

PLAN ESTRATÉGICO DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y LAS COMUNICACIONES – PETI

TRANSCARIBE S.A.

ENERO DE 2024

CARTAGENA DE INDIAS

1 INTRODUCCIÓN

Las tecnologías de la información y las comunicaciones en el mundo presente y futuro, se han convertido en importantes herramientas para una gestión efectiva en las organizaciones públicas y privadas, por tanto, formular e implementar un plan estratégico en esta materia, es imperativo para TRANSCARIBE S.A., motivando la formulación del Plan Estratégico de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones-PETI que contiene el presente documento.

Teniendo como fundamento, El Plan Nacional de Desarrollo 2018 – 2020 “Pacto por Colombia pacto por la Equidad”, el cual establece la importancia de las tecnologías de la información y comunicaciones como fuente y pilar para el desarrollo de las regiones de Colombia, para ello, el Plan TIC 2020 – 2023 “El futuro digital es de todos”, establece cuales son las directrices y lineamientos que las entidades públicas deben tener en cuenta para el desarrollo y fortalecimiento institucional de las TIC.

Expresado lo anterior, la entidad se dio a la tarea de buscar, cuales seria los lineamientos del nuevo gobierno nacional, en cabeza del Presidente Gustavo Petro, quien en las bases del Plan Nacional de Desarrollo se vislumbra a Colombia como Potencia Mundial de la Vida, de igual forma en su componente de *Gobierno Digital para la Gente* este gobierno *diseñará e implementará una estrategia que acelere la digitalización de trámites e impulse el desarrollo de modelos de identidad digital y la masificación de servicios ciudadanos digitales. Asimismo, se adelantarán ajustes normativos e institucionales que favorezcan la compra y uso inteligente y estratégico de las TIC para proveer productos y servicios innovadores que resuelvan problemáticas y generen valor público* durante las vigencias 2022 a 2026.

Igualmente, en Gobierno nacional por medio de la Resolución Nro. 1519 de 24 de agosto de 2020, *“Por la cual se definen los estándares y directrices para publicar la información señalada en la Ley 1712 del 2014 y se definen los requisitos materia de acceso a la información pública, accesibilidad web, seguridad digital, y datos abiertos”* y en El Decreto 1008 de 2018, que establece los lineamientos generales de la Política de Gobierno Digital que deberán adoptar las entidades pertenecientes a la administración pública, encaminados hacia la transformación digital y el mejoramiento de las capacidades TIC. Dentro de la política se detalla el Habilitador de Arquitectura, el cual contiene todas las temáticas y productos que deberán desarrollar las entidades en el marco del fortalecimiento de las capacidades internas de gestión de las tecnologías, así mismo el Marco de Referencia de Arquitectura Empresarial V 2.0 es uno de los pilares de este habilitador.

En este orden de ideas, TRANSCARIBE ha formulado su Plan Estratégico de Tecnologías de la Información (2024 -2027), tendiente a generar la oportunidad de transformar digitalmente los servicios que brinda a sus grupos de interés y adoptar los lineamientos de la Gestión de TI del Estado Colombiano, para apoyar las áreas misionales y desarrollar su misión y visión.

El Plan Estratégico de Tecnologías de la Información está alineado con la estrategia Nacional, territorial e Institucional, el documento contempla los resúmenes a alto nivel del Análisis de la situación actual, la arquitectura actual de gestión de TI, la arquitectura destino de gestión de TI, Brechas, Marco Normativo.

Por último, se establece las iniciativas estratégicas de TI, el portafolio de proyectos y su mapa de ruta.

La estructuración y la puesta en ejecución del PETI cuenta con importantes beneficios estratégicos y tácticos para la entidad:

- Apoyar la transformación digital de la entidad por intermedio de un portafolio de proyectos que estén alineados con los objetivos y metas de la alta dirección, de tal manera que apalanquen y ayuden a la entidad alcanzar las metas de su estrategia en el corto, mediano y largo Plazo.

- Fortalecer las capacidades de la Oficina de Sistemas y la tecnología para apoyar la estrategia y modelo operativo de la entidad
- Identificar herramientas que ayuden a contar con información oportuna para la toma de decisiones y permitan el desarrollo y mejoramiento de la entidad.
- Adquirir e implementar buenas prácticas de gestión de TI y,
- Adoptar Tecnología disruptiva para apoyar la gestión institucional.

El Plan Estratégico de Tecnologías de la Información busca entonces recopilar el sentir de la entidad, identificar las oportunidades de la Oficina de Sistemas y finalmente proponer un camino de crecimiento alineado con el cumplimiento de los objetivos estratégicos de la Entidad.

Es así como el presente documento, denominado “PETI” se encuentra alineado con lo definido en dicho marco, sus guías y plantillas y se constituye en una gran herramienta para mejorar la prestación de los servicios de tecnologías de la información que presta TRANSCARIBE, en el marco del cumplimiento de la política de Gobierno Digital.

2. HISTORIA

| VERSIÓN | FECHA | CAMBIOS INTRODUCIDOS |
|---------|------------|------------------------------|
| 1.0.0 | 03/01/2019 | Versión uno del documento |
| 1.0.1 | 25/01/2022 | Versión dos del documento |
| 1.0.2 | 25/01/2023 | Versión tres del documento |
| 1.0.3 | 19/01/2024 | Versión cuatro del documento |

3. OBJETIVO

Formular y adoptar políticas, planes y estrategias para el desarrollo del área de sistemas de Transcaribe S.A. con el fin de asegurar en los próximos cinco años efectivas respuestas, que correspondan a las necesidades del cliente interno y externo, en el marco del código de integridad que establece los siguientes valores: HONESTIDAD, COMPROMISO, RESPETO, DILIGENCIA Y JUSTICIA.

4 ALCANCE

El Plan Estratégico de Tecnología de Información – PETI se orientará en el mejoramiento de la estrategia de la gerencia y demás dependencias de la entidad, soportado en análisis del pensamiento estratégico organizacional y definición de las mejores alternativas de crecimiento tecnológico existente en el mercado global.

El PETI de TRANSCARIBE S.A. se orientará en lograr el cumplimiento de todos aquellos lineamientos propuestos por parte del Gobierno Nacional a través de las estrategias de Gobierno Digital del Ministerio de las Comunicaciones.

5 MARCO NORMATIVO

| MARCO NORMATIVO | DESCRIPCIÓN |
|-----------------------------|---|
| Decreto 1151 de 2008 | Lineamientos generales de la Estrategia de Gobierno en Línea de la República de Colombia, se reglamenta parcialmente la Ley 962 de 2005, y se dictan otras disposiciones. |
| Ley 1955 del 2019 | Establece que las entidades del orden nacional deberán incluir en su plan de acción el componente de transformación digital, siguiendo los estándares que para tal efecto defina el Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones (MinTIC) |
| 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 1581 de 2012 | Por la cual se dictan disposiciones generales para la protección de datos personales. |
| 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. |
| Ley 1753 de 2015 | Por la cual se expide el Plan Nacional de Desarrollo 2014-2018 "TODOS POR UN NUEVO PAIS" "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. |
| Ley 962 de 2005 | El artículo 14 lo siguiente "Cuando las entidades de la Administración Pública requieran comprobar la existencia de alguna circunstancia necesaria para la solución de un procedimiento o petición de los particulares, que obre en otra entidad pública, procederán a solicitar a la entidad el envío de dicha información. En tal caso, la carga de la prueba no corresponderá al usuario. Será permitido el intercambio de información entre distintas entidades oficiales, en aplicación del principio de colaboración. El envío de la información por fax o por cualquier otro medio de transmisión electrónica, proveniente de una entidad pública, prestará mérito suficiente y servirá de prueba en la actuación de que se trate, siempre y cuando se encuentre debidamente certificado digitalmente por la entidad que lo expide y haya sido solicitado por el funcionario superior de aquel a quien se atribuya el trámite". |
| Decreto 1413 de 2017 | En el Capítulo 2 Características de los Servicios Ciudadanos Digitales, Sección 1 Generalidades de los Servicios Ciudadanos Digitales |
| Decreto 2150 de 1995 | Por el cual se suprimen y reforman regulaciones, procedimientos o trámites innecesarios existentes en la Administración Pública |
| 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. |
| Decreto 2364 de 2012 | Por medio del cual se reglamenta el artículo 7 de la Ley 527 de 1999, sobre la firma electrónica y se dictan otras disposiciones. |

| MARCO NORMATIVO | DESCRIPCIÓN |
|--------------------------------|---|
| 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 1377 de 2013 | Por el cual se reglamenta parcialmente la Ley 1581 de 2012" o Ley de Datos Personales. |
| Decreto 2573 de 2014 | Por el cual se establecen los lineamientos generales de la Estrategia de Gobierno en línea, se reglamenta parcialmente la Ley 1341 de 2009 y se dictan otras disposiciones |
| Decreto 2433 de 2015 | Por el cual se reglamenta el registro de TIC y se subroga el título 1 de la parte 2 del libro 2 del Decreto 1078 de 2015, Decreto Único Reglamentario del sector de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones. |
| Decreto 1078 de 2015 | Por medio del cual se expide el Decreto Único Reglamentario del Sector de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones |
| Decreto 103 de 2015 | Por el cual se reglamenta parcialmente la Ley 1712 de 2014 y se dictan otras disposiciones |
| Decreto 415 de 2016 | Por el cual se adiciona el Decreto Único Reglamentario del sector de la Función Pública, Decreto Numero 1083 de 2015, en lo relacionado con la definición de los lineamientos para el fortalecimiento institucional en materia de tecnologías de la información y las Comunicaciones. |
| Decreto 728 2016 | Actualiza el Decreto 1078 de 2015 con la implementación de zonas de acceso público a Internet inalámbrico |
| Decreto 728 de 2017 | Por el cual se adiciona el capítulo 2 al título 9 de la parte 2 del libro 2 del Decreto Único Reglamentario del sector TIC, Decreto 1078 de 2015, para fortalecer el modelo de Gobierno Digital en las entidades del orden nacional del Estado colombiano, a través de la implementación de zonas de acceso público a Internet inalámbrico. |
| Decreto 1499 de 2017 | Por medio del cual se modifica el Decreto 1083 de 2015, Decreto Único Reglamentario del Sector Función Pública, en lo relacionado con el Sistema de Gestión establecido en el artículo 133 de la Ley 1753 de 2015. |
| Decreto 612 de 2018 | Por el cual se fijan directrices para la integración de los planes institucionales y estratégicos al Plan de Acción por parte de las entidades del Estado. |
| Decreto 1008 de 2018 | Por el cual se establecen los lineamientos generales de la política de Gobierno Digital y se subroga el capítulo 1 del título 9 de la parte 2 del libro 2 del Decreto 1078 de 2015, Decreto Único Reglamentario del sector de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones. |
| Decreto 2106 del 2109 | Por el cual se dictan normas para simplificar, suprimir y reformar trámites, procesos y procedimientos innecesarios existentes en la administración pública Cap. II Transformación Digital Para Una Gestión Publica Efectiva |
| Decreto 620 de 2020 | Estableciendo los lineamientos generales en el uso y operación de los servicios ciudadanos digitales" |
| Resolución 2710 de 2017 | Por la cual se establecen los lineamientos para la adopción del protocolo IPv6. |
| Resolución 3564 de 2015 | Por la cual se reglamentan aspectos relacionados con la Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública. |
| Resolución 3564 2015 | Reglamenta algunos artículos y párrafos del Decreto número 1081 de 2015 (Lineamientos para publicación de la Información para discapacitados) |

| MARCO NORMATIVO | DESCRIPCIÓN |
|--|---|
| Norma Técnica Colombiana NTC 5854 de 2012 | Accesibilidad a páginas web El objeto de la Norma Técnica Colombiana (NTC) 5854 es establecer los requisitos de accesibilidad que son aplicables a las páginas web, que se presentan agrupados en tres niveles de conformidad: A, AA, y AAA. |
| CONPES 3292 de 2004 | Señala la necesidad de eliminar, racionalizar y estandarizar trámites a partir de asociaciones comunes sectoriales e intersectoriales (cadenas de trámites), enfatizando en el flujo de información entre los eslabones que componen la cadena de procesos administrativos y soportados en desarrollos tecnológicos que permitan mayor eficiencia y transparencia en la prestación de servicios a los ciudadanos. |
| Conpes 3920 de Big Data, del 17 de abril de 2018 | La presente política tiene por objetivo aumentar el aprovechamiento de datos, mediante el desarrollo de las condiciones para que sean gestionados como activos para generar valor social y económico. En lo que se refiere a las actividades de las entidades públicas, esta generación de valor es entendida como la provisión de bienes públicos para brindar respuestas efectivas y útiles frente a las necesidades sociales. |
| Conpes 3854 Política Nacional de Seguridad Digital de Colombia, del 11 de abril de 2016 | El crecimiento en el uso masivo de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones (TIC) en Colombia, reflejado en la masificación de las redes de telecomunicaciones como base para cualquier actividad socioeconómica y el incremento en la oferta de servicios disponibles en línea, evidencian un aumento significativo en la participación digital de los ciudadanos. Lo que a su vez se traduce en una economía digital con cada vez más participantes en el país. Desafortunadamente, el incremento en la participación digital de los ciudadanos trae consigo nuevas y más sofisticadas formas para atentar contra su seguridad y la del Estado. Situación que debe ser atendida, tanto brindando protección en el ciberespacio para atender estas amenazas, como reduciendo la probabilidad de que estas sean efectivas, fortaleciendo las capacidades de los posibles afectados para identificar y gestionar este riesgo |
| Conpes 3975 | Define la Política Nacional de Transformación Digital e Inteligencia Artificial, estableció una acción a cargo de la Dirección de Gobierno Digital para desarrollar los lineamientos para que las entidades públicas del orden nacional elaboren sus planes de transformación digital con el fin de que puedan enfocar sus esfuerzos en este tema. |
| Circular 02 de 2019 | Con el propósito de avanzar en la transformación digital del Estado e impactar positivamente la calidad de vida de los ciudadanos generando valor público en cada una de las interacciones digitales entre ciudadano y Estado y mejorar la provisión de servicios digitales de confianza y calidad. |
| Directiva 02 2019 | Moderniza el sector de las TIC, se distribuyen competencias, se crea un regulador único y se dictan otras disposiciones |
| Resolución 01519 de 24 de agosto de 2020 | Por la cual se definen los estándares y directrices para publicar la información señalada en la Ley 1712 del 2014 y se definen los requisitos materia de acceso a la información pública, accesibilidad web, seguridad digital, y datos abiertos. Y sus dos (2) anexos. |
| Política de Gobierno Digital (Decreto 767 de 2022) | "Por el cual se establecen los lineamientos generales de la Política de Gobierno Digital y se subroga el Capítulo 1 del Título 9 de la Parte 2 del Libro 2 del Decreto 1078 de 2015, Decreto Único Reglamentario del Sector de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones" |

6 OBJETIVOS ESPECIFICOS

TRANSCARIBE S.A. declara los siguientes objetivos específicos para su modelo de gestión del plan estratégico de tecnología de información PETI:

- Crear la organización formal del área TIC de TRANSCARIBE S.A., o en su defecto una estructura jerárquica en la que se puedan establecer varios cargos y funciones para conseguir los objetivos.
- Establecer nuevas políticas de:
 - a. Seguridad informática a nivel de software y de hardware.
 - b. Auditoría de sistemas tanto en software y hardware.
 - c. Compra de equipos computacionales, de comunicaciones y de sistemas interrumpido de energía.
 - d. Adquisición y licenciamiento de software (Oficina, procesamiento y ofimática).
 - e. Salud ocupacional para el área de sistemas
 - f. Capacitación en seguridad digital a todas las áreas de la entidad.
 - g. Repotenciación y reparación del parque tecnológico funcional de la entidad. (equipos de cómputo Todo en uno, UPS – Baterías de respaldo y equipos portátiles).
- Gestionar las exigencias de la Dimensión: Gestión con valores para resultados
 - a. Implementación de política de transparencia y acceso a la información pública y lucha contra la corrupción.
 - b. Implementación de la política seguridad digital.
 - c. Implementación de política gobierno digital.
- Promulgar a todos los niveles de la entidad la perspectiva organizacional que tienen las Tecnologías de la Información – TI en nuestra entidad.
- Brindar lineamientos y principios para el control en las actividades de adquisición, el uso y la administración de los recursos tecnológicos.
- Proyectar planes de transformación tecnológica a todos los niveles de nuestra entidad.
- Explotar al máximo los recursos tecnológicos que están a disposición de la entidad; en pro de generarle valor a la estrategia organizacional adoptada.
- Optimizar los costos de inversión, sin que esto disminuya la calidad de nuestros recursos tecnológicos.

7 TERMINOS Y DEFINICIONES

Se listarán algunos términos y sus definiciones que harán parte de nuestro gran diccionario de términos tecnológicos que se utilizarán durante el desarrollo de la planeación estratégica de tecnología de información, en beneficio de dar a conocer y que se unifiquen los criterios dentro de la entidad.

Actividades: Son el conjunto de operaciones mediante el cual se genera valor transformando las entradas o insumos en productos o servicios.

Análisis de riesgos: Es un método sistemático de recopilación, evaluación, registro y difusión de información necesaria para formular recomendaciones orientadas a la adopción de una posición o medidas en respuesta a un peligro determinado.

Arquitectura: Proceso de concebir, expresar, documentar, comunicar, certificar la implementación, mantener y mejorar la arquitectura a través de todo el ciclo de vida de un sistema.

Arquitecturas de Dominio ((Software, información, seguridad, integración (SOA), infraestructura, etc.): Son arquitecturas específicas que abordan un dominio específico de la solución. Todas en general

consisten en analizar y diseñar los componentes que son propios de su dominio. Por ejemplo, la Arquitectura de Software describe el conjunto de componentes de software que hacen parte de un sistema de información y las relaciones que existen entre ellos.

Arquitectura Empresarial: Es una práctica (una capacidad) que consiste en analizar integralmente las empresas desde diferentes perspectivas o dimensiones (el negocio, la información, las aplicaciones, la infraestructura), con el propósito de obtener, evaluar y diagnosticar su estado actual y establecer la transformación necesaria. El objetivo es generar valor a las compañías a través de las tecnologías para que se ayude a materializar la visión y los objetivos de negocio de la organización.

Arquitectura de Información: Es una arquitectura específica de un dominio que define la estructura con la cual está representada y almacenada la información de una organización, lo mismo que los servicios y los flujos de información existentes y que soporta. Incluye el modelo conceptual, el modelo de indicadores, los componentes de información y sus relaciones y la representación lógica y física de los datos, entre otros. Esta arquitectura expresa también la relación que tiene con la arquitectura misional y con las demás arquitecturas de TI.

Arquitectura Misional o de Negocio: Describe los elementos de una institución, que le permiten implementar su misión. Esta arquitectura incluye el catálogo de servicios misionales; el modelo estratégico; el catálogo de procesos misionales, estratégicos y de soporte; la estructura organizacional, y el mapa de capacidades institucionales. Se utiliza como insumo inicial para el diseño de la arquitectura empresarial que necesita una institución.

Arquitectura de Sistemas de Información: Describe cada uno de los sistemas de información y las relaciones entre ellos. Esta descripción se hace por medio de una ficha técnica que incluye las tecnologías y productos sobre los cuales está construido el sistema, su arquitectura de software, su modelo de datos, la información de desarrollo y de soporte, y los requerimientos de servicios tecnológicos, entre otros.

Arquitectura de Servicios Tecnológicos: La arquitectura de servicios tecnológicos o arquitectura de infraestructura incluye todos los elementos de TI que soportan la operación de la institución, entre los que se encuentra la plataforma hardware, la plataforma de comunicaciones y el software especializado (sistema operacional, software de comunicaciones, software de integración y manejadores de bases de datos, entre otros).

Arquitectura de Solución: Cuando aparece un nuevo requerimiento que afecta varios sistemas de información o varias arquitecturas, se elabora una arquitectura de solución, que define la manera en que se deben ajustar las arquitecturas actuales (información, servicios tecnológicos y sistemas de información) para resolverlo. Esta arquitectura de solución debe respetar las arquitecturas de referencia existentes. Garantiza que los problemas se resuelven con una visión amplia y de alto nivel, y que se tiene en cuenta el impacto de las decisiones que se toman.

Cadena de valor: Relación secuencial y lógica entre insumos, actividades, productos y resultados en la que se añade valor a lo largo del proceso de transformación total.

Caracterización de proceso: Representación esquemática de un proceso, que permite conocer su objetivo, alcance y sus principales actividades del ciclo PHVA.

Ciclo PHVA: El ciclo de Deming, también conocido como círculo PDCA corresponde al acrónimo de Plan, Do, Check, Act (Planificar, Hacer, Verificar, Actuar). Ciclo de mejoramiento continuo.

Dominio: Cada uno de los componentes que conforman la estructura de la primera capa del diseño conceptual del Marco de Referencia de Arquitectura Empresarial para la gestión de TI. Los dominios son las dimensiones desde las cuales se debe abordar la gestión estratégica de TI. Agrupan y organizan los objetivos, áreas y temáticas relativas a las TI.

Gestión: Grupo de acciones necesarias para transformar determinados insumos en productos en un período determinado y dentro del marco de una política, programa o proyecto.

Gestión de riesgos: Es un enfoque estructurado para manejar la incertidumbre relativa a las amenazas o factores de riesgo que pueden afectar el cumplimiento de los objetivos, buscando disminuir la probabilidad y el impacto de su materialización. Incluye las actividades de identificación, evaluación, tratamiento y, seguimiento y mejora de la eficiencia de los controles.

Gestión de la Tecnología: Es una práctica, que permite operar, innovar, administrar, desarrollar y usar apropiadamente las tecnologías de la información (TI), con el propósito de agregar valor para la organización. La gestión de TI permite a una organización optimizar los recursos, mejorar los procesos de negocio y de comunicación y aplicar las mejores prácticas.

Gobierno de TI: Es una práctica, orientada a establecer unas estructuras de relación que alinean los procesos de negocio con los procesos, recursos y estrategias de TI, para agregar valor a las organizaciones y apoyar el cumplimiento de sus objetivos estratégicos. El gobierno de TI, gestiona y controla los riesgos, mide el desempeño de TI, busca optimizar las inversiones de TI y establecer un esquema de toma de decisiones de TI. El gobierno de TI es parte del gobierno corporativo o empresarial.

Información: Unidad básica de conocimiento. Es un conjunto de datos organizados y procesados que tienen un significado, relevancia, propósito y contexto. La información sirve como evidencia de las actuaciones de las entidades. Un documento se considera información y debe ser gestionado como tal.

Infraestructura: Conjunto de elementos lógicos y físicos que permiten que una determinada solución funcione adecuadamente, tal y como fue diseñada. Las posibles infraestructuras válidas que permiten el funcionamiento adecuado pueden variar entre dos límites que se conocen como infraestructura mínima e Infraestructura recomendada, cualquier combinación en medio de estos dos límites será una infraestructura viable.

Interoperabilidad: La interoperabilidad es la acción, operación y colaboración de varias entidades para intercambiar información que permita brindar servicios en línea a los ciudadanos, empresas y otras entidades mediante una sola venta de atención o un solo punto de contacto. Es decir, es la forma de ahorrarle a la gente los desplazamientos de un lugar a otro a la hora de realizar un trámite y de hacer el proceso menos engorroso.

Mapa de Ruta: El principal entregable de la arquitectura empresarial es el mapa de ruta. Después de evaluar el estado actual (AS-IS) y establecer la situación objetivo donde se quiere llegar (TO-BE), se realiza un

análisis de GAP (los componentes que debo adquirir, cambiar, eliminar para llegar al TOBE). Con la lista de elementos que debo ajustar, se definen una serie de proyectos (un portafolio o un programa de proyectos) que debo ejecutar para llegar a la situación objetiva: se priorizan, se costean, se define sus factores de éxito y sus indicadores de gestión.

PETI – Plan estratégico de tecnología de información: El Plan Estratégico de las Tecnologías de la Información y Comunicaciones es el artefacto que se utiliza para expresar la Estrategia de TI. Incluye una visión, unos principios, unos indicadores, un mapa de ruta, un plan de comunicación y una descripción de todos los demás aspectos (financieros, operativos, de manejo de riesgos, etc.) necesarios para la puesta en marcha y gestión del plan estratégico. El PETI hace parte integral de la estrategia de la institución. Para la Estrategia se desarrollan los siguientes aspectos: • Planeación estratégica de gestión de TI • Portafolio de planes y proyectos • Políticas de TI en cuanto a seguridad, información, acceso y uso, etc. • Portafolio de servicios • Gestión financiera.

Servicios de TI: Es una facilidad elaborada o construida usando tecnologías de la información para permitir una eficiente implementación de las capacidades institucionales. A través de la prestación de estos servicios es que TI produce valor a la organización. Los servicios de información son casos particulares de servicios de TI. Los servicios de TI deben tener asociados unos acuerdos de nivel de servicio.

TENDENCIAS TECNOLÓGICAS DEL PLAN ESTRATEGICO DE TECNOLOGIA DE INFORMACION – PETI DE TRANSCARIBE S.A.

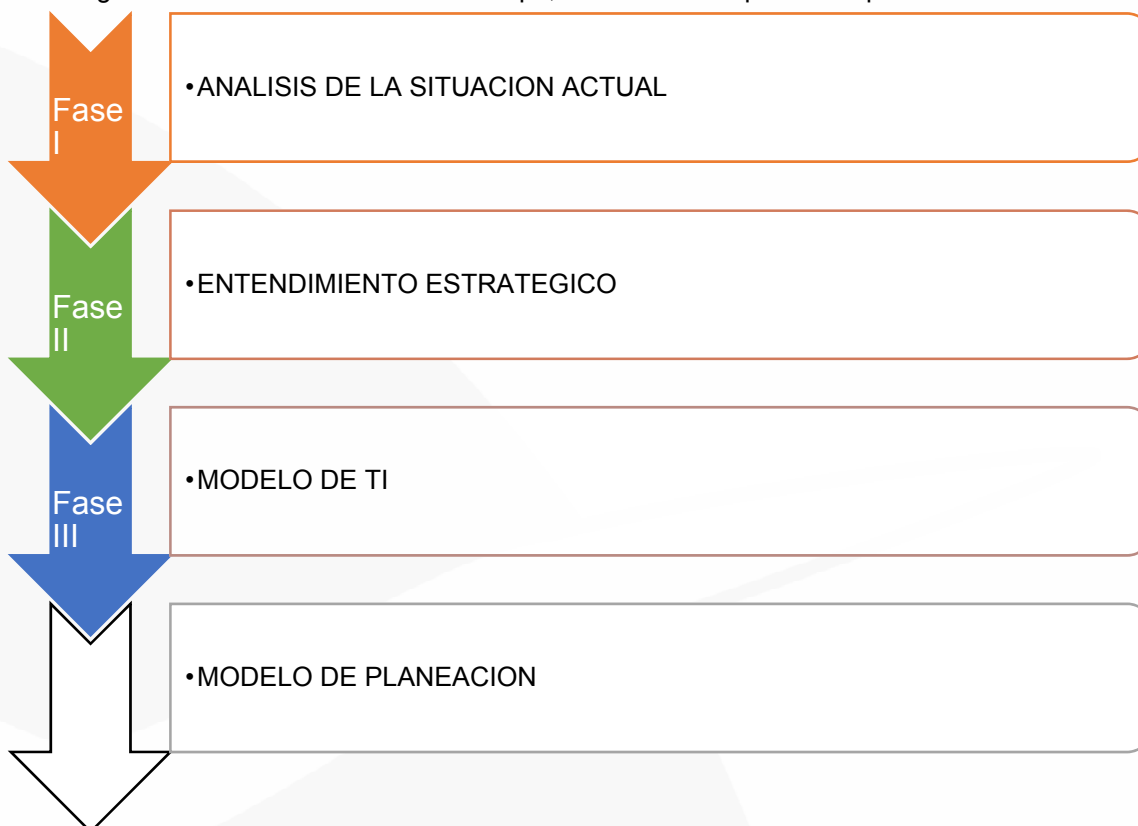
| NOMBRE | DESCRIPCIÓN |
|--|--|
| Aplicaciones móviles | Sola Nuestro Portal Web es adaptativo a este tipo de opciones (móviles). Sin embargo, la entidad está trabajando a corto plazo diseñar una aplicación que permita a los usuarios del Sistema de Transporte Masivo puedan validar Rutas, Saldos, Puntos de recarga externa y Horarios de nuestro servicio. |
| Uso de nube- Software como servicio | Se tienen implementado como estrategia de almacenamiento el Servicio de OneDrive, Correo electrónico, Office 365 (Word, Excel, Power Point y demás aplicaciones dependiendo del Licenciamiento) y nuestro Sistema Administrativo y Financiero JSP7WEB. |
| Uso de nube- Plataforma como servicio | Se tienen implementado como estrategia de almacenamiento el Servicio de OneDrive, Correo electrónico, Office 365 (Word, Excel, Power Point y demás aplicaciones dependiendo del Licenciamiento). Así como nuestro Sistema Administrativo y Financiero JSP7WEB, el cual a finales de la vigencia 2023 mantuvo integrado los nuevos módulo - Portal de Contratistas (Persona Natural y Jurídica), en cual las personas que contraten con la entidad podrán registrar y controlar sus cuentas de cobro, facturas, informes logrando supervisar y hacer seguimientos a sus pagos. Y la herramienta de (Inteligencia de Negocios) BI WiseSophia |
| Uso de nube- Infraestructura como servicio | Se mantiene, como se describió en el título anterior. |
| Automatización de procesos con motor BPM (Business Process Manager) | Este tipo de tendencia tecnológicas la entidad estudiara la posibilidad de uso, una vez el área de TI quede definida con una estructura de personal robusta y esta estudie la viabilidad si este tipo de proceso se requieren para nuestro tipo de servicio y negocio. |
| Automatización de procesos con motor RPA (Robotic Process Automation). | Este tipo de tendencia tecnológicas la entidad estudiara la posibilidad de uso, una vez el área de TI quede definida con una estructura de personal robusta y esta estudie la viabilidad si este tipo de proceso se requieren para nuestro tipo de servicio y negocio. |
| Software para análisis de datos descriptivo | TRANSCARIBE potencialmente está trabajando en diseñar diferentes tableros de control con los cuales podamos llevar a cabo análisis de datos. Hoy se tiene el cuadro de control de PQRSD, y se proyectan diseñar varios modelos para nuestro Sistema Administrativo y Financiero JSP7WEB y algunos aspectos del Control de la Operación de Sistema Integrado de Transporte Masivo de Cartagena de Indias. |

| | |
|---|---|
| | Las herramientas con lo cual, lo lograremos son: (Inteligencia de Negocios) BI WiseSophia del Sistema Administrativo y Financiero JPS7WEB, Excel y Power BI de Microsoft Corporación. |
| Software para análisis de datos predictivo | TRANSCARIBE potencialmente está trabajando en diseñar diferentes tableros de control con los cuales podamos llevar a cabo análisis de datos. Hoy se tiene el cuadro de control de PQRSD, y se proyectan diseñar varios modelos para nuestro Sistema Administrativo y Financiero JSP7WEB y algunos aspectos del Control de la Operación de Sistema Integrado de Transporte Masivo de Cartagena de Indias. Las herramientas con lo cual, lo lograremos son: (Inteligencia de Negocios) BI WiseSophia del Sistema Administrativo y Financiero JPS7WEB, Excel y Power BI de Microsoft Corporación. |
| Software para análisis de datos cognitivo | Manejaremos la Software para análisis de datos predictivo, si realmente como resultado de un estudio se concluye que nuestra Organización requiere este tipo de análisis de datos. |
| Software de inteligencia artificial | Manejaremos la Software de inteligencia artificial, si realmente como resultado de un estudio se concluye que nuestra Organización requiere este tipo de soluciones. |
| Blockchain | Nuestra entidad siempre requerirá Tecnologías que nos permitan llevar un registro seguro, descentralizado, sincronizado y distribuido de las operaciones digitales y financieras con terceros. Actualmente esta se realizan con las Plataformas de (Banco de Occidente, Fiduprevisora y FiduBBVA) |
| Gestión y análisis de datos estructurados (Motores ETL-ELT, Bodegas de datos y datamarts) | TRANSCARIBE maneja varios de estos servicios de con un tercero, el cual nos provee de nuestro Sistema Administrativo y Financiero JSP7WEB y cuyo motor de datos opera con tecnología ETL y ELT en la Nube de forma cruzada. Esta tecnología nos las brinda con el licenciamiento de Oracle 11G. |
| Gestión y análisis de datos no estructurados (documentos, audios, videos) con Big Data | TRANSCARIBE potencialmente está trabajando en diseñar diferentes tableros de control y análisis de datos con los cuales podamos llevar a cabo análisis de estos. Hoy se tiene el cuadro de control de PQRSD, y se proyectan diseñar varios modelos para nuestro Sistema Administrativo y Financiero JSP7WEB y algunos aspectos del Control de la Operación de Sistema Integrado de Transporte Masivo de Cartagena de Indias. Las herramientas con lo cual, lo lograremos son: (Inteligencia de Negocios) BI WiseSophia del Sistema Administrativo y Financiero JPS7WEB, Excel y Power BI de Microsoft Corporación. |
| Herramientas de gestión de calidad de datos | Este tipo de tendencia tecnológicas la entidad estudiara la posibilidad de uso, una vez el área de TI quede definida con una estructura de personal robusta que estudie la viabilidad si este tipo de proceso, se requieren para nuestro tipo de servicio y negocio. |
| Plataforma colaborativa | Nuestra entidad, viene implementando varias soluciones, entre esta se tiene el Office 365 y con el cual, se ha capacitado al personal sobre el uso de SharePoint de Microsoft, el cual es una herramienta colaborativa. |
| Bases de datos NoSQL (Not Only SQL) | En nuestra entidad aún no está activos estas tendencias tecnológicas en nuestros procesos TI. |
| Internet de las cosas (IOT) | En nuestra entidad aún no está activos estas tendencias tecnológicas en nuestros procesos TI. |
| Arquitectura de sistemas orientada a servicios SOA | En nuestra entidad aún no está activos estas tendencias tecnológicas en nuestros procesos TI. |
| Arquitectura de sistemas orientada a Microservicios | En nuestra entidad aún no está activa esta tendencia tecnológica en nuestros procesos TI. Sin embargo, desde el área la Dirección de Operaciones se proyecta a mediano plazo tener activo un Sistema dirigido a los usuarios del Sistema de Transporte Masivo puedan validar Rutas y Horarios de nuestro servicio. |
| Máquinas virtuales (Virtualización de hardware) | Actualmente nuestra entidad a través, de área TI, tiene implementada cuatro (4) máquinas virtuales. |
| Virtualización de sistema operativo en contenedores (Docker) | En nuestra entidad aún no está activos estas tendencias tecnológicas en nuestros procesos TI. |
| Metodologías ágiles | En nuestra entidad aún no está activos estas tendencias tecnológicas en nuestros procesos TI. |
| Devops | En nuestra entidad aún no está activos estas tendencias tecnológicas en nuestros procesos TI, puesto que en la actualidad no nos dedicamos a desarrollar Software. |
| Plataforma de interoperabilidad X-ROAD | En nuestra entidad aún no está activa esta tendencia tecnológica en nuestros procesos TI. Sin embargo, lo que sí, se tiene son convenios |

| | |
|--|--|
| | interadministrativos con el resto de Sistema Integrados de Transporte Masivos del País con los cuales intercambiamos conocimiento por vía correo electrónico, mediante el contacto directo. |
| Carpeta ciudadana | En nuestra entidad aún no está activa esta tendencia tecnológica en nuestros procesos TI. |
| Plataforma de publicación de datos abiertos | Actualmente, esta tendencia la estamos liderando y se está en proceso, del como por parte de cada dependencia que conforma TRANSCARIBE estas puedan estructurar sus datos abiertos y publicarlos en nuestro portal Web. A continuación, relaciono espacios de datos abiertos de nuestra entidad: http://transcaribe.gov.co/index.php/publicacion-en-datos-abiertos/ |
| Arquitectura Empresarial con el marco TOGAF 9.2 | En nuestra entidad aún no está activo estas tendencias tecnológicas en nuestros procesos TI. Puesto que no se requiere |
| Gobierno y Gestión de TI con el marco COBIT 2019 | En nuestra entidad aún no está activo estas tendencias tecnológicas en nuestros procesos TI. Puesto que no se requiere |
| Gestión de servicios de TI con el marco ITIL v4 | En nuestra entidad aún no está activo estas tendencias tecnológicas en nuestros procesos TI. Sin embargo, se manejan buenas prácticas empresariales y exigencia y calidad en nuestros servicios. |
| Gestión de proyectos con PMI | En nuestra entidad aún no está activo estas tendencias tecnológicas en nuestros procesos TI. Puesto que no se requiere. |

8. PERSPECTIVA DE LA PLANEACION ESTRATEGICA DE TECNOLOGIA DE INFORMACION – PETI

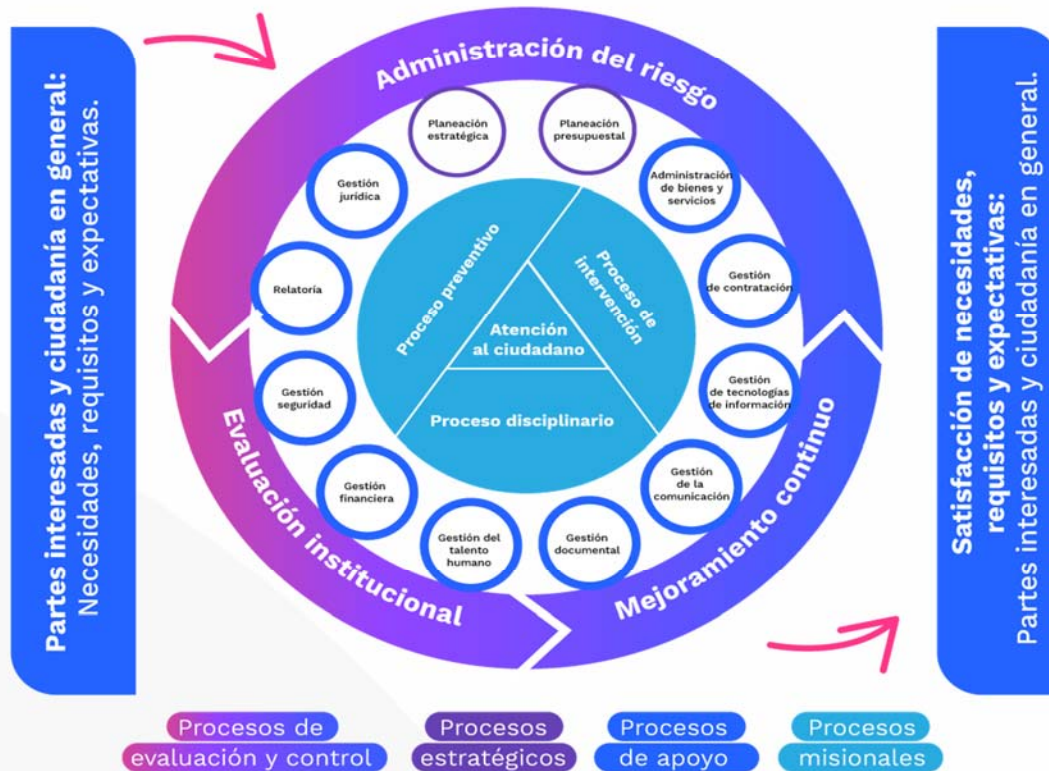
El modelo de planeación estratégica de tecnología de información está basado en la definición de una estructura de aplicación que permita de manera sistemática y a través de fases orientar las actividades para establecer, implementar, operar, hacer seguimiento, revisar, mantener y mejorar el plan estratégico de tecnología de información a través del tiempo; los elementos que la componen son:



9. MODELO OPERATIVO RECOMENDADO POR EL MINISTERIO DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y LAS COMUNICACIONES PARA LAS ENTIDADES DEL ESTADO.

Esta sección del documento hace referencia a la descripción de alto nivel del mapa de procesos de la entidad, el cual representa el comportamiento de está dando orientación al cómo gestiona las actividades para dar cubrimiento a su misionalidad.

Mapa de procesos

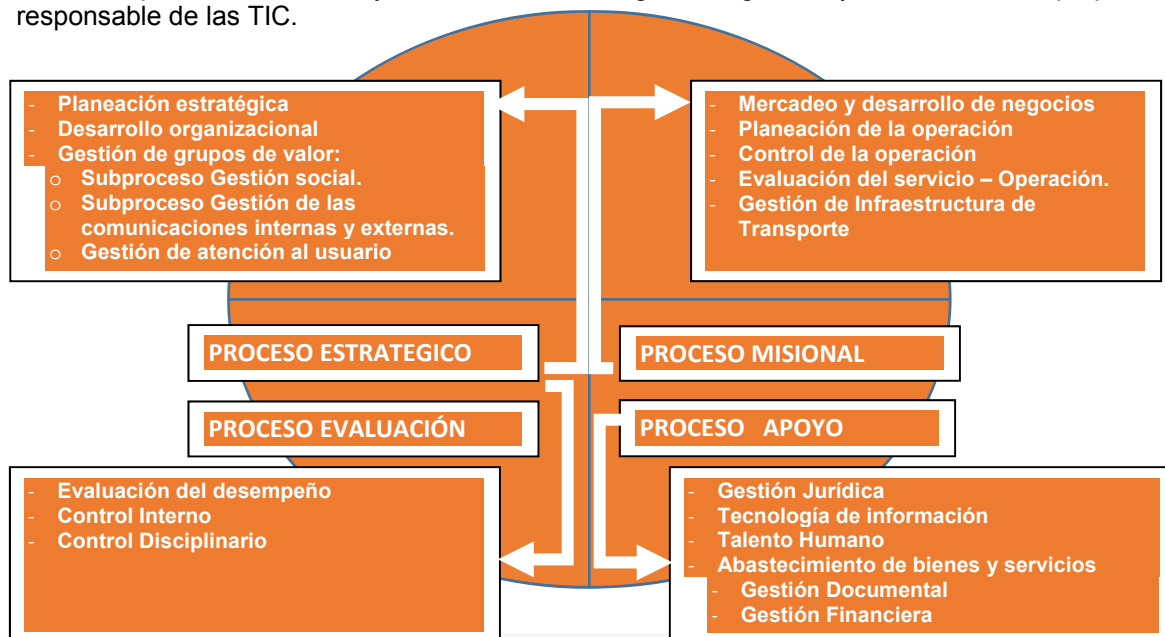


10. PROCESOS ESTRATÉGICOS DE TRANSCARIBE.

| TIPO DE PROCESO | PROCESOS ACTUALES | PROCESOS MODERNIZACIÓN |
|-----------------|--|---|
| ESTRATEGICO | Direccionamiento estratégico | <ul style="list-style-type: none"> - Planeación estratégica - Desarrollo organizacional - Gestión de grupos de valor: <ul style="list-style-type: none"> o Subproceso Gestión social o Subproceso Gestión de las comunicaciones internas y externas o Gestión de atención al usuario |
| MISIONAL | Operación Regular del SITM | <ul style="list-style-type: none"> - Mercadeo y desarrollo de negocios - Planeación de la operación - Control de la operación - Evaluación del servicio – Operación - Gestión de Infraestructura de Transporte |
| APOYO | <ul style="list-style-type: none"> - Gestión administrativa y financiera - Gestión contractual - Gestión disciplinaria - Gestión general - Gestión jurídica | <ul style="list-style-type: none"> - Gestión Jurídica - Tecnología de información - Talento Humano - Abastecimiento de bienes y servicios - Gestión Documental - Gestión Financiera |
| EVALUACIÓN | Evaluación y seguimiento | <ul style="list-style-type: none"> - Evaluación del desempeño - Control Interno - Control Disciplinario |

11. APOYO DE LAS TIC EN LOS PROCESOS DE LA ENTIDAD

La Secretaria General, por medio de su Profesional Especializado Ingeniero de Sistema y responsable directo de las Tecnologías de la Información y Comunicación de la TRANSCARIBE apoyará tecnológicamente y transversalmente todos los procesos de la entidad, así como en la gestión para el cumplimiento de la política de Gobierno Digital y la Seguridad y Privacidad de la información, de acuerdo con el Mapa de Ruta de Proyectos de TIC, el diagrama siguiente y las actividades propias del área responsable de las TIC.



ALINEACIÓN DE TI CON LOS PROCESOS INSTITUCIONALES DE TRANSCARIBE.

| ID | PROCESO | CATEGORÍA | SISTEMA DE INFORMACIÓN | CUBRIMIENTO | OPORTUNIDAD DE MEJORA CON TECNOLOGÍA |
|-----|---|-------------|---|-------------|---|
| 001 | Gestión Documental | Apoyo | Sistema de Administración de Documentos | Parcial | Se requiere del apoyo de la alta dirección para que mejore la inversión en recurso humano y de inversión económica para este proyecto. Es importante hacer una evaluación detallada específica del cómo está la entidad con respecto a la gestión documental realizada para que se pueda dimensionar el alcance de un proyecto completo para poder culminar la implementación de una Gestión Documental integrada a todos los procesos de la entidad. El reto es actualizar el Modelo de Requisitos - MoReq a las necesidades actuales de la entidad ajustados a los requisitos de ley. Sumado a esto se debe adelantar también Plan de Preservación Digital. |
| 002 | Talento Humano | Apoyo | Sistema Administrativo y Financiero JSP7WEB. Módulo de Nomina y Contratación Estatal | Parcial | Para la vigencia 2023, el control de acceso se manejó con lectores biométricos (huella). Para controlar el ingreso y salida del personal de planta y el staff de asesores externos. |
| 003 | Gestión Contractual | Apoyo | Sistema Administrativo y Financiero JSP7WEB - Portal de Contratistas (Persona Natural y Jurídica) | Total | En la Vigencia 2023 entre octubre y noviembre se lograron hacer varios pilotos con la Oficina Asesora Jurídica y la Dirección Administrativa y Financiera de la entidad. en busca de iniciar el proceso de uso de este servicio. Sin embargo, por cierre de vigencia el mismo se aplazó para ser puesto a disposición de los contratistas previa aprobación de la nueva administración en el primer trimestre del año 2024. Con el nuevo módulo del sistema JSP7WEB todos los contratistas de la empresa podrán registrar sus cuentas de cobro, facturas, informes logrando supervisar y hacer seguimientos de la gestión de sus cuentas |
| 004 | Gestión social. | Estratégico | Se utilizan solo las herramientas de comunicación como son el correo electrónico y las redes sociales. (Instagram, twitter, YouTube., Facebook) | Total | Implementar durante la vigencia 2024 el Servicio de Telefonía local para poder recibir PQRDS por este medio y así también se pueda brindar una atención telefónica a nuestros usuarios del SITM y ciudadanos. |
| 005 | Gestión de las comunicacion es internas y externas. | Estratégico | Se utilizan solo las herramientas de comunicación como son el correo electrónico y las de mensajería de texto y las de comunicaciones por voz. | Parcial | Implementar el Servicio de Telefonía local para poder recibir llamadas locales y así poder atender peticiones u orientaciones a los ciudadanos. |

| ID | PROCESO | CATEGORÍA | SISTEMA DE INFORMACIÓN | CUBRIMIENTO | OPORTUNIDAD DE MEJORA CON TECNOLOGÍA |
|-----|--|------------|---|---------------|---|
| 006 | Mercadeo y desarrollo de negocios | Misional | La Dirección de Operaciones y la Secretaría General durante la Vigencia 2023 logró mantener el plan de mercadeo y la explotación colateral y comercial del SITM de Cartagena. | Sin Cobertura | Durante la Vigencia 2024 se busca incrementar el número de clientes de esta servicio. |
| 007 | Planeación de la operación | Misional | Herramienta provista por la empresa de Recaudo y gestión de flota. | Parcial | Herramienta provista por la empresa de Recaudo. Proceso de mejora continúa establecido por la Dirección de Operaciones. |
| 008 | Control de la operación | Misional | Herramienta provista por la empresa de Recaudo y gestión de flota. | Parcial | Herramienta provista por la empresa de Recaudo. Proceso de mejora continua establecido por la Dirección de Operaciones. |
| 009 | Evaluación del servicio Operación. | Misional | Herramienta provista por la empresa de Recaudo y gestión de flota. | Parcial | Herramienta provista por la empresa de Recaudo. Proceso de mejora continua establecido por la Dirección de Operaciones. |
| 010 | Gestión de Infraestructura de Transporte | Misional | Herramienta provista por la empresa de Recaudo y gestión de flota. | Parcial | Herramienta provista por la empresa de Recaudo. Proceso de mejora continua establecido por la Dirección de Operaciones. |
| 011 | Evaluación del desempeño | Evaluación | Herramienta provista por el función pública MIPG - FURAG | Parcial | Capacitarse constantemente para conocer las herramientas. Se requiere del apoyo de la alta dirección para que mejore la inversión en recurso humano para que se logre correctamente la implementación y el resultado de esta evaluación sea de un alto puntaje. |
| 012 | Control Interno | Evaluación | Herramienta provista por la función pública MIPG - FURAG | Parcial | Usar adecuadamente la herramienta provista. |
| 013 | Control Disciplinario | Evaluación | N/A | Sin Cobertura | No se requiere de ninguna herramienta. |
| 014 | Gestión Jurídica | Apoyo | SECOPI y II, SIA OBSSERVA | Parcial | Usar adecuadamente la herramienta provista. |
| 015 | Tecnología de información | Apoyo | La empresa cuenta con un Sistema Administrativo y Financiero JSP7WEB el cual se compone de diez (10) módulos, las herramientas de ofimática como el Office 365, Outlook, paquete de Office 2010, 2007 Pro y 2016 Pro. | Parcial. | Se requiere invertir más y diseñar nuevas herramientas de gestión de las operaciones Administrativas y Operacionales de la entidad. |
| 017 | Abastecimiento de bienes y servicios | Apoyo | N/A | Sin Cobertura | No se requiere de ninguna herramienta. |
| 018 | Gestión Financiera | Apoyo | Sistema Administrativo y Financiero JSP7WEB | Total | La herramienta se debe tener siempre bajo el mejoramiento continuo. Para el año 2024 se proyecta realizar un contrato de mantenimiento y soporte con el cual podamos tener siempre operativo este sistema. |

12. SERVICIOS TECNOLÓGICOS.

12.1 Infraestructura Actual de TRANSCARIBE.

12.1.1 Computación.

En la tabla cinco (5) se presenta el inventario de computadores del Centro de cómputo de TRANSCARIBE S.A. (no incluye Centro de Control) y en la tabla seis (6) los sistemas de hiperconvergencia. Tabla 6. Inventario de computadores del centro de cómputo

| SISTEMAS DE PLATAFORMA | |
|------------------------|---|
| BDD ORACLE | Plataforma: Motor de base de datos relacional |
| DHCP | Plataforma: Administración dinámico de direcciones IP |
| DC | Plataforma: Controlador de dominio |
| DNS | Plataforma: Servidor de nombres de dominio y direcciones IP |
| ADFS | Plataforma: Directorio activo de usuarios, single sign on |
| DCMAIN | Plataforma: Backup del controlador de dominio |
| IIS | Plataforma: Internet Information Server, servidor de aplicaciones |

Tabla 6. Sistemas de Hiperconvergencia

| SISTEMAS DE HIPERCONVERGENCIA | |
|-------------------------------|---|
| LIBRERÍA DE RESPALDO | Plataforma: Servidor y librería de backup |
| | Plataforma de servidores virtuales |

La infraestructura de computación existente, con las aplicaciones funcionales y de plataforma es la siguiente:

- HPE Proliant (Servidores Físicos y Virtuales).
- Estaciones de trabajo (Equipos All in One)
- Portátiles

14.1.2 Almacenamiento

El inventario de almacenamiento de la institución cuenta con lo siguiente:

- HPE Proliant (Servidores Físicos y Virtuales).
- Sistema OneDrive (Provisto por el Licenciamiento Office 365).

Las necesidades aplicativas de la institución solo consumen 1TB de recursos de almacenamiento.

La información personal de los usuarios tiene el máximo consumo de espacio, con 50TB de almacenamiento. De acá, podemos validar el indicador de la cantidad de trabajo manual que desde los responsables y el área de las TIC se tiene que realizar en nuestra entidad.

14.1.3 Sistema de Comunicaciones

La infraestructura de comunicaciones disponible es la siguiente:

- Core Router y Firewalls Mikrotik
- UTM de Seguridad Perimetral. (comodato)
- Access Point (6) – (comodato).
- Canal Internet (2) - Fibra Óptica
- Red Área Local
- Planta Telefónica (**PBX**). – (comodato).

14.1.4 Requerimientos de Plataforma de Software

| SOFTWARE | FUNCIÓN |
|--------------------------|--|
| BDD RELACIONAL | Almacenamiento de entidades transaccionales (Tercero de Base de dato – ERP JSP7WEB) |
| REPOSITORIO DOCUMENTAL | Almacenamiento de documentos (Proyectado – No existe el inventario documentas, para determinar lo que se requiera de espació de datos para los documentos) |
| BODEGA DE DATOS | Almacenamiento de información estadística (Tercero de Base de dato – ERP JSP7WEB) |
| MOTOR ESPACIAL | Motor de sistemas de información espacial (Se proyecta). |
| GESTOR DOCUMENTAL | Motor de sistemas documentales (Proyectado – No se entiende). |
| OLAP | Motor de Sistemas Analíticos |
| DHCP | Administrador dinámico de direcciones IP (Router – Servidor de Dominio) |
| DNS | Administrador de nombres de direcciones (Router – UTM) |
| ADFS | Directorio de usuarios (Servidor de Dominio) |
| SERVIDOR DE APLICACIONES | Servidor de Aplicaciones (Servidor de Dominio) |

15. FASES REQUERIDAS PARA UNA IMPLEMENTACIÓN SATISFACTORIA DEL PETI

15.1 FASE I – Análisis de la situación actual (Diagnóstico)

La tarea de establecer el plan estratégico de tecnología de información – PETI, se inicia a partir de un análisis de la situación actual orientado a componentes tales como, la estrategia del uso y apropiación de la tecnología, los sistemas de información, los servicios tecnológicos, la gestión de la información, el gobierno TI y análisis financiero, el cual nos de la visión general del modelo funcional actual de nuestra entidad.

El análisis de la situación actual, se enfocará en la evaluación de tres aspectos fundamentales: estrategias de negocio, modelo operativo y modelo de TI, para permitir establecer su interacción y alineación entre ellos para el cumplimiento de los compromisos de TRANSCARIBE S.A.

A partir del resultado del diagnóstico se podrá comprender el estado de la nuestra entidad con respecto a su problemática tecnológica, nivel de madurez tecnológica, y oportunidades de mejoramiento con respecto al soporte y apoyo de la estrategia del SITM de Cartagena de Indias, para así, identificar las alternativas de

solución y propuestas de fortalecimiento en los procesos tecnológicos de este. Buscando un soporte y servicio orientado a la estrategia de negocio, a la eficiencia y eficacia de los procesos de la TRANSCARIBE S.A.

15.2 FASE II – Entendimiento Estratégico

Las actividades se relacionarán con la creación de un modelo de la organización, a partir del análisis del entorno y el establecimiento de la estrategia de negocio o entendimiento estratégico, que permita determinar la construcción del plan estratégico de tecnología de información - PETI, siempre orientado a la estructura de la organización y la arquitectura de información.

El resultado del análisis del entorno, fortalezas, debilidades, oportunidades y riesgos permitirán identificar el modelo óptimo para el impulso organizacional basado en el apoyo tecnológico.

La fase II finalizará con la construcción de una arquitectura de información, que identifique las necesidades globales de información de TRANSCARIBE S.A.

15.3 FASE III – Modelo de gestión TI

TRANSCARIBE S.A. creará y desarrollará del modelo de gestión de tecnología de información, el cual deberá incluir lineamientos, controles de las interfaces o interacciones de los componentes tecnológicos y las aplicaciones de información existente y por venir. Dicho modelo deberá además identificar y proponer soluciones tecnológicas para asegurar ventaja estratégica o competitiva para la entidad.

El modelo de tecnología de información estará orientado a transformar las estrategias de negocio en estrategias de tecnología de información; posteriormente, deberá definir la construcción de la arquitectura de sistemas, bajo el marco para la identificación de los recursos tecnológicos requeridos.

La definición del modelo TI deberá identificar, además, los elementos clave y las características esenciales de la arquitectura tecnológica, lineamientos informáticos que deban ser cumplidos a nivel de hardware, software y comunicaciones, en función de asegurar el soporte e impulso a la operación de los procesos y estrategias de negocio basadas en arquitectura informática.

15.4 FASE IV – Modelo de planeación

TRANSCARIBE S.A. definirá la creación de un modelo de planeación estratégica de tecnología de información donde se relacionen los proyectos tecnológicos y se identifiquen los recursos que van a ser incorporados en la entidad; éste modelo concentrará el establecimiento de las prioridades, la creación de un plan, un estudio del retorno a la inversión (de ser obligatorio) y un análisis de riesgo.

Los proyectos dentro del modelo de planeación estratégico establecerán las prioridades que indiquen el orden para su implementación, los procesos automatizables del modelo operativo y los materializados en sistemas de información, todo en términos de ganancia y probabilidad de éxito; dentro de los enfoques a tener en cuenta, lineamientos y/o principios para la planeación estratégica de tecnología de información, estructura de actividades estratégicas, plan maestro o mapa de ruta, proyección de presupuesto del área de TI, plan de intervención de sistemas de información, plan de proyectos de servicios tecnológicos y el plan de proyecto de inversión.

16. CRONOGRAMA DEL PLAN ESTRATÉGICO DE TECNOLOGÍA DE INFORMACIÓN – PETI

TRANSCARIBE S.A. definirá y mantendrá un plan de implementación del Plan Estratégico de Tecnología de Información, al igual que un cronograma de actividades que identifique las secuencias definidas.

17. CARACTERIZACIÓN DEL SERVICIO INSTITUCIONAL

| | | |
|---|---|---|
| ID | 001 | |
| Nombre | Servicio Hacia el Ciudadano de PQRSD | Oportunidades de mejora con TI |
| Descripción | Es una herramienta dispuesta por la entidad para que los ciudadanos puedan registrar sus PQRSD. | <ul style="list-style-type: none"> Servicio totalmente online. Horario 7x24. Notificación automática de registro de las mismas al correo (pqr@transcaribe.gov.co). |
| Usuario objetivo | Ciudadanos | |
| Horario de prestación del servicio | 24 horas, 7 días a la semana | |
| Canal de acceso | <ul style="list-style-type: none"> Correo electrónico (pqr@transcaribe.gov.co) Correo electrónico (atencionalusuario@transcaribe.gov.co) Comunicaciones Unificadas (PBX) horas – 5 días a la semana 8 horas. En Fase de Implementación) Verbal Portal Web. Presencial (usuarios). | <ul style="list-style-type: none"> Nuevas Opciones (El Ciudadano podrá recibir auto respuesta y el radicado interno que la empresa le genere vía correo electrónico institucional. Nueva Opción (El Ciudadano validar con que radicado fue resuelta su petición.) |
| Presupuesto estimado. | No está asignado. | |
| Fecha de Inicio Estimada | Enero. | |

18. CARACTERIZACIÓN DE TRÁMITES

18.1 Tramite implementados (En enero del 2024 buscar que la alta dirección accione el uso y cumplimiento este Sub sistema).

| | | |
|---|--|--|
| ID | 001 | |
| Nombre | Servicio registro de informe y cuenta de cobro o factura. Portal de Contratistas. | Oportunidades de mejora con TI |
| Descripción | Esta es una nueva opción donde los contratistas de la entidad podrán registrar sus informes, cuentas de cobro, facturar y hacer control y seguimiento de sus pagos. Así como desde el Área Administrativa también se podrá controlar y hacer seguimiento a esta documentación. | <ul style="list-style-type: none"> Tramite totalmente online. Horario 7x24. Notificación automática de registro de cada proceso al correo (cta@transcaribe.gov.co). |
| Usuario objetivo | Portal de Contratistas de la entidad (Personas Naturales y Jurídicas.). | <ul style="list-style-type: none"> Nuevo Proceso se podrá para los contratistas. (Podrán registrar sus informes, cuentas de cobro, facturar y hacer control y seguimiento de sus pagos). |
| Horario de prestación del servicio | 24 horas, 7 días a la semana | <ul style="list-style-type: none"> Nuevo Proceso para el área Administrativa. (Se podrá controlar y hacer seguimiento a la documentación registrada por los contratistas). |
| Canal de acceso | <ul style="list-style-type: none"> Aplicativo JSP7WEB Correo electrónico (cta@transcaribe.gov.co) Portal Web. | |
| Presupuesto estimado. | \$ 103,037,912.00 - Para el aplicativo JSP7WEB | |
| Fecha de Inicio Estimada | Febrero. | |

19. CAPACIDADES DE TI DE TRANSCARIBE

| CATEGORÍA | CAPACIDAD | CUENTA CON LA CAPACIDAD EN LA ENTIDAD |
|--------------------------------|---|---------------------------------------|
| Estrategia | Gestionar arquitectura empresarial | NO |
| | Gestionar Proyectos de TI | SI |
| | Definir políticas de TI | SI |
| Gobierno | Gestionar Procesos de TI | SI |
| Información | Administrar modelos de datos | (En estudio) |
| | Gestionar flujos de información | (En estudio) |
| Sistemas de Información | Definir arquitectura de Sistemas de Información | NO |

| CATEGORÍA | CAPACIDAD | CUENTA CON LA CAPACIDAD EN LA ENTIDAD |
|-------------------|---|---------------------------------------|
| | Administrar Sistemas de Información | SI |
| | Interoperar | NO |
| Infraestructura | Gestionar disponibilidad | SI |
| | Realizar soporte a usuarios | SI |
| | Gestionar cambios | SI |
| | Administrar infraestructura tecnológica | SI |
| Uso y apropiación | Apropiar TI | SI |
| Seguridad | Gestionar seguridad de la información | SI |

20. SERVICIOS ACTIVOS DEL ÁREA TI DE TRANSCARIBE.

21.1 Acceso a Internet por Wifi

| | |
|-------------------------------------|--|
| ID | 001 |
| Nombre | Acceso a Internet por WIFI (RED – TC / Red-Transcaribe para Ti.) |
| Descripción | Acceso a la red de colaboradores de la Entidad de manera inalámbrica a través de dispositivos móviles y computadores portátiles. La velocidad de 30 MBPS simétrico soporta máximo 250 usuarios conectados concurrentemente. Se habilitara una zona WIFI en la plataformas de Patio Portal con el propósito de dar acceso a Internet Gratis a los usuarios de SITM. |
| Categoría | Conectividad |
| Usuario objetivo | Todos los Funcionarios, Contratistas de la entidad y Usuario del SITM. |
| Horario de prestación del servicio | 24 horas, 7 días a la semana. |
| Canal de soporte | <ul style="list-style-type: none"> • Correo electrónico institucional. • Software de mesa de servicio o Ayuda o Soporte (En fase de Desarrollo e Implementación) • Comunicaciones Unificadas (PBX) • Verbal • Mensajería Instantánea. • Redes Sociales. |
| Acuerdo de nivel de servicio | 99.5% |
| Hallazgos u oportunidades de mejora | Se proyecta optimizar el acceso a esta conexión con un acceso en fibra óptica para la Red-Transcaribe para Ti. |
| Presupuesto estimado. | \$ 84.255.513,88 NOTA: Es un costo incluido dentro de los Servicios de Internet – 2024. |
| Fecha de Inicio Estimada | Enero. |

21.2 ACCESO A LA RED INTERNA POR VPN.

| | |
|-------------------------------------|---|
| ID | 002 |
| Nombre | Acceso a la Red Interna por VPN |
| Descripción | Todos los funcionarios y Contratistas de la entidad estos últimos autorizados. |
| Categoría | Conectividad |
| Usuario objetivo | Funcionarios y contratistas de la entidad estos últimos autorizados. |
| Horario de prestación del servicio | 24 horas, 7 días a la semana. |
| Canal de soporte | <ul style="list-style-type: none"> • Correo electrónico • Software de mesa de servicio o soporte (En fase de Desarrollo e Implementación) • Comunicaciones Unificadas (PBX) • Formulario en papel • Verbal |
| Acuerdo de nivel de servicio | 99% |
| Hallazgos u oportunidades de mejora | Ninguno. |
| Presupuesto estimado. | \$ 84.255.513,88 NOTA: Es un costo incluido dentro de los Servicios de Internet – 2024. |
| Fecha de Inicio Estimada | Enero. |

21.3 CORREO ELECTRÓNICO Y HERRAMIENTAS COLABORATIVAS

| | |
|-------------------------------------|--|
| ID | 003 |
| Nombre | Correo Electrónico Institucional con las herramientas Colaborativas propias de Nivel de Licenciamiento de cada cuenta. |
| Descripción | <ul style="list-style-type: none"> Basado en Microsoft Office 365 con un buzón de almacenamiento de 50GB, 100GB y acceso desde el cliente Microsoft Outlook o a través del navegador web (OWA). Cincuenta (50) cuentas con buzones de cincuenta (50 GB), las cuales deberán incluir OneDrive en la nube y Microsoft Teams constantes. Cuatro (4) cuentas bajo el Licenciamiento E3 y E5 de la plataforma de Microsoft Office 365. Veinte (20) cuentas de correo con servicio Exchange básico. <p>NOTA: Para compartir servicios, archivos, capetas de acceso a la Información Institucional al personal de nuestra organización no requiere nivel de autorización, sin embargo, para terceros que laboren con nuestra entidad que estén por fuera de nuestra organización de Office 365, se requiere de una autorización del nivel Directivo.</p> |
| Categoría | Comunicación |
| Usuario objetivo | Funcionarios y contratistas de la entidad |
| Horario de prestación del servicio | 24 horas, 7 días a la semana. |
| Canal de soporte | <ul style="list-style-type: none"> Correo electrónico Software de mesa de servicio o soporte (En fase de Desarrollo e Implementación) Comunicaciones Unificadas (PBX) Formulario en papel Verbal |
| Acuerdo de nivel de servicio | 99% |
| Hallazgos u oportunidades de mejora | |
| Presupuesto estimado. | \$ 84.255.513,88 NOTA: Es un costo incluido dentro de los Servicios de Internet – 2024. |
| Fecha de Inicio Estimada | Febrero. |

21.4 ENTRENAMIENTO Y CAPACITACIÓN

| | |
|-------------------------------------|---|
| ID | 004 |
| Nombre | Servicio de entrenamiento y capacitación uso de las soluciones de TI |
| Descripción | Servicio que suministra capacitación y entrenamiento sobre las funciones de los Sistemas y herramientas de Ofimática e Información que maneja la entidad. |
| Categoría | Gestión recursos |
| Usuario objetivo | Secretaria General – Profesional Especializado responsable TI |
| Horario de prestación del servicio | De acuerdo a la programación que se estipule. |
| Canal de soporte | <ul style="list-style-type: none"> Correo electrónico Institucional. Microsoft Teams Formulario digital. |
| Acuerdo de nivel de servicio | De acuerdo con estimación |
| Hallazgos u oportunidades de mejora | Invertir recursos presupuestales dentro de este propósito. |
| Presupuesto estimado. | No está asignado. Requiere que la Alta dirección estudie y apruebe el Plan de Capacitaciones de la entidad. |
| Fecha de Inicio Estimada | Febrero. |

21.5 SERVICIO TELEFONÍA IP

| | |
|------------------------------------|---|
| ID | 005 |
| Nombre | Telefonía IP |
| Descripción | Servicio de comunicaciones telefónicas entre usuarios internos y externos de la institución. |
| Categoría | Comunicación |
| Usuario objetivo | Funcionarios y contratistas de la entidad |
| Horario de prestación del servicio | 24 horas, 7 días a la semana |
| Canal de soporte | <ul style="list-style-type: none"> Correo electrónico Correo electrónico Institucional. Software de mesa de servicio o soporte (En fase de Desarrollo e Implementación) |

| | |
|-------------------------------------|--|
| | <ul style="list-style-type: none"> Comunicaciones Unificadas (PBX) Verbal. |
| Acuerdo de nivel de servicio | 99% |
| Hallazgos u oportunidades de mejora | La entidad para el año 2024, estará implementando nuevamente la Troncal SIP para poder brindar atención telefónica al ciudadano y a los usuarios del SITM. |
| Presupuesto estimado. | \$ 10.369.238,00 |
| Fecha de Inicio Estimada | Marzo. |

21.6 SERVICIO PLATAFORMA DE MESA DE SERVICIO

| | |
|-------------------------------------|---|
| ID | 006 |
| Nombre | Plataforma de Mesa de servicio |
| Descripción | Plataforma para registro, consulta y respuesta de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias. |
| Categoría | Aplicación |
| Usuario objetivo | <ul style="list-style-type: none"> Funcionarios y contratistas de soporte, Funcionarios y contratistas que generan PQR internos |
| Horario de prestación del servicio | 24 horas, 7 días a la semana |
| Canal de soporte | <ul style="list-style-type: none"> Correo electrónico Institucional. Software de mesa de servicio En fase de Desarrollo e Implementación) Comunicaciones Unificadas (PBX) Formulario Digital. Verbal |
| Acuerdo de nivel de servicio | Alto, medio y Bajo. |
| Hallazgos u oportunidades de mejora | Software de mesa de servicio se encuentra en fase de estudio. Para determinar si se implementa una herramienta o un formulario Web |
| Presupuesto estimado. | No está asignado. Requiere estudio y aprobación por parte de la Alta Dirección. |
| Fecha de Inicio Estimada | Abril. |

21.7 SERVICIO GESTIÓN DE RED INTERNA COLABORADORES

| | |
|-------------------------------------|---|
| ID | 007 |
| Nombre | Gestión de red interna colaboradores |
| Descripción | Gestión de la administración y configuración centralizada de la seguridad de la Red Institucional (Internet). Esta seguridad es compartida y se trabaja con un equipo físico de seguridad perimetral instalado en el Centro de datos y comunicaciones |
| Categoría | Comunicación |
| Usuario objetivo | Entidad |
| Horario de prestación del servicio | 24 horas, 7 días a la semana |
| Canal de soporte | <ul style="list-style-type: none"> Correo electrónico Institucional. Software de mesa de servicio En fase de Desarrollo e Implementación) Comunicaciones Unificadas (PBX) Formulario digital. Verbal |
| Acuerdo de nivel de servicio | 99% |
| Hallazgos u oportunidades de mejora | Mantener activos las políticas de seguridad y navegabilidad en la red informática mundial. |
| Presupuesto estimado. | \$ 84.255.513,88 NOTA: Es un costo incluido dentro de los Servicios de Internet – 2024. |
| Fecha de Inicio Estimada | Enero. |

21.8 SERVICIO GESTIÓN DE RED DE INFRAESTRUCTURA TECNOLÓGICA

| | |
|------------------------------------|---|
| ID | 008 |
| Nombre | Gestión de red de infraestructura tecnológica |
| Descripción | Gestión de la administración y configuración centralizada de la seguridad de la red que usan los Sistemas de información |
| Categoría | Comunicación |
| Usuario objetivo | Entidad |
| Horario de prestación del servicio | 24 horas, 7 días a la semana |
| Canal de soporte | <ul style="list-style-type: none"> Correo electrónico Institucional. Software de mesa de servicio (En fase de Desarrollo e Implementación) Comunicaciones Unificadas (PBX) |

| | |
|-------------------------------------|--|
| | <ul style="list-style-type: none"> Formulario digital. Verbal |
| Acuerdo de nivel de servicio | 99,97% |
| Hallazgos u oportunidades de mejora | Realizar talleres y laboratorios de actualización y controles de calidad sobre estos equipos. Así como la reconfiguración del protocolo IPv6 en toda la red de la entidad. Se requiere viabilizar presupuesto y apoyo de recurso humano. |
| Presupuesto estimado. | \$ 84.255.513,88 NOTA: Es un costo incluido dentro de los Servicios de Internet – 2024. <i>Sin embargo. Se aclara que los costos de implementación del protocolo IPv6 dentro de la infraestructura de comunicaciones y red de área local interna requiere de un estudio y de un presupuesto, que no se tiene estimado dentro del PAA y el Presupuesto de Gastos de la Vigencia 2024. Requiere aprobación por parte de la Alta dirección.</i> |
| Fecha de Inicio Estimada | Julio |

21.9 CENTRAL DE SERVICIO DE ANTIVIRUS

| | |
|-------------------------------------|--|
| ID | 009 |
| Nombre | Central de Antivirus |
| Descripción | Software que detecta y elimina virus y otras amenazas informáticas en la red, sistemas de información, PC, dispositivos móviles y demás. |
| Categoría | Seguridad |
| Usuario objetivo | Entidad |
| Horario de prestación del servicio | 24 horas, 7 días a la semana |
| Canal de soporte | <ul style="list-style-type: none"> Correo electrónico Institucional. Software de mesa de servicio (En fase de Desarrollo e Implementación) Comunicaciones Unificadas (PBX) Formulario digital. Verbal |
| Acuerdo de nivel de servicio | 99% |
| Hallazgos u oportunidades de mejora | Para la vigencia 2024 se determinó por el responsable de la TIC que por medio del servicio de Seguridad perimetral se pudieran tener treinta (30) licencias de Antivirus activas. |
| Presupuesto estimado. | \$ 84.255.513,88 NOTA: Es un costo incluido dentro de los Servicios de Internet – 2024. |
| Fecha de Inicio Estimada | Febrero. |

21.10 SERVICIO GESTIÓN DE EQUIPOS DE CÓMPUTO

| | |
|-------------------------------------|---|
| ID | 010 |
| Nombre | Gestión de equipos de cómputo |
| Descripción | Adquisición, instalación, configuración y mantenimientos preventivos y correctivos de hardware y software de los equipos asignados a los funcionarios y contratistas de la Entidad |
| Categoría | Gestión de recursos |
| Usuario objetivo | Funcionarios y contratistas de la entidad |
| Horario de prestación del servicio | 8 horas, 5 días a la semana |
| Canal de soporte | <ul style="list-style-type: none"> Correo electrónico Institucional. Software de mesa de servicio (En fase de Desarrollo e Implementación) Comunicaciones Unificadas (PBX) Formulario digital. Verbal |
| Acuerdo de nivel de servicio | 2 días hábiles |
| Hallazgos u oportunidades de mejora | Viabilizar para la vigencia 2024 concretar con la alta dirección de la entidad la contratación para realizar los mantenimientos preventivos y correctivos del parque tecnológica de TRANSCARIBE y la compra de nuevos equipos (computo, red e impresión). Así como la repotenciación y reparación del parque tecnológico funcional de la entidad. (equipos de cómputo Todo en uno, UPS – Baterías de respaldo y equipos portátiles. |
| Presupuesto estimado. | \$ 108.052.939,00 |
| Fecha de Inicio Estimada | Mayo. |

21.11 SERVICIO INSTALACIÓN DE SOFTWARE EN EQUIPO DE COMPUTO

| | |
|--|--|
| ID | 011 |
| Nombre | Instalación de software en Equipos de computo |
| Descripción | Instalación de software por demanda en los equipos de cómputo de los funcionarios o contratistas |
| Categoría | Gestión de recursos |
| Usuario objetivo | Funcionarios y contratistas de la entidad |
| Horario de prestación del servicio | 8 horas, 5 días a la semana |
| Canal de soporte | <ul style="list-style-type: none"> • Correo electrónico Institucional. • Software de mesa de servicio (En fase de Desarrollo e Implementación) • Comunicaciones Unificadas (PBX) • Formulario digital. • Verbal |
| Acuerdo de nivel de servicio | 16 horas hábiles |
| Hallazgos u oportunidades de mejora | Invertir en la actualización e instalación de nuevas licencias de Sistemas Operativos en los equipos de cómputo y portátiles del parque tecnológico funcional de la entidad. |
| Presupuesto estimado. | \$ 65.000.000,00 |
| Fecha de Inicio Estimada | Mayo. |

21.12 SERVICIO VIDEOLLAMADAS

| | |
|--|--|
| ID | 012 |
| Nombre | Video llamadas |
| Descripción | Acceso de servicio de video llamada a través de Servicio de Comunicaciones Unificadas (PBX) |
| Categoría | Comunicación |
| Usuario objetivo | Funcionarios y contratistas de la entidad |
| Horario de prestación del servicio | 24 horas, 7 días a la semana |
| Canal de soporte | <ul style="list-style-type: none"> • Correo electrónico Institucional. • Software de mesa de servicio (En fase de Desarrollo e Implementación) • Comunicaciones Unificadas (PBX) • Formulario digital. • Verbal |
| Acuerdo de nivel de servicio | 99% |
| Hallazgos u oportunidades de mejora | Implementar una nueva línea telefónica bajo tecnología VoIP, para poder recibir llamadas telefónicas de los usuarios del Sistema y el Ciudadano dentro del primer semestre del año 2023. Esta Línea telefónica nueva debe quedar cien por ciento constante para uso de las comunicaciones de la entidad. |
| Presupuesto estimado. | \$ 6.580.200,00. NOTA: Se debe desde la alta dirección viabilizar esta necesidad y apropiación presupuestal. |
| Fecha de Inicio Estimada | Marzo. |

21.13 SERVICIO PÁGINA WEB INSTITUCIONAL

| | |
|---|---|
| ID | 013 |
| Nombre | Página Web Institucional (www.transcaribe.gov.co) |
| Descripción | Sitio web institucional disponible a los ciudadanos que integra información sobre servicios institucionales, trámites, noticias, eventos de interés, políticas y normatividad conformidad con lo establecido en la Ley 1712 de 2014, atendiendo los mandatos del Título 1 de la Parte 1 del Libro 2 del Decreto N° 1081 de 2015, "Decreto Reglamentario Único del Sector Presidencia de la República" y atendiendo los postulados de la Estrategia de Gobierno en Línea establecida en el Título 9 Capítulo 1 del Decreto N° 1078 de 2015, los sujetos obligados por el artículo 5 de la Ley 1712 de 2014 y la Resolución 01519 de 24 de agosto de 2020 y sus dos (2) anexos. |
| Categoría | Comunicación |
| Usuario objetivo | Ciudadanos |
| Horario de prestación del servicio | 24 horas, 7 días a la semana |
| Canal de soporte | <ul style="list-style-type: none"> • Correo electrónico Institucional. • Software de mesa de servicio (En fase de Desarrollo e Implementación) • Comunicaciones Unificadas (PBX) |

| | |
|-------------------------------------|---|
| | <ul style="list-style-type: none"> Formulario digital. Verbal |
| Acuerdo de nivel de servicio | 99% |
| Hallazgos u oportunidades de mejora | Se estima que, para el primer semestre del 2024, la entidad haga cambios significativos en la imagen graficas de nuestro sitio Web a través del equipo de comunicaciones, diseñador gráfico y el profesional especializado de la Secretaria General. Es importante precisar con la alta dirección, que si se quiere hacer cumplir el 100 por ciento de las exigencias contenidas en los decretos, leyes y resoluciones emitidas por el Gobierno Nacional la entidad deberá viabilizar recursos presupuestales y humanos para tal fin. |
| Presupuesto estimado. | No está asignado. Sin embargo, es necesario que la Alta dirección estudie esta oportunidad de mejora. |
| Fecha de Inicio Estimada | Abril. |

21.14 SERVICIO SOPORTE DE APLICACIONES

| | |
|--------------------------------------|---|
| ID | 014 |
| Nombre | Soporte aplicaciones (JSP7WEB – OFFICE 365 - OTROS) |
| Descripción | Gestión de incidentes y/o problemas presentados en las aplicaciones |
| Categoría | Gestión recursos |
| Usuario objetivo | Funcionarios y contratistas de la entidad |
| Horario de prestación del servicio | 24 horas, 7 días a la semana |
| Canal de soporte | <ul style="list-style-type: none"> Correo electrónico Institucional. Software de mesa de servicio (En fase de Desarrollo e Implementación) Comunicaciones Unificadas (PBX) Formulario digital. Verbal MATIS, Skype. Mensajería Instantánea |
| Acuerdo de nivel de servicio | 99% |
| Hallazgos u oportunidades de mejora. | Crear los formularios de solicitud de soporte con el fin de viabilizar el control y seguimiento de los mismo. Generando gráficos estadísticos de los niveles de servicios prestado. |
| Presupuesto estimado. | \$ 103,037,912.00 y 84.255.513,88 los cuales son los presupuestos determinados para el mantenimiento y soporte del sistema administrativo y financiero JSP7WEB y el Servicio de Internet respectivamente. |
| Fecha de Inicio Estimada | Febrero. |

21.15 SERVICIO CONFIGURACIÓN DE AMBIENTES DE DESARROLLO, PRUEBAS, CAPACITACIÓN, PREPRODUCCIÓN

| | |
|-------------------------------------|---|
| ID | 015 |
| Nombre | Configuración de ambientes de desarrollo, pruebas, capacitación y preproducción |
| Descripción | Preparación y configuración de ambientes para desarrollos, procesos de aseguramiento de calidad y capacitaciones en los diferentes sistemas de información |
| Categoría | Gestión recursos |
| Usuario objetivo | Funcionarios y contratistas del área de TI |
| Horario de prestación del servicio | 8 horas, 5 días a la semana |
| Canal de soporte | <ul style="list-style-type: none"> Correo electrónico Institucional. Software de mesa de servicio (En fase de Desarrollo e Implementación) Comunicaciones Unificadas (PBX) Formulario digital. Mensajería Instantánea. |
| Acuerdo de nivel de servicio | 99% |
| Hallazgos u oportunidades de mejora | |
| Presupuesto estimado. | No está asignado. Sin embargo, es necesario que la Alta dirección estudie esta oportunidad de mejora. |
| Fecha de Inicio Estimada | Julio. |

21.16 SERVICIO DE GESTIÓN DE INFRAESTRUCTURA DE TI

| | |
|-------------------------------------|--|
| ID | 016 |
| Nombre | Gestión de infraestructura de TI |
| Descripción | Administración y monitoreo de servidores, servidores de aplicaciones, servidores web, sistemas de información, herramientas de software, soluciones en la nube y demás elementos de infraestructura de TI |
| Categoría | Gestión recursos |
| Usuario objetivo | Secretaría General Responsable TI |
| Horario de prestación del servicio | 24 horas, 7 días a la semana |
| Canal de soporte | <ul style="list-style-type: none"> • Correo electrónico Institucional. • Software de mesa de servicio (En fase de Desarrollo e Implementación) • Comunicaciones Unificadas (PBX) • Formulario digital. • Mensajería Instantánea. |
| Acuerdo de nivel de servicio | 24 horas máximo de atención a solicitudes de cambio |
| Hallazgos u oportunidades de mejora | Crear formularios y cuadros de control sobre estos servicios. |
| Presupuesto estimado. | \$ 103,037,912.00 y 84.255.513,88 los cuales son los presupuestos determinados para el mantenimiento y soporte del sistema administrativo y financiero JSP7WEB y el Servicio de Internet respectivamente. Sin embargo, es importante precisar, que la gestión de todo el componente no se logra abarcar con lo presupuestado. Requiere estudio de la Alta Dirección. |
| Fecha de Inicio Estimada | Febrero. |

21.17 SERVICIO DE ADQUISICIÓN DE LICENCIAS DE SOFTWARE

| | |
|-------------------------------------|---|
| ID | 017 |
| Nombre | Adquisición de Licencias de Software |
| Descripción | Servicio de adquisición de licencias de software requeridas para usar en los diferentes procesos de la organización |
| Categoría | Gestión recursos |
| Usuario objetivo | Secretaría General Responsable TI |
| Horario de prestación del servicio | 8 horas, 5 días a la semana |
| Canal de soporte | <ul style="list-style-type: none"> • Correo electrónico Institucional. • Software de mesa de servicio (En fase de Desarrollo e Implementación) • Comunicaciones Unificadas (PBX) • Formulario digital. • Oficio Interno. |
| Acuerdo de nivel de servicio | 30 días calendario |
| Hallazgos u oportunidades de mejora | Actualizar |
| Presupuesto estimado. | \$ 65.000.000,00 |
| Fecha de Inicio Estimada | Mayo. |

21.18 SERVICIO DE MANTENIMIENTO DE APLICACIONES Y SISTEMAS OPERATIVOS

| | |
|------------------------------------|---|
| ID | 018 |
| Nombre | Mantenimiento de aplicaciones y Sistemas Operativos |
| Descripción | <ul style="list-style-type: none"> • Servicio que se encarga de realizar cambios en los sistemas de información para: • Corregir errores recurrentes • Actualizar software base • Aumentar la capacidad funcional de la aplicación. • Actualizarlos o Reinstalarlos. |
| Categoría | Gestión recursos |
| Usuario objetivo | Usuarios de los sistemas de información |
| Horario de prestación del servicio | 8 horas, 5 días a la semana |
| Canal de soporte | <ul style="list-style-type: none"> • Correo electrónico Institucional. • Software de mesa de servicio (En fase de Desarrollo e Implementación) |

| | |
|-------------------------------------|--|
| | <ul style="list-style-type: none"> Comunicaciones Unificadas (PBX) Formulario digital. |
| Acuerdo de nivel de servicio | 3 días de atención de mantenimientos correctivos o depende de del nivel de complejidad, se puede considerar más tiempo. |
| Hallazgos u oportunidades de mejora | Invertir en la actualización e instalación de nuevas licencias de Sistemas Operativos en los equipos de cómputo y portátiles del parque tecnológico funcional de la entidad. Así como garantizar por parte de la entidad de la contratación de los servicios de mantenimiento y soporte de los que se encuentran en uso. |
| Presupuesto estimado. | \$ 103,037,912.00 y 65.000.000,00 los cuales son los presupuestos determinados para el mantenimiento y soporte del sistema administrativo y financiero JSP7WEB y la compra de Paquetes de Software respectivamente. sin embargo, es importante precisar por un estudio por parte de la Alta dirección para otro Sistema que se requieran implementar. (Para el área de Operaciones.) |
| Fecha de Inicio Estimada | Febrero. |

21.19 SERVICIO DE ADMINISTRACIÓN DE BASES DE DATOS

| | |
|-------------------------------------|---|
| ID | 019 |
| Nombre | Administración de bases de datos |
| Descripción | Servicio que se encarga de la administración de las bases de datos que maneja la entidad del Sistema JSP7WEB usuario de Consulta. |
| Categoría | Gestión recursos |
| Usuario objetivo | Secretaria General Responsable TI |
| Horario de prestación del servicio | 24 horas, 7 días a la semana |
| Canal de soporte | <ul style="list-style-type: none"> Correo electrónico Institucional. Software de mesa de servicio (En fase de Desarrollo e Implementación) Comunicaciones Unificadas (PBX) Formulario digital. Verbal MATIS, Skype. Mensajería Instantánea |
| Acuerdo de nivel de servicio | De acuerdo a estimación |
| Hallazgos u oportunidades de mejora | Se recomienda contratar terceros expertos en estos servicios o invertir presupuesto y recurso humano ampliando el personal responsable TI de la entidad. |
| Presupuesto estimado. | \$ 103,037,912.00 Ampara el mantenimiento y soporte del sistema administrativo y financiero JSP7WEB. sin embargo, es importante precisar por un estudio por parte de la Alta dirección para otro Sistema que se requieran implementar. |
| Fecha de Inicio Estimada | Febrero. |

21.20 SERVICIO DE GESTIÓN DE BACKUP

| | |
|-------------------------------------|--|
| ID | 020 |
| Nombre | Gestión de backup |
| Descripción | Servicio que se encarga de generar respaldo de datos de los sistemas de información, los cuales deberán ser realizados por cada usuario en sus espacios de OneDrive. |
| Categoría | Gestión recursos |
| Usuario objetivo | Todas las áreas de la entidad y Secretaria General Responsable TI |
| Horario de prestación del servicio | 8 horas, 5 días a la semana |
| Canal de soporte | <ul style="list-style-type: none"> Correo electrónico Institucional. Software de mesa de servicio (En fase de Desarrollo e Implementación) Comunicaciones Unificadas (PBX) Formulario digital. |
| Acuerdo de nivel de servicio | No aplica |
| Hallazgos u oportunidades de mejora | Se debe capacitar al personal sobre el uso de esta herramienta. Los respaldos debe ser diarios e incrementales. |
| Presupuesto estimado. | \$ 84.255.513,88 NOTA: Es un costo incluido dentro de los Servicios de Internet – 2024. |
| Fecha de Inicio Estimada | Enero. |

21.21 SERVICIO DE PRUEBAS DE VULNERABILIDAD

| | |
|-------------------------------------|---|
| ID | 021 |
| Nombre | Pruebas de vulnerabilidades |
| Descripción | Servicio que se encarga de realizar pruebas de vulnerabilidades a la arquitectura de TI y a las diferentes aplicaciones de la entidad. |
| Categoría | Gestión recursos |
| Usuario objetivo | Secretaria General Responsable TI |
| Horario de prestación del servicio | No aplica |
| Canal de soporte | <ul style="list-style-type: none"> • Correo electrónico Institucional. • Software de mesa de servicio (En fase de Desarrollo e Implementación) • Comunicaciones Unificadas (PBX) • Formulario digital. • Verbal • MATIS, Skype. • Mensajería Instantánea |
| Acuerdo de nivel de servicio | 2 veces al mes |
| Hallazgos u oportunidades de mejora | Se recomienda contratar terceros expertos en esta materia o invertir presupuesto y recurso humano ampliando el personal responsable TI de la entidad, para hacer estos ejercicios de pruebas, puesto que para que, sea válido para MINTIC debe ser realizado por un empresa ajena o externa a la entidad. |
| Presupuesto estimado. | No está estimado, sin embargo, es importante precisar un estudio por parte de la Alta dirección para implementar este tipo de pruebas. |
| Fecha de Inicio Estimada | Julio. |

21.22 SERVICIO DE GESTIÓN DE IDENTIDAD

| | |
|-------------------------------------|--|
| ID | 022 |
| Nombre | Gestión de identidad |
| Descripción | Servicio que permite asignar recursos organizacionales a los funcionarios y contratistas de la entidad, así mismo, provee los mecanismos de autenticación y autorización para el acceso a estos recursos. |
| Categoría | Gestión recursos |
| Usuario objetivo | Todas las áreas de la entidad |
| Horario de prestación del servicio | 24 horas, 7 días a la semana |
| Canal de soporte | <ul style="list-style-type: none"> • Correo electrónico Institucional. • Software de mesa de servicio (En fase de Desarrollo e Implementación) • Comunicaciones Unificadas (PBX) • Formulario digital. |
| Acuerdo de nivel de servicio | 4 horas hábiles |
| Hallazgos u oportunidades de mejora | |
| Presupuesto estimado. | No está estimado, sin embargo, es importante precisar un estudio por parte de la Alta dirección para implementar este tipo de estrategias. |
| Fecha de Inicio Estimada | Julio. |

21.23 SERVICIO DNS

| | |
|------------------------------------|--|
| ID | 023 |
| Nombre | DNS |
| Descripción | Servicio que permite asignar nombre de dominio a los diferentes elementos que hacen parte de la red. |
| Categoría | Gestión recursos |
| Usuario objetivo | Todas las áreas de la entidad |
| Horario de prestación del servicio | 24 horas, 7 días a la semana |
| Canal de soporte | <ul style="list-style-type: none"> • Correo electrónico Institucional. • Software de mesa de servicio (En fase de Desarrollo e Implementación) • Comunicaciones Unificadas (PBX) • Formulario digital. |
| Acuerdo de nivel de servicio | 8 horas hábiles |

| | |
|-------------------------------------|---|
| Hallazgos u oportunidades de mejora | Se recomienda contratar terceros expertos en estos servicios o invertir presupuesto y recurso humano ampliando el personal responsable de TI de la entidad. |
| Presupuesto estimado. | \$ 84.255.513,88 NOTA: Es un costo incluido dentro de los Servicios de Internet – 2024. |
| Fecha de Inicio Estimada | Enero. |

23.24 SERVICIO DE VIRTUALIZACIÓN DE SERVIDORES

| | |
|-------------------------------------|---|
| ID | 024 |
| Nombre | Servicio de Virtualización de servidores |
| Descripción | Servicio que permite virtualizar servidores físicos en varias máquinas virtuales, las cuales pueden proveer a su vez servicios de hosting y aplicaciones a las diferentes soluciones de software. |
| Categoría | Gestión recursos |
| Usuario objetivo | Todas las áreas de la entidad |
| Horario de prestación del servicio | 24 horas, 7 días a la semana |
| Canal de soporte | <ul style="list-style-type: none"> • Correo electrónico Institucional. • Software de mesa de servicio (En fase de Desarrollo e Implementación) • Comunicaciones Unificadas (PBX) • Formulario digital. • Verbal • MATIS, Skype. • Mensajería Instantánea |
| Acuerdo de nivel de servicio | 3 días hábiles |
| Hallazgos u oportunidades de mejora | |
| Presupuesto estimado. | No está estimado. |
| Fecha de Inicio Estimada | Marzo de 2024. |

23.25 SERVICIO DE SUPERVISIÓN DE PROVEEDORES DE TI

| | |
|-------------------------------------|---|
| ID | 025 |
| Nombre | Servicio de supervisión de proveedores de TI |
| Descripción | Servicio que permite asegurar que los proveedores cumplan con las obligaciones contractuales de acuerdo con el manual de contratación de la entidad y la ley. |
| Categoría | Gestión recursos |
| Usuario objetivo | Secretaría General Responsable TI |
| Horario de prestación del servicio | 8 horas, 5 días a la semana |
| Canal de soporte | <ul style="list-style-type: none"> • Correo electrónico Institucional. • Software de mesa de servicio (En fase de Desarrollo e Implementación) • Comunicaciones Unificadas (PBX) • Formulario digital. • Verbal • MATIS, Skype. • Mensajería Instantánea |
| Acuerdo de nivel de servicio | De acuerdo con estimación |
| Hallazgos u oportunidades de mejora | |
| Presupuesto estimado. | No requiere. |
| Fecha de Inicio Estimada | Enero. |

23.26 SISTEMA DE INFORMACIÓN Y GESTIÓN PARA LA GOBERNABILIDAD DEMOCRÁTICA - SIGOB

| | |
|-------------|--|
| ID | 026 |
| Nombre | Sistema de Información y Gestión para la Gobernabilidad Democrática - SIGOB |
| Descripción | Es un producto de la oferta corporativa del PNUD para América Latina y el Caribe y ha sido desarrollado con varias instituciones de la región en el curso de los últimos 17 años bajo la coordinación del Proyecto Regional del mismo nombre. En un producto Licenciado para derecho de uso de la Alcaldía de Cartagena y que extiende su uso por medio del principio de Transferencia de Conocimiento para las entidades centralizadas y descentralizadas que decidan tener su uso. |

| | |
|--|--|
| Categoría | Gestión recursos |
| Usuario objetivo | Secretaría General Responsable TI |
| Horario de prestación del servicio | 8 horas, 5 días a la semana |
| Canal de soporte | <ul style="list-style-type: none"> • Correo electrónico Institucional. • Software de mesa de servicio (En fase de Desarrollo e Implementación) • Comunicaciones Unificadas (PBX) • Formulario digital. • Verbal • Skype. • Mensajería Instantánea |
| Acuerdo de nivel de servicio | De acuerdo con estimación |
| Hallazgos u oportunidades de mejora | Actualmente se trabaja desde los sistemas de base de datos propios del Distrito de Cartagena – Alcaldía de Cartagena y solo se tiene acceso al módulo de TRANSDOC. Una oportunidad de mejora es adelantar ante la Alcaldía de Cartagena – Oficina Asesora de Informática la gestión para que no avalen el acceso al módulo de CORRES y que el repositorio de Datos sea administrado y custodiado por la Alcaldía. No obstante, si obtiene una respuesta negativa, la entidad deberá realizar el esfuerzo desde la alta dirección para la implementación total de este productos y sus módulos directamente en la infraestructura tecnológica de TRANSCARIBE S.A. |
| Presupuesto estimado. | \$ 25.000.000,00 NOTA: Esta estimación, no está contemplada dentro de nuestro PAA 2024. Depende de resultado de la respuesta de la Alcaldía de Cartagena, si es o no necesario incorporarla dentro del Presupuesto de Gastos y el PAA del año 2024. |
| Fecha de Inicio Estimada | Marzo. |

23.27 POLÍTICA DE TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA Y LUCHA CONTRA LA CORRUPCIÓN.

| | |
|--|---|
| ID | 027 |
| Nombre | Política de transparencia y acceso a la información pública y lucha contra la corrupción. |
| Descripción | Lineamientos de la Ley 1712 de 2014, la Resolución 1519 del 2020 y la Guía de Accesibilidad de Contenidos Web – WCAG 2.1 |
| Categoría | Dimensión: Gestión con valores para resultados. |
| Usuario objetivo | La alta dirección |
| Horario de prestación del servicio | N.A. |
| Canal de soporte | <ul style="list-style-type: none"> • Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG). • Formulario digital. |
| Acuerdo de nivel de servicio | De acuerdo con estimación |
| Hallazgos u oportunidades de mejora | De parte de la oficina de control interno se han realizado varias observaciones que van encaminadas a buscar que esta política se logre desarrollar en el marco que lo exige la Ley. |
| Presupuesto estimado. | No se tiene. Sin embargo, se requiere que de parte de la alta dirección se estudie la posibilidad de contratar una consultoría experta en la materia. La cual realice una evaluación de todos los avances desarrollados por el profesional especializado de la Secretaría General Ingeniero de Sistemas y se pueda lograr la aprobación e implementación definitiva de esta política. |
| Fecha de Inicio Estimada | Mayo. |

23.28 POLÍTICA SEGURIDAD DIGITAL

| | |
|--|--|
| ID | 028 |
| Nombre | Política seguridad digital. |
| Descripción | Lineamientos de la Ley 1712 de 2014, la Resolución 1519 del 2020 – Resolución 500 Anexo 1 – MIPG - Por medio del cual MinTIC actualiza el Modelo de Seguridad y Privacidad de la Información, Decreto 338 de 2022 entre otros. |
| Categoría | Dimensión: Gestión con valores para resultados. |
| Usuario objetivo | La alta dirección |
| Horario de prestación del servicio | N.A. |
| Canal de soporte | <ul style="list-style-type: none"> • Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG). • Formulario digital. |
| Acuerdo de nivel de servicio | De acuerdo con estimación |
| Hallazgos u oportunidades de mejora | De parte de la oficina de control interno se han realizado varias observaciones que van encaminadas a buscar que esta política se logre desarrollar en el marco que lo exige la Ley. |

| | |
|---------------------------------|---|
| Presupuesto estimado. | No se tiene. Sin embargo, se requiere que de parte de la alta dirección se estudie la posibilidad de contratar una consultoría experta en la materia. La cual realice una evaluación de todos los avances desarrollados por el profesional especializado de la Secretaría General Ingeniero de Sistemas y se pueda lograr la aprobación e implementación definitiva de esta política. |
| Fecha de Inicio Estimada | Mayo. |

23.29 POLÍTICA GOBIERNO DIGITAL

| | |
|--|---|
| ID | 029 |
| Nombre | Política seguridad digital. |
| Descripción | Decreto 767 de 2022 |
| Categoría | Dimensión: Gestión con valores para resultados. |
| Usuario objetivo | La alta dirección |
| Horario de prestación del servicio | N.A. |
| Canal de soporte | <ul style="list-style-type: none"> Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG). Formulario digital. |
| Acuerdo de nivel de servicio | De acuerdo con estimación |
| Hallazgos u oportunidades de mejora | De parte de la oficina de control interno se han realizado varias observaciones que van encaminadas a buscar que esta política se logre desarrollar en el marco que lo exige la Ley. |
| Presupuesto estimado. | No se tiene. Sin embargo, se requiere que de parte de la alta dirección se estudie la posibilidad de contratar una consultoría experta en la materia. La cual realice una evaluación de todos los avances desarrollados por el profesional especializado de la Secretaría General Ingeniero de Sistemas y se pueda lograr la aprobación e implementación definitiva de esta política. |
| Fecha de Inicio Estimada | Mayo. |

24. IMPLEMENTACIÓN DE LAS ESTRATEGIAS, MAPA DE RUTA

Las estrategias se implementan por medio de proyectos que tienen un alcance, un tiempo de ejecución, y un costo definidos. Para tener control sobre el trabajo a corto, mediano y largo plazo de los proyectos se relacionan en los proyectos TI que para la vigencia 2024. Esto se coordinará por medio de responsable de TI.

Estos proyectos estarán en el Mapa de Ruta de los Proyectos TI para el 2024, en donde se especifican cada una de las actividades siguientes del proyecto que estará ejecutando la Entidad desde la Secretaría General por medio de su responsable TI y demás área inherentes a las estrategias del PETI.