

PLAN ESTRATÉGICO DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIONES “PETIC”

Requerimientos Tecnológicos

2023

INTRODUCCIÓN

El avance acelerado de los sistemas tecnológicos, específicamente en lo relacionado con las nuevas Tecnologías de la Información y las Comunicaciones (TIC), ha ocasionado y generado un gran impacto en la modernización, avance y progreso de las entidades públicas y la reducción de la brecha gobierno – ciudadanía. La incorporación y uso efectivo de las TIC como herramientas de innovación, desarrollo e investigación en entes nacionales, gubernamentales y territoriales, han facilitado la participación ciudadana, la creación de espacios de conectividad e interacción, normatividad, transparencia, toma de decisiones acertadas, automatización, monitoreo de indicadores, seguridad de la información, datos abiertos, competitividad, optimización de infraestructura hardware y software e identificación de oportunidades para mejorar la productividad en mencionadas organizaciones. Lo mencionado aporta y genera valor agregado al modelo de gestión institucional y administración integral de procesos, procedimientos, metodologías, estrategias y servicios en función del correcto cumplimiento de la misión, visión y los objetivos institucionales, permitiendo establecer un gobierno abierto y transparente.

En el proceso de requerimientos tecnológicos convergen los sistemas de información, las telecomunicaciones, la recolección, almacenamiento, procesamiento, administración y análisis de datos e información relevante para la ejecución de los procesos administrativos. Cuando el proceso no está correctamente alineado con la misión y objetivos de la entidad, se llevan a cabo esfuerzos que se alejan de los objetivos. Por tal razón debe existir una constante comunicación y coordinación entre todo el recurso humano de la institución.


La gestión administrativa realizada en la administración pasada y no estableció dentro de su plan de gobierno, estrategias para la implementación de las TIC como motor y aliado estratégico para la innovación y optimización de los procesos administrativos, organizacionales y la prestación de servicios dentro de la entidad, por tal motivo surge la necesidad de la elaboración y puesta en marcha del **Plan Estratégico de las Tecnologías y las Comunicaciones (PETIC)**.

Siguiendo las directrices y parámetros del Marco de Referencia de Arquitectura Empresarial (MRAE) para la Gestión de TI y cumpliendo la política de Gobierno Digital, planteada por el Ministerio de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones (MINTIC), el PETIC es una herramienta que juega un rol fundamental e integral en la planeación estratégica y toma de decisiones en la Administración municipal. Este plan busca la optimización de los recursos informáticos mediante la utilización de nuevas tecnologías acorde a una visión estratégica a mediano y largo plazo. El PETIC es continuo y dinámico, está relacionado con el diagnóstico y análisis de la situación tecnológica actual de la entidad, priorizando cada uno de los dominios del Marco de Referencia de Arquitectura de TI.

Teniendo en cuenta lo planteado previamente, el Instituto de Desarrollo de Arauca - IDEAR no puede ser ajena a la relevancia de las TIC, por tal razón, exhibe el presente documento, en el cual se establecen las estrategias y actividades mediante las cuales, la entidad define y orienta los proyectos TIC a ejecutar para el mejoramiento del desempeño institucional.

Es por ello por lo que desde el proceso de requerimientos tecnológicos se pretende realizar una reconstrucción organizacional. La consolidación de la oficina TIC es el primer paso para potenciar y optimizar el uso y

apropiación de las TIC dentro de la institución, puesto que de esta manera es más factible administrar y asignar recursos a dicha área, ya que es bien sabido que las organizaciones gubernamentales del Estado Colombiano no suelen contar con presupuestos elevados para este tipo de dependencias. Lo anterior toma más relevancia cuando no se ha definido el PETIC. Una vez establecido dicho plan, la administración encabeza de su gerente empujará la ejecución dicho plan para la asignación de recursos a soluciones de hardware, software, servicios y conectividad que del instituto los cuales se requieren a corto, mediano y largo plazo desde su contexto misional, con el fin de apoyar la gestión para el periodo comprendido entre el 01 de Enero y el 31 de Diciembre de la vigencia 2023.

	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS	CÓDIGO. D-01
	PLAN ESTRATEGICO DE TECNOLOGIA DE LA INFORMACION Y COMUNICACIONES “PETIC”	VERSIÓN. 04
		FECHA. 30-01-2023
		PAGINA. 4 DE 41

OBJETIVO

OBJETIVO ESTRATÉGICO

Contribuir a un mejor Instituto para que sea más eficiente, más transparente, más innovador y participativo gracias al uso estratégico de las TIC, garantizando el pleno ejercicio de los derechos a la información y a la comunicación a funcionarios, clientes y comunidad en general, a través de espacios y herramientas tecnológicas accesibles que beneficien las actividades y los procesos, apoyando así un desarrollo más ágil y sistematizado.

OBJETIVOS ESPECIFICOS

- ✓ Desarrollar lineamientos y estrategias para fortalecer el sector TIC, incorporando nuevas herramientas tecnológicas para la adopción e implementación de la Arquitectura TI en el Instituto de Desarrollo de Arauca - IDEAR, siguiendo Referencias de la Arquitecturas empresariales para la adecuada aplicación y puesta en marcha de la Política de Gobierno Digital.
- ✓ Apoyar la toma de decisiones estratégicas y operativas del Instituto basadas siempre en datos e información oportuna, pertinente y de calidad.
- ✓ Promover el uso y apropiación de las TIC dentro de la institución, formulando proyectos, actividades, prácticas y estrategias que conlleven a la generación de valor agregado y métodos que orienten la adecuada toma de decisiones de inversión tecnológica, mejorando así, los servicios que ofrece la institución.
- ✓ Automatizar los procesos y procedimientos internos de la entidad contando con las condiciones de infraestructura y servicios tecnológicos requeridos y asegurando la generación de capacidades en el equipo del IDEAR para su aprovechamiento
- ✓ Fortalecer y garantizar la seguridad, privacidad y disponibilidad de la información de la institución.
- ✓ Permitir la comunicación y acceso en línea de forma ágil y eficaz por parte de los ciudadanos y otras entidades o entes de control, acogiendo un esquema de datos abiertos y de calidad, haciendo uso de la página web y las redes sociales del instituto.

ALCANCE DEL DOCUMENTO

El PETIC es el punto de partida hacia la transformación y seguimiento TIC en la entidad, ya que es una herramienta de optimización, unificación y aplicación de las tecnologías, para agilizar trámites, ejecutar servicios de información automatizados, participación y acercamiento con y hacia la ciudadanía mediante el aumento de servicios en línea. Por ende, este plan se convierte en un instrumento indispensable dentro y fuera del Instituto de Desarrollo de Arauca – IDEAR.

El PETIC establece un portafolio de estrategias y proyectos TIC que la entidad pretende ejecutar durante el **PLAN PARTICIPATIVO DE DESARROLLO DEPARTAMENTAL CONSTRUYENDO FUTURO** para subsanar las necesidades TIC que requiere la entidad y satisfacer los lineamientos informáticos y digitales, para la generación de valor institucional, por medio del buen uso del internet, página web, correo electrónico, información, bases de datos, y demás herramientas tecnológicas que se utilicen en la entidad.

El Instituto de Desarrollo de Arauca – IDEAR, describe la Estrategia de TI en la entidad, la cual es formulada de acuerdo con el Marco de Referencia de Arquitectura Empresarial; siendo éste, el principal instrumento para implementar la Arquitectura TI y habilitar la Política de Gobierno Digital. De esta manera, se permiten que el Estado y sus entidades sean más eficientes en su labor de servicio al ciudadano.

Este documento está sujeto a modificaciones y/o actualizaciones debido a los cambios de la estrategia TI en la institución y el avance y nuevas prácticas de las TIC.

El presente PETIC contempla la vigencia 2023.

MARCO NORMATIVO

El siguiente es el marco normativo referente para la formulación e implementación del PETIC:

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 594 de 2000.	Por medio de la cual se dicta la Ley General de Archivos y se dictan otras disposiciones.
Ley 962 de 2005	Por la cual se dictan disposiciones sobre racionalización de trámites y procedimientos Administrativos de los organismos y entidades del Estado y de los particulares que ejercen funciones públicas o prestan servicios públicos

Decreto 1747 de 2000.	Por el cual se reglamenta parcialmente la Ley 527 de 1999, en lo relacionado con: "Las entidades de certificación, los certificados y las firmas digitales".
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.
Decreto 19 de 2012 Nivel Nacional	Por el cual se dictan normas para suprimir o reformar regulaciones, procedimientos y trámites innecesarios existentes en la Administración Pública.
Decreto 2609 de 2012 Nivel Nacional	Por el cual se reglamenta el Título V de la Ley 594 de 2000, parcialmente los artículos 58 y 59 de la Ley 1437 de 2011 y se dictan otras disposiciones en materia de Gestión Documental para todas las Entidades del Estado.
Decreto Nacional 1377 de 2013	Por el cual se reglamenta parcialmente la Ley 1581 de 2012 sobre la protección de datos personales.
Decreto 2573 del 12 de diciembre de 2014	Por el cual se establecen los lineamientos generales de la Estrategia de Gobierno en línea, se reglamenta parcialmente la Ley 1341 de 2009 y se dictan otras disposiciones.
Ley 1712 de 2014	Por medio de la cual se crea la Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional y se dictan otras disposiciones.
Decreto Nacional 1078 de mayo de 2015	Por medio del cual se expide el Decreto único Reglamentario del sector de Tecnologías de la Información y las comunicaciones – Título 9 – Capítulo I.
Decreto 103 de 2015	Por el cual se reglamenta parcialmente la Ley 1712 de 2014 y se dictan otras disposiciones
Directiva presidencial 02 de 2012	Derechos de Autor y los derechos conexos, "Utilización de software o programas informáticos"
Directiva Presidencial No. 4 de 2012	Eficiencia Administrativa y Lineamientos de la política cero papeles en la administración pública

ANÁLISIS DE LA SITUACIÓN ACTUAL

El instituto de Desarrollo de Arauca - IDEAR está llevando a cabo esfuerzos para la implementación de la Política de Gobierno Digital, la cual pretende establecer un adecuado uso y administración de las TIC, para la construcción de una administración más abierta, prestando mejores servicios en línea, mayor participación ciudadana y el impulso y ejecución de las estrategias tecnológicas necesarias. Por esta razón, la actual administración asumió dentro de sus responsabilidades la actualización del PETIC, esperando alcanzar de esta manera, importantes avances en lo referente a TIC.

En primera medida y antes de iniciar la definición de estrategias y/o proyectos TIC, es conveniente realizar un diagnóstico de la situación actual, llevado a cabo a través del **Comité de Requerimientos Tecnológicos**, a la gestión de tecnologías de la información y al cumplimiento de la Estrategia de Gobierno en línea. Este seguimiento es un insumo básico para la formulación del presente PETIC. El análisis ejecutado hace referencia a aspectos TI tales como: Hardware, software, sistemas en información, redes, seguridad y talento humano.

Con base en el diagnóstico dispuesto, se evidencia la importancia de involucrar las TIC dentro de los procesos y procedimientos de la entidad.

Actualmente, el proceso de Requerimientos Tecnológicos no cuenta con profesional Universitario que se encargue de la administración de TIC. No obstante, se espera articular con la administración la contratación de dicho profesional el cual garantizara actividades que se tienen programadas para continuar con la gestión de las buenas prácticas TIC.

1. ESTRATEGIA DE TI

El Instituto de Desarrollo de Arauca - IDEAR Cuenta con una estrategia de TI que incorpora de manera integral la tecnología de información en el desarrollo del sector, en el cumplimiento de las metas de gobierno y de las funciones constitucionales de las entidades del sector.

Con la transformación de la Estrategia de Gobierno en Línea a la Política de Gobierno Digital, se genera un nuevo enfoque e interacción entre los diferentes actores de la sociedad y el estado. El aumento y mejoramiento de la gestión pública, además de la generación de valor público es el rol principal del uso y apropiación de las TIC en la administración de entes nacionales y territoriales.

Debido a la desactualización de Plan Estratégico de Tecnologías de la Información y comunicaciones PETIC, la implementación y desarrollo de las TIC parte de una base muy escasa, ya que la normatividad de muchas de las gestiones ha cambiado y la institución se ha visto en la necesidad de Implementar actualizaciones de dicho plan, a su vez se evidencia la falencia de estrategias que permitan optimar o rectificar necesidades de equipos, programas y otros servicios tanto Hardware como Software.

Cabe resaltar que el proceso de requerimientos tecnológicos cuenta con las políticas, lineamientos y estándares que le permitan generar un marco de gobernabilidad controlado en seguridad, continuidad del negocio, gestión

de información, desarrollo e implantación de sistemas de información, acceso a la tecnología y uso de las facilidades por parte de los usuarios y todos los demás que consideren necesarios.

Dentro de las estrategias plateadas por el proceso se planteará el direccionar para dar a conocer el rol o función de las TIC dentro de la institución, entendiéndose que es un proceso clave para el mejoramiento de la estrategia misional del Instituto de Desarrollo de Arauca – IDEAR.

Estratégicamente el proceso de requerimientos tecnológicos debe apoyar todos los procesos administrativos de la entidad mediante la adopción y adaptación de normas, estándares y especificaciones para brindar el acceso, almacenamiento, uso, intercambio, disponibilidad y seguridad de la información; siendo inevitable contar con los recursos (tecnológicos, financieros y humanos) obligatorios que admitan gestionar y administrar toda la Arquitectura Empresarial y otros componentes de TIC.

Por otra parte, y dentro de las tareas a desarrollar, también se tiene la responsabilidad de buscar herramientas tecnológicas para que la gestión de la entidad cumpla con los propósitos y metas descritas en el plan de desarrollo.

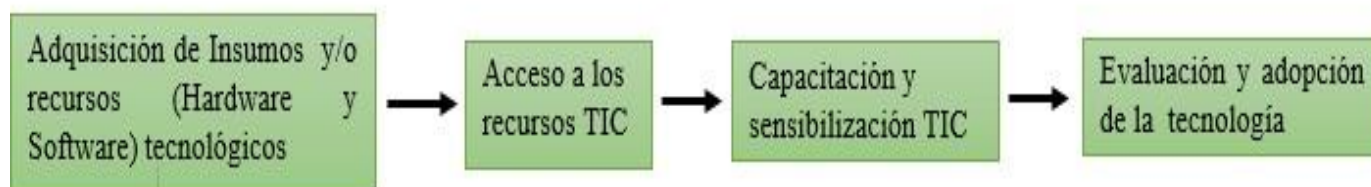
Algunas habilidades que se pueden considerar en todo lo relacionado con estrategia TI son:


- ✓ Dar a conocer la importancia estratégica de las TIC en todos los niveles organizativos del Instituto y la administración Departamental.
- ✓ Las TIC optimizan y modernizan los procesos, procedimientos y funciones en las entidades, a su vez son herramientas que permiten ofrecer un mejor servicio hacia la ciudadanía.
- ✓ Las TIC logran una mayor y mejor interacción entre la entidad y comunidad.

1.1 USO Y APROPIACIÓN DE LA TECNOLOGÍA

El uso y apropiación de las TIC dentro del Instituto de Desarrollo de Arauca - IDEAR está basado en el modelo de gestión IT4+. Este componente se enfoca en la alineación a los funcionarios de la organización con la nueva estructura de soporte tecnológico, logrando que su uso, sea parte del comportamiento natural en la entidad, por medio del manejo de diversos sistemas de información, dispositivos, herramientas de comunicación sincrónicas y asincrónicas, páginas Web, correo electrónico, construcción de documentos en línea, herramientas para compartir o enviar archivos, acceso a la información, datos abiertos, entre otros.

La creación y divulgación de las estrategias de uso y apropiación de TIC se debe articular con los planes de capacitación al interior de la administración, tal y como se muestra en la figura 5. En dichas estrategias se debe considerar lo siguiente:



	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS	CÓDIGO. D-01
	PLAN ESTRATEGICO DE TECNOLOGIA DE LA INFORMACION Y COMUNICACIONES "PETIC"	VERSIÓN. 04
		FECHA. 30-01-2023
		PAGINA. 9 DE 41

Iniciativas para lograr el uso y apropiación de la oferta de sistemas y servicios de información:

- ✓ Formulación de una política institucional que prioriza el uso de las TIC dentro del funcionamiento y quehaceres diarios de la entidad.
- ✓ Capacitación(es) de entendimiento de la política de Gobierno Digital.
- ✓ Capacitación(es), entrenamientos y/o sensibilización(es) para la incorporación de TIC dentro de la entidad.
- ✓ Soluciones TIC implementadas para brindar el mejor servicio al ciudadano.
- ✓ Involucrar nuevos canales de comunicación que permitan la interacción entre funcionarios, funcionarios – ciudadanos y ciudadanos – servicios.
- ✓ Combatir los paradigmas tecnológicos que existan. Esta iniciativa, ligada directamente a las rupturas estratégicas que se propongan en este documento
- ✓ Migrar procesos tradicionales de papel y firmas con tinta a procesos digitales y firmas electrónicas, disminuyendo tiempos de prestación del servicio, mejorando la calidad y accesibilidad de la información, garantizando su seguridad y protección.
- ✓ Mejorar canales de acceso en términos de velocidad, servicio y disponibilidad que garanticen la fluidez de la información.

En materia de Uso y Apropiación de TI la entidad divulga y comunica internamente y de forma permanente los proyectos de TI que se están implementando para conocimiento y apropiación por parte de los funcionarios de la entidad. Así mismo, se han realizado capacitaciones respecto a las diversas soluciones disponibles en la organización. Se plantea un reto significativo en materia de definición e implementación de una estrategia integral de uso y apropiación de tecnología en el IDEAR, con acciones permanentes de comunicación, capacitación y gestión del cambio.

Principales actividades que se llevan cabo

- ✓ Uso de herramientas ofimáticas.
- ✓ Herramienta para llevar la contabilidad y finanzas.
- ✓ Uso de software implementado en la entidad por organismos del Estado del orden nacional.
- ✓ Herramienta para realizar consultas y registrar personas en la base de datos de las entidades Bancarias.
- ✓ Uso del servicio de internet para el acceso a distintas plataformas del Estado o consulta de temas en general relacionados con las labores de los funcionarios y uso de correo electrónico.

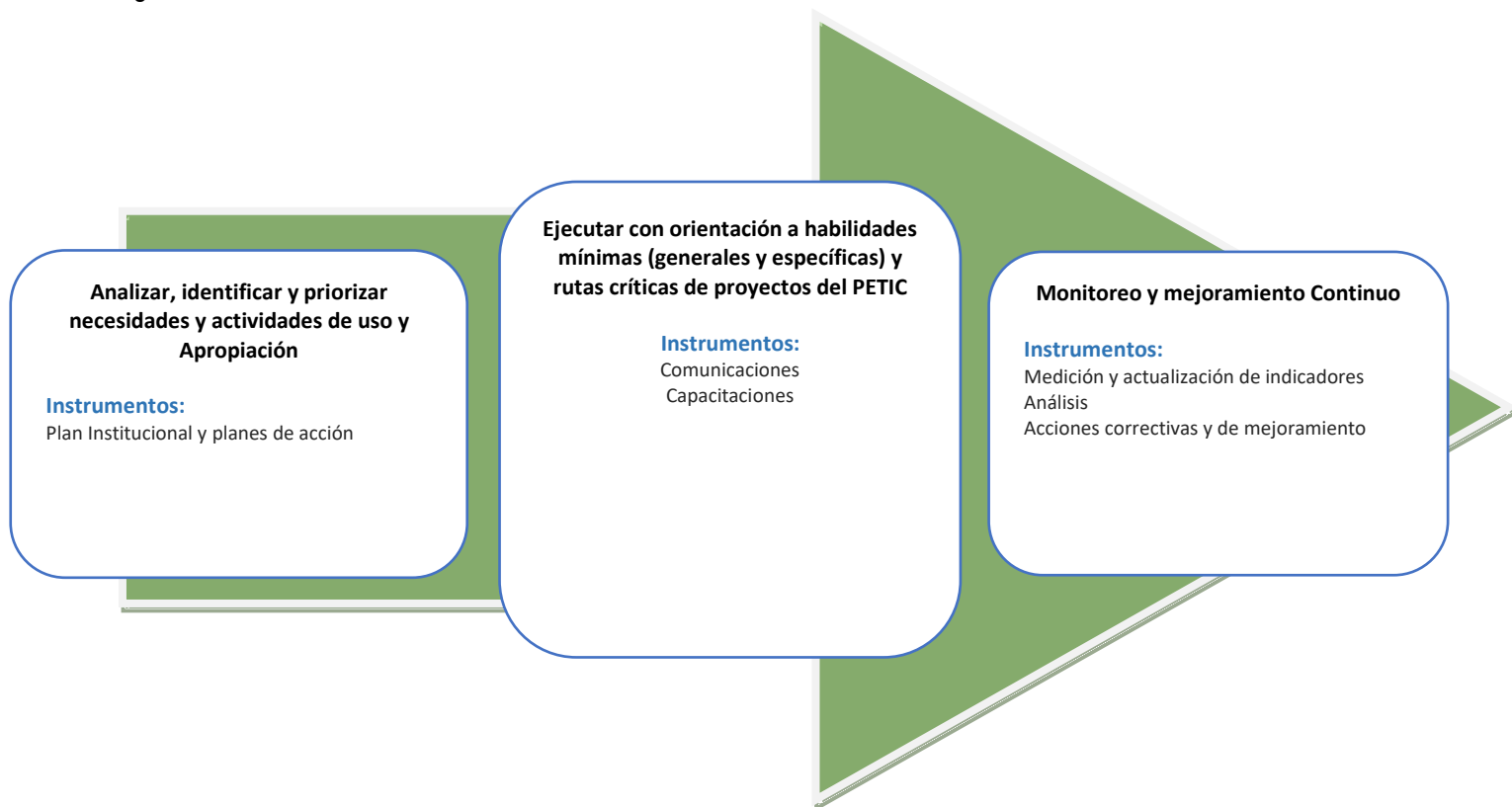
Productos o servicios que se prestan

- ✓ Actualmente todos los servicios se ofrecen en las instalaciones de la institución, el correo y las redes sociales son herramientas usadas para la divulgación de información relacionada con actividades hechas por la entidad u otras organizaciones.

- ✓ Herramientas de TI que apoyan las actividades y la prestación de los servicios o la generación de los productos.
- ✓ Equipos de cómputo, algunos de los cuales tienen acceso a impresoras y escáner.
- ✓ Acceso a servicios de comunicación tales como Internet y Telefonía móvil.
- ✓ Uso de herramientas software, las cuales apoyan la ejecución de los diferentes procesos.
- ✓ Se trabaja bajo IPv4, red cableada e inalámbrica.

El IDEAR consolidará su estrategia de uso y apropiación de TI a través de la definición de responsabilidades, la definición de la oportunidad de las acciones, la implementación de acciones alineadas consecuentemente con el marco estratégico y los proyectos asociados al PETIC y al marco estratégico, y el monitoreo y el análisis para su mejoramiento continuo.

Partiendo del diagnóstico de la situación actual, la entidad se encargará de analizar los indicadores de los procesos de formación y los proyectos del dominio de Uso y Apropiación TI y con este balance procederá a coordinar la revisión de grupos de interés, incentivos, habilidades requeridas, así como la identificación de nuevos agentes y necesidades. En todo caso la estrategia planteada considerará permanentemente las siguientes actividades e instrumentos:



1.2 SISTEMAS DE INFORMACIÓN

Según lo definido en el mismo Marco de Referencia para el Dominio de Sistemas de Información: “Para soportar los procesos de las instituciones públicas es importante contar con sistemas de información que se conviertan en fuente única datos útiles para apoyar o argumentar las decisiones corporativas. Este dominio permite planear, diseñar la arquitectura, el ciclo de vida, las aplicaciones, los soportes y la gestión de esos sistemas de información que facilitan y habilitan las dinámicas de una institución pública”.

Las principales actividades que se llevan a cabo dentro del proceso son:

- ✓ Administración de manejo del software contable y financiero.
- ✓ Administración de correos electrónicos corporativos,
- ✓ Administración del portal web institucional y publicación de información
- ✓ Administración de Equipos de Tecnológicos.

Dentro de la entidad se cuenta con funcionarios que tiene a cargo plataformas tecnológicas que según su respectivo perfil son asignados para la administración y cargue de datos que dichos software web requieren; Estas plataformas son empleadas para brindar reporte de información a otras entidades y por ende no son exclusivas de la entidad, pero sí de uso obligatorio.

Para el instituto de Desarrollo de Arauca – IDEAR, la participación ciudadana a través de los diferentes medios de comunicación son parte esencial, por esto el instituto implemento canales de atención tales como redes sociales, correos electrónicos que logran una mayor interacción y atención con el ciudadano, escuchando a través de estos sus respectivas PQRS.

1.3 SISTEMAS OPERATIVOS

El instituto de Desarrollo de Arauca – IDEAR, cuenta con un sistema de licenciamiento el cual se implementa desde el momento que se adquieren equipos tecnológicos.

En la actualidad el parte tecnológico de la entidad se encuentra conformado por los siguientes sistemas operativos:

- ✓ Windows 8.
- ✓ Windows 10.
- ✓ Windows server 2012 R2 – Standard
- ✓ Windows server 2016
- ✓ Linux

1.3.1 Aplicativos

✓ Software IAS:



✓ Módulos:



SISTEMA DE INFORMACIÓN	IAS SOLUTION
VERSIÓN	1.0
LIDER	Solution Systems
DESCRIPCIÓN	Sistema administrativo integral con Accounts solution, Financial solution, Human solution, NIIF solution, Operational solution y Auditoria, los cuales son diferentes módulos para acompañar y agilizar diferentes procesos del IDEAR
MÓDULOS	<ul style="list-style-type: none"> • Accounts solution • Financial solution • Human solution • NIIF solution • Operational solution • Auditoria
INTEGRACIONES E INTEROPERABILIDAD	Archivos planos para las diferentes empresas y entes de control. En producción.
SOPORTE	Solution Systems - Help Desk Solution
TIPO DE SISTEMA	Misional de prestación
IMPLEMENTACIÓN	Local
TIPO DE LICENCIAMIENTO	Licenciado
BD/SO	Oracle/Windows Server 2012 R2
ACEPTACIÓN	Normal
FORTALEZAS	Agiliza los procesos del IDEAR, facilitando el acceso inmediato a la información

DEBILIDADES	Software compilado con código fuente privado, haciendo que sea indispensable contar con terceros para llevar a cabo el soporte.
INICIATIVAS	N/A
RECOMENDACIONES	Realizar ajustes al código del programa para mejor la funcionalidad

✓ Orfeo



Sistema de Gestión Documental **Orfeo5**

Buscar Ayuda Info Créditos Contraseña Estadísticas Cerrar

Usuario Administrador Dependencia de Prueba

Listar por: Leídos **No leídos**

Número Radicado	Fecha Radicado	Asunto	Remitente/Destinatario	Dignatario	Tipo Documento	Días Restantes	Enviado Por
2020980000522	2020-06-12 11:55 AM	prueba para administrativa	prueba PRUEBA1		Paz y Salvo	-223	

Página 1/1

SISTEMA DE INFORMACIÓN	ORFEO
VERSIÓN	5
LIDER	Profesional Universitario de Requerimientos Tecnológicos
DESCRIPCIÓN	Software desarrollado para la agilización del proceso de Gestión Documental. Se encuentra en fase de producción.
MÓDULOS	N/A
INTEGRACIONES E INTEROPERABILIDAD	N/A
SOPORTE	Profesional Universitario de Requerimientos Tecnológicos
TIPO DE SISTEMA	Misional de gestión
IMPLEMENTACIÓN	Local
TIPO DE LICENCIAMIENTO	Libre
BD/SO	PostgreSQL/Debian 7
ACEPTACIÓN	N/A
FORTALEZAS	Mejora en la Gestión Documental, Ahorro de Papel
DEBILIDADES	Rechazo del por parte de los funcionarios.
INICIATIVAS	N/A
RECOMENDACIONES	Realizar ajustes al código del programa para mejor la funcionalidad.

1.3.2 PÁGINA WEB

El instituto de Desarrollo de Arauca - IDEAR cuenta con una página web oficial <http://idear.gov.co/> la cual fue rediseñada por el instituto a mediados del año 2019.

El proceso de requerimientos tecnológicos es el encargado de administrar, esta cuenta con secciones tales como:

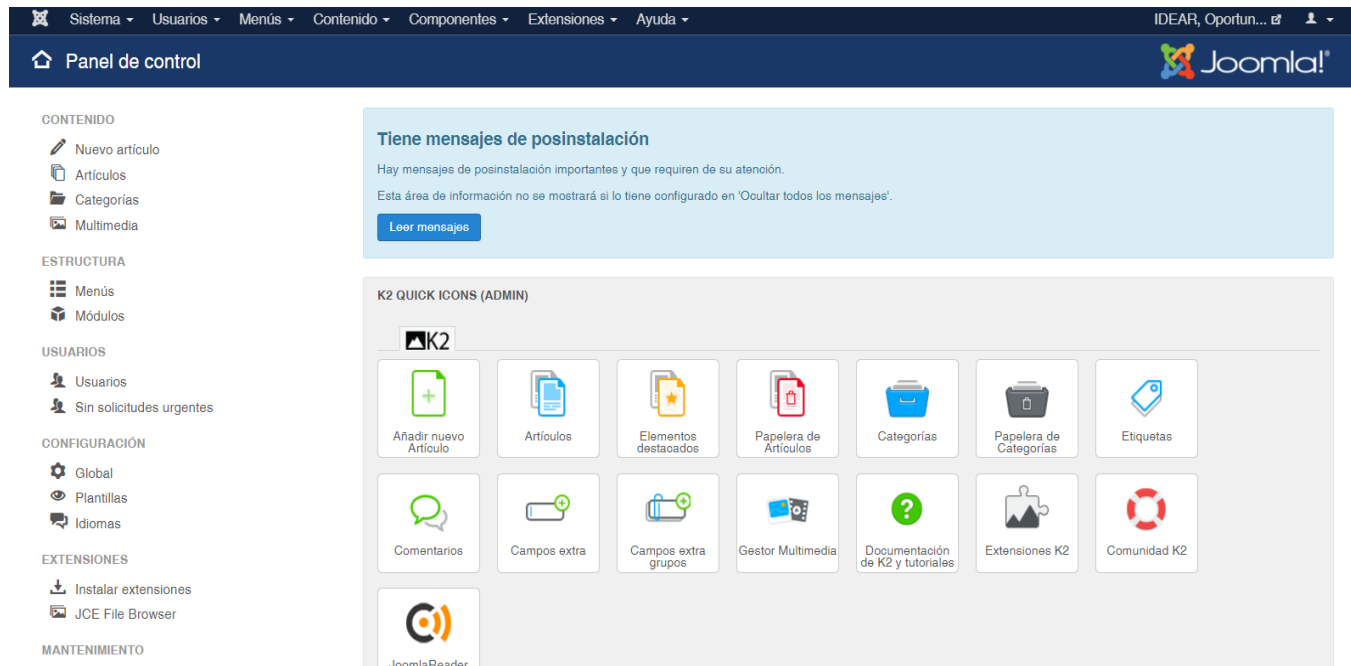
- ✓ Inicio
- ✓ IDEAR
- ✓ Servicio al Ciudadano
- ✓ Portafolio de Servicios
- ✓ Institucional
- ✓ Transparencia
- ✓ Sala de Prensa
- ✓ Participa



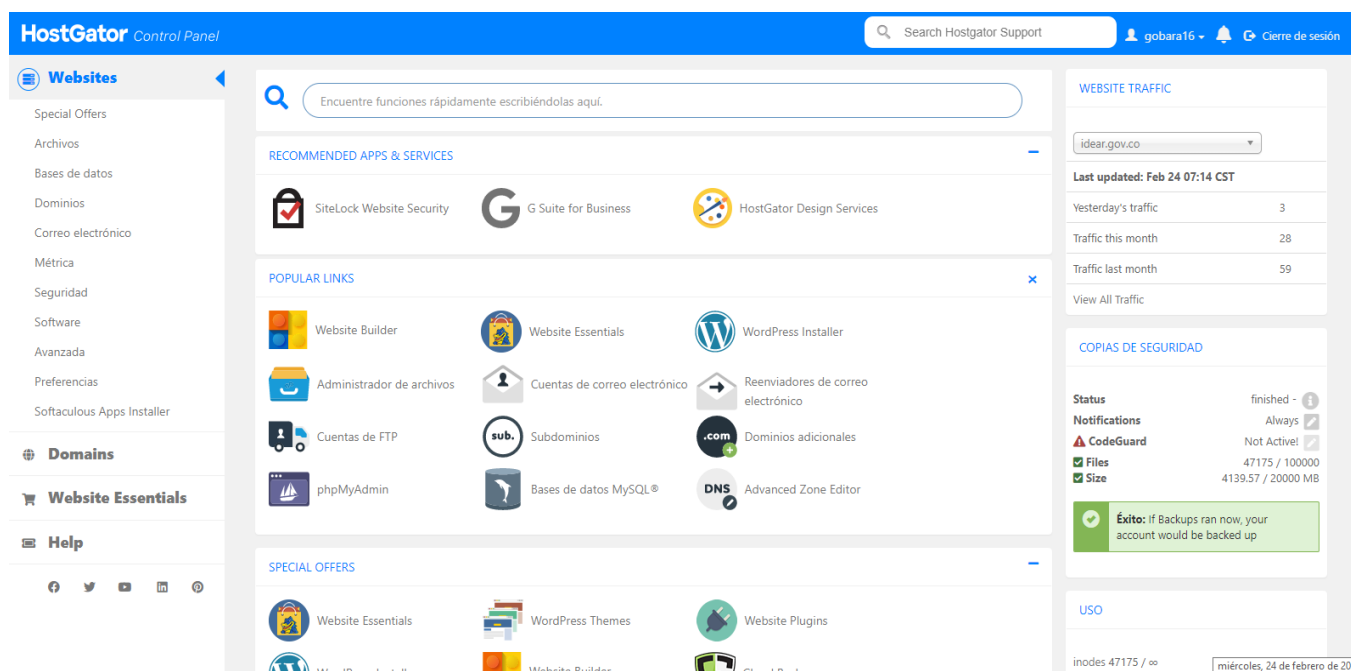
The image shows a screenshot of the IDEAR website. At the top is a dark teal navigation bar with the IDEAR logo and menu items: Inicio, Nuestra Entidad, Servicio al Ciudadano, Portafolio de Servicios, Institucional, Transparencia, Sala de Prensa, and Participa. Below the navigation bar is a search bar with the text "Buscar...". The main content area features a large banner with the text "¿YA CONOCES NUESTRAS REDES SOCIALES?" in large, bold, teal letters. Below this, there is a call to action: "Síguenos para que conozcas todo sobre el Idear". To the right of this text are three social media icons with corresponding handles: Instagram (@Idear_Arauca), Facebook (Idear Arauca), and Twitter (Idear_Arauca). Below the social media handles is the slogan "• OPORTUNIDADES PARA TODOS •". At the bottom left of the banner is the IDEAR logo and the slogan "CONSTRUYENDO FUTURO". On the right side of the banner, there is a smartphone displaying social media content, surrounded by floating social media icons. A vertical sidebar on the left contains icons for a person, a phone, a document, and an envelope. A vertical sidebar on the right contains icons for Facebook, Twitter, and YouTube. At the bottom of the banner, there is a row of six small circles, with the first one filled, indicating the current slide in a carousel.

Es importante aclarar que nuestro portal web cuenta con los requisitos que ordena la ley 1712 de 2014 “Ley de transparencia y del derecho de acceso a la información pública nacional”.

Dicha plataforma web, se encuentra administrada a través de un Joomla:

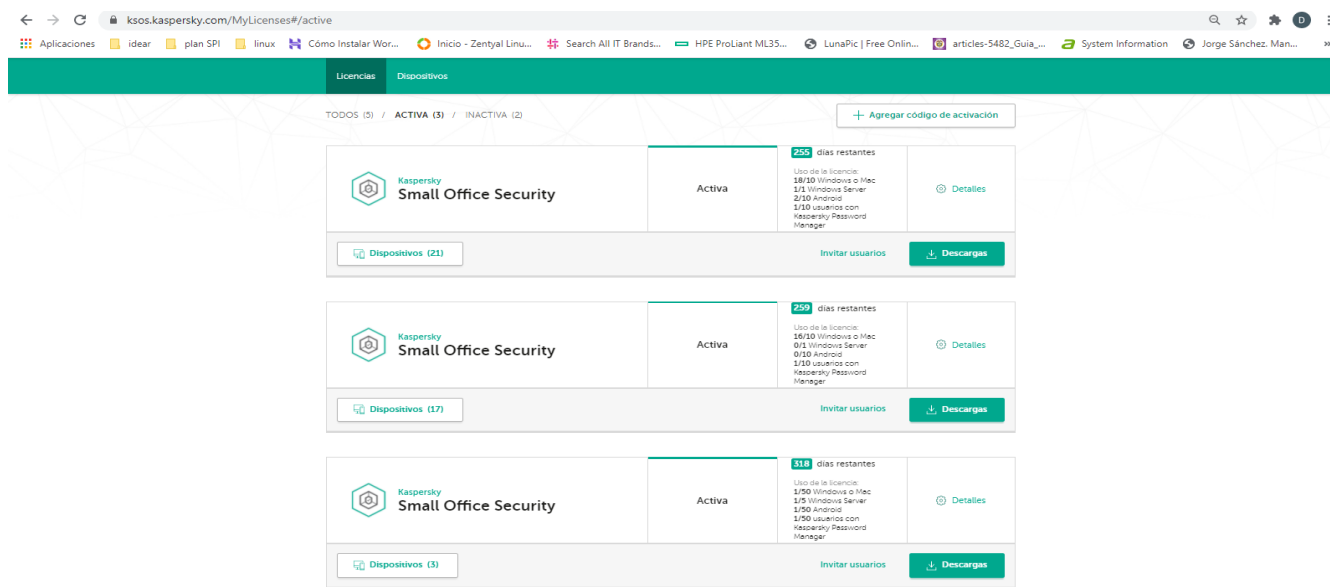


Adicionalmente, la aplicación web, cuenta con un sistema de protección incluida en su Hosting, el cual vela por la seguridad de la información que se almacena en sus bodegas de almacenamiento.



1.3.3 ANTIVIRUS

El instituto de Desarrollo de Arauca – IDEAR, cuenta con un licenciamiento Kaspersky anual, el cual es administrador mediante una consola web. Es importante indicar que la complejidad es enemiga de la seguridad, aunque la gestión de todos los aspectos de la seguridad de la información en toda una organización a menudo conlleva el uso de varias soluciones muy diferentes. Cuanto más pueda simplificar los procesos de gestión, más aumentará la claridad y reducirá los riesgos.



The screenshot shows the Kaspersky MyLicenses web console. The page title is "ksos.kaspersky.com/MyLicenses#/active". The navigation bar includes "Licencias" and "Dispositivos". The main content area displays a list of active licenses for "Kaspersky Small Office Security". Each license entry shows the status "Activa", the number of days remaining (e.g., 255, 259, 318), and the license usage details (e.g., 16/10 Windows o Mac, 0/1 Windows Server, 0/10 Android, 1/10 usuarios con Kaspersky Password Manager). There are buttons for "Dispositivos", "Invitar usuarios", and "Descargas" for each license.

Como el volumen y la complejidad de las amenazas aumenta de forma exponencial, la entidad implementa soluciones para una mejor comprensión de los riesgos de seguridad de IT, en concreto sobre los ataques con un objetivo, y para una protección contra amenazas específicas, en lugar de adoptar un enfoque amplio y al azar de una noción generalizada de "MalWare".

Dicha consola Web, permite administrar los equipos remotamente y así poder realizar actualizaciones constantes y verificar el estado de dichas aplicaciones de antivirus.

1.3.4 CORREO ELECTRÓNICO

La institución tiene implementado un sistema de correos corporativos bajo el dominio de idear.gov.co con el proveedor de servicios Gmail.

Para la entidad la seguridad es un elemento fundamental a la hora de gestionar envío o recepción de correos corporativos. Con el actual proveedor se está brindando mayores medidas de seguridad, firewall, antivirus y filtros anti-spam, lo que resguarda la información confidencial como los dispositivos y equipos de eventuales virus o ataques informáticos, que han cobrado mayor auge en los últimos días.

Consola de administración



> Habilitar la Gestión de Dispositivos Móviles avanzada

Protege los datos de Google Workspace aplicando un estricto control de los dispositivos

MÁS INFORMACIÓN

SALTAR

Herramientas

Configuración de la consola de administración

Configuración de videollamadas de Google Meet

Obtener ayuda de un partner

Google Workspace Marketplace

Google Workspace Status Dashboard

Programa de Recomendación de Google Workspace

Exportación de datos

Herramienta de transferencia de usuarios no gestionados

Cancelar Google Workspace

PROCESO	DIRECCION DE CORREO
ADMINISTRATIVA	administrativa@idear.gov.co
ATENCION AL CLIENTE	atencionalcliente@idear.gov.co
ATENCION AL CLIENTE	correspondencia@idear.gov.co
BECAS	coordinacionbecas@idear.gov.co
BECAS	capitalhumano@idear.gov.co
COMERCIAL	apoyocomercial@idear.gov.co
COMERCIAL	aplicacionesrecaudo2@idear.gov.co
COMERCIAL	tecnicocartera@idear.gov.co
COMERCIAL	aplicaciones@idear.gov.co
COMERCIAL	almacen@idear.gov.co
COMERCIAL	comercial2@idear.gov.co
COMERCIAL	cartera@idear.gov.co
COMERCIAL	apoyocomercial2@idear.gov.co
COMERCIAL	comercial1@idear.gov.co
COMERCIAL	lineaempresarial@idear.gov.co
COMERCIAL	especializadocartera@idear.gov.co
COMERCIAL	recaudo@idear.gov.co
COMUNICACIONES	prensa@idear.gov.co

CONTROL INTERNO	controlinterno@idear.gov.co
FINANCIERA	contabilidad@idear.gov.co
FINANCIERA	analista1@idear.gov.co
FINANCIERA	lineaeducativa@idear.gov.co
FINANCIERA	analista2@idear.gov.co
FINANCIERA	irene@idear.gov.co
FINANCIERA	especializadofinanciera@idear.gov.co
FINANCIERA	financiera@idear.gov.co
GERENCIA	gerente@idear.gov.co
GESTION DOCUMENTAL	archivo@idear.gov.co
GESTION DOCUMENTAL	gestiondocumental@idear.gov.co
JURIDICA	asistentejuridico3@idear.gov.co
JURIDICA	apoyojuridico@idear.gov.co
JURIDICA	apoyojuridica2@idear.gov.co
JURIDICA	juridica@idear.gov.co
JURIDICA	notificacionesjudiciales@idear.gov.co
MUNICIPIOS	coordinadortame@idear.gov.co
MUNICIPIOS	tecnicotame@idear.gov.co
MUNICIPIOS	tecnicofortul@idear.gov.co
MUNICIPIOS	coordinadorfortul@idear.gov.co
MUNICIPIOS	tecnicopuertorondon@idear.gov.co
MUNICIPIOS	coordinadorpuertorondon@idear.gov.co
MUNICIPIOS	coordinadorsaravena@idear.gov.co
MUNICIPIOS	tecnicosaravena@idear.gov.co
MUNICIPIOS	tecnicorarauquita@idear.gov.co
MUNICIPIOS	coordinadorarauquita@idear.gov.co
MUNICIPIOS	tecnicocravo@idear.gov.co
MUNICIPIOS	coordinadorcravonorte@idear.gov.co
PLANEACION	planeacion@idear.gov.co

PLANEACION	apoyoplaneacion@idear.gov.co
PROYECTOS	proyectos@idear.gov.co
REQUERIMIENTOS TECNOLOGICOS	sistemas@idear.gov.co
REQUERIMIENTOS TECNOLOGICOS	webmaster@idear.gov.co
RIESGOS	riesgos@idear.gov.co
SEGURIDAD EN EL TRABAJO	sg-sst@idear.gov.co
TALENTO HUMANO	talentohumano@idear.gov.co
TESORERIA	tesoreria@idear.gov.co

1.3.5 REDES SOCIALES

Se tiene un perfil en la red Social Facebook, por la cual se transmite y comparte información relacionada con la entidad y a nivel nacional. Este medio ha facilitado a la comunidad enterarse o estar al tanto de actividades y noticias de interés personal y de la ciudadanía.

2. SERVICIOS TECNOLÓGICOS

2.1 Estrategia y gobierno

Actualmente la estrategia para la prestación de servicios tecnológicos es deficiente, ya que se está implementando sistemas de información IAS, el cual ha presentado deficiencias técnicas las cuales han sido reportada por los responsables de los Módulos que se encuentran en implementación. la infraestructura de la red LAN se encuentra segmentada de forma manual lo que en ocasiones presenta bloqueos en servicios que se requieren entre equipos. A su vez se está implementando aplicaciones para el servicio de gestión documental, pero este presenta renuncia por parte de los funcionarios por presentan inconsistencia que se ocasionan por no contar con un soporte eficiente.

Por medio de la reestructuración del proceso de requerimientos tecnológicos, la administración de la entidad busca llevar a cabo la gestión de los servicios tecnológicos de manera centralizada. En el proceso se acoplan las directrices y lineamientos para la implementación de nuevas tecnologías en cada dependencia de la organización. La dependencia en cuestión asesora y guía en los temas TIC, sin embargo, los otros procesos están en la obligación de colaborar con el uso y apropiación de dichas herramientas tecnológicas.

La estrategia del Instituto de Desarrollo de Arauca - IDEAR va ligada a la generación de una arquitectura TI basada en el marco de referencia de MINTIC a través de la política de Gobierno Digital, para ajustar, en lo mayormente posible, las falencias de gestión TI y mejorar los procesos tecnológicos en pro de una administración tecnológicamente optimizada.

Las responsabilidades del proceso son:

- ✓ Contextualizar al personal en cuanto a la importancia y valor estratégico que se obtiene al usar TIC dentro de los procesos y procedimientos.
- ✓ Construir los lineamientos y políticas de la entidad para la implementación y uso de tecnologías que requiera el Ministerio TIC
- ✓ Proponer e implementar el Modelo de Seguridad y privacidad de la Información (MSPI)
- ✓ Realizar un diagnóstico de los sistemas tecnológicos actuales y poner en marcha planes de acción para optimizarlos.
- ✓ Evaluar, planear y administrar proyectos de sistemas de información.
- ✓ Optimizar el sistema de Gestión Documental – ORFEO.

2.2 CRITERIOS DE CALIDAD Y PROCESOS DE GESTIÓN DE SERVICIOS DE TIC

El IDEAR cuenta con criterios de calidad de alta disponibilidad y recuperación ante desastres, los cuales se encuentran en el manual de continuidad del negocio.

2.2.1 INFRAESTRUCTURA

A continuación, se presenta el listado de equipamientos tecnológicos con los que cuenta actualmente el IDEAR:

Tipo Equipo	Modelo	Procesador	Arquitectura	Total
Escritorio	LENOVO THINKCENTER E73z	INTEL CORE i5	64 Bits	15
	LENOVO THINKCENTER M72z	INTEL CORE i3	64 Bits	3
	LENOVO THINKCENTER M73z	INTEL CORE i5	64 Bits	4
	LENOVO V310z	INTEL CORE i5	64 Bits	6
	HP PAVILION 24 ALL-IN-ONE	INTEL CORE i5	64 Bits	2
	HP PRO ONE 400 G1 20-IN	INTEL CORE i5	64 Bits	6
	HP PRO ONE 400 G2 20-IN	INTEL CORE i5	64 Bits	2
	HP C020LA	INTEL CELERON	64 Bits	2
	HP XA001LA	INTEL CORE i5	64 Bits	1
	HP 6200 PRO	INTEL CORE i3	64 Bits	1
	Server	INTEL XEON	64 Bits	3
Total, escritorio				45

Tipo Equipo	Modelo	Procesador	Arquitectura	Total
Portátil	hp EliteBook	INTEL CORE i5	64 Bits	1
	HP 240 G5	INTEL CORE i5	64 Bits	1
	Acer Aspire 3 A315-53	INTEL CORE i5	64 Bits	3
Total, portátil				5

Las siguientes tablas agrupan de acuerdo con ciertos parámetros la información antes descrita:

Equipos diferenciados según su arquitectura:

Windows 7	cantidad	%
64 Bits	2	100%
Total	2	100%
Windows Server	Cantidad	%
64 Bits	3	100%
Total	3	100%
Windows 10	Cantidad	%
32 Bits	1	2%
64 Bits	44	98%
Total	45	100%

Según su procesador:

Tipo de Procesador	Cantidad	%
INTEL CORE i3	4	8%
INTEL CORE i5	41	82%
INTEL CELERON	2	4%
XEON	3	6%
TOTAL	50	100%

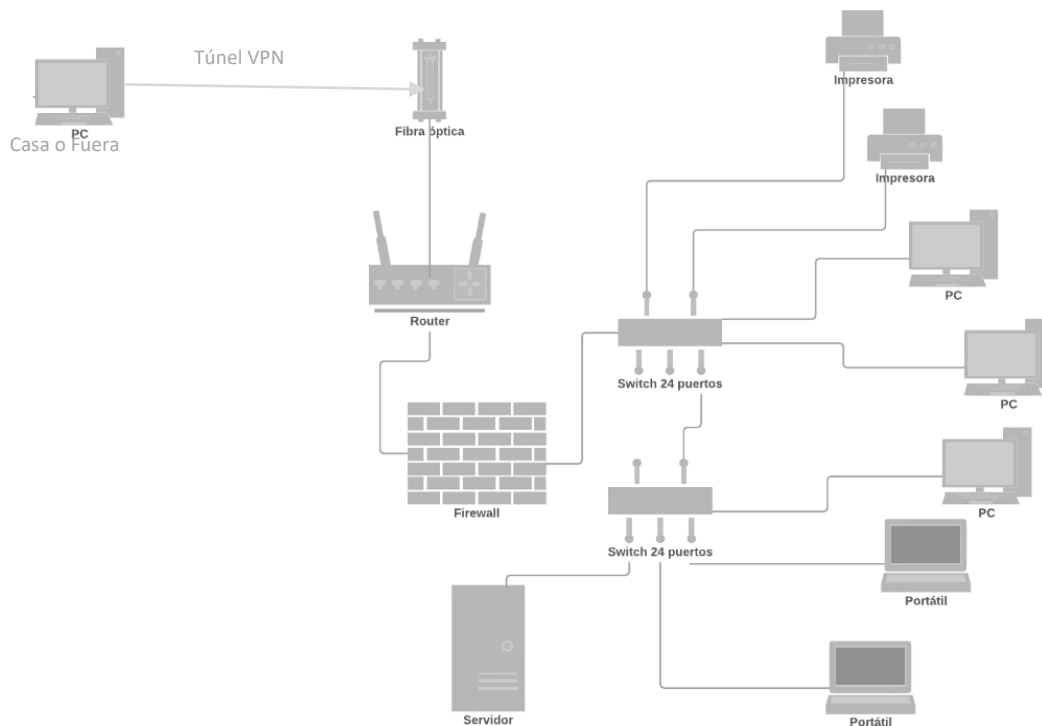
De acuerdo con su Sistema Operativo:

Sistema Operativo	Cantidad	%
Windows 7	2	4%
Windows 10	45	90%
Windows Server	3	6%
Total	50	100%

De acuerdo con su modelo:

Modelo	Cantidad	%
Lenovo E73z	15	30%
HP PRO ONE 400 G1	6	12%
Lenovo V310z	6	12%
Lenovo M73z	4	8%
ACER Aspire 3	3	6%
Lenovo M72z	3	6%
Server HP	3	6%
HP 205 G3	2	4%
HP C020LA	2	4%
HP PRO ONE 400 G2	2	4%
HP 240 G5	1	2%
HP 6200 PRO	1	2%
HP Folio 9480m	1	2%
XA001la	1	2%
Total general	50	100%

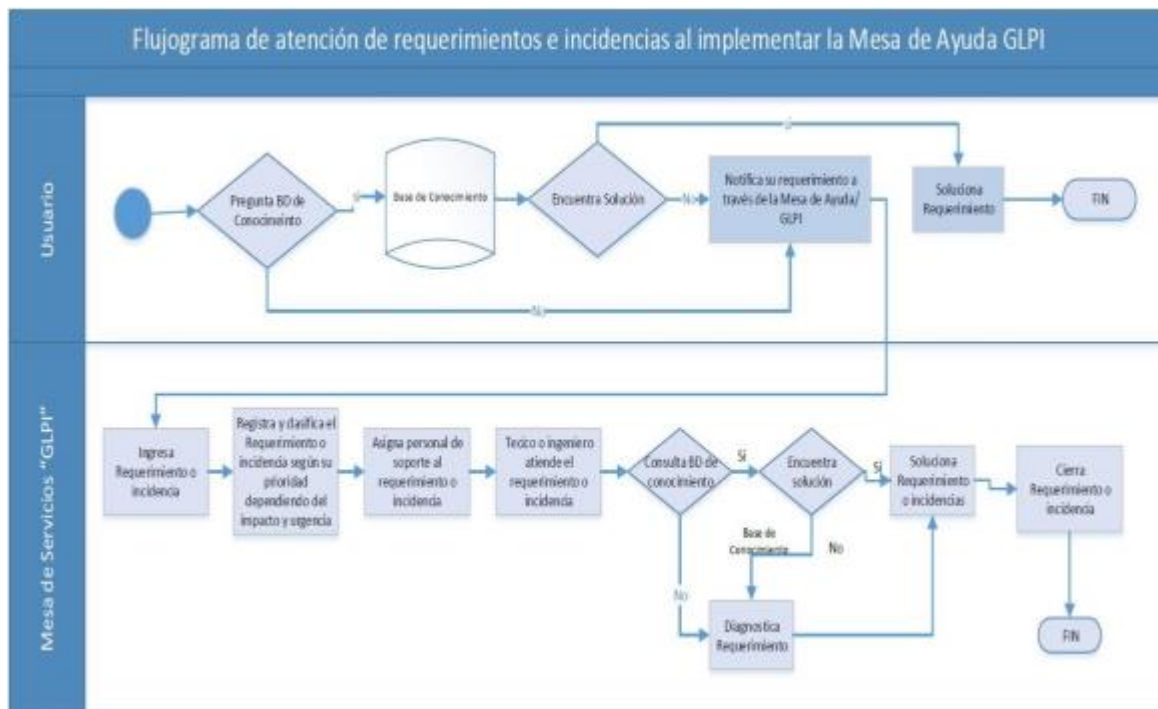
2.2.2 Conectividad



2.2.3 Mesa de servicios


El aplicativo GLPI (sistema de incidentes e inventario) se alinea a los estándares de ITIL (Biblioteca de Infraestructura de Tecnologías de la Información) que rigen actualmente los departamentos de TIC a nivel Mundial. En el proceso de parametrización del aplicativo se precisa crear las categorías para incidencias y requerimientos que posteriormente dará cabida a la creación de una categoría para los problemas.

A continuación, se describe el modelo aplicado para mesa de servicio (Imagen Extraída del PETIC de IDEAR):



2.3 ADMINISTRACIÓN DE SISTEMAS DE INFORMACIÓN

- ✓ Los sistemas de información son administrados por funcionario designado mediante roles y contraseñas sea su respectivo perfil laboral, el proceso de requerimientos tecnológicos será la encargada de brindar apoyo a los diferentes procesos, en los diferentes módulos de los Sistemas de Información con los que cuenta la entidad, sin embargo la entidad está en la implementación de software que se encuentran en ejecución actualmente y que su administración y soporte técnico es brindado por parte de personal externo a la entidad.
- ✓ Los sistemas de información se encuentran alojados en el centro de cómputo de la institución, estos se encuentran entrelazados a los equipos clientes mediante una red tipo C, que permite realizar la conexión a dichos equipos apoyándose en el servicio de conexión remota que cuenta con sus respectivos sistemas de seguridad.

	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS PLAN ESTRATEGICO DE TECNOLOGIA DE LA INFORMACION Y COMUNICACIONES "PETIC"	CÓDIGO. D-01
		VERSIÓN. 04
		FECHA. 30-01-2023
		PAGINA. 24 DE 41

2.4 INFRAESTRUCTURA

El instituto de Desarrollo de Arauca - IDEAR cuenta con la infraestructura tecnológica justa para brindar conexión a todos los funcionarios que laboran en la sede principal y a su vez las sedes que se tienen en los 6 municipios.

Ver Anexo 1. Inventario de Equipos

2.5 SERVICIOS DE OPERACIÓN

El proceso de requerimientos tecnológicos de la institución cuenta con un Técnico de Sistemas de planta, el cual se encuentra a cargo del mantenimiento preventivo o correctivos de los equipos de cómputo de la institución, el cual se rige por el plan de Mantenimiento preventivo institucional que se actualiza anualmente y esta creado para realizar 2 mantenimientos al año por parte tecnológico de la institución.


La caracterización de los servicios de operación se menciona a continuación:

- ✓ Varios sistemas de información los cuales son soportados por el personal técnico y profesional del proceso.
- ✓ Existen un único RACK, este se encarga de la distribución del internet a todas las oficinas de la sede principal y las conexiones remotas de los municipios.
- ✓ No se cuenta con un sistema de redundancia, implicando que se tiene una sola comunicación para el acceso a la red local.
- ✓ La plataforma tecnológica de la institución no cuenta con balanceo de carga de tráfico de internet, tampoco de un plan de contingencia en caso de daños en la infraestructura del servicio de internet principal.
- ✓ Ante un siniestro, en la actualidad se implementó un equipo servidor que permite tener respaldo las copias de las bases de datos, y a su vez se tiene implementado el respaldo de dichas copias en la nube.
- ✓ El filtrado de contenido se hace a través de un FIREWALL que actúa principalmente, como intermediario entre las solicitudes de los clientes que navegan en internet y los servidores de internet. El FIREWALL bloquea o restringe el acceso de los usuarios a sitios web indebidos o no deseados, ayudando a tener un uso eficiente del ancho de banda de internet, entre otras funcionalidades. Este dispositivo tecnológico se encuentra en calidad de préstamo por parte del proveedor de internet.

3. GESTIÓN DE INFORMACIÓN

La gestión de la información permite una acertada toma de decisiones, garantizando un uso de la información íntegro, disponible y confidencial.

El instituto de Desarrollo de Arauca -IDEAR cuenta con diferentes procesos y/u oficinas asesoras, las cuales obtienen y manejan información según sus respectivas funciones, no obstante, el intercambio de información entre las mismas es escaso, implicando una limitada gestión de la información entre las dependencias.

	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS PLAN ESTRATEGICO DE TECNOLOGIA DE LA INFORMACION Y COMUNICACIONES "PETIC"	CÓDIGO. D-01
		VERSIÓN. 04
		FECHA. 30-01-2023
		PAGINA. 25 DE 41

En conclusión, la institución no cuenta con:

- Seguridad de la información
- Trámites en línea
- Digitalización de procesos

Gran parte de la información se maneja herramientas de texto tales como: Excel, Office, Power Point, y documentación impresa.

Las deficiencias halladas motivan una acción inmediata del PETIC, concentrándose en el fortalecimiento de las herramientas tecnológicas para las actividades relacionadas con el almacenamiento, mantenimiento y seguridad de la información recolectada y gestionada.

Pese a las falencias encontradas, poco a poco se ha venido motivando la divulgación de cierta información, por ejemplo:

- Publicación de ciertos procesos de la administración en la página web
- Actualización periódica de la página web del instituto con los eventos y programas que se desarrollen.

Actualmente el instituto se encuentra en una fase inicial de transformación digital y normativa, gracias a la búsqueda de información relevante y útil, para la puesta en marcha de la ley de transparencia y acceso a la información, conllevando esfuerzos para disponibilidad de datos abiertos hacia los ciudadanos. Simultáneamente se ha comenzado un proceso de implementación de la Arquitectura TI y el Modelo de Seguridad y Privacidad de la Información (MSPI). Estos componentes ligados a la Política de Gobierno Digital.

El dominio de gestión de la información es uno de los que plantea mayores retos para el IDEAR. Si bien se ha avanzado en mejorar la seguridad de la información de acuerdo con los lineamientos establecidos por ISO 27001 y MINTIC, existen grandes desafíos en materia de identificar los planes de calidad de datos, flujos de información entre otros procesos pertinentes a la gestión de información.

Cabe recalcar que la administración está haciendo todo lo posible para alcanzar una masificación de las TIC en la entidad, de manera que a partir del año 2023 se asigne un presupuesto fijo para el proceso de requerimientos tecnológicos en su parte TIC, con la intención de satisfacer las necesidades mencionadas anteriormente.

Por consiguiente, al disponer de un presupuesto, la planeación y ejecución de proyectos TIC, proporcionará una infraestructura tecnológica más robusta al interior del ente territorial. La adquisición de servidores, equipos computacionales y mejoras de la red de área local LAN (Local Area Network); la realización de capacitaciones y la sistematización o digitalización de archivos serán las necesidades básicas para enmendar. Aparte de ello, se espera dar cumplimiento a la directiva presidencial de cero papeles.

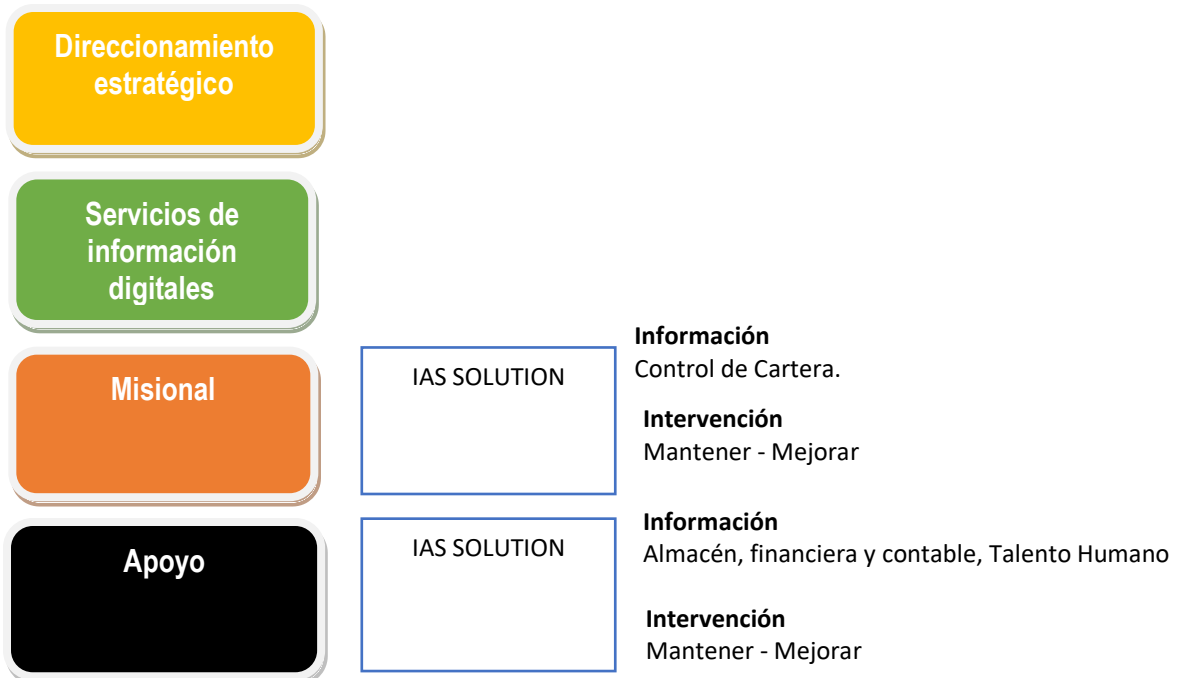
El IDEAR concentrará esfuerzos en el dominio de gestión de la información, como habilitante para el fortalecimiento de los sistemas de información y como origen en la generación de valor de TIC para: realizar analítica de datos para tomar decisiones e identificar y optimizar los flujos que permitan la simplificación y optimización de procesos.

Con objeto de desarrollar una adecuada gestión de la información se formulará la arquitectura de datos e información de la entidad, junto con su modelo de gobierno. Este ejercicio recogerá las necesidades de información y las dinámicas de producción de información misional y de gestión del IDEAR.

Lo anterior se verá complementado con tres elementos esenciales para el aprovechamiento de la información y los datos:

- ✓ Generación de capacidades para la analítica y aprovechamiento de los datos y de la información para la toma de decisiones
- ✓ Habilitación y uso de herramientas de analítica de información y datos para la toma de decisiones
- ✓ Publicación datos abiertos y generación de productos de información para los grupos de interés del IDEAR

3.1 ARQUITECTURA DE SISTEMAS DE INFORMACIÓN



3.2 IMPLEMENTACIÓN DE SISTEMAS DE INFORMACIÓN

La entidad ha identificado una serie de Sistemas de información que le contribuirán a apoyar sus procesos de gestión de datos y de información. Adicionalmente, se incorporarán progresivamente distintas soluciones que se deriven de la implementación de los proyectos estratégicos contemplados en el presente PETIC. A continuación, se plantea una descripción general de los sistemas de información iniciales que se incorporarán a la arquitectura del IDEAR.

Direccionamiento estratégico	Sistema de seguimiento de indicadores	Alcance Sistema que permita hacer seguimiento a los indicadores estratégicos de la entidad, junto con la ejecución presupuestal y gestión contractual
Servicios de información digitales	Plataforma para recepción de solicitudes de créditos	Alcance Sistema que permita recepcionar de forma virtual las solicitudes de créditos de los clientes.
Misional	Sistema de recepción de PQRSD	Alcance Sistema que permita recepcionar y hacer seguimiento a las PQRSD que se reciben por cualquier medio.
Apoyo	Sistema de Gestión Documental	Alcance Sistema que permita controlar la documentación interna y externa

4. GOBIERNO DE TI

El proceso de requerimientos tecnológicos tiene la responsabilidad de establecer directrices e implementar políticas institucionales, sin embargo, es importante indicar que para cumplir a cabalidad las funciones de este proceso es recomendable que la administración contrate nuevo personal que permitan avanzar y fortalecer las TIC de la institución.

Estructura Organizacional del Proceso de Requerimientos Tecnológicos



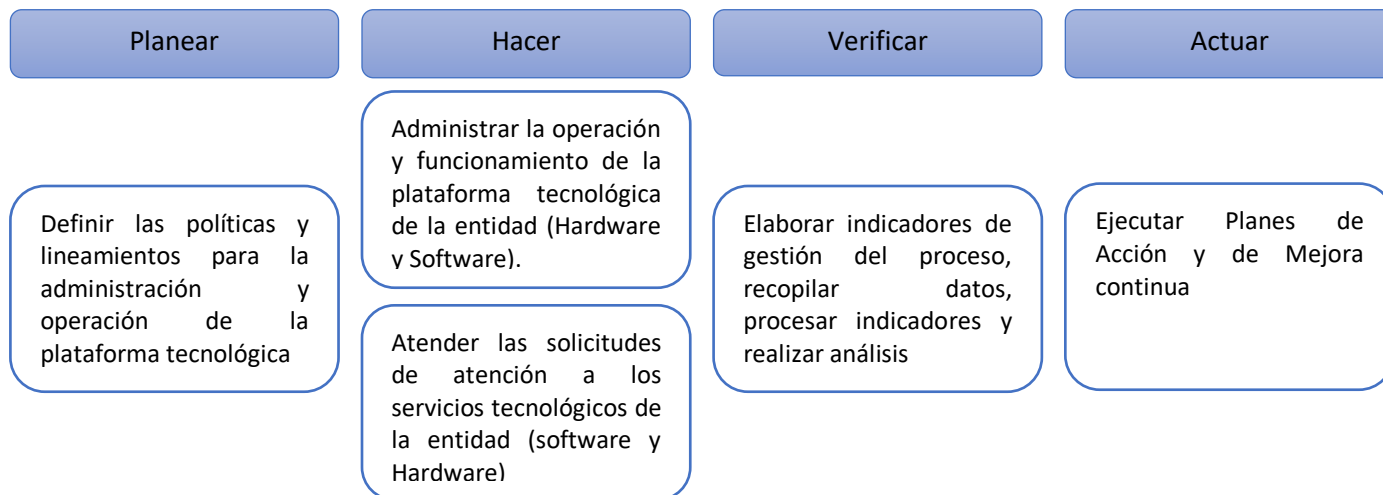
4.1 FUNCIONES DEL PROCESO REQUERIMIENTOS TECNOLÓGICOS

- ✓ Impulsar la implementación de proyectos TIC en el instituto siguiendo la política de Gobierno Digital.
- ✓ Concretar los lineamientos planteados en el Plan de Desarrollo Departamental en el sector TIC.
- ✓ Planificar y ejecutar proyectos, planes o estrategias para divulgar y fortalecer el acceso, uso y apropiación de las TIC de Instituto de Desarrollo de Arauca - IDEAR.
- ✓ Gestionar procesos de planeación, organización, dirección y control para las inversiones que se realicen en área TIC.
- ✓ Optimizar los procesos de la entidad a través de soluciones tecnológicas.
- ✓ Dirigir y evaluar el desarrollo tecnológico de la entidad.

El IDEAR ha venido consolidando progresivamente su esquema de Gobierno de TI, orientando sus esfuerzos hacia la transformación organizacional, la optimización en el esfuerzo y pertinencia de la toma de decisiones, la promoción del liderazgo en el terreno de las tecnologías de la información, y el establecimiento de una dinámica de comunicación que genere valor adicional a la implementación del PETIC.

4.1.1 CADENA DE VALOR DE TI.

El IDEAR adelantará las acciones necesarias para modificar su proceso de gestión de TI de forma tal que se adopte una cadena de valor que cumpla con las siguientes condiciones generales:



4.1.2 INDICADORES Y RIESGOS.

Con objeto de realizar seguimiento a la gestión estratégica de TI en la entidad se adoptarán y medirán de forma periódica los siguientes indicadores:

Tema	Indicador
Proyectos estratégicos TIC	Nivel de avance en la implementación de los proyectos estratégicos TIC
Calidad de los servicios	Cantidad de lineamientos de calidad generados
Eficiencia en la gestión de la entidad	Cantidad de servicios que han reducido costos en usuario final Cantidad de servicios que han reducido tiempos al usuario final Porcentaje de reducción de costos Porcentaje de reducción de tiempos Porcentaje de reducción en el consumo de papel
Satisfacción de usuarios	Nivel de satisfacción usuario externo Nivel de satisfacción usuario interno
Transparencia	Porcentaje de ejercicios de participación con uso de medios electrónicos Porcentaje de población que participa a través de medios electrónicos
Servicios en línea	Porcentaje de servicios disponibles en línea Porcentaje de transacciones en línea
Gestión TIC	Porcentaje de ejecución anual del PETIC

	Porcentaje de disponibilidad de los servicios TIC Porcentaje de servicios de intercambio de información disponibles en línea Nivel de integración e interoperabilidad entre sistemas de información
Proyectos TIC	Porcentaje de proyectos TIC desarrollados e implementados exitosamente Porcentaje de proyectos TIC que contaron con acompañamiento del área de TIC desde el diseño
Gestión de recursos	Porcentaje de ejecución de presupuesto destinado a TIC Porcentaje de presupuesto de la organización destinado a temas TIC Número de proyectos con evaluación de opciones de adquisición TIC
Estrategia GEL	Nivel de avance de la Estrategia de Gobierno en línea por cada uno de sus componentes

Por otra parte, los riesgos en materia de TIC se identifican en la **Matriz de Riesgos** del Instituto de Desarrollo de Arauca – IDEAR.


4.1.3 PLAN DE IMPLEMENTACIÓN DE PROCESOS

Con objeto de realizar una gestión estratégica de TIC en el IDEAR se adelantarán las siguientes acciones en relación con el modelo de gestión:

- ✓ Ajuste del proceso de gestión de TIC.
- ✓ Adopción del procedimiento de gestión de proyectos TIC.
- ✓ Adopción de Nuevas políticas organizaciones que promuevan una mejor utilización de los equipos y medios tecnológicos.
- ✓ Adopción del procedimiento para actualización permanente del PETIC.
- ✓ Adopción de los lineamientos relacionados con la participación TIC en el diseño y ejecución de los proyectos de la entidad.
- ✓ Adopción de lineamientos de acuerdos de niveles de servicio y desarrollo.
- ✓ Adopción de lineamientos de transferencia de conocimiento.

5. ENTENDIMIENTO ESTRATÉGICO

El PETIC es la línea base para establecer las estrategias necesarias para optimizar los recursos, procesos, procedimientos y talento humano TIC dentro del Instituto de Desarrollo de Arauca -IDEAR, mediante el uso y apropiación de estas. El entendimiento estratégico se enfoca en el cumplimiento del Plan de Desarrollo

	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS PLAN ESTRATEGICO DE TECNOLOGIA DE LA INFORMACION Y COMUNICACIONES “PETIC”	CÓDIGO. D-01
		VERSIÓN. 04
		FECHA. 30-01-2023
		PAGINA. 31 DE 41

Departamental en todo lo relacionado con el sector TIC, aparte de ello, también dar cumplimiento a la política de Gobierno Digital.

Todo lo anterior siguiendo la misión y la visión del ente territorial, sobre todo con la intención de generar e impulsar procesos de innovación e investigación en el Departamento de Arauca.

5.1 MODELO OPERATIVO

5.1.1 PLAN ESTRATÉGICO DEL INSTITUTO DE DESARROLLO DE ARAUCA.

El Instituto de Desarrollo de Arauca tiene los siguientes elementos institucionales que permiten establecer el plan estratégico, además de apoyar algunos programas del Plan de Desarrollo Departamental:

✓ **Objetivo Social**

El Instituto de Desarrollo de Arauca, IDEAR, tendrá por objeto principal el fomento del desarrollo económico y social en el ámbito local, municipal, departamental y regional mediante la prestación de servicios relacionados con la ejecución de actividades financieras y las conexas para ejecutar estas, dirigidas a la obtención, administración y colocación de recursos que se utilicen para gestión y ejecución de programas y proyectos de inversión en los sectores económicos y sociales destinatarios, constitucional y legalmente de la inversión Estatal; todo lo anterior en el marco legal que como establecimiento público del orden territorial le corresponde y puede desplegar al pertenecer a la categoría de instituto para el financiamiento y desarrollo territorial.


✓ **Misión**

La Misión del Instituto de Desarrollo de Arauca, IDEAR, consiste en contribuir con el fomento del desarrollo económico y bienestar social del Departamento de Arauca, a través de la ejecución de las actividades financieras y gestión de programas y proyectos de inversión que, en el marco legal vigente, puede desplegar como establecimiento público del orden territorial y su categoría de Instituto para el Financiamiento y Desarrollo Territorial, INFIS.

✓ **Visión**

El Instituto de Desarrollo de Arauca, IDEAR, se consolidará como una entidad líder del nivel descentralizado departamental, consecuencia de la implementación de su modelo de gestión y financiamiento de proyectos socioeconómicos, que promuevan el bienestar de la región y garanticen su sostenimiento con rentabilidad en el contexto social e institucional.

Para lograr el objetivo de dicha visión, el proceso de requerimientos tecnológicos establece ciertas metas:

	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS PLAN ESTRATEGICO DE TECNOLOGIA DE LA INFORMACION Y COMUNICACIONES “PETIC”	CÓDIGO. D-01
		VERSIÓN. 04
		FECHA. 30-01-2023
		PAGINA. 32 DE 41

- ✓ Mejoramiento de los sistemas de Información.
- ✓ Implementación de Gestión Documental.
- ✓ Mejoramiento de la red interna.
- ✓ Implementación del Modelo de Seguridad y Privacidad de la información.
- ✓ Soporte Técnico y tecnológico.
- ✓ Facilidad de comunicación e interacción con y hacia la comunidad.
- ✓ Capacitación sobre el uso y apropiación de las TIC dentro y fuera de la entidad.
- ✓ Optimización de la gestión pública e integral del instituto.


Dando continuidad a la puesta en marcha de la política de Gobierno Digital, el Gobierno Nacional prioriza y busca un país más incluyente, participativo, innovador e investigativo como consecuencia de la masificación de las TIC.

5.2 NECESIDADES DE INFORMACIÓN



La descripción del flujo, servicios y necesidades de información al interior del instituto se encuentra en el Mapa de procesos y procedimientos de la entidad, publicado en la página web de la entidad www.idear.gov.co.

El IDEAR tiene por objeto principal el fomento del desarrollo económico y social en el ámbito local, municipal, departamental y regional, mediante la prestación de servicios relacionados con la ejecución de actividades financieras y las conexas para ejecutar estas, dirigidas a la obtención, administración y colocación de recursos que se utilicen para la gestión y ejecución de programas, así como proyectos de inversión en los sectores económicos y sociales destinatarios, constitucional y legalmente de la inversión Estatal; por todo lo anterior el

	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS PLAN ESTRATEGICO DE TECNOLOGIA DE LA INFORMACION Y COMUNICACIONES "PETIC"	CÓDIGO. D-01
		VERSIÓN. 04
		FECHA. 30-01-2023
		PAGINA. 33 DE 41

IDEAR tiene la necesidad de recolectar información de todas las personas o entidades que requieran de sus servicios.

Las Personas o Entidades interactúan con el IDEAR mediante el uso de diversos medios, como son:

- La página web de la entidad.
- Las Oficinas del IDEAR en los 7 municipios.
- Correos institucionales dispuestos para la atención del público
- Ferias de Servicio al Ciudadano.
- Eventos de rendición de cuentas.
- Redes Sociales.
- Líneas Telefónicas Institucionales.

Todos estos canales de atención han sido dispuestos por la entidad para facilitar a los ciudadanos el acceso y protección de sus derechos como consumidores financieros. Cada uno de estos medios en mayor o menor medida hace uso de la infraestructura tecnológica dispuesta por el IDEAR, además de los sistemas de información mediante los cuales se gestionan principalmente solicitudes de estados de cuenta y consultas sobre adquisición de créditos.

En el siguiente cuadro se muestra la información que es presentada ante entes de control:

- ✓ Gestión Documental.
- ✓ Tablas de Retención Documental.
- ✓ Mejoramiento de los sistemas de información.
- ✓ Optimización de las Bases de Datos.
- ✓ Mayor Protección de la información.
- ✓ Planes estratégicos para la óptima toma de decisiones.
- ✓ Interoperabilidad entre los procesos internos.
- ✓ Datos Abiertos.
- ✓ Garantizar el vínculo entre los planes de acción de las entidades del sector y los lineamientos de TI.
- ✓ Mantener y validar la propuesta de valor de TI desde la alineación con las operaciones propias de la entidad.
- ✓ Construcción de valor estratégico a partir de la información.
- ✓ Arquitectura y análisis de la información.
- ✓ Desarrollo de capacidades para el uso estratégico de la información.

5.3 ALINEACIÓN DE TIC CON LOS PROCESOS

El modelo de gestión actual relacionada con el sector TIC se está ejecutando mediante estrategias para dar cumplimiento a las actividades propuestas en el Plan de Desarrollo Departamental como una estructura de soporte transversal a los procesos de Apoyo, Misionales y de direccionamiento estratégico. Adicionalmente por medio del proceso de requerimientos tecnológicos se están empezando a ejecutar los lineamientos del modelo

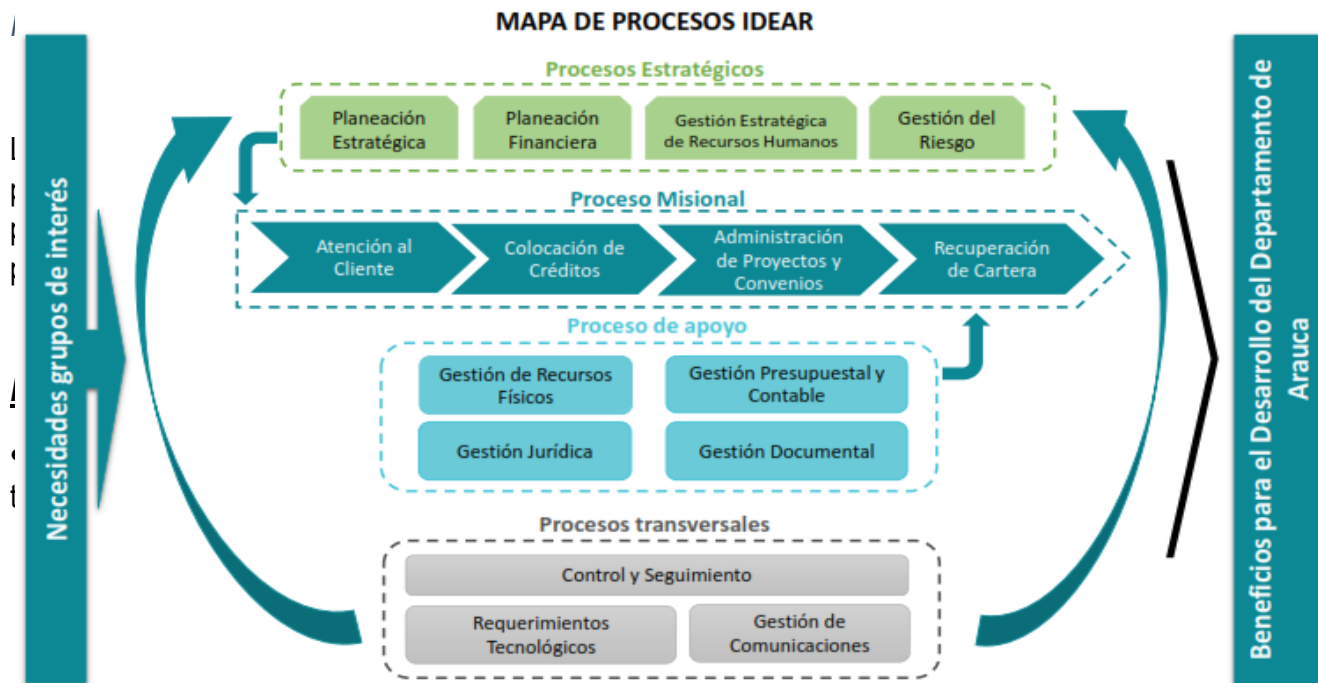
de gestión IT4+ y su metodología de Arquitectura Empresarial, en relación con el diagnóstico, ajuste e implementación de un modelo para mejorar la alineación de la tecnología con las políticas y procesos de la Entidad y el Sector.

En la siguiente tabla se realiza una comparación de los procesos que se apoyan de los sistemas de información implementados en el IDEAR, teniendo en cuenta el uso de EXCEL como Base de Datos, donde se cuentan con archivos de seguimiento y constante ingreso de información.

SISTEMA DE INFORMACIÓN	IAS SOLUTION	MAFE	ORFEO	EXCEL
Gestión del Riesgo	X	X	X	X
Gestión Estratégica de Recursos Humanos	X		X	
Planeación Estratégica			X	X
Planeación Financiera	X	X	X	
Administración de Proyectos y Convenios	X		X	
Atención al Cliente	X	X	X	X
Colocación de Créditos	X	X	X	
Recuperación de Cartera	X	X	X	
Gestión de Recursos Físicos	X	X	X	
Gestión Documental			X	X
Gestión Jurídica	X		X	X
Gestión Presupuestal y Contable	X	X	X	
Control y Seguimiento	X	X	X	
Gestión de Comunicaciones			X	
Requerimientos Tecnológicos	X		X	

5.3.1 Alineación de TI con los procesos del Sistema de Gestión de la Calidad.

El Instituto de Desarrollo de Arauca - IDEAR estableció el Manual de Procesos y Procedimientos – M-02, necesario para su funcionamiento, clasificando los procesos en estratégicos, misional, de apoyo y transversal, evidenciando la secuencia e interacción entre ellos; como se observa en siguiente mapa de procesos:



Proceso De Requerimientos Tecnológicos. *Objetivo.* Gerenciar los servicios de información y de tecnología alineados con los objetivos institucionales para el cumplimiento de la Misión.

Responsable. Profesional Universitario.

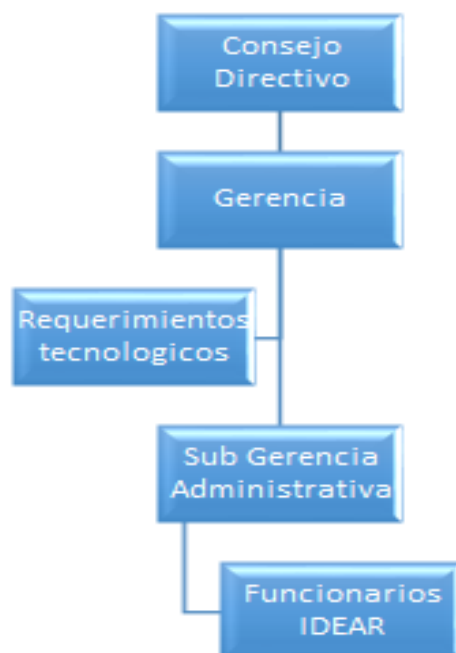
Dependencia. Gerencia.

5.3.2 Estructura del sector

El Instituto de Desarrollo de Arauca, IDEAR, es un establecimiento público de carácter departamental, descentralizado, así como de fomento, promoción y desarrollo social, regulado por los artículos 70 a 81 de la Ley 489 de 1998 y el Decreto Nro. 723 de 2017, por el cual se dio la transformación, dotado con personería jurídica, autonomía administrativa y patrimonio propio. Además, hace parte de las instituciones denominadas en el Estado Colombiano como Institutos de Fomento y Desarrollo Territorial, INFIS.

5.3.3 Estructura organizacional del IDEAR y la ubicación de Requerimientos Tecnológicos.

En busca de garantizar un adecuado ejercicio de los procesos y funciones referentes a la seguridad informática



6. MODELO DE GESTIÓN DE TI

A continuación, se describe el modelo estratégico de gestión de tecnologías de información del IDEAR, el cual se continuará madurando de forma continua durante los próximos años. Este modelo se plantea desde el punto de vista de cada uno de los dominios del Marco de Referencia de Arquitectura Empresarial del Estado Colombiano, en atención a los lineamientos de MINTIC y busca lograr alinear de forma efectiva la tecnología al actuar estratégico y de gestión de la entidad.


7. MODELO DE PLANEACIÓN

A continuación, se presenta el modelo de planeación que sustenta el presente PETIC. Se incluyen los diversos elementos que permiten operar las acciones estratégicas de gestión de TI en la entidad.

7.1. Lineamientos y/o principios que rigen el plan estratégico de TIC

✓ Lineamientos

- ✓ Normatividad presentada - (Marco Normativo)
- ✓ Plan de Desarrollo Departamental.

	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS PLAN ESTRATEGICO DE TECNOLOGIA DE LA INFORMACION Y COMUNICACIONES "PETIC"	CÓDIGO. D-01
		VERSIÓN. 04
		FECHA. 30-01-2023
		PAGINA. 37 DE 41

- ✓ Política de Gobierno Digital definida por el MINTIC.
- ✓ Gobierno Nacional.

✓ Principios

- ✓ Gestión de TIC
- ✓ Planeación Estratégica de TIC
- ✓ Gobierno de TIC
- ✓ Uso y Apropiación de las TIC
- ✓ Proyectos TIC
- ✓ I+D+I: Innovación, Desarrollo Tecnológico e Investigación
- ✓ Acceso a la información de calidad
- ✓ Optimización de los sistemas de información y los servicios tecnológicos

La definición y ejecución del PETIC en el IDEAR tiene como referente permanente los lineamientos establecidos por el MINTIC a través del Marco de Referencia de Arquitectura Empresarial en cada uno de sus 6 dominios. Así mismo, se observan plenamente los lineamientos establecidos por la Estrategia de Gobierno en línea.

Adicionalmente, se observarán permanentemente como principios en la formulación e implementación del PETIC:


- ✓ La tecnología no es un fin en sí misma en tanto se pone al servicio del cumplimiento de las metas estratégicas y de gestión de la organización.
- ✓ El compromiso y apropiación de la gestión de tecnologías de la información por parte de la alta dirección permitirá optimizar el uso de los recursos destinados a tecnología.
- ✓ El PETIC se considerará un instrumento dinámico que estará en permanente condición de actualización con objeto de maximizar su generación de valor para la entidad.
- ✓ El PETIC se implementará a partir de los recursos disponibles en el IDEAR para tal fin y en todo caso se buscarán permanentemente fuentes de transferencia tecnológica y cooperación técnica y financiera que puedan apoyar su ejecución.

8. PLAN DE INTERVENCIÓN SISTEMAS DE INFORMACIÓN Y PLAN DE PROYECTOS DE SERVICIOS TECNOLÓGICOS

En el instituto de Desarrollo de Arauca - IDEAR la intención es reducir las brechas de información y tecnológicas por medio de la ejecución de proyectos TIC que generen valor estratégico en la entidad buscando el cumplimiento de la Política de Gobierno Digital.

La fase inicial se basa en:

- ✓ Inventario de Hardware.
- ✓ Inventario de Software.
- ✓ Levantamiento de información (servicios y trámites) de los distintos procesos.

	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS PLAN ESTRATEGICO DE TECNOLOGIA DE LA INFORMACION Y COMUNICACIONES "PETIC"	CÓDIGO. D-01
		VERSIÓN. 04
		FECHA. 30-01-2023
		PAGINA. 38 DE 41

- ✓ Diagnóstico de falencias.
- ✓ Entendimiento estratégico de las necesidades TIC.

Los objetivos del sector TIC se enfocan:

- ✓ Gestión de TIC.
- ✓ Infraestructura Tecnológica.
- ✓ Conectividad.
- ✓ Sistemas de información.
- ✓ Portafolios de servicios TIC.
- ✓ Potencial y recursos humanos TIC.
- ✓ Seguridad de la Información.
- ✓ Servicios Digitales hacia la ciudadanía.

9. PLAN DE COMUNICACIONES DEL PETIC

El PETIC es una herramienta de apoyo que debe ser parte de la planeación estratégica institucional (Plan de Desarrollo, Plan de Transparencia, Anticorrupción y plan de acción).

El PETIC plantea las actividades, líneas de acción y planes estratégicos para la puesta en marcha de la Política de Gobierno Digital dentro del Instituto de Desarrollo de Arauca - IDEAR para el periodo 2021 – 2023. La incorporación de las TIC debe satisfacer las necesidades de la entidad para el uso y apropiación de las nuevas tecnologías en la misión, visión y objetivos institucionales a corto, mediano y largo plazo. El PETIC se debe entender como un documento de ruta con proyección tecnológica desde la perspectiva y situación actual de los recursos TIC, para llevar a cabo una transformación tecnológica y digital a través de los diferentes proyectos y políticas de tecnología y seguridad.

Siguiendo la 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." A continuación, se presentan las actividades de comunicación y sensibilización para socializar y apropiar el PETIC en la institución.

- ✓ Presencial: Socializaciones y capacitaciones.
- ✓ Virtual: Correo electrónico y documentación.
- ✓ Organizacional: Presentaciones técnicas y ejecutivas.
- ✓ Sitio WEB: Publicación del Documento (aprobado) en el portal web del ente territorial <http://www.idear.gov.co/> para el acceso abierto por parte de la comunidad y la ciudadanía.
- ✓ Correo Electrónico: difusión del Documento (aprobado) a través del correo electrónico de los funcionarios.

Para generar condiciones óptimas de implementación, apropiación, uso y mejoramiento continuo en el marco del PETIC, son necesarias acciones de divulgación y promoción de los alcances, actividades de formación, visualización de avances y documentación de transformaciones atribuibles a la estrategia de TIC en el IDEAR.

Para este propósito, es necesario ordenar los canales de comunicación en torno a reportes de avance, contenidos informativos y a campañas pedagógicas de alcance básico. De forma incremental, la capacidad de la entidad para involucrar a los funcionarios del Instituto en las acciones de divulgación y promoción crecerá, para lo cual se tendrán en cuenta los siguientes canales y tipos de contenidos:

Canal	Metodología	Público Objetivo	Impacto Esperado	Oportunidad
Presencial	Presentaciones ejecutivas del PETIC (apoyada en presentaciones de diapositivas, y/o videos)	<ul style="list-style-type: none"> - Alta Gerencia - Grupos de interesados de cada proyecto del PETIC - Contratistas - Órganos de control y auditoría - Todo el personal interno 	<ul style="list-style-type: none"> - Aprobación de alcance y portafolio de proyectos - Socialización de alcance de actividades - Reconocimiento de responsabilidades y sinergias - Revisión periódica de logros - Motivación interna y promoción de incentivos para la implementación 	<ul style="list-style-type: none"> - Anual - Al inicio de cada proyecto del PETIC - Por requerimiento - Rendición de cuentas
	Taller de apropiación de propósito, metas, responsabilidades y sinergias en el marco del PETIC	<ul style="list-style-type: none"> - Alta Gerencia - Profesional Universitario de Requerimientos Tecnológicos - Profesional Universitario de Planeación - Contratistas - Todo el personal interno 	<ul style="list-style-type: none"> - Alineación operativa, logística y conceptual para la implementación del PETIC 	<ul style="list-style-type: none"> - Semestral (Alta Gerencia) - Anual (Personal Interno)
Canales electrónicos internos de la Institución	Boletín informativo de los avances y retos en la implementación del PETIC vigente (a través de correo electrónico y/o)	<ul style="list-style-type: none"> - Todo IDEAR. 	<ul style="list-style-type: none"> - Alineación operativa, logística y conceptual para la implementación del PETIC 	<ul style="list-style-type: none"> - Trimestral - Rendición de Cuentas
	Comunicado de novedades operativas, logísticas y conceptuales (a través de correo electrónico y/o intranet)	<ul style="list-style-type: none"> - Todo IDEAR. 	<ul style="list-style-type: none"> - Alineación operativa, logística y conceptual para la implementación del PETIC 	<ul style="list-style-type: none"> - Permanente

	Experiencias significativas en el marco de la implementación del PETIC (a través de video y/o intranet)	- Todo IDEAR.	- Identificación de incentivos para la implementación - Identificación de acciones desencadenadoras de resultados - Reconocimiento de liderazgos internos en la implementación del PETIC	- Semestral
Redes y Sitio Web	Piezas informativas resumidas sobre el inicio, necesidades de proveedores, convocatorias, alianzas, avance y resultados en el marco del PETIC	- Asociaciones - Ciudadanos - Empresas - Entidades	- Reconocimiento de IDEAR como líder en procesos de modernización y de estrategia en TI - Divulgación de necesidades de adquisiciones para la implementación del PETIC	- Trimestral - Por requerimiento - Rendición de cuentas

El principal reto al inicio de la ejecución e implementación del PETIC se relaciona directamente con las actividades, compromiso e iniciativas de la alta gerencia. Desde el proceso de requerimientos tecnológicos se deben buscar herramientas y/o mecanismos para llevar a cabo la transformación digital y empresarial del Instituto de Desarrollo de Arauca – IDEAR.

Audiencia	Actividad	Medios	Mensaje
Directivos	Reunión de Contextualización de la Política de Gobierno Digital	Charla Informativa	- Planes de Acción y estrategias para la puesta en marcha de la política de Gobierno Digital - Importancia de las TIC dentro de la entidad y el municipio
Directivos	Socialización del PETIC		
Funcionarios	Resultados del PETIC	Medios Electrónicos	
Comunidad	Resultados del PETIC	Portal WEB	

ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ
Firmado en Original	Firmado en Original	Firmado en Original
PROFESIONAL UNIVERSITARIO REQ.TECNOLOGICOS	PROFESIONAL UNIVERSITARIO PLANEACION	GERENTE

CONTROL DE CAMBIOS

FECHA	DESCRIPCION DEL CAMBIO	VERSION	MODIFICADO POR
17 de enero de 2020	Aprobado por Comité Institucional de Gestión y Desempeño.	V1	Profesional Universitario de Requerimientos Tecnológicos.
22 de enero de 2021	Actualización Aprobada por Comité de Requerimientos Tecnológicos.	V2	Profesional Universitario de Requerimientos Tecnológicos.
22 de Febrero de 2022	Actualización Aprobada por Comité de Requerimientos Tecnológicos.	V3	Profesional Universitario de Requerimientos Tecnológicos.
30 de Enero de 2023	Actualización Aprobada por Comité de Requerimientos Tecnológicos.	V4	Profesional Universitario de Requerimientos Tecnológicos.