

**INSTITUTO DEPARTAMENTAL DE TRÁNSITO DEL
CESAR – IDTRACESAR**



**PLAN ESTRATEGICO DE TECNOLOGIAS DE LA
INFORMACIÓN (PETI) 2022 - 2024**

TABLA DE CONTENIDO

Contenido

INTRODUCCIÓN	4
1. OBJETIVOS	4
1.1. Objetivo general	4
2. ALCANCE	5
3. MARCO NORMATIVO.....	5
4. DEFINICIONES	5
5. VIGENCIA DEL DOCUMENTO	7
6. ANALISIS DE LA SITUACIÓN ACTUAL	8
6.1. Estrategia TI.....	8
6.2. Sistemas de información	9
6.3. Servicios tecnológicos	9
6.4. Mantenimiento preventivo y correctivo de equipos de cómputo.....	9
6.5. Apoyo técnico y mantenimiento sistemas de información.	10
6.6. Infraestructura – Equipos de cómputo	10
6.7. Recursos tecnológicos	11
6.8. Servicios de operación.....	11
6.9. Gestión de la información.....	12
7. GOBIERNO TI.....	13
7.1. Estructura organizacional.....	13
8. ENTENDIMIENTO ESTRATEGICO.....	13
8.1. Modelo operativo	13
8.2. Necesidades de la información.....	13
8.3. Alineación de TI con los procesos	14
9. MODELO DE GESTIÓN.....	14
9.1. Estrategia TI.....	14
9.1.1 Definición de los objetivos estratégicos de TI	15

9.2. Gobierno TI	16
9.3. Cadena de valor TI.....	16
9.3.1 Indicadores de gestión TI	17
9.4. Estructura organizacional de TI.....	19
9.5. Gestión de la información.....	19
9.5.1 Arquitectura de la información	19
9.5.2 Sistemas de información.....	20
9.5.4 Servicios de soporte técnico.	21
9.6.1 Criterios de calidad y procesos de gestión de servicios de TIC	23
9.6.2 Infraestructura	24
9.6.3 Conectividad.....	25
9.6.4 Mesa de servicios	25
9.6.5 Uso y apropiación	26
10. MODELO DE PLANEACIÓN	27
10.1. Lineamientos y/o principios que rigen el plan estratégico de TIC	27
10.1.1 Dominios del Marco de Referencia de Arquitectura Empresarial para la Gestión de TI	27
10.2. Estructura de actividades estratégicas.....	28
10.3. Plan maestro o mapa de ruta.....	28
10.4. Proyección de presupuesto área de TI.....	29
11. PLAN DE COMUNICACIONES DEL PETI.....	29

INTRODUCCIÓN

Este documento presenta el Plan Estratégico de Tecnologías de la Información PETI del Instituto Departamental de Tránsito del Cesar – IDTRACESAR para el periodo 2022- 2025, el cual está focalizado en cubrir todas las necesidades de tecnología y sistemas de información Tecnológicos, bajo el marco de la política de Gobierno Digital y Arquitectura Empresarial.

En la actualidad el uso masivo de las tecnologías de la información y su constante evolución, obligan a las organizaciones a implementar estrategias que ayuden a incorporar estas tecnologías y obtener el mayor beneficio en su ejecución.

Por lo tanto, este documento es el resultado de un adecuado ejercicio de planeación estratégica que despliega las directrices generales que se seguirán, la arquitectura de TI necesaria y los proyectos específicos para su posterior implementación.

1. OBJETIVOS

1.1. Objetivo general

Determinar e implementar el Plan Estratégico de Tecnologías de la Información PETI con el propósito de optimizar el uso de las tecnologías de la información en el Instituto Departamental de Tránsito del Cesar – IDTRACESAR.

1.2. Objetivos específicos

- Identificar las necesidades tecnológicas del Instituto Departamental de Tránsito del Cesar – IDTRACESAR, con el fin de definir los modelos de gestión y planeación a seguir.
- Definir los proyectos de TICS, que aprovechen al máximo los recursos tecnológicos y de inversión, con el fin de cubrir las necesidades del Instituto Departamental de Tránsito del Cesar – IDTRACESAR.

- Desarrollar un modelo de eficiencia y transparencia que ayude a fortalecer la Infraestructura tecnológica a soportar las herramientas misionales del Instituto Departamental de Tránsito del Cesar – IDTRACESAR.
- Crear espacios de empoderamiento a los funcionarios y contratistas del Instituto Departamental de Tránsito del Cesar – IDTRACESAR, con el propósito de tener un uso correcto y adecuado de la Tecnologías de la información.

2. ALCANCE

El presente Plan tendrá como alcance el establecimiento de una hoja de ruta que el Instituto Departamental de Tránsito del Cesar – IDTRACESAR seguirá con el fin de cumplir con los objetivos ya determinados.

La vigencia de este plan será del 2022-2025, con actualizaciones anuales y de acuerdo a los lineamientos propuestos por el Instituto.

3. MARCO NORMATIVO

Decreto 1078 de 2015 - Por medio del cual se expide el decreto único reglamentario del sector de tecnologías de la información y las comunicaciones y demás disposiciones impartidas por el gobierno nacional.

4. DEFINICIONES

Arquitectura: Conceptos fundamentales o propiedades de un sistema, compuesta por sus componentes, las relaciones entre ellos y su entorno, así como los principios que gobiernan su diseño y evolución

Arquitectura tecnológica: Es la estructura de hardware, software y redes requeridas para dar soporte a la implantación de las aplicaciones principales, de misión crítica, de la organización.

Backup: es un respaldo que se tiene implementado para información o software de manera que se pueda retomar su uso normal generando la menor latencia posible.

Comunicaciones: En informática y telecomunicación, un protocolo de comunicaciones es un conjunto de reglas y normas que permiten que dos o más entidades de un sistema de comunicación se comuniquen.

Conectividad: Se denomina conectividad a la capacidad de establecer una conexión: una comunicación, un vínculo. El concepto suele aludir a la disponibilidad que tiene de un dispositivo para ser conectado a otro.

Gobierno Digital: Se refiere al uso creativo de las tecnologías de información para transformar la manera como interactúa el Gobierno con las empresas y los ciudadanos.

Hardware: Denominada como “parte dura del computador”, son el conjunto de elementos físicos tanto internos como externos de un computador, como un conjunto de elementos externos están: teclado, pantalla, mouse, impresora, etc. Como un ejemplo de partes internas están: memoria RAM, discos duros internos, memoria cache, etc.

Infraestructura: Conjunto de software y hardware sobre el que se soportan los servicios de una organización para responder eficientemente a las necesidades de los consumidores, actualizar los planes de control o supervisión y optimizar la cooperación con proveedores y clientes.

Internet: Red de redes mundial. Telaraña o entramado mundial. También llamada World Wide Web (WWW), conjunto de redes que permiten la comunicación de millones de usuarios de todo el mundo.

Máquina virtual: Es un software que simula una computadora de manera que permite ejecutar diferentes sistemas operativos montados unos encima de otros, pero conservando el nivel de independencia deseado entre ellos. Una característica esencial de las máquinas virtuales es que los procesos que ejecutan están limitados por los recursos y abstracciones proporcionados por ellas. Estos procesos no pueden escaparse de esta "computadora virtual".

Optimización de procesos: Optimización es la acción y efecto de optimizar. Este verbo hace referencia a buscar la mejor manera de realizar

una actividad y de agilizar los procesos ya existentes para ejecutarlos de una manera mejor.

Plan Estratégico de tecnologías de la Información: De acuerdo al Marco de Referencia de Arquitectura Empresarial para la Gestión de TI del Estado colombiano, el Plan Estratégico de las Tecnologías de la Información y Comunicaciones (en adelante PETI) es el artefacto que se utiliza para expresar la Estrategia de TI.

Sistemas de información: En informática, los sistemas de información ayudan a administrar, recolectar, recuperar, procesar, almacenar y distribuir información relevante para los procesos fundamentales y las particularidades de cada organización.

Software: Programa o conjunto de programas de cómputo, así como datos, procedimientos y pautas que permiten realizar distintas tareas en un sistema informático.

5. VIGENCIA DEL DOCUMENTO

Se pretende que el presente Plan tenga vigencia hasta cuando se formule una versión actualizada, debido al dinamismo que tienen los sistemas de información hoy en día, por lo que este plan debe ser revisado y ajustado permanentemente como mínimo una vez cada año.

Este plan estratégico de las tecnologías de la información para el Instituto Departamental de Tránsito del Cesar – IDTRACESAR, se elabora bajo los parámetros propuestos por el Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, en las diferentes guías técnicas emitidas para la Construcción del PETI.

Para llevar a cabo una transformación de la gestión de tecnologías de información en el desarrollo de las actividades y mejora en los procesos del Instituto Departamental de Tránsito del Cesar – IDTRACESAR se han definido las siguientes estrategias:

- Alinear las soluciones con los procesos, aprovechando las oportunidades de la tecnología, según el costo/beneficio.

- Fortalecer el correcto uso de las tecnologías de información el cual debe ser considerado una prioridad estratégica para la entidad pública.
- Gestión de servicios tecnológicos con tecnología de punta, sostenible y escalable.
- El acompañamiento en el uso de las TIC a los funcionarios y contratistas de la entidad logrará fortalecer sus competencias buscando mejorar y agilizar su rendimiento laboral, y de esta manera optimizar los procesos del Instituto.
- Capacidades de analítica de información: herramientas, personal y servicios de información al servicio de la Entidad y la Comunidad.
- Establecer estrategias de comunicación y socialización con la comunidad para que logre acceder a los diferentes servicios o recursos TI puestos a disposición por la entidad.

6. ANALISIS DE LA SITUACIÓN ACTUAL

En este apartado se describe la situación actual del Instituto Departamental de Tránsito del Cesar – IDTRACESAR, en relación con los dominios del marco de referencia de Arquitectura Empresarial. Este análisis permite conocer el estado actual a partir del cual se proyecta la visión de lo que se espera en materia de gestión de tecnologías de información en la entidad.

6.1. Estrategia TI

Se busca alcanzar el entendimiento de la entidad, conocer las necesidades de información y la alineación de TI con los objetivos estratégicos; aspectos que determinan la construcción del modelo operativo, la estructura de la organización y la arquitectura de la información. Con el objetivo de alinear las iniciativas de TI para que contribuyan en forma efectiva a la gestión de la entidad es importante articular tres dimensiones: **estrategia, negocio y tecnología**. La alineación se logra paso a paso, así:

- Se identifican los planes y objetivos estratégicos de la entidad, resaltando conjuntamente con los actores de la misma, los principales retos estratégicos a corto y mediano plazo.
- Para cada uno de los retos estratégicos, se plantean y consolidan las transformaciones necesarias para lograr su cumplimiento, así como para suplir las necesidades de información.
- Se identifican las oportunidades de las tecnologías de información que apalancan los cambios requeridos.

6.2. Sistemas de información

Los sistemas de información existentes en el Instituto Departamental de Tránsito del Cesar – IDTRACESAR, se identificaron y catalogaron según la clasificación existente:

- Sistemas de apoyo.
- Sistemas misionales de gestión.
- Servicios de información digital, incluida la página web.

6.3. Servicios tecnológicos

Como quedó estipulado en los objetivos específicos de este documento, se busca optimizar los servicios tecnológicos que tiene la entidad actualmente con una infraestructura robusta, confiable y segura, que permita alta disponibilidad del servicio y de la información bajo óptimas condiciones de seguridad.

6.4. Mantenimiento preventivo y correctivo de equipos de cómputo.

El mantenimiento preventivo de computadores, permite mantener los equipos de cómputo del Instituto operando en perfectas condiciones y

previene posibles fallas o problemas que podrían requerir a futuro el mantenimiento correctivo o la reparación total o parcial de la máquina.

Esto se logrará con la realización y ejecución de un plan de mantenimiento preventivo para los equipos de cómputo de la entidad, estipulando un tiempo promedio de 4 meses entre cada mantenimiento.

6.5. Apoyo técnico y mantenimiento sistemas de información.

Este componente se crea para brindar soporte técnico y apoyo a las diferentes dependencias del Instituto, en lo relacionado con los sistemas de información que utilizan para el normal desarrollo de sus funciones.

6.6. Infraestructura – Equipos de computo

ID DE EQUIPO	PERSONA ACARGO	USUARIO	SISTEMA OPERATIVO	DISCOS DE ALMACENAMIENTO	MEMORIA RAM	PROCESADOR	MARCA
WKS01	Profesional Especializado	usr1	Win 10 Pro	32+250 SSD	4 Gb	ATOM 4C 1.5GHz	AZULLE
WKS2	Contratista SEM	usr2	Win 10 Pro	32+250 SSD	4 Gb	ATOM 4C 1.5GHz	AZULLE
WKS3	Profesional Universitario	usr3	Win 10 Pro	32+250 SSD	4 Gb	ATOM 4C 1.5GHz	AZULLE
WKS4	Tecnico Administrativo	usr4	Win 10 Pro	32+250 SSD	4 Gb	ATOM 4C 1.5GHz	AZULLE
WKS05	Profesional Universitario	usr5	Win 10 Pro	32+250 SSD	4 Gb	ATOM 4C 1.5GHz	AZULLE
WKS06	Profesional Especializado	usr6	Win 10 Pro	32+250 SSD	4 Gb	ATOM 4C 1.5GHz	AZULLE
WKS7	Agente de Transito	usr7	Win 10 Pro	32+250 SSD	4 Gb	ATOM 4C 1.5GHz	AZULLE
WKS8	Contratista SEM	usr8	Win 10 Pro	32+250 SSD	4 Gb	ATOM 4C 1.5GHz	AZULLE
WKS9	Contratista SEM	usr9	Win 10 Pro	32+250 SSD	4 Gb	ATOM 4C 1.5GHz	AZULLE
WKS10	Director	usr10	Win 10 Pro	32+250 SSD	4 Gb	ATOM 4C 1.5GHz	AZULLE
WKS11	Contratista SEM	usr11	Win 10 Pro	32+250 SSD	4 Gb	ATOM 4C 1.5GHz	AZULLE
WKS12	Contratista SEM	usr12	Win 10 Pro	32+250 SSD	4 Gb	ATOM 4C 1.5GHz	AZULLE

WKS13	Contratista SEM	usr13	Win 10 Pro	32+250 SSD	4 Gb	ATOM 4C 1.5GHz	AZULLE
WKS14	Profesional Especializado	usr14	Win 10 Pro	32+250 SSD	4 Gb	ATOM 4C 1.5GHz	AZULLE

6.7. Recursos tecnológicos

El Instituto Departamental de Tránsito del Cesar – IDTRACESAR cuenta con una página web alojada en un hosting que a su vez tiene hospedadas sus cuentas corporativas de correo electrónico bajo el dominio:

www.transitocesar.gov.co

correos institucionales:

Institutedetransito@cesar.gov.co

comparendos@transitocesar.gov.co

inspeccion@transitocesar.gov.co

juridica@transitocesar.gov.co

Estas cuentas de email son usadas actualmente por los funcionarios de la entidad y gestionados por medio de Outlook, y algunos creados para algunas dependencias bajo la plataforma de Google, plataforma que a su vez aloja los documentos compartidos entre los funcionarios y contratistas de la entidad.

En cuanto a redes sociales, el Instituto cuenta con los siguientes perfiles oficiales:

- Facebook: facebook.com/transitocesar
- Instagram: @transitocesar
- Twitter: @transitocesar

6.8. Servicios de operación

Los procesos relacionados con los servicios de operación del componente tecnológico son:

- Adquisición y actualización de infraestructura tecnológica.

- Mantenimiento preventivo y correctivo de la infraestructura y equipos de cómputo.
- Contratación del servicio de acceso a internet para las oficinas de del Instituto.
- Administración de correos institucionales.
- Adquisición y actualización de software (Sistema operativo, antivirus, paquete ofimático, etc.).

6.9. Gestión de la información

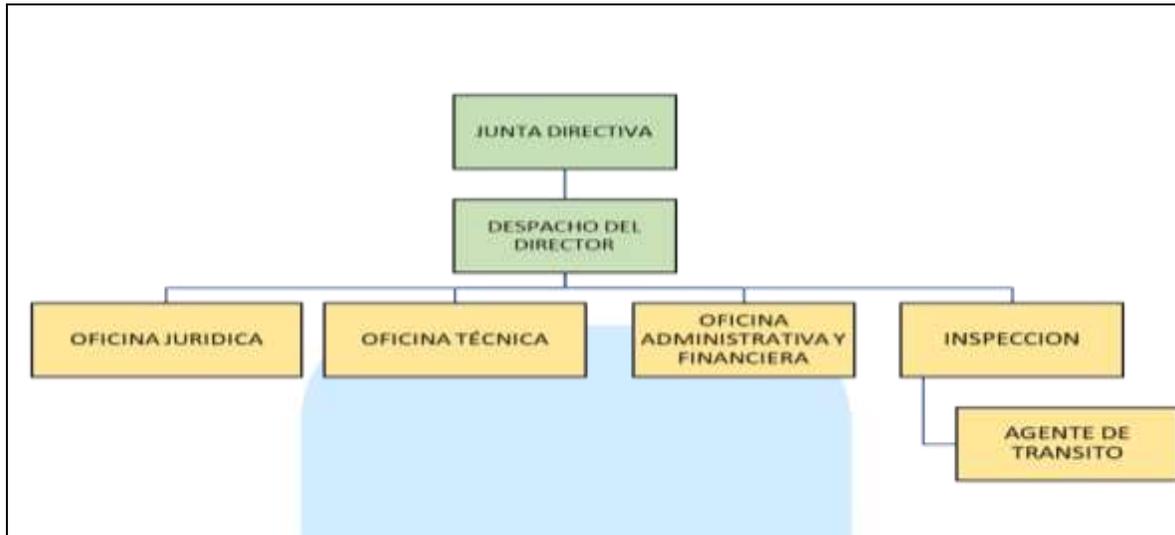
El Instituto Departamental de Tránsito del Cesar – IDTRACESAR, a través de la implementación de la ley de transparencia y acceso a la información pública, realiza la apertura de datos a los ciudadanos de forma libre y sin restricciones, con el fin de que puedan ser reutilizados y crear servicios derivados de los mismos.

Para el desarrollo de este proceso, se aplica una metodología de análisis que permite identificar los activos de información de la Entidad, los cuales deben ser protegidos ante cualquier incidente de seguridad.

Gracias a la publicación es posible promover la transparencia de las entidades del Estado, combatiendo la corrupción y promoviendo la participación ciudadana en la solución de problemas públicos, además de generar nuevas oportunidades de negocios a partir del uso de datos en productos que generan valor a diferentes tipos de usuarios.

7. GOBIERNO TI

7.1. Estructura organizacional.



8. ENTENDIMIENTO ESTRATEGICO

Esta fase comprende el análisis de las políticas y lineamientos con el modelo operativo y organizacional del Instituto, las necesidades de información y la alineación de TI con los procesos, de tal forma que se tenga plena conciencia de los cambios o ajustes que se realizan al respecto, preparando el desarrollo de la estrategia de TI.

8.1. Modelo operativo

El sistema de Gestión Integral se ha definido como un conjunto de procesos que interactúan permitiendo lograr el cumplimiento de la política y de los objetivos integrales, así como la satisfacción de los requisitos del cliente y los reglamentarios aplicables.

8.2. Necesidades de la información.

A continuación, se describirán las necesidades tecnológicas para la entidad con el fin de determinar las falencias y tener una visión más clara para generar las iniciativas.

Con el fin de optimizar la calidad de la información y la manera como esta es empleada, se presentan algunos lineamientos para tener en cuenta con el fin de lograr procesos más eficaces y óptimos, buscando mejorías en el funcionamiento de la entidad.

Correo institucional y página web: En este punto se evidencia la necesidad de mejorar el sistema de correo electrónico corporativo, así como involucrar más al portal web con los procesos internos de la entidad.

Servicios tecnológicos y soporte:

Es necesario mejorar prioritariamente el servicio de internet dentro de las instalaciones de la entidad, así como dotar de mejores equipos de cómputo e impresoras a ciertos puesto de trabajo.

De igual manera se debe seguir prestando soporte técnico en el área de tecnología para lograr un óptimo desarrollo de las funciones de empleados y contratistas.

8.3. Alineación de TI con los procesos

de: Otras entidades

Implementación del software de gestión documental que permita optimizar los procesos del Instituto Departamental de Tránsito del Cesar – IDTRACESAR.

Capacitación a los funcionarios en ofimática, procurando agilizar las labores que se desarrollan en los programas del paquete Office y que son indispensables para ciertos procesos.

Aumentar esfuerzos para digitalizar la mayor parte de archivos que sean posibles y de esta manera el manejo de estos sea virtual y más eficaz.

Actualización y compra de nuevos equipos, ampliación de capacidad en megas para el uso de Internet.

9. MODELO DE GESTIÓN

9.1. Estrategia TI

Principios que debe cumplir una estrategia TI:



9.1.1 Definición de los objetivos estratégicos de TI

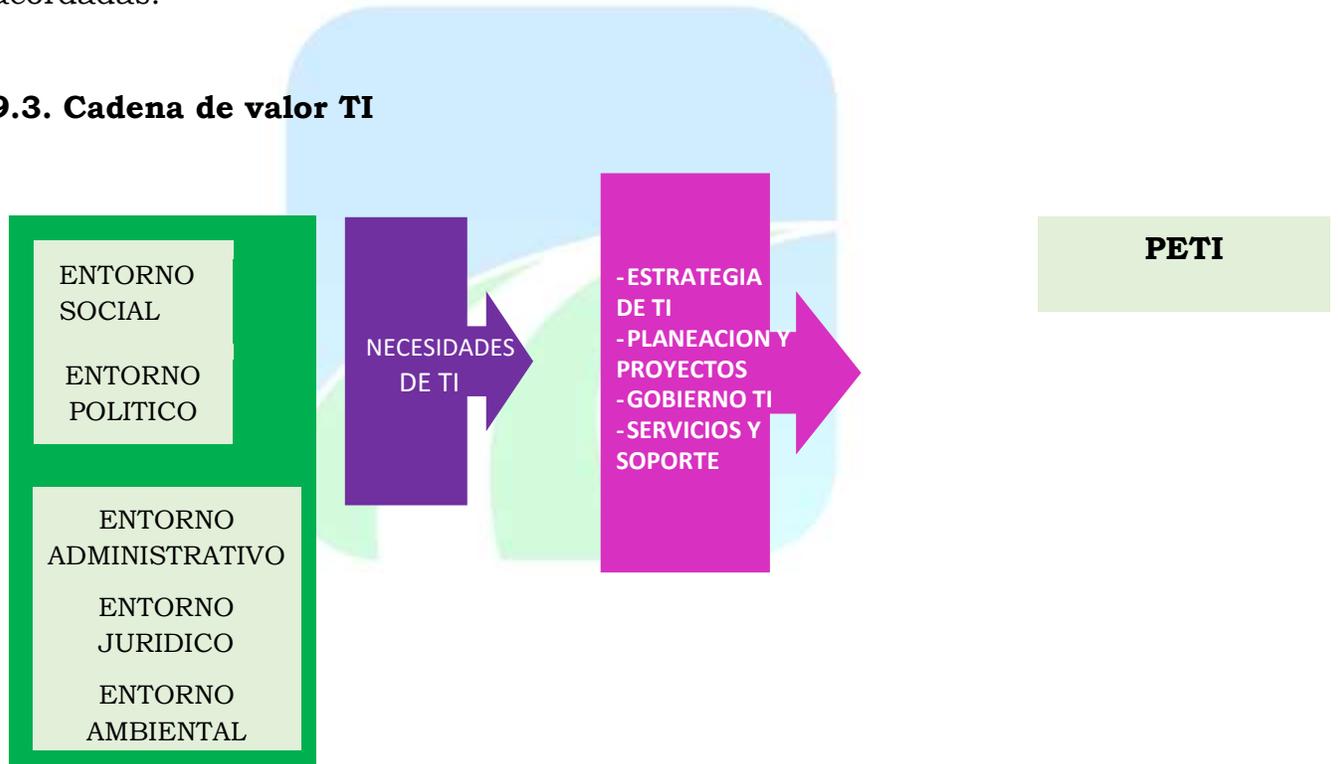
- Integrar los sistemas de información de las diferentes áreas del Instituto Departamental de Tránsito del Cesar – IDTRACESAR, al que permitan la toma de decisiones sostenibles y eficientes.
- Incentivar el uso de los recursos tecnológicos en los funcionarios de la entidad para conseguir mejorar la calidad de las labores adelantadas que así lo requieran.
- Fortalecer la gestión de las tecnologías de la información y comunicaciones (TIC), que permita la adopción de los estándares y lineamientos de la arquitectura empresarial para un desarrollo incluyente, sostenido, participativo y transparente dentro la entidad.
- Robustecer los recursos de infraestructura tecnológica dotando a sus funcionarios de más y mejores herramientas para el desempeño de sus funciones.
- Incrementar la calidad y cantidad de los servicios en línea ofrecidos a los ciudadanos.

9.2. Gobierno TI

El Gobierno de TI, es el conjunto de procesos y acciones que se realizan para proveer los recursos que apoyen e integren los procesos, recursos e información, alineados con las estrategias de la Entidad.

El propósito es que se evalúen las necesidades, condiciones y opciones de las partes interesadas para determinar que se alcanzan las metas del plan estratégico; estableciendo la priorización y la toma de decisiones y midiendo el rendimiento y el cumplimiento respecto a la dirección y metas acordadas.

9.3. Cadena de valor TI



9.3.1 Indicadores de gestión TI

Objetivos TI	Indicadores de los objetivos de TI	Meta
Integrar los sistemas de información de las diferentes áreas del Instituto Departamental de Tránsito del Cesar – IDTRACESAR, que permitan la toma de decisiones sostenibles y eficientes.	Implementación de un sistema general de gestión documental basado en la tecnología.	80%
Incentivar el uso de los recursos tecnológicos en los funcionarios de la entidad para conseguir mejorar la calidad de las labores adelantadas que así lo requieran.	Uso de las herramientas tecnológicas en los usuarios de la entidad.	90%
Fortalecer la gestión de las tecnologías de la información y comunicaciones (TIC), que permita la adopción de los estándares y lineamientos de la arquitectura empresarial para un desarrollo incluyente, sostenido, participativo y transparente dentro la entidad.	Implementación de los lineamientos de la arquitectura empresarial	80%

Robustecer los recursos de infraestructura tecnológica dotando a sus funcionarios de más y mejores herramientas para el desempeño de sus funciones.	Equipos de cómputo y redes de internet en óptimas condiciones	90%
Incrementar la calidad y cantidad de los servicios en línea ofrecidos a los ciudadanos.	Nivel de satisfacción en el servicio al ciudadano	100%

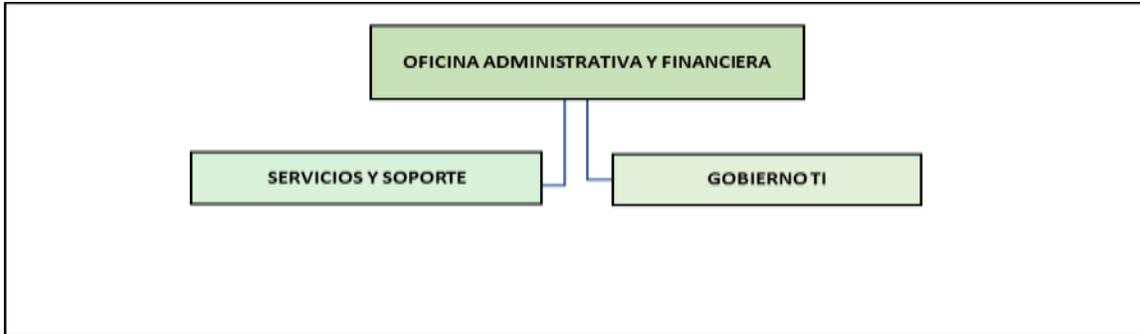
9.3.2 Plan de implementación de procesos

Buscando la implementación de las políticas relacionadas dentro los parámetros de Gobierno Digital, el presente plan de implementación de los procesos de TI, ha sido diseñado y alineado a la estructura organizacional de la Entidad con el objetivo de gestionar e integrar la prestación eficiente y eficaz de los servicios tecnológicos.

A continuación, se presenta el plan para los sistemas de información (Hardware y Software) del Instituto Departamental de Tránsito del Cesar – IDTRACESAR:

- Detectar los problemas y analizar los reportes que se generan por parte de los usuarios en cuanto a accesibilidad y usabilidad.
- Mejorar y agilizar los procesos que puedan generar algún tipo de retraso en la operación de los tramites y óptimo funcionamiento de la entidad.
- Los criterios de calidad se darán a partir de la experiencia, buenas prácticas y lecciones aprendidas durante la ejecución del plan, permitiendo generar valor estratégico y mejor desempeño en la gestión TI.

9.4. Estructura organizacional de TI



9.5. Gestión de la información.

9.5.1 Arquitectura de la información

En la actualidad, el Instituto Departamental de Tránsito del Cesar – IDTRACESAR, no cuenta con una arquitectura de datos consolidada por lo que se plantea implementar una estrategia de Gobierno de datos en donde se pueda identificar:

¿Qué es el Gobierno de Datos? se refiere a la gestión de datos de una empresa, su disponibilidad, su uso y la seguridad de la información compartida dentro de la empresa. De forma que se pueda responder a preguntas tales como:

- ¿Qué sabemos sobre nuestros datos?
- ¿De dónde provienen esos datos?
- ¿Están estos datos alineados con nuestra política de la entidad?

Beneficios que trae la estrategia de Gobierno de Datos:

- Empoderamiento a los usuarios del negocio de sus datos.
- Identificación inequívoca de las fuentes autorizadas de los datos

Para la Alta Dirección y toda la Organización:

- Confianza en la información / Toma de decisiones informadas; oportunidad en la generación de Reportes / Informes; cualificación del insumo principal de los proyectos Misionales.
- Reducción de costos operativos.

9.5.2 Sistemas de información

Para apoyar los procesos misionales y de apoyo en una organización, es importante contar con sistemas de información que se conviertan en fuente única de datos útiles para la toma de decisiones en todos los aspectos; que garanticen la calidad de la información, que dispongan de recursos de consulta al público de interés, que permitan la generación de transacciones desde los procesos que generan la información y que sean fáciles de mantener. Que sean escalables, seguros, funcionales y sostenibles, tanto en lo financiero como en la parte técnica.

SISTEMA DE INFORMACIÓN	FUNCIÓN	RECOMENDACIÓN
SISTEMA DE INFORMACIÓN GD	Crear, validar y almacenar información respecto a los movimientos contables de la entidad.	El sistema funciona de manera óptima y cumple las necesidades de la entidad.
VENTANILLA UNICA VIRTUAL	Recibir y radicar los documentos y peticiones que llegan al correo corporativo de la entidad.	Implementar un sistema de respuesta que le permita al usuario tener un numero de radicado automático y hacer seguimiento a su trámite en tiempo real.

9.5.3 Implementación de sistemas de información

Uno de los principales proyectos en materia de tecnologías de información para del Instituto Departamental de Tránsito del Cesar – IDTRACESAR, es la implementación de un software de gestión documental pues el objetivo es tener control, organización y los documentos debidamente centralizados. Después de cumplir con estos procesos, la entidad tendrá un fácil almacenamiento y consultas rápidas y recuperaciones eficientes de la información.

La misión principal en cuanto a Gestión Documental, es cumplir el ciclo de vida de los documentos, y como objetivo es volver los documentos físicos a digital. Gracias a la tecnología en Gestión Documental, las entidades podrán ser más rápidas en el uso de la información, reduciendo costos, ahorro en tiempo, seguridad en los documentos, para así tener una mayor productividad.

9.5.4 Servicios de soporte técnico.

Todos los servicios de soporte técnico de la entidad son de nivel 1, esto se debe a que no hay disponible un profesional encargado del área TI, desempeñando algunas labores de soporte técnico tanto preventivo como correctivo.



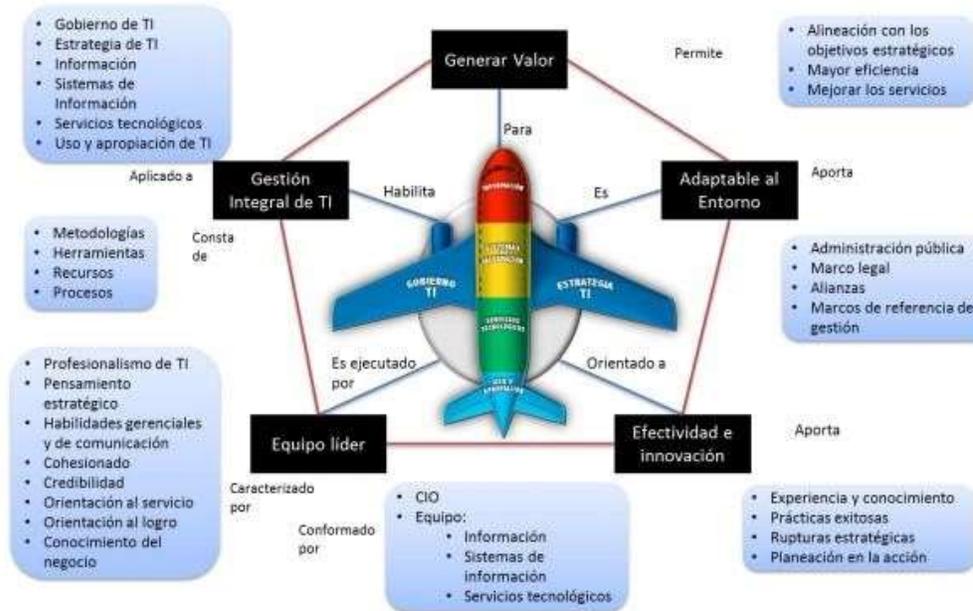
modo de reparación.

9.6. Modelo de gestión de servicios tecnológicos

El Instituto Departamental de Tránsito del Cesar – IDTRACESAR, se debe apoyar en el modelo de gestión IT4+ para realizar el análisis de la gestión de los servicios de información.

Para disponer de los sistemas de información, es necesario desarrollar la estrategia de servicios tecnológicos que garantice su disponibilidad y operación con un enfoque orientado hacia la prestación de servicios que busque garantizar el uso de los sistemas de información mediante la implementación de un modelo de servicios integral que use tecnologías de información y comunicación de vanguardia, que contemple la operación continua, soporte a los usuarios, la administración y el mantenimiento, y que implemente las mejores prácticas de gestión de tecnología reconocidas internacionalmente.

El diagrama esquematiza los componentes que hacen parte del modelo de gestión de servicios tecnológicos dentro de los cuales se tienen: la infraestructura, la conectividad, los servicios de administración y operación, los servicios de soporte y mesa de ayuda, los procesos de gestión de servicios y los procesos de seguimiento e interventorías.



Adicionalmente, el esquema incluye: las relaciones del modelo con la estrategia y gobierno TI, toda vez que los servicios de tecnología deben desarrollarse en el marco de la estrategia de TI definida y teniendo en cuenta los esquemas de gobernabilidad establecidos para la gestión de TI; las áreas encargadas de sistemas de información y demás áreas involucradas en la prestación de los servicios, las cuales entregan los sistemas de información y aplicaciones que serán operadas por servicios tecnológicos; los proveedores de hardware, software y de telecomunicaciones que suministran los elementos y los servicios necesarios para garantizar la operación.

Por último, se encuentran los beneficiarios o usuario finales de los servicios de TI ofrecidos por la organización.

9.6.1 Criterios de calidad y procesos de gestión de servicios de TIC

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

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

9.6.2 Infraestructura

La modernización institucional con transparencia tiene como objetivo mejorar la eficiencia administrativa, prestar a los ciudadanos un servicio oportuno y de calidad; para ello se mejorará y aumentará la capacidad tecnológica actual entendida como un medio para lograr los fines propuestos. Para ello se pretende mejorar y aumentar la capacidad tecnológica actual entendida como un medio para lograr los fines propuestos. Se tiene proyectado trabajar en la integración de los sistemas de información existentes, a través de una plataforma digital para centralizar y unificar la información que articule a todas las dependencias y entidades adscritas a la administración municipal.

9.6.3 Conectividad

En cuanto a conectividad, el Instituto Departamental de Tránsito del Cesar – IDTRACESAR, debe garantizar el funcionamiento de:

Red local

La red área local debe estar diseñada para ofrecer los servicios de red de la entidad con un servicio de alta velocidad, con tecnología en fibra óptica y cableada que garanticen que los equipos se conecten a velocidades medidas en términos de gigabits por segundo. La red puede estar segmentada según las necesidades de seguridad de la entidad: para ello deben usarse dispositivos de seguridad que aislen las redes o configuración de redes virtuales en los equipos activos de la red.

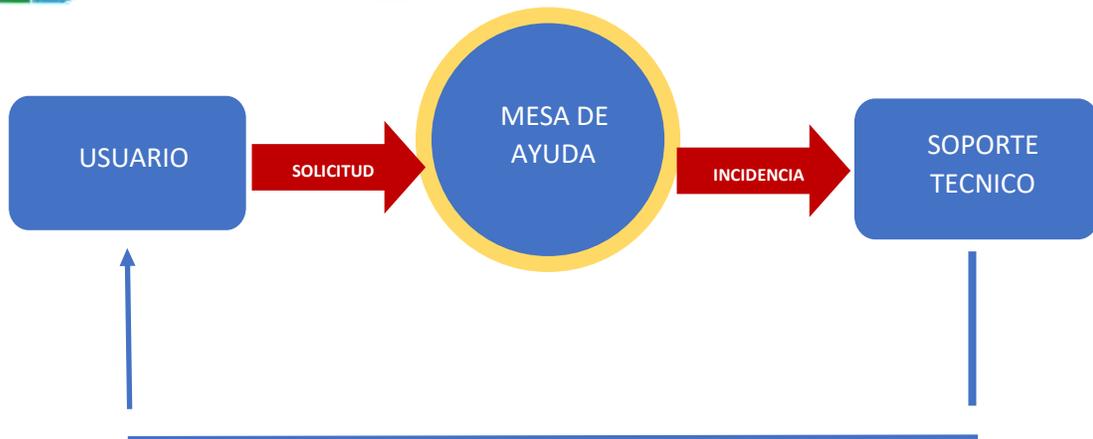
Red local inalámbrica

En el Instituto Departamental de Tránsito del Cesar – IDTRACESAR, la disposición de equipos es en su mayoría inalámbricos fijos y otros que habilitan la movilidad a los usuarios para conectarse a la red local y a Internet. Dependiendo del uso que se quiera ofrecer, habrá que dimensionar las redes inalámbricas para dar la cobertura y acceso en un 100% de las instalaciones de la entidad. Dentro de estas redes se debe dimensionar el acceso con dispositivos móviles como celulares y/o tabletas, ya que estos disminuyen la capacidad de la red. Vigilar las redes inalámbricas para funcionarios y visitantes garantizando la seguridad de la información de la entidad.

9.6.4 Mesa de servicios

Para la entidad la mesa de servicios se compone de todas las prestaciones de servicios contratadas con las diferentes personas naturales o jurídicas con el Instituto Departamental de Tránsito del Cesar – IDTRACESAR, donde cada supervisor de contrato debe realizar la gestión pertinente para garantizar una óptima prestación del servicio.

Se presenta el diagrama de mesa de ayuda, incluyendo las actividades que se realizan en el proceso de gestión de incidentes o requisitos:



9.6.5 Uso y apropiación

El componente de Uso y apropiación de TI del Instituto Departamental de Tránsito del Cesar – IDTRACESAR, se apoya en el modelo de gestión IT4+ que debe permitir el despliegue de una estrategia que garantice la generación de valor estratégico de la capacidad y la inversión en tecnología realizada en la entidad o en su sector , además pretende ser una guía que provea herramientas a la entidad, así como estrategias que logren concientizar a los funcionarios sobre las ventajas del uso de tecnologías de la información en su entorno laboral, optimizando su desempeño.



10. MODELO DE PLANEACIÓN

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

El profesional especializado del área Administrativa y Financiera, definirá y ejecutará el Plan Estratégico de Tecnologías de la Información – PETI teniendo en cuenta los lineamientos que para ello dispuso el Ministerio de Tecnologías de la Información y Comunicaciones – MintTIC; a través del Marco de referencia de arquitectura empresarial y el cumplimiento en cada uno de los seis dominios, así como los lineamientos generarles de la política de Gobierno Digital.

10.1.1 Dominios del Marco de Referencia de Arquitectura Empresarial para la Gestión de TI

- Dominio de la información
- Dominio del gobierno TI
- Dominio de sistemas de información
- Dominio de servicios tecnológicos
- Dominio de estrategia de TI
- Dominio de uso y apropiación

10.2. Estructura de actividades estratégicas

- Aumentar esfuerzos en digitalizar la mayor parte de documentos que sea posible siguiendo los lineamientos de la cultura de cero papel que basa gran parte de su estrategia en una eficiente gestión documental a través de la tecnología.
- Mejorar los sistemas de información, para el análisis, toma de decisiones y mejoramiento permanente, con enfoque integral para generar respuestas articuladas de gobierno y hacer más eficaz la gestión administrativa.
- Fortalecer y robustecer el funcionamiento de la ventanilla única virtual donde los ciudadanos pueden conocer, acceder y hacer uso de los trámites y otros procedimientos disponibles de la Entidad.
- Identificar las necesidades en cuanto a hardware y software, así como demás elementos necesarios en la gestión TI, buscando optimizar el área empleando los recursos tecnológicos que permitan un mejor desarrollo de las actividades de los funcionarios.

10.3. Plan maestro o mapa de ruta

Componente del Modelo	Producto	Actividad	Indicador
Estrategia TI	Planes integrales TI que representen un valor estratégico para el desarrollo de los procesos.	Alinear la estrategia con la transformación digital	Proyectos logrados / total de proyectos

Gobierno TI	Responsable TIC estructurado para el monitoreo y procesamiento de información	Definir objetivos de procedimiento de Gobierno TI	Objetivos TI/Total de procesos.
Uso y apropiación de TI	Mecanismos sostenibles para el uso y aprovechamiento de las tecnologías	Implementar herramientas que permitan generar inducción en el uso y apropiación de TI	Numero de herramientas disponibles
Gestión de Servicios Tecnológicos	Catálogo de servicios tecnológicos	Adoptar mejores prácticas tecnológicas en la operación y gestión del servicio	Optimización de los procesos TI de la entidad

10.4. Proyección de presupuesto área de TI

Para el 2022, el Instituto Departamental de Tránsito del Cesar – IDTRACESAR, debe asignar un presupuesto específico para el área de tecnología, destinado a adquisición de equipos de cómputo, servicios tecnológicos y software que permitan optimizar los procesos de la entidad.

La ejecución presupuestal es monitoreada de manera periódica de acuerdo el Plan de acción e indicadores del año en cada vigencia.

11. PLAN DE COMUNICACIONES DEL PETI

El Instituto Departamental de Tránsito del Cesar – IDTRACESAR, socializará el Plan Estratégico de Tecnologías de la Información, una vez aprobado por el profesional especializado del área Administrativa y

Financiera, responsable de la implementación de TI, y de igual manera será publicado en el sitio web de la entidad.

Grupo objetivo	Estrategia de divulgación	Responsable
Funcionarios y contratistas del Instituto Departamental de Tránsito del Cesar – IDTRACESAR,	Reunión virtual por medio de la plataforma <i>zoom</i> donde se socialice el plan con las personas que laboran en la entidad	Profesional especializado del área Administrativa y Financiera
Comunidad en general	Publicación del plan estratégico de tecnología e información en el sitio web	Profesional especializado del área Administrativa y Financiera

ORIGINAL FIRMADO

EDIER ALCIDES RIVERO MOLINA

Profesional especializado
Área Administrativa y Financiera