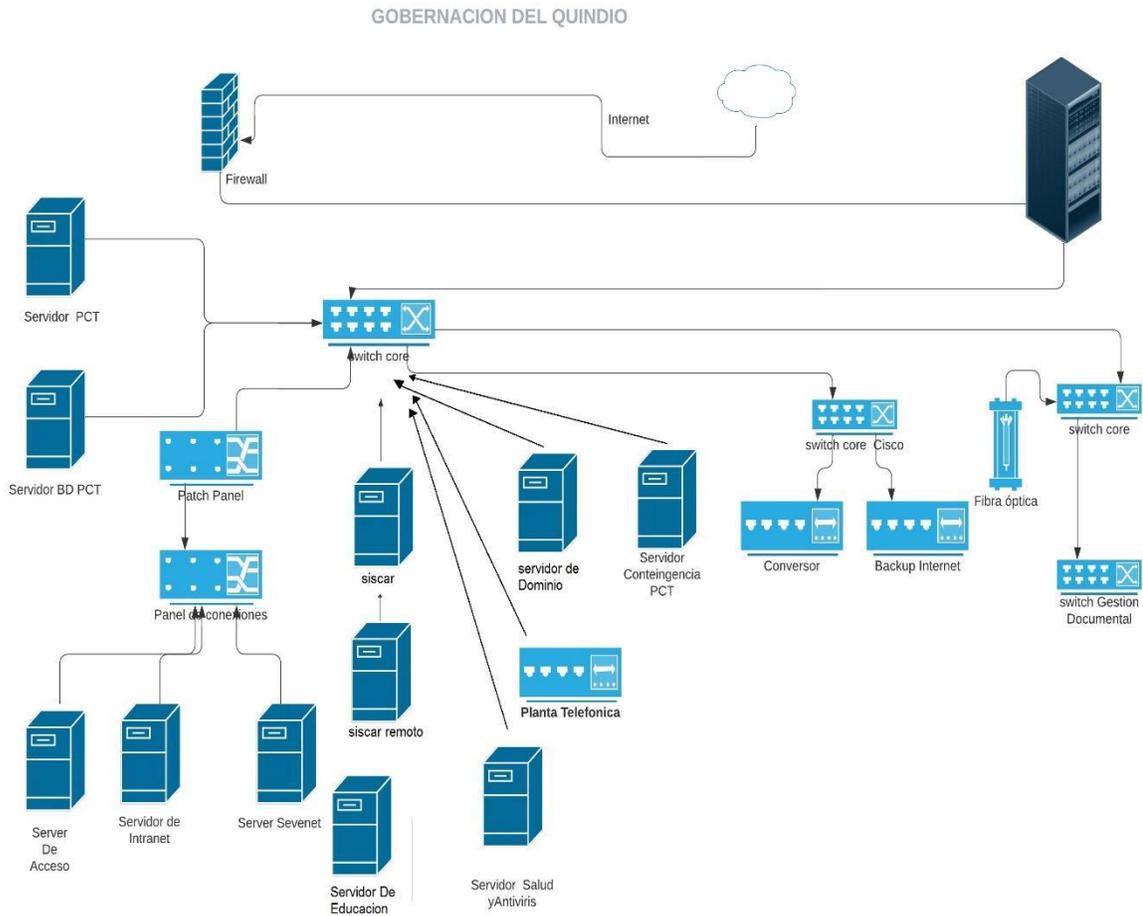


Ilustración 37 Topología Datacenter gobernación del Quindío

La siguiente gráfica proporciona una vista a nivel conceptual de la arquitectura de la tecnología de línea de base de la gobernación del Quindío.

Ilustración 38 línea base Tecnología

	PLAN	Código: PL-TIC-01
	PLAN ESTRATÉGICO DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN - PETI	Versión: 02 Fecha: 28/01/2022
		Página 207 de 240

Arquitectura de infraestructura tecnológica

- Catálogo de Servicios de Infraestructura de TI

Tabla 52 catalogo servicios infraestructura

ID servicios de infraestructura	Servicio de infraestructura	Descripción
ST.SI.01	Nube	Servicio de nube pública donde se aloja el servicio de correo electrónico
ST.SI.02	Redes	Servicio WAN que permite la conectividad a internet. Servicio LAN que le permite a los usuarios de la entidad a acceder a los sistemas de información
ST.SI.03	Seguridad	Servicio de seguridad perimetral que permite controlar el tráfico de red desde y a hacia Internet y aporta protección contra ataques externos
ST.SI.04	Servidores	Servicio de infraestructura de hardware para el alojamiento de aplicaciones
ST.SI.05	Almacenamiento	Servicio de infraestructura de hardware Nas para el almacenamiento de información
ST.SI.06	Telefonía	Servicio donde se centraliza y gestiona todas las consultas y peticiones relacionadas con la telefonía fija y móvil.
T.SI.07	Facilities	Servicios asociados al centro de cómputo para garantizar la disponibilidad de los servicios alojados.
ST.SI.08	Periféricos	Servicios asociados a los equipos asignados a los usuarios finales como son computadoras, impresoras, smar tv y proyectores.

	PLAN	Código: PL-TIC-01
	PLAN ESTRATÉGICO DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN - PETI	Versión: 02 Fecha: 28/01/2022
		Página 208 de 240

Catálogo de Elementos de Infraestructura

El Catálogo de Elementos de Infraestructura TI Permite identificar los elementos de la misma, su tipo y el servicio de infraestructura involucrado.

Tabla 53 elementos infraestructura

Id	Elemento de infraestructura	Tipo	Servicio de Infraestructura involucrado
SER-001	Acceso a Internet por WIFI	Acceso a la red	Servicio de hosting
SER-002	Internet	Conexión a internet para el edificio central y sedes	Servicio de hosting
SER-003	Correo Electrónico	Basado en Basado en G-Suite Gmail de Google	Servicio de hosting
SER-004	Página Web Institucional	Sitio web institucional disponible a los ciudadanos	Servicio de hosting
SER-005	Sitio Intranet	Sitio web institucional	Servicio de hosting

	PLAN	Código: PL-TIC-01
	PLAN ESTRATÉGICO DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN - PETI	Versión: 02 Fecha: 28/01/2022
		Página 209 de 240

SER-006	Almacenamiento de Datos e Información	Servicio que se encarga de almacenar datos e información en repositorios y bases de datos	Servicio de almacenamiento
SER-007	Hosting	Servicio de alojamiento de componentes de software en Servidores físicos o virtuales	Servicio de hosting
SER-008	DNS	Servicio que permite asignar nombre de dominio a los diferentes elementos que hacen parte de la red.	Servicio de enrutamiento
SER-009	Soporte a Usuarios y Servicios	Asistencia técnica, de manera presencial o virtual, a equipos informáticos	Servicio de continuidad del negocio
SER-010	Soporte a Usuarios	Asistencia técnica de manera presencial	Servicio de continuidad del negocio
SER-011	Conceptos Técnicos	Elaboración conceptos técnicos relacionados con las adquisiciones tecnológicas	Servicio de continuidad del negocio
SER-012	Backup	Almacenamiento y respaldo de información	Servicio de almacenamiento
SER-013	Gestión de Usuarios	administración de usuarios	Servicio de instalación de software

	PLAN	Código: PL-TIC-01
	PLAN ESTRATÉGICO DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN - PETI	Versión: 02 Fecha: 28/01/2022
		Página 210 de 240

SER-014	Soporte Nómina	Soporte lógico aplicativo nómina	Servicio de continuidad del negocio
SER-015	Correspondencia	Radicación de correspondencia	Servicio de software
SER-016	Telefonía	Medio de comunicación por voz a través de planta	Servicio de Telefonía
SER-017	ControlDoc	Radicación de correspondencia interna y externa	Servicio de software

Sistema propuesto

Para mejorar los servicios de infraestructura tecnológica de la gobernación del Quindío se propone la implementación tanto en el data center como en todas las áreas de la gobernación de switch capa 3, que permitan realizar un mejor monitoreo del tráfico de la gobernación del Quindío, así como una mejor administración de la red y los servicios que se ejecutan a través de ella.

- los switches de capa 3 facilitan a través de sus funciones y propósitos :
- el enrutamiento entre LANs virtuales
- Reducen la latencia de la red, ya que los paquetes no tienen que ser redirigidos tanto.
- Minimiza volúmenes de tráfico de transmisión
- Mejora la segregación del tráfico al separar las tablas de enrutamiento.
- Simplifica el proceso de configuración de las VLAN
- Facilita la resolución de problemas y el aislamiento de fallas

Los switches de capa 3 se encargan del enrutamiento de paquetes mediante el direccionamiento lógico y el control de subredes. Comprueban las direcciones IP de origen y destino de cada paquete en la tabla correspondiente de enrutamiento IP, y se decide el salto siguiente en la ruta

	PLAN	Código: PL-TIC-01
	PLAN ESTRATÉGICO DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN - PETI	Versión: 02 Fecha: 28/01/2022
		Página 211 de 240

del paquete (a un router o a un switch). Si no se encuentra ninguna IP de destino en la tabla, se soltará el paquete a menos de que disponga de un router predeterminado. Es por esto que el proceso de enrutamiento es frecuentemente sensible a la latencia.

Las funciones de un switch de Capa 3 (o switch multicapa) combinan algunas de las funciones de un Switch Capa 2 y las de un router. En esencia, se trata de tres dispositivos diferentes diseñados para diferentes aplicaciones, que dependen en gran medida de las funciones que pueden proporcionar.

¿Por qué cambiar Switch Capa 2 por switch de Capa 3?

La diferencia principal entre estos dos radica en la función de enrutamiento. Un Switch Capa 2 funciona sólo con direcciones MAC y no considera la dirección IP ni ningún elemento de capas superiores. Un switch de Capa 3 hace las funciones de un Switch Capa 2. Además puede ejecutar enrutamiento estático y enrutamiento dinámico, lo que quiere decir que dispone de una tabla de direcciones MAC y de una tabla de enrutamiento IP. Adicional a esto, también controla la comunicación intra-VLAN y el enrutamiento de paquetes entre diferentes VLANs. además de los paquetes de enrutamiento, también incluyen algunas funciones que requieren la capacidad de comprender la información de la dirección IP de los datos que ingresan al switch; como identificar el etiquetado del tráfico de la VLAN según la dirección IP en vez de configurar un puerto manualmente, ya que Los switches de Capa 3 incrementan la potencia y la seguridad en la medida en que se requiera.

También realizar un enrutamiento inter-VLAN, para agregar múltiples switches de capa de acceso y si se necesita realizar enrutamiento inter-VLAN, entonces los switch de Capa 3 es lo necesario Ya que permiten múltiples conexiones y enrutamientos inter-VLAN, sin enrutamientos hacia el proveedor de servicios de Internet (ISP)/WAN.

¿Porque implementar Smith administrable capa 3?

Por qué supera a los capa 3 en aspectos tales como, la velocidad de reenvío, el ancho de banda de los buses en backplane, la memoria de la dirección MAC, la latencia, El número de VLANs (número de VLANs que pueden ser configurara das.) Casi siempre, 1K (que es igual a 1024 VLANs). Por otro lado, el número típico de VLANs para un switch de Capa 3 puede configurar es de 4k (4k) = 4096.

En un mundo que contantes avances tecnológicos es necesario ahacer uso de las mejore herramientas y equipo tecnológicos que no permitan tener mayor eficiencia y seguridad.

Otro cambio sugerido en el servicio de la infraestructura de la nube es hacer implementación de una nube hibrida

	PLAN	Código: PL-TIC-01
	PLAN ESTRATÉGICO DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN - PETI	Versión: 02 Fecha: 28/01/2022
		Página 212 de 240

La nube híbrida permite crear e implementar microservicios y aplicaciones basadas en contenedores, al tiempo que siguen utilizando cargas de trabajo basadas en máquinas virtuales en la misma plataforma de nube.

Permitirá crear una infraestructura global enorme y de alta disponibilidad, dado que toda la información está propagada por la red. Esto permitirá, que si un servidor deja de funcionar, todo seguirá funcionando, dado que el resto de la red sigue activa.

Con una Nube híbrida que incorpora cierto grado de gestión, organización y portabilidad de las cargas de trabajo en dos o más entornos.

También hace posible almacenar toda la información de la Gobernación del Quindío de forma virtual., ya que Con una gestión correcta de la tecnología, criptografía de su información y contraseñas, es posible descartar dispositivos físicos de almacenamiento, facilitando aún más el cambio de información entre los usuarios

Al mismo tiempo que se lograra reducir al máximo el tamaño de los centros de datos de nuestra entidad , se gana flexibilidad, adaptabilidad y escalabilidad, al mismo tiempo que optimizan la disponibilidad del aluvión de datos que reciben.

¿Por qué deberíamos utilizar la nube híbrida ?

1. Optimización de costes

La nube híbrida permite desplegar aplicaciones en la nube adecuada en función de las características de la aplicación. Por ejemplo, si se tiene una aplicación elástica que necesita una carga de trabajo local, puede que tengas que sacrificar la localidad y ejecutarla en una nube pública.

2. Cargas de trabajo a ráfagas

Ya que algunas entidades son son cíclicas en su naturaleza y su escala de aplicación, los requisitos de infraestructura pueden variar drásticamente de mes a mes. Por lo que Se puede ejecutar la carga de trabajo base en una infraestructura local y escalar en una nube pública para satisfacer los picos de demanda.

3. Consumo de servicios en la nube

Muchas aplicaciones utilizan diferentes servicios. Por ejemplo, una aplicación que proporciona intercambio de datos entre delegaciones puede utilizar el almacenamiento de objetos en la nube como un almacén fiable y para compartir datos. Aquí se puede implementar la aplicación

	PLAN	Código: PL-TIC-01
	PLAN ESTRATÉGICO DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN - PETI	Versión: 02 Fecha: 28/01/2022
		Página 213 de 240

local con cierta cantidad de almacenamiento en caché, pero la nube puede usarse como almacén de datos principal.

aspectos técnicos a tener en cuenta

Hay varios retos técnicos en la creación de una solución de nube híbrida. Uno de los componentes más importantes es la conectividad entre las dos nubes y el segundo es la capa de orquestación para desplegar cargas de trabajo a través de múltiples nubes.

1. Conectividad de red segura

Dado que se van a ejecutar cargas de trabajo en local y en una nube, hay que decidir qué tipo de conectividad de red es necesaria entre los dos entornos. La primera opción es configurar la conectividad VPN desde local a la red en la nube pública..

La segunda opción es tener sólo la conectividad de Capa 3 a las máquinas virtuales en una nube pública con direcciones IP públicas. Esto es más restrictivo, ya que todas las máquinas virtuales que necesitan conectividad de tu empresa necesitarán tener direcciones IP públicas lo que aumenta costos y los riesgos de seguridad

2. Conectividad de red de baja latencia

La mayoría de las aplicaciones son sensibles a la latencia entre varios componentes y tener latencia WAN y “jitter” cuando se ejecuta una aplicación a través de dos nubes puede ser muy costoso desde un punto de vista de rendimiento y confiabilidad. Una solución es establecer vínculos de baja latencia y alto ancho de banda entre la instalación local y la nube pública.

3. Conectividad de ancho de banda alto

Hacer una migración mediante una WAN puede llevar mucho tiempo y ser prohibitivo. Además, el ancho de banda de subida, en la mayoría de los casos es mucho más caro que el ancho de banda de descarga. Para esto Se debe buscar la opción de alquilar espacio en un centro de datos que proporcione la migración entre nubes basada en alquiler, de alto ancho de banda entre centros de datos privados y nubes públicas

4. Funcionalidad de aprovisionamiento y migración

Idealmente, se desea una forma única de implementar aplicaciones en más de una plataforma. Se debe tratar de elegir dos plataformas que soporten el mismo lenguaje para describir la aplicación.

No hay que olvidar que La computación en la nube seguirá creciendo y con ella la necesidad de tener entornos multi-nube integrados con nuestros sistemas locales. Así, la nube híbrida es

	PLAN	Código: PL-TIC-01
	PLAN ESTRATÉGICO DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN - PETI	Versión: 02 Fecha: 28/01/2022
		Página 214 de 240

una realidad para los negocios en esta era Data 4.0 donde la disponibilidad e integración de los datos es la clave para la sustentabilidad de los mismos.

Uso y Apropiación

Estrategia de Uso y Apropiación

Al implementar la Arquitectura TI y los otros dominios que integran el Marco de Referencia, se requiere incluir la gestión del cambio y de los grupos de interés, para desarrollar una cultura o comportamientos culturales que faciliten la adopción y uso de la tecnología, lo que es esencial para garantizar el resultado de las inversiones en TI y la transformación de las instituciones y sectores.

La interrelación entidad/ciudadano que podemos brindar actualmente y la cual tenemos establecida dentro de los servicios TI, el cual se encuentra alojado en el menú superior de la pagina principal de la Gobernación del Quindío son los siguientes:

VENTANILLA UNICA VIRTUAL (VUV):

Sitio web en el cual se gestiona de manera integrada la realización de virtualización de trámites y servicios. Implementado por la secretaría de tecnologías de la información y las comunicaciones (TIC) de la Gobernación del Quindío, a través de este sistema el ciudadano optimizará el proceso de registro, consulta y seguimiento de las diferentes solicitudes que realice como, por ejemplo:

- PQRSD
- PASAPORTES
- IMPUESTO VEHICULAR
- GEOREFERENCIACION
- AUTORIZACION SANITARIA
- ACUERDO DE PAGO VEHICULAR, entre otros.

	PLAN	Código: PL-TIC-01
	PLAN ESTRATÉGICO DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN - PETI	Versión: 02 Fecha: 28/01/2022
	Página 215 de 240	

CARACTERIZACION DE LOS GRUPOS DE INTERES

Tabla 54 Caracterización Grupos de Interés

Atributo	Descripción
Grupo de interés	Instituto Departamental de Transito del Quindío.
Descripción	El Instituto Departamental de Tránsito del Quindío trabaja con un enfoque de servicio orientado al mejoramiento continuo bajo el desarrollo del Modelo Integrado de Planeación Gestión, que optimice la movilidad y seguridad vial en nuestra jurisdicción y brinde en cada uno de sus procesos, un servicio amable, ágil y oportuno a toda la comunidad en general, para lo cual contamos con personal competente y comprometido, idóneo y comprometido, así mismo con infraestructura y equipos adecuados, de manera que garanticemos exactitud en el servicio y aumento de la competitividad en el mercado, generando confianza y seguridad, dentro de un marco de respeto por la ley.
Objetivo	A través de la gestión administrativa, educación vial, dirección, organización, vigilancia ya través de la gestión administrativa, educación vial, dirección, organización, vigilancia y control del tránsito, formación y administración del registro nacional de automotores y conductores, se busca contribuir a la reducción de los siniestros en las vías de nuestra jurisdicción, mejorar la movilidad y asegurar un referente competitivo para los grupos de interés. Teniendo la vida como verbo rector.
Rol de involucramiento	La secretaria de tecnología de la información y las comunicaciones de la Gobernación del Quindío, a través de un convenio interadministrativo, donde se realiza un aporte financiero y técnico acerca de la transición del protocolo IPV4 a IPV6 donde se modernizarán los equipos tecnológicos de infraestructura y sistemas informáticos de dicha entidad.

Atributo	Descripción
Grupo de interés	Lotería del Quindío.
Descripción	En la Lotería del Quindío trabajamos por la excelencia, en concordancia con su direccionamiento estratégico, enmarcado en el fortalecimiento de la salud, a través de la transferencia de recursos económicos por la explotación, organización, administración, operación y control de la lotería tradicional y la explotación y fiscalización de apuestas permanentes, el cumplimiento de la normatividad vigente, el compromiso social, la satisfacción de nuestros clientes y el mejoramiento continuo de todos sus procesos. La entidad, reconoce la importancia de su capital humano, por ello establece dentro de sus prioridades la implementación del Sistema de Seguridad y Salud en el Trabajo, el cual va encaminado a identificar los peligros, evaluar y valorar los riesgos laborales estableciendo controles efectivos, con el fin de proteger la seguridad y salud de todos sus trabajadores

	PLAN	Código: PL-TIC-01
	PLAN ESTRATÉGICO DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN - PETI	Versión: 02 Fecha: 28/01/2022
	Página 216 de 240	

Atributo	Descripción
Objetivo	Contribuir al fortalecimiento del sistema de salud, mediante la transferencia de recursos a través de la administración de la Lotería Tradicional y el Control de los Juegos de Suerte y Azar, basados en principios de economía, transparencia, eficiencia y eficacia.
Rol de involucramiento	No Aplica

Atributo	Descripción
Grupo de interés	Universidad del Quindío
Descripción	La Universidad del Quindío contribuye a la transformación de la sociedad, mediante la formación integral desde el ser, el saber y el hacer de líderes reflexivos y gestores del cambio; con estándares de calidad a través de una oferta de formación en diferentes metodologías, que responda a una sociedad basada en el conocimiento; una investigación pertinente que aporte a la solución de las problemáticas del desarrollo e integrada con la extensión y proyección social; educando en tiempos del posconflicto y de la consolidación de la paz apoyada en una gestión creativa y con estándares de calidad.
Objetivo	No Aplica
Rol de involucramiento	No Aplica

Atributo	Descripción
Grupo de interés	ESAQUIN EPQ
Descripción	Empresas Públicas del Quindío, EPQ SA ESP, es una empresa que existe para contribuir a la vida y al bienestar de la comunidad de la región donde ejerce su actividad, a través de la prestación de servicios públicos domiciliarios de Acueducto, Alcantarillado y Gas que cumplen altos estándares de calidad, continuidad, cantidad y cobertura, labores ejercidas con responsabilidad social y ambiental, dando aplicación a la normatividad vigente y a los principios de neutralidad, solidaridad, distribución, simplicidad y transparencia.
Objetivo	Empresas Públicas del Quindío, EPQ SA ESP, se compromete a mejorar continuamente la prestación de los servicios públicos domiciliarios de Acueducto, Alcantarillado y Gas, en los municipios del departamento del Quindío donde tiene su área de influencia, mediante el cumplimiento de los requisitos legales y normativos, un eficiente manejo de los recursos financieros, personal competente y comprometido

	PLAN	Código: PL-TIC-01
	PLAN ESTRATÉGICO DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN - PETI	Versión: 02 Fecha: 28/01/2022
	Página 217 de 240	

Atributo	Descripción
	que une sus esfuerzos para garantizar la satisfacción de los clientes y partes interesadas.
Rol de involucramiento	No Aplica

Atributo	Descripción
Grupo de interés	Promotora de Vivienda
Descripción	Promover y desarrollar proyectos inmobiliarios, administrando nuestros recursos humanos con pasión, compromiso y creatividad, apoyados de los avances tecnológicos y en nuestra experiencia de más de 25 años en el mercado, con el fin de ofrecer productos de calidad que cumplan con las expectativas de nuestros clientes y de los socios de la Compañía.
Objetivo	Mantener una cultura empresarial comprometida y enfocada en el desarrollo personal y profesional de nuestros colaboradores para mejorar continuamente el nivel de calidad de la Compañía.
Rol de involucramiento	No Aplica

Atributo	Descripción
Grupo de interés	Indeportes Quindío
Descripción	Somos una entidad que Garantiza en el Departamento del Quindío el fomento del deporte, la recreación y los hábitos y estilos de vida saludable como mecanismos para el aprovechamiento del tiempo libre, mejoramiento de la calidad de vida y la inclusión social a través de nuestros recursos humanos, tecnológicos, físicos y financieros
Objetivo	Una Institución fortalecida en la planificación, asesoría y fomento del deporte, la recreación y los hábitos y estilos de vida saludables en el Departamento del Quindío, coadyuvando al posicionamiento del deporte competitivo y altos logros en los XXII Juegos deportivos Nacionales y VI Juegos Para nacionales.
Rol de involucramiento	No Aplica

Plan de Comunicaciones

El Plan de comunicación y sensibilización está compuesto por una serie de actividades que facilitan la apropiación del cambio por parte de las audiencias impactadas, a través de acciones

	PLAN	Código: PL-TIC-01
	PLAN ESTRATÉGICO DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN - PETI	Versión: 02 Fecha: 28/01/2022
		Página 218 de 240

que involucren al público con la secretaría TIC, facilitan su entendimiento del cambio, la interiorización de los beneficios del mismo y crea entre los involucrados un interés participativo por la implementación.

Las actividades contenidas en el Plan de comunicación y sensibilización, están direccionadas hacia cada uno de los públicos objetivos y se proponen con base en los resultados del diagnóstico de cambio. Las actividades de sensibilización están planteadas con el propósito de mitigar riesgos para el éxito del cambio, lo cual implica despejar barreras y potenciar habilitadores en las audiencias impactadas. Para lograr el impacto deseado, el Plan de comunicación y sensibilización debe impactar más no saturar, centrarse en beneficios, generar credibilidad, involucrar a todos los públicos.

Canales de comunicación: Se proponen con base en los establecidos por la Gobernación del Quindío los siguientes medios de comunicación:

- Correo electrónico
- Fondos de pantalla
- Comunicación Viva (Activaciones con manejo lúdico-sensorial)
- Cartelera digital
- Reuniones presenciales
- Campañas visuales (pendones, material promocional)
- Redes Sociales
- Comunicaciones y/o capacitaciones Internas

La comunicación masiva utilizada se realizará a través de los medios internos y con la frecuencia que la oficina de comunicaciones de la Gobernación del Quindío disponga.

Las actividades de comunicación se propondrán siempre bajo las políticas establecidas por la Gobernación del Quindío y la oficina de Prensa.

Para una intervención adecuada dentro de la secretaría TIC hay que implementar acciones que apoyen el desarrollo y conformación de un equipo cohesionado, monitorear y motivar el clima adecuado dentro del equipo de las TIC.

	PLAN	Código: PL-TIC-01
	PLAN ESTRATÉGICO DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN - PETI	Versión: 02 Fecha: 28/01/2022
		Página 219 de 240

Incentivos para la adopción de los servicios TI

Según lo establecido por (MINTIC, 2019), para fomentar el uso y apropiación de la tecnología es necesario tener en cuenta:

- Garantizar el acceso a todos los públicos.
- Crear productos o servicios usables.
- Brindar independencia del dispositivo y de la ubicación.
- Tener acceso a la red.

Para medir el nivel de Adopción que se tiene posterior a la implementación de la Iniciativa de TI es necesario tener en cuenta los siguientes tres (3) ámbitos:

Ámbito	Indicador
Estrategia para el Uso y Apropiación de TI	Nivel de Conocimiento de la Iniciativa de TI
	Nivel de Utilidad percibida por parte de los grupos de interés
Gestión del Cambio para el Uso y Apropiación	Nivel de cumplimiento de las actividades de Formación y Desarrollo
	Estabilidad de las Iniciativas
	Nivel de cumplimiento de las Actividades de Cambio
Medición de Resultados del Uso y Apropiación	Monitoreo

Ilustración 39 incentivos

Dominio Seguridad

Línea estratégica a cargo de la implementación del modelo de seguridad y privacidad de la información del MSPI, las cuales están descritas en las 21 guías del mismo.

Línea estratégica transversal a los procesos de la entidad territorial asociados con manejo de datos personales, datos sensibles. Promueve la implementación de políticas y mecanismos que garanticen protección de la información de datos personales en términos de autenticidad, integridad, disponibilidad, confidencialidad, acceso y circulación de la información. Sistema de gestión de datos personales, Seguridad y privacidad de la información, Gestión de riesgos de seguridad digital y por ultimo la Implementación del modelo IPV6, las cuales evalúan su

	PLAN	Código: PL-TIC-01
	PLAN ESTRATÉGICO DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN - PETI	Versión: 02 Fecha: 28/01/2022
		Página 220 de 240

efectividad en los controles, por medio del instrumento de evaluación MSPI, que contienen los dominios que hacen parte del sistema de gestión de seguridad de la secretaría de las tecnologías de la información y las comunicaciones TIC de la Gobernación del Quindío,

obtenemos los siguientes datos en la siguiente tabla según la calificación objetivo y la calificación actual de la gestión TI.

Tabla 55 Evaluación de efectividad de control

No	Evaluación de Efectividad de controles			Evaluación de efectividad de control
	DOMINIO	Calificación Actual	Calificación Objetivo	
A. 5	POLITICAS DE SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN	100	100	c/6 meses
A. 6	ORGANIZACIÓN DE LA SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN	100	100	c/6 meses
A. 7	SEGURIDAD DE LOS RECURSOS HUMANOS	0	100	c/6 meses
A. 8	GESTIÓN DE ACTIVOS	100	100	c/6 meses
A. 9	CONTROL DE ACCESO	100	100	c/6 meses
A. 10	CRIPTOGRAFÍA	100	100	c/6 meses
A. 11	SEGURIDAD FÍSICA Y DEL ENTORNO	0	100	c/6 meses
A. 12	SEGURIDAD DE LAS OPERACIONES	100	100	c/6 meses
A. 13	SEGURIDAD DE LAS COMUNICACIONES	100	100	c/6 meses
A. 14	ADQUISICIÓN, DESARROLLO Y MANTENIMIENTO DE SISTEMAS	100	100	c/6 meses
A. 15	RELACIONES CON LOS PROVEEDORES	0	100	c/6 meses
A. 16	GESTIÓN DE INCIDENTES DE SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN	100	100	c/6 meses
A. 17	ASPECTOS DE SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN DE LA GESTIÓN DE LA CONTINUIDAD DEL NEGOCIO	100	100	c/6 meses

	PLAN	Código: PL-TIC-01
	PLAN ESTRATÉGICO DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN - PETI	Versión: 02 Fecha: 28/01/2022
		Página 221 de 240

A. 18	CUMPLIMIENTO	70	100	c/6 meses
PROMEDIO EVALUACIÓN DE CONTROLES			100	



Ilustración 40 brechas

	PLAN	Código: PL-TIC-01
	PLAN ESTRATÉGICO DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN - PETI	Versión: 02 Fecha: 28/01/2022
		Página 222 de 240

PORTAFOLIO DE INICIATIVAS, PROYECTOS Y MAPA DE RUTA

Metas Empresariales de la Gobernación

Basado en la noción de la OMG (2015), El modelo motivacional tiene como origen el tener en cuenta las motivaciones de la empresa (Visión), los planes de acción que se diseñan para ejecutar estas motivaciones (Misión), la traducción de la Visión en Metas y de los Objetivos, y la Misión en las estrategias para alcanzar así las metas propuestas y los resultados deseados; de igual manera las tácticas y estrategias para alcanzar los Objetivos; los Fines hacen referencia a la aspiración organizacional teniendo como base la Visión, las Metas y los Objetivos planteados; y los Medios hacen referencia específica a los Planes de acción que involucran la Misión, las estrategias y las tácticas.

Así que, de manera general la relación entre Fines (ser) y Medios (hacer) proporcionan los conceptos básicos de la especificación. La Figura 2-2 representa el mapa conceptual de los elementos generales del Modelo BMM según lo anteriormente definido (Serrano, 2016).

GOBIERNO DEL
QUINDIO

	PLAN	Código: PL-TIC-01
	PLAN ESTRATÉGICO DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN - PETI	Versión: 02 Fecha: 28/01/2022
		Página 223 de 240

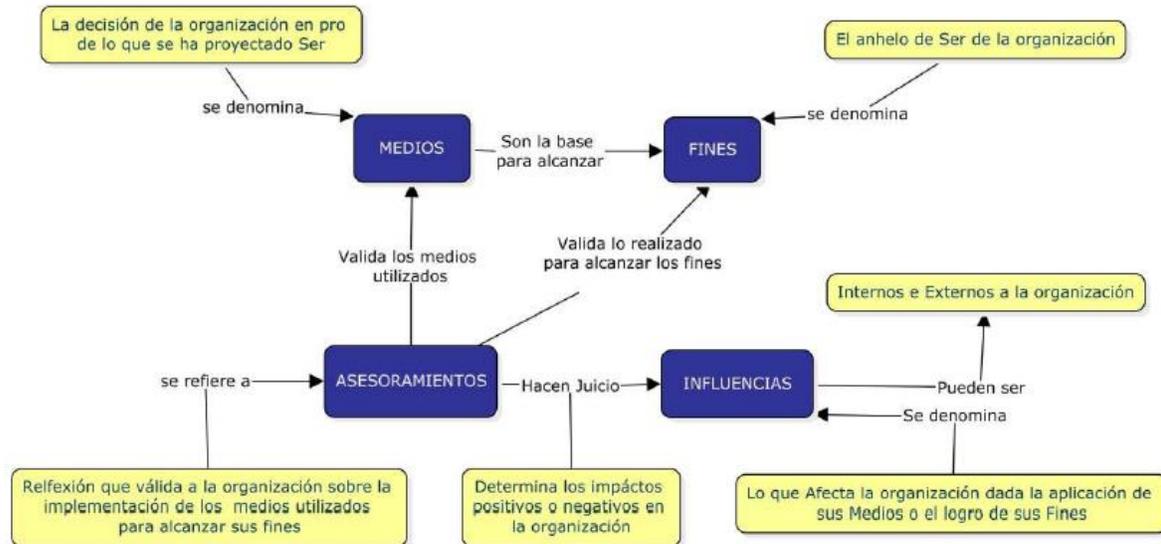


Ilustración 41 Mapa Conceptual de los Elementos Generales del Modelo BMM

Como se observa en el mapa, y tomando como apoyo algunas interpretaciones (Robert S. Kaplan, 2004), el estándar posee algunos elementos cruciales los cuales se denominan *Fines y Medios, Influencias y Asesoramientos* que se convierten en pilares fundamentales del modelo:

Los Fines, son las cosas que la organización desea lograr, trazadas a través del tiempo.

Los Medios, son las cosas que la organización utilizará para alcanzar sus Fines, estos pueden referirse a tácticas y estrategias, inclusive a su Misión; estos Medios ayudan a implementar las tácticas y estrategias planteadas a través de Políticas y Reglas de Negocio.

Los Influenciadores, o Influencias que hacen referencia a la base estructural de los planes de negocio como puede ser la tecnología, los reglamentos del contexto y cosas que hacen los proveedores, asociados, clientes, inclusive la misma competencia.

La Evaluación o Asesoramientos, primordialmente se realizan sobre la medición de los impactos que tienen las Influencias sobre los Fines y los Medios, allí puede realizarse mediante el modelo DOFA (Debilidades, Oportunidades, Fortalezas y Amenazas), a través de ella se logra identificar el impacto potencial que se puede producir a la organización en términos de potenciales Riesgos a nivel organizacional de carácter interno y/o externo, así como los posibles beneficios y/o recompensas que se podrán percibir a través del tiempo.

Las Unidades Organizativas, hacen énfasis de manera Intrínseca en el modelo a la misma organización en pleno o a un área o departamento en particular de la misma.

	PLAN	Código: PL-TIC-01
	PLAN ESTRATÉGICO DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN - PETI	Versión: 02 Fecha: 28/01/2022
		Página 224 de 240

A continuación, se define el modelo BMM de la gobernación del Quindío de la gobernación del Quindío, el cual servirá para entender mejor el mapa de ruta que debe seguir la entidad para el cumplimiento de sus metas institucionales.



GOBIERNO DEL
QUINDIO

	PLAN	Código: PL-TIC-01
	PLAN ESTRATÉGICO DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN - PETI	Versión: 02 Fecha: 28/01/2022
		Página 226 de 240

Desde estas políticas y reglas se determinarán las acciones ejecutadas en los procesos de negocio y estas políticas son producto de la motivación expresadas como desarrollo del proceso de valoración (Evaluación mediante DOFA), realizada para la gobernación del Quindío.

1. Consolidar la estrategia de gobierno digital en las instituciones públicas del departamento del Quindío
2. Implementación en la administración departamental de soluciones tecnológicas de la Información y Comunicaciones que permitan el incremento de la productividad y subsidien a la toma de decisiones y planteamiento de políticas públicas.
3. Disminuir la brecha digital que existe en las poblaciones más alejadas del Departamento del Quindío.
4. A través del uso de las Tecnologías de la Información y la Comunicación en el orden Departamental, como herramienta de desarrollo regional, mejorar la competitividad de las personas del departamento del Quindío.

GOBIERNO DEL
QUINDÍO

	PLAN	Código: PL-TIC-01
	PLAN ESTRATÉGICO DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN - PETI	Versión: 02 Fecha: 28/01/2022
	Página 227 de 240	

Tabla 56 Alineación de las Metas

ITEM	Proyecto	Meta	Meta #	Indicador	Eje Transversal	Dominio	Responsable	Vigencia PETI
1	Fortalecimiento y apoyo a las tecnologías de la información de las comunicaciones en el departamento del Quindío	Servicio de acceso Zonas Wifi	43	Zonas Wifi en áreas rurales instaladas	Servicios Ciudadanos Digitales	N/A	Dirección de Sistemas de información e infraestructura Tecnológica - Dirección Gobierno Digital	2021-2024
		Servicio de acceso y uso de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones	15	Centros de Acceso Comunitario en zonas urbanas funcionando	Servicios Ciudadanos Digitales	N/A	Dirección de Sistemas de información e infraestructura Tecnológica - Dirección Gobierno Digital	2021-2024
		Servicio de acceso y uso de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones	12	Soluciones de conectividad en instituciones públicas instaladas	Arquitectura TI	Servicios Tecnológicos	Dirección de Sistemas de información e infraestructura Tecnológica	2021-2024
		Servicio de apoyo en tecnologías de la información y las comunicaciones para	7	Relación de estudiantes por terminal de cómputo	Servicios Ciudadanos Digitales	N/A	Dirección de Gobierno Digital	2021-2024



PLAN

Código: PL-TIC-01

**PLAN ESTRATÉGICO DE
TECNOLOGÍAS DE LA
INFORMACIÓN - PETI**

Versión: 02
Fecha: 28/01/2022

Página 228 de 240

		la educación básica, primaria y secundaria		en sedes educativas oficiales				
2	Apropiación de las tecnologías de la información y las comunicaciones en el departamento del Quindío	Servicio de asistencia técnica para proyectos en Tecnologías de la Información y las Comunicaciones	3	Municipios asistidos en diseño, implementación, ejecución y/o liquidación de proyectos	Arquitectura TI	Uso y Apropiación TI	Dirección de Gobierno Digital	2021-2024
		Servicio de educación informal en tecnologías de la información y las comunicaciones.	17000	Personas capacitadas en tecnologías de la información y las comunicaciones.	Arquitectura TI	Uso y Apropiación TI	Dirección de Gobierno Digital	2021-2024
		Documentos de planeación	1	Documentos de planeación elaborados	Arquitectura TI	Estrategia TI	Dirección de Gobierno Digital	2021-2024
		Servicio de telecomunicaciones para el envío de alertas tempranas a la población.	1	Disponibilidad del servicio de telecomunicaciones para el envío de alertas tempranas a la población.	Arquitectura TI	Sistemas de Información	Dirección de Sistemas de información e infraestructura Tecnológica - Dirección Gobierno Digital	2021-2024



PLAN

Código: PL-TIC-01

**PLAN ESTRATÉGICO DE
TECNOLOGÍAS DE LA
INFORMACIÓN - PETI**

Versión: 02
Fecha: 28/01/2022

Página 229 de 240

		Servicio de educación para el trabajo en temas de uso pedagógico de tecnologías de la información y las comunicaciones.	100	Docentes formados en uso pedagógico de tecnologías de la información y las comunicaciones.	Arquitectura TI	Uso y Apropiación TI	Dirección de Gobierno Digital	2021-2024
3	Fortalecimiento del sector empresarial del departamento del Quindío	Servicio de asistencia técnica a empresas de la industria de Tecnologías de la Información para mejorar sus capacidades de comercialización e innovación	80	Empresas beneficiadas con actividades de fortalecimiento de la industria TI.	Arquitectura TI	Uso y Apropiación TI	Dirección de Gobierno Digital	2021-2024
		Servicio de promoción de la industria de Tecnologías de la Información	3	Eventos para la promoción de productos y Servicio de la industria TI realizados	Arquitectura TI	Uso y Apropiación TI	Dirección de Gobierno Digital	2021-2024
		Servicio de educación informal en Teletrabajo	1000	Personas y/o entidades (públicas y privadas) de la comunidad capacitadas en teletrabajo	Arquitectura TI	Uso y Apropiación TI	Dirección de Gobierno Digital	2021-2024



PLAN

Código: PL-TIC-01

**PLAN ESTRATÉGICO DE
TECNOLOGÍAS DE LA
INFORMACIÓN - PETI**

Versión: 02
Fecha: 28/01/2022

Página 230 de 240

		Servicio de educación informal para aumentar la calidad y cantidad de talento humano para la industria TI	200	Personas capacitadas en programas informales de Tecnologías de la Información	Arquitectura TI	Uso y Apropiación TI	Dirección de Gobierno Digital	2021-2024
		Servicio de asistencia técnica a emprendedores y empresas	28	Emprendedores y empresas asistidas técnicamente	Arquitectura TI	Uso y Apropiación TI	Dirección de Gobierno Digital	2021-2024
		Servicio de Investigación, Desarrollo e Innovación para la industria de las Tecnologías de la Información	1	Modelos para el desarrollo de actividades I+D+i en la industria TIC nacional desarrollados	Arquitectura TI	Estrategia TI	Dirección de Gobierno Digital	2021-2024
4	Fortalecimiento de la estrategia de gobierno digital en el departamento del Quindío	Desarrollos Digitales	8	Productos digitales desarrollados	Arquitectura TI	Sistemas de Información	Dirección de Gobierno Digital	2021-2024
		Documentos metodológicos	1	Documento metodológico del modelo de acompañamiento para la implementación de la Estrategia de	Arquitectura TI	Estrategia TI	Dirección de Gobierno Digital	2021-2024

*Documento controlado por el Sistema de Gestión
Prohibida su reproducción total o parcial*

Esta versión es vigente si se consulta en la Intranet de la Gobernación del Quindío



PLAN

Código: PL-TIC-01

**PLAN ESTRATÉGICO DE
TECNOLOGÍAS DE LA
INFORMACIÓN - PETI**

Versión: 02
Fecha: 28/01/2022

Página 231 de 240

				Gobierno digital elaborado				
		Servicio de educación informal para la implementación de la Estrategia de Gobierno digital	100	Personas capacitadas para la implementación de la Estrategia de Gobierno digital	Servicios Ciudadanos Digitales	N/A	Dirección de Gobierno Digital	2021-2024
		Servicio de educación informal en Gestión TI y en Seguridad y Privacidad de la Información	200	Personas capacitadas para en Gestión TI y en Seguridad y Privacidad de la Información	Seguridad y Privacidad de la Información	N/A	Dirección de Gobierno Digital	2021-2024
		Documentos de evaluación	1	Documentos de evaluación de programas enfocados en generar competencias TIC	Arquitectura TI	Gobierno TI	Dirección de Gobierno Digital	2021-2024
		Documentos de lineamientos técnicos	1	Documentos de lineamientos técnicos elaborados	Seguridad y Privacidad de la Información	N/A	Dirección de Gobierno Digital	2021-2024
5	Implementación de la transformación	Servicio de apoyo para la transferencia de conocimiento y tecnología	1	Nuevas tecnologías adoptadas	Arquitectura TI	Sistemas de Información	Dirección de Sistemas de información e infraestructura	2021-2024

Documento controlado por el Sistema de Gestión
Prohibida su reproducción total o parcial

Esta versión es vigente si se consulta en la Intranet de la Gobernación del Quindío



PLAN

Código: PL-TIC-01

**PLAN ESTRATÉGICO DE
TECNOLOGÍAS DE LA
INFORMACIÓN - PETI**

Versión: 02
Fecha: 28/01/2022

Página 232 de 240

							Tecnológica - Dirección Gobierno Digital	
		Servicio de apoyo para la transferencia de conocimiento y tecnología	200	Start up generadas	Arquitectura TI	Uso y Apropiación TI	Dirección de Gobierno Digital	2021-2024
		Servicio de apoyo para la transferencia de conocimiento y tecnología	200	Conocimiento tecnológico adquirido	Arquitectura TI	Uso y Apropiación TI	Dirección de Gobierno Digital	2021-2024
6	Fortalecimiento de la estrategia "Quindío innovador y competitivo"	Servicios de comunicación con enfoque en Ciencia Tecnología y Sociedad	20	Juguetes, juegos o videojuegos para la comunicación de la ciencia, tecnología e innovación producidos	Arquitectura TI	Uso y Apropiación TI	Dirección de Gobierno Digital	2021-2024
7	Fortalecimiento de las Tecnologías	Servicio de accesibilidad a contenidos web para fines pedagógicos	8000	Servicio de accesibilidad a contenidos web para fines pedagógicos	Arquitectura TI	Uso y Apropiación TI	Secretaría de Educación	2021-2024



PLAN

Código: PL-TIC-01

**PLAN ESTRATÉGICO DE
TECNOLOGÍAS DE LA
INFORMACIÓN - PETI**

Versión: 02
Fecha: 28/01/2022

Página 233 de 240

		Servicio de accesibilidad a contenidos web para fines pedagógicos	150	Establecimientos educativos conectados a internet	Servicios Ciudadanos Digitales	N/A	Secretaria de Educación	2021-2024
		Documento para la planeación estratégica en TI	2	Documentos de planeación para la educación inicial, preescolar, básica y media emitidos	Arquitectura TI	Sistemas de Información	Secretaria de Educación	2021-2024
8	Implementación de procesos de innovación, ciencia y tecnología agropecuario en el Departamento del Quindío	Documentos de lineamientos técnicos	2	Mejorar los procesos de planificación integrales de Desarrollo Tecnológico, agropecuarios y agroindustriales y de desarrollo rural integral	Arquitectura TI	Sistemas de Información	Secretaria de Agricultura y Desarrollo Rural	2021-2024
		Servicio de información actualizado	1	Apoyar la coordinación interinstitucional en investigación, transferencia y adopción de sistemas de información tecnológica	Arquitectura TI	Sistemas de Información	Secretaria de Agricultura y Desarrollo Rural	2021-2024



PLAN

Código: PL-TIC-01

**PLAN ESTRATÉGICO DE
TECNOLOGÍAS DE LA
INFORMACIÓN - PETI**

Versión: 02
Fecha: 28/01/2022

Página 234 de 240

9	Implementación del Plan de Acción del Sistema Departamental de Servicio a la Ciudadanía SDSC	Plan de Acción del Sistema Departamental de Servicio a la Ciudadanía SDSC implementado.	1	Implementación del Sistema Departamental de Servicio a la Ciudadanía SDSC en la Administración Departamental.	Servicios Ciudadanos Digitales	N/A	Secretaría Administrativa- Dirección Talento Humano	2021-2024
---	--	---	---	---	--------------------------------	-----	---	-----------

Tabla 57 Alineación de Proyectos TI de la Gobernación con la estrategia de Gobierno Digital



GOBIERNO DEL
QUINDÍO

Actividades Estratégicas

Tabla 58 Actividades Estratégicas

Estructura de actividades estratégicas	
1. Planear, definir y mantener la estrategia de TI	1.1 Alineación de iniciativas con la estrategia institucional o sectorial
	1.2. Plan de seguridad
	1.3. Plan de continuidad de TI
	1.4. Fortalecimiento de la gestión Integral de TI
2. Planear, definir y mantener el gobierno de TI	2.1. Fortalecimiento de la estructura organizacional de TI
	2.2. Marco de gobernabilidad de TI
	2.3. Definición e implantación de procesos de gestión de TI
3. Análisis de Información	3.1. Desarrollo de la arquitectura de información
	3.2. Desarrollo de la capacidad de consolidación y publicación de información
	3.3. Desarrollo de la capacidad de análisis de información
4. Desarrollar y mantener los Sistemas de Información	4.1. Desarrollo y consolidación de los sistemas de información de apoyo administrativo
	4.2. Desarrollo y consolidación de los sistemas de información misionales
	4.3 Desarrollo y consolidación de los servicios informativos digitales
	4.4. Desarrollo y consolidación de los sistemas de direccionamiento
5. Gestionar Servicios Tecnológicos	5.1. Infraestructura de datacenter
	5.2. Hardware y software de oficina
	5.3. Licenciamiento de software de datacenter
	5.4. Conectividad
	5.5. Servicios de operación (administración de infraestructura, DBA, tercerización, etc)
	5.6. Servicios informáticos (correo electrónico, directorio activo, antivirus, mensajería, impresión, etc)
	5.7. Servicios en la nube (IAAS, PAAS)
	5.8. Servicio de soporte y mesa de ayuda
	5.9. UPS y sistema eléctrico

	5.10. Servicios de telefonía
	5.11. Servicios de seguridad electrónica y video-vigilancia
6. Uso y apropiación de TI	6.1. Capacitación
	6.2. Herramientas para el aprendizaje
	6.3. Planes de implantación
	6.4. Evaluación del nivel de adopción de tecnología y satisfacción en el uso.

Plan Proyecto de Inversión

Teniendo en cuenta los proyectos formulados por la secretaría TIC en el periodo 2021-2023, se realizar la proyección del presupuesto necesario para cumplir con las metas del plan de desarrollo, a su vez con las metas acá planteadas en el plan estratégico de tecnologías de la información y por último dando cumplimiento a la estrategia de gobierno digital planteada por el MinTIC.

Las cifras corresponden a proyecciones realizadas por la secretaría TIC, tomando como base información presupuestal presentada por la secretaría de hacienda departamental, sin embargo, están sujetos a cambios de acuerdo al comportamiento del recaudo que haga la entidad y recursos percibidos a través de sistema general de regalías, proyectos de cooperación internacional, entre otros.

Tabla 59 proyectos inversión

Proyecto	Meta	Eje Transversal	Dominio	Presupuesto	Vigencia PETI
Fortalecimiento y apoyo a las tecnologías de la información de las comunicaciones en el departamento del Quindío	Servicio de acceso Zonas Wifi	Servicios Ciudadanos Digitales	N/A	\$122.852.303,50	2021-2024
	Servicio de acceso y uso de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones	Servicios Ciudadanos Digitales	N/A	\$88.767.440,08	2021-2024
	Servicio de acceso y uso de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones	Arquitectura TI	Servicios Tecnológicos	\$218.736.177,50	2021-2024

	Servicio de apoyo en tecnologías de la información y las comunicaciones para la educación básica, primaria y secundaria	Servicios Ciudadanos Digitales	N/A	N/A meta del proyecto para el cuatrienio cumplida, con proyecto de Aulas Steam formulado e implementado por la Secretaría de la gobernación del Quindío	2021-2024
			TOTAL CUATRIENIO	\$430.355.921,08	
Apropiación de las tecnologías de la información y las comunicaciones en el departamento del Quindío	Servicio de asistencia técnica para proyectos en Tecnologías de la Información y las Comunicaciones	Arquitectura TI	Uso y Apropiación TI	\$84.267.214,57	2021-2024
	Servicio de educación informal en tecnologías de la información y las comunicaciones.	Arquitectura TI	Uso y Apropiación TI	\$132.774.406,50	2021-2024
	Documentos de planeación	Arquitectura TI	Estrategia TI	\$45.271.206,82	2021-2024
	Servicio de telecomunicaciones para el envío de alertas tempranas a la población.	Arquitectura TI	Sistemas de Información	\$116.950.270,96	2021-2024
	Servicio de educación para el trabajo en temas de uso pedagógico de tecnologías de la información y las comunicaciones.	Arquitectura TI	Uso y Apropiación TI	\$165.716.941,68	2021-2024
			TOTAL, CUATRIENIO	\$544.980.040,52	
Fortalecimiento del sector empresarial del departamento del Quindío	Servicio de asistencia técnica a empresas de la industria de Tecnologías de la Información para mejorar sus capacidades de comercialización e innovación	Arquitectura TI	Uso y Apropiación TI	\$94.456.467,03	2021-2024
	Servicio de promoción de la industria de Tecnologías de la Información	Arquitectura TI	Uso y Apropiación TI	\$79.030.456,58	2021-2024
	Servicio de educación informal en Teletrabajo	Arquitectura TI	Uso y Apropiación TI	\$132.110.370,60	2021-2024

	Servicio de educación informal para aumentar la calidad y cantidad de talento humano para la industria TI	Arquitectura TI	Uso y Apropiación TI	\$118.796.745,80	2021-2024
	Servicio de asistencia técnica a emprendedores y empresas	Arquitectura TI	Uso y Apropiación TI	\$124.734.669,79	2021-2024
	Servicio de Investigación, Desarrollo e Innovación para la industria de las Tecnologías de la Información	Arquitectura TI	Estrategia TI	\$101.405.832,41	2021-2024
				TOTAL CUATRIENIO	\$650.534.542,22
Fortalecimiento de la estrategia de gobierno digital en el departamento del Quindío	Desarrollos Digitales	Arquitectura TI	Sistemas de Información	\$322.485.790,20	2021-2024
	Documentos metodológicos	Arquitectura TI	Estrategia TI	\$83.761.752,62	2021-2024
	Servicio de educación informal para la implementación de la Estrategia de Gobierno digital	Servicios Ciudadanos Digitales	N/A	\$142.751.015,83	2021-2024
	Servicio de educación informal en Gestión TI y en Seguridad y Privacidad de la Información	Seguridad y Privacidad de la Información	N/A	\$101.583.603,48	2021-2024
	Documentos de evaluación	Arquitectura TI	Gobierno TI	\$81.722.756,62	2021-2024
	Documentos de lineamientos técnicos	Seguridad y Privacidad de la Información	N/A	\$46.237.572,11	2021-2024
				TOTAL CUATRIENIO	\$778.542.490,85
Implementación de la transformación digital del sector empresarial	Servicio de apoyo para la transferencia de conocimiento y tecnología	Arquitectura TI	Sistemas de Información	\$92.729.284,89	2021-2024
	Servicio de apoyo para la transferencia de conocimiento y tecnología	Arquitectura TI	Uso y Apropiación TI	\$51.767.146,55	2021-2024
	Servicio de apoyo para la transferencia de	Arquitectura TI	Uso y Apropiación TI	\$19.800.326,42	2021-2024

	conocimiento y tecnología				
			TOTAL, CUATRIENIO	\$164.296.757,86	
Implementación y divulgación de la estrategia "Quindío innovador y competitivo"	Servicios de comunicación con enfoque en Ciencia Tecnología y Sociedad	Arquitectura TI	Uso y Apropriación TI	\$131.438.502,75	2021-2024
			TOTAL, CUATRIENIO	\$131.438.502,75	

Sumando todo el presupuesto por cada proyecto en el cuatrienio el presupuesto para poder dar cumplimiento al plan estratégico de tecnologías de la información y comunicaciones PETI es: \$2.535.851.497,41

Plan de Comunicaciones

El PETI como parte integral del modelo de gestión y de la estrategia de la Secretaría TIC, establece un plan de comunicaciones donde se formulan o definen una serie de estrategias de divulgación hacia los diferentes actores o grupos de interés tanto en el Departamento del Quindío como la Ciudadanía. El proceso de divulgación del PETI contiene las siguientes estrategias a implementar:

- Fortalecimiento del seguimiento y control del PETI 2021-2024
- Divulgación ciudadana Divulgación a funcionarios de los temas del PETI
- Implementación de los modelos de gestión de TI Divulgación avance PETI en la Secretaría TIC
- Mejoramiento en la comunicación con entes de control

Tabla 60 comunicaciones Peti

Grupo de interés	Descripción
------------------	-------------

SECRETARIOS DE DESPACHO Y DIRECTORES DE LA GOBERNACIÓN DEL QUINDÍO	<ul style="list-style-type: none"> • Coordinar y comunicar los cambios y actividades de transición como planes de cambios o proyectos, calendarios, políticas de liberación, errores conocidos en la liberación y capacitación de sensibilización. • Medición Periódica sobre el porcentaje de implementación del PETI
FUNCIONARIOS Y/O CONTRATISTAS TÉCNICOS OPERATIVOS	Coordinar las capacitaciones de sensibilización y apropiación de los aplicativos misionales.
CIUDADANOS	Plan de comunicación a los grupos de audiencia principales, sus perfiles de comportamiento y necesidades de información, canales de comunicación y principios
SOCIALIZACIÓN ENTES DE CONTROL	Coordinar y comunicar los cambios y actividades de transición como planes de cambios o proyectos, calendarios, políticas de liberación, errores conocidos en la liberación y capacitación de sensibilización.

ELABORACION	REVISION	APROBACIÓN
Elaborado por: Equipo Gobierno Digital	Revisor Por: Rogelio Agudelo Silva	Aprobado por: Héctor Fabio Hincapié
Cargo: Ingenieros Contratista	Cargo: Director Gobierno Digital	Cargo: Secretario TIC