Departamento del Quindío

SECRETARÍA ADMINISTRATIVA

PLAN ESTRATÉGICO DE LAS TECNOLOGÍA DE INFORMACIÓN (PETI)

GOBERNACIÓN DEL QUINDIO

2018

Gobernación del Quindío
Calle 20 No. 13-22
www.quindio.gov.co
Armenia, Quindío

Paisaje Cultural Cafetero
Patrimonio de la Humanidad
Declarado por la UNESCO

PBX: 7 417700 EXT: 250
tecnologia@quindio.gov.co

CONTENIDO

1. OBJETIVO 7
1.1. Objetivos Específicos 7
2. ALCANCE DEL DOCUMENTO 8
3. MARCO NORMATIVO 9
4. RUPTURAS ESTRATÉGICAS 11
5. ANÁLISIS DE LA SITUACIÓN ACTUAL 12
5.1. Estrategia de TI 12
5.1.1. Plan Nacional de Desarrollo 12
5.1.2. Plan Departamental de Desarrollo 17
5.2. Uso y Apropiación de la Tecnología 24
5.3. Sistemas de Información 33
5.3.1. Arquitectura de Sistemas de Información 33
*5.3.2. Implementación de Sistemas de Información. **¡Error! Marcador no definido.***
5.3.3. Servicios de Soporte Técnico 34
5.4. Servicios Tecnológicos 34
5.4.1. Estrategia y Gobierno 34
5.4.2. Administración de Sistemas de Información 35
5.4.3. Infraestructura 36
5.4.4. Conectividad 36
5.4.5. Servicios de Operación 36
5.5. Gestión de Información 37
5.6. Gobierno de TI 39
5.6.1. Estructura Organizacional y Talento Humano 39
5.6.2. Organigrama Interno de la Dirección de las TIC 40
6. ENTENDIMIENTO ESTRATEGICO 41
6.1 Modelo Operativo 41
6.2 Necesidades de Información 42
6.2.1. Secretaría de Educación 42

Gobernación del Quindío
Calle 20 No. 13-22
www.quindio.gov.co
Armenia, Quindío

Paisaje Cultural Cafetero
Patrimonio de la Humanidad
Declarado por la UNESCO

PBX: 7 417700 EXT: 250
tecnologia@quindio.gov.co

6.2.2. Secretaria Administrativa *42*

6.2.3. Secretaria de Agricultura *44*

6.3 Alineación de TI con los Procesos 45

7. MODELO DE GESTIÓN DE TI 47

7.1 Estrategia de Ti 48

7.2 Alineación de la Estrategia de TI con el Plan Sectorial o Territorial 48

7.2.1. Modelo de Planeación *48*

7.2.2. Plan Maestro de TI *50*

7.2.3. Portafolio de planes, programas y proyectos *53*

7.2.4. Servicios Tecnológicos *56*

7.2.5. Definición de los Objetivos Estratégicos de TI *62*

7.2.6. Alineación de la Estrategia de TI con el Plan Sectorial o Territorial ..... ***¡Error! Marcador no definido.***

7.2.7. Alineación de la Estrategia de TI con la Estrategia de la Institución Pública ***¡Error! Marcador no definido.***

7.2. Gobierno de TI 63

7.3.1. Cadena de Valor de TI *63*

7.3.2. Impacto de TI en los Procesos de la Entidad *64*

7.3.3. Estructura Organizacional de TI *65*

7.4. Gestión de Información 66

7.4.1. Arquitectura de Información *66*

7.5. Sistemas de Información 66

7.5.1. Arquitectura de Sistemas de Información *66*

7.5.2. Servicios de Soporte Técnico *67*

7.6. Modelo de Gestión de Servicios Tecnológicos 68

7.6.1. Criterios de Calidad y Procesos de Gestión de Servicios de TIC *68*

7.6.2. Infraestructura *68*

7.6.3. Conectividad ..... ***¡Error! Marcador no definido.***

7.6.4. Servicios de Operación *69*

7.6.5. Mesa de Servicios *70*

7.6.6. Procedimientos de Gestión *71*

7.7. Uso y Apropiación ..... **¡Error! Marcador no definido.**

8. MODELO DE PLANEACIÓN 72

8.1. Lineamientos y/o Principios que Rigen el Plan Estratégico de TIC ..... **¡Error! Marcador no definido.**

8.2. Estructura de Actividades Estratégicas ..... **¡Error! Marcador no definido.**

8.3. Plan Maestro o Mapa de Ruta 72

8.4. Proyección de Presupuesto Área de TI 74

8.5. Plan de Intervención Sistemas de Información 75

8.6. Plan de Proyectos de Servicios Tecnológicos ..... **¡Error! Marcador no definido.**

8.7. Plan Proyecto de Inversión ..... **¡Error! Marcador no definido.**

9. PLAN DE COMUNICACIONES DEL PETI 77

CONTENIDO DE TABLAS

Tabla 1: Metas de la Estrategia "Ciencia, Tecnología e Innovación" 14
Tabla 2: Metas de la Estrategia "Tecnología, Información y Comunicaciones" - Aplicaciones 15
Tabla 3: Metas de la Estrategia "Tecnología, Información y Comunicaciones" - Usuarios 16
Tabla 4: Metas de la Estrategia "Tecnología, Información y Comunicaciones" – Infraestructura 16
Tabla 5: Metas de la Estrategia "Tecnología, Información y Comunicaciones" - Servicios 16
Tabla 6: Meta "Subprograma Centros Agroindustriales Regionales para la Paz – CARPAZ" 18
Tabla 7: Metas "Subprograma Quindío Próspero y Productivo" 20
Tabla 8: Meta "Subprograma Otros Proyectos de Conectividad" 21
Tabla 9: Metas "Subprograma Modernización Tecnológica y Administrativa" 23
Tabla 10: Alineaciones Planes Estratégicos 24
Tabla 11: Arquitectura de Sistemas de Información 34
Tabla 12: Plantilla para el Levantamiento de Servicios de Tecnología e Información 47
Tabla 13: Estructura de Actividades Estratégicas 49
Tabla 14: Plan Maestro de TI 52
Tabla 15: Categoría del Sistema de Información 55
Tabla 16: Indicadores de Resultado 57
Tabla 17: Indicadores de Servicio 59
Tabla 18: Indicadores de Gestión 61
Tabla 19: Indicadores de Recurso 62
Tabla 20: Impacto de TI en los Procesos de la Entidad 65
Tabla 21: Arquitectura de Información 67
Tabla 22: Plan Maestro o Mapa de Ruta 74
Tabla 23: Proyección de Presupuesto Área de TI 75
Tabla 24: Categoría del Sistema de Información 76

CONTENIDO DE ILUSTRACIONES

Ilustración 1: Estructura Organizacional 39
Ilustración 2: Estructura Talento Humano 40
Ilustración 3: Estructura Dirección de las TIC 40
Ilustración 4: Mapa de Procesos de la Gobernación 41
Ilustración 5: Cadena de Valor TI 63
Ilustración 6: Mapa de Procesos de la Gobernación 64
Ilustración 7: Estructura Organizacional de TI 66
Ilustración 8: Arquitectura de Información 67

1. OBJETIVO

Promover el desarrollo sostenible del Departamento del Quindío a partir de la modernización de la administración departamental, apoyados en el uso estratégico de las TIC, para contribuir en la construcción de un gobierno más eficiente, transparente, incluyente, participativo, cercano, buscando el progreso del Departamento.

1.1. Objetivos Específicos

- Brindarle a la comunidad en general del Departamento del Quindío, mecanismos más eficientes y eficaces que mejoren la atención e información oportuna en cuanto a trámites y servicios, con el fin de permitir la participación de la sociedad (ciudadanos, funcionarios, entidades estatales, gremios) en la gestión institucional.

- Identificar y alinear los objetivos del plan nacional de desarrollo y el plan departamental de desarrollo; buscando que se involucre el uso de las TIC en el fortalecimiento o consolidación de un estado que genere valor público en un entorno de confianza digital.

- Implementar y actualizar herramientas tecnológicas al interior de la Gobernación del Quindío que permitan mejorar el trabajo de sus funcionarios, generando resultados más eficientes y oportunos.

- Soportar y mantener funcionando correctamente las herramientas tecnológicas que hoy tiene la Gobernación del Quindío las cuales benefician a funcionarios y a la comunidad en general.

2. ALCANCE DEL DOCUMENTO

El presente Plan Estratégico aplica para todos los procesos que contribuyen al desarrollo de los recursos de tecnologías de información y comunicación en la Gobernación del Quindío.

Al actualizar y complementar el PETI que la entidad a hoy tiene, se podrán apropiar y usar de una forma más eficiente las tecnologías de información, generando ventajas de acuerdo con los siguientes aspectos:

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

El PETI se plantea con una visión de cuatro años, siendo susceptible a ajustes permanentes o por lo menos anuales, realizando un diagnóstico, análisis, definición y planeación de los proyectos de tecnología que se ejecutarán apoyanco el cumplimiento de los procesos y objetivos propuestos por la entidad y las diferentes dependencias, además de las funciones asignadas al Área de Tecnología y Sistemas de Información.

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

- Estrategia TI
- Gobierno de TI
- Información
- Sistemas de Información
- Servicios Tecnológicos
- Uso y apropiación de TI

3. MARCO NORMATIVO

JERARQUIA DE LA NORMA O DOCUMENTO	TÍTULO DE LA NORMA O DOCUMENTO	DESCRIPCIÓN
CP	CP 1991	Constitución Política de Colombia 1991 - CP.
LEY	Ley 80 de 1993	Por la cual se expide el Estatuto General de Contratación de la Administración Pública.
LEY	Ley 1551 de 2012.	Por la cual se dictan normas para modernizar la organización y el funcionamiento de los municipios.
LEY	Ley 1753 de 2015	Por el cual se expide el Plan Nacional de Desarrollo 2014-2018 "Todos por un nuevo país"
ORDENANZA	Ordenanza 008 de 2016	Por medio del cual se aprueba y adopta el Plan de Desarrollo del Departamento del Quindío para periodo 2016-2019 "EN DEFENSA DEL BIEN COMÚN".
DECRETO	Decreto 1082 de 2015	Por medio del cual se expide el Decreto Único reglamentario del Sector Administrativo de Planeación Nacional.
LEY	Ley 594 de 2000	Ley General de Archivos - Gestión Documental.
LEY	Ley 734 de 2002	"Por la cual se expide el Código Disciplinario Único".
LEY	Ley 1581 de 2012.	Por la cual se dictan disposiciones generales para la protección de datos personales.
LEY	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	Ley 1150 de 2007	Por medio de la cual se introducen medidas para la eficiencia y la transparencia en la Ley 80 de 1993 y se dictan otras disposiciones generales sobre la contratación con recursos públicos.

LEY	Ley 872 diciembre 30 del 2003	Por medio de la cual se crea el Sistema de Gestión de la Calidad en las Entidades del Estado.
LEY	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	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 de Espectro y se dictan otras disposiciones.
LEY	Ley 23 de 1982	Régimen general de Derechos de Autor.
DECRETO	Decreto 1008 de 2018 – Gobierno Digital	Por el cual se establecen los lineamientos generales de la Estrategia de Gobierno Digital.
DOCUMENTO	Directiva Presidencial 04 de 2012 - Cero Papel	Eficiencia administrativa y lineamientos de la política cero papel en la administración pública.
DECRETO	Decreto 1078 de 2015 - Reglamentario TIC	"Por medio del cual se expide el Decreto Único Reglamentario del Sector de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones".
LEY	Ley 1437 de 2011	Por medio de la cual se expide el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.

Tabla 1: Normograma"

RUPTURAS ESTRATÉGICAS

Las rupturas estratégicas nos permiten identificar las necesidades que se están presentando y los modelos que se deben romper en las entidades públicas, buscando que la gestión de TI transforme y genere resultados que impacten en el desarrollo de las actividades de la Gobernación y el Departamento a través de un cambio en el enfoque estratégico, transformando, innovando y adoptando modelos que lleven a la tecnología a ser un instrumento generador de valor.

- La tecnología debe ser considerada un factor de valor estratégico para la institución pública.
- La Dirección de las TIC debe enfocarse en apoyar a las diferentes secretarias de la entidad, en la consecución de proyectos que apalanquen el desarrollo de las diferentes iniciativas en las que se intervenga.
- Contar con un área de TI, enfocada al apoyo, orientación y consecución de proyectos de tecnología que impacten a las diferentes secretarias y que le ayudan al mejoramiento, enfocándose en un servicio de calidad que beneficie tanto a nuestro cliente interno como el externo.
- Alinear las soluciones identificadas con los procesos, aprovechando las oportunidades que brinda la tecnología en temas de costo – beneficio.
- La información debe ser más oportuna, confiable y con mayor detalle.
- Fortalecer el equipo humano de la gobernación y desarrollar sus capacidades de uso y apropiación de TIC.

4. ANÁLISIS DE LA SITUACIÓN ACTUAL

4.1. Estrategia de TI

4.1.1. Plan Nacional de Desarrollo

COMPETITIVIDAD E INFRAESTRUCTURA ESTRATÉGICAS

En aras de aumentar la productividad y alcanzar así mayores niveles de crecimiento, se debe trabajar en mejorar aquellos factores que determinan la productividad, por ejemplo, a través de mayores inversiones para aumentar la cantidad y la calidad del capital físico y humano, incluyendo acciones en comunicaciones, en ciencia tecnología e innovación y aspectos institucionales en caminados a mejorar la competitividad empresarial, entre muchos otros

Con esta estrategia se pretende:

1. Incrementar la competitividad de las empresas colombianas a partir de la sofisticación y diversificación del aparato productivo
2. Contribuir al desarrollo productivo y la solución de desafíos sociales del país a través de la ciencia, tecnología e innovación.
3. Promover las TIC como plataforma para la equidad, la educación y la competitividad
4. Proveer la infraestructura y servicios de logística y transporte para la integración territorial
5. Consolidar el desarrollo minero-energético para la equidad regional.

En el primer aspecto de sofisticación y diversificación, es necesario incluir los objetivos conexos de promoción de la ciencia, la tecnología y la innovación (CTI) y de desarrollo de las tecnologías de la información y las comunicaciones (TIC). Aunque estos dos objetivos conexos son fundamentales para la competitividad empresarial, se debe destacar que sus beneficios van más allá de eso e irrigan a la sociedad.

Estos objetivos logran aumentar la competitividad del país, entendiendo no solo como un concepto asociado con el comercio de bienes y servicios, sino también con avances sociales y económicos. Por esto, la competitividad se convierte en eje fundamental para la construcción de una Colombia más equitativa, en paz y mejor

educada. Igualmente, un país más equitativo es aquel que reduce sus costos de transacción, elimina barreras de acceso a los mercados, acerca al ciudadano a los servicios del estado y mejora la conectividad, facilitando el intercambio de información, bienes y servicios que conducen a la movilidad y prosperidad social

Las tecnologías de las TIC pasan a jugar un papel protagónico. No basta la simple provisión de infraestructura y servicios de soporte si esto no vienen acompañado de una estrategia de profundización de su uso en las empresas y en el día a día de las personas. Sin embargo, un país más competitivo no solo requiere más empresas productivas, sino también un estado más eficiente y accesible, para lo cual las TIC se convierten en el mejor aliado para su interacción con los ciudadanos y la consecución de las metas sociales del gobierno nacional. Las TIC permiten hacer más transparente la labor del estado, proveerlo de información más precisa para la toma de decisiones y focalizar mejor la oferta de programas sociales. Será a través de las TIC como se llegue, a un menor costo, a la población vulnerable o a territorios apartados que históricamente no han contado con una presencia estatal fuerte.

De las 5 estrategias propuestas, nos enfocaremos en las estrategias 2. **Ciencia, Tecnología e Innovación** y 3. **Tecnología, Información y Comunicaciones**.

OBJETIVOS Y METAS DE LAS ESTRATEGIAS

Objetivo Estrategia 2:

Contribuir al desarrollo productivo y la solución de los desafíos sociales del país a través de la ciencia, tecnología e innovación

- Desarrollar un sistema e institucionalidad habilitante para la CTI
- Mejorar la calidad y el impacto de la investigación y la transferencia de conocimiento y tecnología
- Promover el desarrollo tecnológico y la innovación como motor de crecimiento empresarial y del emprendimiento
- Generar una cultura que valore y gestione el conocimiento y la innovación

Metas Estrategia 2:

Meta Intermedia	Línea base (2014)	Meta a 2018
Inversión en actividades de ciencia, tecnología e innovación como porcentaje del PIB	0,5%	1%
Producto	**Línea base (2014)**	**Meta a 2018**
Porcentaje de asignación del cupo de inversión para deducción tributaria	69%	100%
Ciudades con pacto por la innovación en ejecución	0	8
Porcentaje de los recursos ejecutados a través del FFJC por entidades aportantes diferentes a Colciencias	46%	60%
Meta Intermedia	**Línea base (2014)**	**Meta a 2018**
Publicaciones científicas y tecnológicas de alto impacto	6,4	11,5
Producto	**Línea base (2014)**	**Meta a 2018**
Becas para la formación de maestrías y doctorados nacional y exterior financiados por Colciencias y otras entidades	7540	10000
Artículos científicos publicados por investigadores colombianos en revistas científicas y especializadas	7059	10000
Meta Intermedia	**Línea base (2013)**	**Meta a 2018**
Porcentaje de empresas clasificadas como innovadoras en sentido amplio y estricto pertenecientes a los sectores de industria y servicios	22,5%	30%
Producto	**Línea base (2013)**	**Meta a 2018**
Empresas apoyadas en procesos de innovación por Colciencias	1416	7000
Licencias tecnológicas otorgadas	0	25
Registros de patentes solicitadas por residentes en oficina nacional y PCT	270	600
Meta Intermedia	**Línea base (2013)**	**Meta a 2018**
Porcentaje de colombianos con índice de apropiación alta y muy alta de la ciencia y la tecnología	51,8%	70%
Producto	**Línea base (2013)**	**Meta a 2018**
Personas sensibilizadas a través de estrategias enfocadas en el uso, apropiación y utilidad de la CTI	328.340	2.000.000
Niños y jóvenes apoyados en procesos de vocación científica y tecnológica	1.800.000	3.000.000

Tabla 2: Metas de la Estrategia "Ciencia, Tecnología e Innovación"

Objetivo Estrategia 3:

Promover las TIC como plataforma para la equidad, la educación y la competitividad

- Aplicaciones
- Usuarios
- Infraestructura
- Servicios

Metas Estrategia 3:

Aplicaciones

Meta Intermedia	Línea Base (2014)	Meta a 2018
Empresas de la industria TI (software, emprendimientos, servicios asociados y conexos y contenidos digitales)	1800	3200
Producto	**Línea Base (2014)**	**Meta a 2018**
Déficit de profesionales TI	94.431	35.504
Empresas beneficiadas en convocatorias nacionales para la generación de contenidos digitales	25	350
Mipyme formales con presencia web y/o móvil Personas beneficiadas del programa Apps.co	21% 50.000	50% 90.000
Empresas adoptando modelos de calidad Ciudadanos y empresas haciendo uso de la carpeta ciudadana digital	120 0	360 1.500.000
Meta intermedia	**Línea Base (2014)**	**Meta a 2018**
Sectores de la administración pública del orden nacional que adoptan el marco de referencia de arquitectura empresarial para la gestión de las TIC	0	24
Producto	**Línea Base (2014)**	**Meta a 2018**
Servidores públicos capacitados para fortalecer la gestión de TIC en el Estado	406	4000
Entidades públicas del orden nacional que se benefician de acuerdos de marco de precios para la contratación de bienes y servicios de TIC	0	120
Entidades de la Administración pública del orden nacional y territorial que adopten instrumentos del modelo de gestión de TIC	0	210
Entidades de la Administración pública del orden nacional y territorial que publican servicios interoperables en la plataforma del estado	6	120

Tabla 3: Metas de la Estrategia "Tecnología, Información y Comunicaciones" - Aplicaciones

Usuarios

Producto	Línea Base (2014)	Meta a 2018
Personas capacitadas en TIC	1.145.000	2.500.000
Personas sensibilizadas en uso responsable de TIC	600.000	1.485.700
Nuevas personas sensibilizadas por el programa Redvolución	13.390	604.000
Descargas del software converTIC	100.000	400.000
Personas teletrabajando en el país	31.553	120.000

Tabla 4: Metas de la Estrategia "Tecnología, Información y Comunicaciones" - Usuarios

Infraestructura

Meta Intermedia	Línea Base (2014)	Meta a 2018
Conexiones a internet de banda ancha (millones)	9,7	27
Producto	**Línea Base (2014)**	**Meta a 2018**
Acceso a internet en hogares	46,3%	63%
Acceso a internet en Mipymes	60,6%	70%
Municipios con cobertura tecnológica 4G (alta velocidad inalámbrica)	51	1.115
Zonas WI-FI publicas	0	1000
Kioscos vive digital instalados	5.525	7.621
Municipios y áreas no metropolitanas conectadas a la red de alta velocidad	0	47
Cobertura nacional de televisión digital (terrestre y DTH)	63%	100%

Tabla 5: Metas de la Estrategia "Tecnología, Información y Comunicaciones" – Infraestructura

Servicios

Meta Intermedia	Línea Base (2014)	Meta a 2018
Profesores y estudiantes con acceso a un equipo terminal	8.215.351	8.650.000
Producto	**Línea Base (2014)**	**Meta a 2018**
Terminales comprados / subsidiados para escuelas, estudiantes o docentes	841.435	2.000.000
Docentes formados en TIC	73.060	318.000
Toneladas de equipos demanufacturados	1.612	4.514
Terminales por cada 100 habitantes	34	50

Tabla 6: Metas de la Estrategia "Tecnología, Información y Comunicaciones" - Servicios

Gobernación del Quindío
Calle 20 No. 13-22
www.quindio.gov.co
Armenia, Quindío

Paisaje Cultural Cafetero
Patrimonio de la Humanidad
Declarado por la UNESCO

PBX: 7 417700 EXT: 250
tecnologia@quindio.gov.co

5.1.2. Plan Departamental de Desarrollo

El plan departamental de desarrollo no tiene un programa dedicado solo a las TIC, más bien lo realizado al momento de diseñar esté, fue alinear e incorporar las TIC dentro de los programas diseñados para este gobierno, buscando aumentar la productividad y alcanzar así mayores niveles de crecimiento dentro del departamento, entendiendo que las TIC pasan a jugar un papel protagónico. No basta la simple provisión de infraestructura y servicios de soporte, si estos no vienen acompañados de una estrategia de profundización de su uso en las empresas y en el día a día de las personas.

En aras de aumentar la competitividad del departamento, algunos de los programas definidos en el plan departamental de desarrollo, ven en las TIC ese apalancamiento que necesitan para obtener un mejor desarrollo de sus objetivos.

PROGRAMA: QUINDÍO RURAL, INTELIGENTE, COMPETITIVO Y EMPRESARIAL

Objetivo:

Aumentar la productividad y la competitividad de las empresas de la región, fortaleciendo las habilidades y competencias del recurso humano, promoviendo la apertura de los mercados internacionales con el fin de globalizar las empresas de la región y la formación de nuevas empresas del departamento, constituyendo además una estrategia integral de desarrollo rural sustentable

Subprograma Innovación para una Caficultura Sostenible en el Departamento del Quindío

Implementar la estrategia de ciencia, tecnología e innovación agropecuaria y de acompañamiento integral para contribuir al mejoramiento de nivel y la calidad de vida de los habitantes rurales fomentando innovación y cambio técnico en los sistemas productivos para lograr rentabilidad, eficiencia, competitividad y sostenibilidad de las actividades agropecuarias

Subprograma Centros Agroindustriales Regionales para la Paz – CARPAZ

Promover la conectividad y el desarrollo tecnológico mediante la articulación de procesos de innovación, ciencia y tecnología en el sector rural mejorando las

actividades productivas, la competitividad y el desarrollo empresarial creando núcleos básicos de asistencia técnica, transferencia de tecnología y apoyo tecnológico para la innovación en los procesos productivos agropecuarios, generar métodos de comercialización que propicien la innovación en los aspectos comerciales de los productos que conlleven mejoras en el diseño, presentación, posicionamiento, calidad y precio de los productos del Quindío.

Se requiere la conformación de cadenas productivas agro-empresariales, utilizando inclusive elementos tecnológicos como una plataforma de agro negocios, que generen valor agregado a la producción agropecuaria, a través de procesos de transformación, integración y articulación con los mercados, fortalecimiento de los contratos de compra previa como verdadera opción de fomento productivo, garantizando los precios y mercados, buscar la consolidación del esquema coordinación público-colectivo-privado entorno a las políticas, a los acuerdos de competitividad y a las cadenas productivas, el desarrollo de alternativas de post-cosecha y estandarización de calidad, las buenas prácticas agrícolas y condiciones sanitarias óptimas que permitan a los productos de nuestro campo la inserción en los mercados de productos agrícolas, fortalecer los Centros de Desarrollo Rural *CARPAZ*, ya que éste constituye un instrumento apropiado para la agricultura de precisión para la acumulación de volúmenes transables, la información de precios y mercados, la información técnica para los usuarios e involucra a la vez una nueva generación de gestores agro-empresariales: los niños y jóvenes, como también a las mujeres del campo.

META	LÍNEA BASE	META 2019	INDICADOR
Crear e implementar seis (6) núcleos de asistencia técnica y transferencia de tecnología en el sector agropecuario	ND	6	Núcleos de asistencia creados e implementados

Tabla 7: Meta "Subprograma Centros Agroindustriales Regionales para la Paz – CARPAZ"

Subprograma Quindío Próspero y Productivo

El gobierno departamental busca apoyar el sistema regional de competitividad ciencia, innovación y tecnología en concordancia con las políticas nacionales, a través de sus órganos: la Comisión Regional de Competitividad e innovación, el Consejo Departamental de Ciencia Tecnología e Innovación, la Red regional de emprendimiento, la Red MIPYMES y demás entes que participan en el mismo. En

este sentido, se busca fortalecer las iniciativas de refuerzo a la competitividad de los diferentes actores que participan en la misma mediante el refuerzo de las cadenas de valor, clúster y rutas competitivas, principalmente en los sectores económicos e iniciativas productivas priorizadas con mecanismos de apoyo para el desarrollo empresarial (red de conocimiento de agro negocios, vitrina empresarial y comercial); la aplicación de la ciencia, tecnología e innovación a las apuestas productivas del departamento establecidas en el *Plan Regional de Competitividad* e Innovación permiten incorporar valor agregado a los productos y servicios para diversificar la oferta exportable bajo el impulso y fortalecimiento del capital humano para la productividad y competitividad del Departamento que potencia las capacidades técnicas, tecnológicas y profesionales que faciliten el desarrollo de los sectores productivos priorizados y orientados a mercados internacionales, y el fortalecimiento de los municipios a través de la ciencia, la tecnología y la innovación para un Quindío competitivo.

Mediante la ciencia, la tecnología, la innovación y el apoyo a las unidades de I+D+I en las empresas, el departamento ha de procurar el desarrollo hacia una economía competitiva articulada con los diferentes actores del sistema, tales como las empresas, universidades, y organismos del estado, buscando acciones coordinadas que faciliten un ecosistema productivo. El impulso de la ciencia, tecnología e innovación en materia de industria y comercio se convierte en una estrategia fundamental para mejorar significativamente los procesos productivos y de comercialización en mercados globales, permitiendo que el Quindío sea más competitivo.

A través de la articulación con los diferentes entes públicos y privados, trabajaremos unidos por el desarrollo de nuestro departamento, generando grandes oportunidades de generación de empleo, fortalecimiento y creación de rutas competitivas, conformar e implementar clúster a partir de cada sector priorizado estipulado en el Plan Regional de Competitividad e Innovación del Departamento del Quindío PRCQ, fortaleciendo sus cadenas de valor para impulsar la competitividad y avanzar en el fortalecimiento del sistema regional de competitividad e innovación del Quindío, Diseño, formulación y puesta en marcha del centro para el desarrollo y el fortalecimiento de la investigación, ciencia, tecnología e innovación que permita mejorar los distintos sectores e iniciativas productivas del departamento, apoyar la formulación de una red de conocimiento de agro negocios con el objetivo de promover el intercambio y transferencia de información, prácticas de trabajo y la generación de conocimiento que beneficie la comercialización de la iniciativas productivas del Plan Regional de Competitividad e

Gobernación del Quindío
Calle 20 No. 13-22
www.quindio.gov.co
Armenia, Quindío

Paisaje Cultural Cafetero
Patrimonio de la Humanidad
Declarado por la UNESCO

PBX: 7 417700 EXT: 250
tecnologia@quindio.gov.co

Innovación PRCQ y el sistema regional de competitividad y diseñar proyectos I+D−I que mejoren la competitividad de las empresas.

META	LINEA BASE	META 2019	INDICADOR
Diseño, formulación y puesta en marcha del Centro para el desarrollo y el fortalecimiento de la investigación, tecnología, Ciencia e Innovación.	0	1	Centro para el desarrollo y el fortalecimiento de la investigación, tecnología, Ciencia e Innovación diseñado, formulado e implementado
Apoyar la formulación del proyecto: Red de conocimiento de agronegocios del departamento	0	1	Proyecto Red de conocimiento agroindustrial apoyado
Diseñar y fortalecer un proyecto de I+D+I	1	1	Proyecto de I+D+I diseñado y fortalecido

Tabla 8: Metas "Subprograma Quindío Próspero y Productivo"

PROGRAMA: EFICIENCIA EDUCATIVA.

Objetivo:

Mejorar los niveles de eficiencia administrativa para promover la medición y seguimiento a la gestión de los procesos de las instituciones educativas y el nivel central, en cuanto a manejo presupuestal, eficacia en la ejecución de los programas y proyectos e índice de oportunidad de respuesta del servicio de atención al ciudadano.

Subprograma Otros Proyectos de Conectividad

Garantizar la prestación del servicio educativo a nivel de estrategias de conectividad que permitan ampliar el radio de acción tecnológico al interior de las instituciones educativas del Quindío, buscando mejorar el sistema de conectividad en las instituciones educativas oficiales en el departamento, para brindar herramientas que promuevan el uso adecuado de las TICs y la eficiencia en la respuesta en el servicio de atención al ciudadano.

Con el fortalecimiento en el uso de las TICs en el aula de clase, coordinado entre la Secretaría de Educación y las Tics del departamento, en las diferentes áreas y

Gobernación del Quindío
Calle 20 No. 13-22
www.quindio.gov.co
Armenia, Quindío

Paisaje Cultural Cafetero
Patrimonio de la Humanidad
Declarado por la UNESCO

PBX: 7 417700 EXT: 250
tecnologia@quindio.gov.co

niveles educativos, de laboratorios técnicos y tecnológicos en las Instituciones educativas, la motivación hacia la investigación y la creación así como en los sistemas de conectividad y capacitación en el área a docentes; Los niños, niñas, adolescentes y jóvenes tendrán a su alcance recursos que apoyan el mejoramiento de su desempeño, lo cual se podrá observar en pruebas estandarizadas tanto nacionales como internacionales, además de lo anterior se requiere de la puesta en marcha de un sistema escolar trasversal que incluya la seguridad, la salud, el deporte y la cultura a nivel socio-económico y de expresiones artísticas; Se requiere de escuelas que motiven hacia un cambio de mentalidad y de hábitos de vida que conduzcan no sólo a la mejora de la educación sino también de la vida social.

METAS DE PRODUCTO	LINEA BASE	META 2019	INDICADOR
Implementar y/o mejorar el sistema de conectividad en 200 sedes educativas oficiales en el departamento.	180	200	Número sedes educativas implementadas y/o mejoradas.

Tabla 9: Meta "Subprograma Otros Proyectos de Conectividad"

PROGRAMA: GESTIÓN TERRITORIAL

Objetivo:

Fortalecimiento económico y financiero del departamento del Quindío en los niveles institucional y territorial, mediante la aplicación de mecanismos e instrumentos de planificación, gestión financiera y tributaria, la modernización de la institución, gerencia y comunicaciones, entre otras, así como búsqueda de alternativas de integración territorial y regional para mejorar la eficacia y eficiencia en el manejo de recursos.

Subprograma Modernización Tecnológica y Administrativa

Objetivo:

El fortalecimiento interno de la Administración con el propósito de hacer más eficiente la gestión gerencial , pues, a partir de una inversión en el cuatrienio , se lograrán apoyar de manera más efectiva los procesos tanto internos y de clima

organizacional, como apoyar los mecanismos de Transparencia, y de información para la participación de los ciudadanos, obteniendo mayor celeridad, oportunidad y calidad en la información, en procesos como Fondo Territorial de Pensiones, Tics, Gerencia del Talento humano , Gestión Documental y Gestión de Recursos físicos del Departamento.

Su meta se enfoca a desarrollar Procesos administrativos y gerenciales, así como Procesos tecnológicos de impacto. Comprende también el proceso de COMUNICACIONES del Gobierno Departamental.

Descripción:

Integra los elementos que conducen a un Modelo de Desarrollo Organizacional Integral que fortalezca la estrategia 5 del Programa en Defensa del Bien Común "Buen Gobierno" desde el componente Enfoque Gerencial y Transversal de la Administración Pública, cuyos procesos son liderados en gran parte por la Secretaria Administrativa de la Gobernación.

Se incorpora aquí el programa de COMUNICACIONES: Desarrollar e Implementar la estrategia de Comunicaciones para garantizar una efectiva divulgación y el conocimiento por parte de la ciudadanía, de los programas, proyectos, actividades y servicios del departamento del Quindío

Adquirir e implementar un (1) software para la sistematización de las historias laborales del Fondo Territorial de Pensiones del departamento.

Igualmente, el proyecto Gobierno al Servicio de la Gente: Consiste en el diseño y adopción de un Programa departamental de Servicio al Ciudadano, a través del Centro interinstitucional del Servicio al Ciudadano para fortalecer el Servicio del Gobierno departamental, con orientación y guía única de trámites y servicios; sistema departamental de Quejas y reclamos, entre otros dando cumplimiento al decreto 2623 de 2009 como uno de los desarrollos recientes de la ley 489 de 1.998, mediante un Verdadero Sistema de atención integral, e interinstitucional al ciudadano, con el plus de integrar los servicios de Orientación , peticiones quejas y reclamos, y comunicaciones, entre otros. Consiste en Consolidar un sistema de Gobierno que integre servicios interinstitucionales.

META PRODUCTO	LINEA BASE	LINEA ESPERADA	INDICADOR
Adquirir e implementar un (1) software para la sistematización de las historias laborales del Fondo Territorial de Pensiones del departamento	0	1	Software adquirido e implementado
Implementar un programa de actualización y registro de los bienes de propiedad del departamento	0	1	Programa de actualización y registro implementado
Virtualizar 8 trámites de la administración departamental a través de Gobierno en Línea	ND	8	Número de trámites virtualizados
Fortalecer el programa infraestructura tecnológica de la Administración Departamental (hardware, aplicativos, redes, y capacitación), para estar acorde con la tendencia y necesidades actuales de una Administración pública moderna y eficiente	1	1	Programa de infraestructura tecnológica de la administración fortalecido
Fortalecer el programa de sostenibilidad de las Tecnologías de la Información de las Comunicaciones de la Gobernación del Quindío	1	1	Programa de sostenibilidad de las TIC fortalecido
Implementar un programa de modernización y digitalización de la gestión documental con instrumentos archivísticos, en el marco de la Ley 594 del 2000, Quindío informado	1	1	Programa de modernización implementado

Tabla 10: Metas "Subprograma Modernización Tecnológica y Administrativa"

Alineaciones Planes Estratégicos

Plan Nacional de Desarrollo	Plan Departamental de Desarrollo
Inversión en actividades de ciencia, tecnología e innovación como porcentaje del PIB	Crear e implementar seis (6) núcleos de asistencia técnica y transferencia de tecnología en el sector agropecuario
	Diseño, formulación y puesta en marcha del Centro para el desarrollo y el fortalecimiento de la investigación, tecnología, Ciencia e Innovación.
	Diseñar y fortalecer un proyecto de I+D+I
Conexiones a internet de banda ancha (millones)	Implementar y/o mejorar el sistema de conectividad en 200 sedes educativas oficiales en el departamento.
Personas capacitadas en TIC	Desarrollar doce (12) talleres para docentes en el uso de las TICs
Sectores de la administración pública del orden nacional que adoptan el marco de referencia de	Adquirir e implementar un (1) software para la sistematización de las historias laborales del Fondo Territorial de Pensiones del departamento

arquitectura empresarial para la gestión de las TIC	Virtualizar 8 trámites de la administración departamental a través de Gobierno en Línea
	Fortalecer el programa infraestructura tecnológica de la Administración Departamental (hardware, aplicativos, redes, y capacitación), para estar acorde con la tendencia y necesidades actuales de una Administración pública moderna y eficiente
	Fortalecer el programa de sostenibilidad de la Tecnologías de la Información de las Comunicaciones de la Gobernación del Quindío

Tabla 11: Alineaciones Planes Estratégicos

5.2. Uso y Apropiación de la Tecnología

Principales actividades que se llevan a cabo

- Mantenimiento preventivo y correctivo de equipos tecnológicos
- Actualización e instalación de hardware
- Actualización/soporte e instalación de software utilitario y aplicativo
- Actualización e instalación de software antivirus
- Ingreso y actualización de equipos de cómputo a dominio corporativo
- Programación y ejecución de copias de seguridad de las bases de datos
- Creación y administración de plataforma de correos institucionales
- Disponibilidad de canal de internet dedicado
- Administración de bases de datos de software aplicativos
- Administración portal web www.quindio.gov.co
- Administración intranet departamental
- Administración red de datos (LAN) y WI-FI

Productos o servicios que se prestan

- Mantenimiento preventivo y correctivo de equipos tecnológicos
- Actualización e instalación de hardware
- Actualización/soporte e instalación de software utilitario y aplicativo
- Actualización e instalación de software antivirus
- Ingreso y actualización de equipos de cómputo a dominio corporativo
- Programación y ejecución de copias de seguridad de las bases de datos
- Creación y administración de plataforma de correos institucionales

- Disponibilidad de canal de internet dedicado
- Administración de bases de datos de software aplicativos
- Administración portal web www.quindio.gov.co
- Administración intranet departamental
- Administración red de datos (LAN) y WI-FI

Herramientas de TI que apoyan las actividades y la prestación de los servicios o la generación de los productos.

- Software aplicativo
- Software utilitario
- Software de antivirus corporativo
- Red de datos
- Red WIFI
- Software de antivirus corporativo
- Canal de internet
- Dominio

Recursos dedicados a TI: Humanos, Financieros y Tecnológicos.

Humanos

- Dos (2) ingenieros de sistemas de nivel directivo libre nombramiento
- Un (1) ingeniero de sistemas de nivel profesional universitario en carrera administrativa
- Un (1) auxiliar administrativo.
- Cinco (5) ingenieros de sistemas, contratistas.
- Dos (2) técnicos, contratistas.

Financieros

Tres (3) proyectos de inversión, vigencia 2018

- Apoyo a la sostenibilidad de las tecnologías de la información comunicación en la Gobernación del Quindío. Apropiación 2018: $210.000.000.00
- Apoyo a la estrategia de gobierno en línea en el departamento del Quindío. Apropiación 2018: $80.000.000.00
- Actualización a la infraestructura tecnológica de la Gobernación del Quindío: Apropiación 2018: $173.000.000,00

Gobernación del Quindío
Calle 20 No. 13-22
www.quindio.gov.co
Armenia, Quindío

Paisaje Cultural Cafetero
Patrimonio de la Humanidad
Declarado por la UNESCO

PBX: 7 417700 EXT: 250
tecnologia@quindio.gov.co

Tecnológicos

Hardware

- RED DE DATOS
- UPS
- SERVIDORES
- SWITCHES
- EQUIPOS DE COMPUTO
- IMPRESORAS
- SCANERS

Software

Aplicativos de software específico:

- SOFTWARE FINANCIERO (PCT ENTERPRISE)
- GESTION DOCUMENTAL (SEVENET)
- RECURSOS HUMANO – NOMINA (HUMANO WEB)
- INTRANET DEPARTAMENTAL
- SOPORTE A USUARIOS (MESA DE AYUDA)
- LIQUIDACION IMPUESTO VEHICULAR (SISCAR)
- PORTAL WEB www.quindio.gov.co
- ANTIVIRUS CORPORATIVO
- SOFTWARE ESTAMPILLA PRODESARROLLO

Nombre del sistema de información: PCT

Versión del sistema: ENTERPRISE

Líder funcional y líder de TI: PATRICIA E. GOMEZ E

Descripción detallada de la funcionalidad: PCT Enterprise es un Sistema de Información

Administrativo y Financiero exclusivo para el Sector Público.

Módulos que componen el sistema y su respectiva descripción:

SISTEMA FINANCIERO

MÓDULO PRESUPUESTO

- Submódulo de apropiación
- Submódulo de solicitudes de CDP
- Submódulo Presupuesto de Ingresos
- Submódulo Plan anual de caja P.A.C.

MÓDULO CONTABILIDAD

- Submódulo de contabilidad
- Submódulo Causación
- Submódulo Información Exógena (Informes DIAN).
- Submódulo de Integración

MÓDULO CENTRAL DE CUENTAS

- Submódulo de Central de cuentas
- Submódulo de legalizaciones

MÓDULO TESORERÍA

- Submódulo de Egresos
- Submódulo de Ingresos
- Submódulo de Conciliaciones Bancarias
- Submódulo de Entrega de Cheques

SISTEMA RECURSO FÍSICO

- Submódulo de almacén
- Submódulo de órdenes de suministro
- Submódulo de solicitudes

SISTEMA DE CONTRATACION

- Submódulo de Contratación

SISTEMA DE ADQUISICIONES

- Submódulo de Adquisiciones

SISTEMA INTERFACES DE INTEGRACION CON TERCEROS

- Submódulo Integración Vehículos

SISTEMA DE METAS Y PROYECTOS

- Submódulo de Seguimiento a Plan de Desarrollo.
- Submódulo de Actas

Integración con el Aplicativo Siscar (Sistema para liquidación de impuesto vehicular) a través del **SISTEMA INTERFACES DE INTEGRACION CON TERCEROS**

- **Submódulo Integración Vehículos.**

Integración con aplicativo HUMANO WEB para pago quincenal y mensual de las nóminas departamentales.

Sistemas con el que se integra internamente o interopera con otras entidades
Integración con el Aplicativo Siscar (Sistema para liquidación de impuesto vehicular) a través del **SISTEMA INTERFACES DE INTEGRACION CON TERCEROS**

- **Submódulo Integración Vehículos**

Información que intercambia: registro de recaudo de liquidación de impuesto vehicular recibido a través del aplicativo SISCAR.

Tipo de integración (web services, archivo plano, bus de servicios, otros)
Archivo plano

Estado de la interfaz (en desarrollo, pruebas o producción)
Si posee soporte y fecha de vencimiento
Producción- soporte anual vence el 31 de diciembre de 2018.

Integración con aplicativo HUMANO WEB para pago quincenal y mensual de las nóminas departamentales.

Información que intercambia: traslado de valores a cancelar por conceptos contables en las nóminas quincenales y mensuales para integrar al software financiero.

Tipo de integración (web services, archivo plano, bus de servicios, otros)
Otros

Estado de la interfaz (en desarrollo, pruebas o producción)
Si posee soporte y fecha de vencimiento
Producción- soporte anual vence el 31 de diciembre de 2018.

Tipo de sistema (de acuerdo a las categorías anteriormente definidas)
SISTEMA DE APOYO

Modalidad de implementación (en la nube, o instalación local)
INSTALACION LOCAL

Tipo de licenciamiento
LICENCIA ADMINISTRADA

Motor de base de datos y sistema operativo que lo soporta
ORACLE 11G – WINDOWS SERVER 2012

Grado de aceptación
ALTO

Fortalezas:
- Sistema modular
- Integrado con el aplicativo HUMANO WEB, aplicativo SISCAR
- Software Certificado por Colciencias
- Software especializado en el sector público
- El proveedor actualiza permanentemente el aplicativo de acuerdo a los requerimientos de ley.
- Proveedor de hace más de 15 años.

Nombre del sistema de información: HUMANO WEB

Versión del sistema:

Líder funcional y líder de TI: ANA PATRICIA DIAZ L. - PATRICIA E. GOMEZ E

Descripción detallada de la funcionalidad: Software de recursos humano para la administración y liquidación de las nóminas departamentales.

Gobernación del Quindío
Calle 20 No. 13-22
www.quindio.gov.co
Armenia, Quindío

Paisaje Cultural Cafetero
Patrimonio de la Humanidad
Declarado por la UNESCO

PBX: 7 417700 EXT: 250
tecnologia@quindio.gov.co

Módulos que componen el sistema y su respectiva descripción:

PLANTA Y PERSONAL:
Se utiliza para realizar vinculaciones, retiros y actualizaciones de personal, incrementos salariales

COMPENSACIONES LABORALES:
En este módulo se definen los procesos de nóminas quincenales y mensuales, se liquidan dichos procesos y se ingresan las novedades.

Integraciones e interoperabilidad detallando:
Integración con el Aplicativo financiero PCT Enterprise para traslado de valores de conceptos contables para pago de las nóminas quincenales y mensuales del departamento.

Información que intercambia: Traslada los valores globales de los conceptos de nómina quincenal o mensual y los traslada a las cuentas contables y presupuestales del aplicativo financiero PCT ENTERPRISE.
Tipo de integración (web services, archivo plano, bus de servicios, otros)
Otros

Estado de la interfaz (en desarrollo, pruebas o producción)
Si posee soporte y fecha de vencimiento
Producción- soporte anual vence el 31 de diciembre de 2018.

Tipo de sistema (de acuerdo con las categorías anteriormente definidas)
SISTEMA DE APOYO

Modalidad de implementación (en la nube, o instalación local)
INSTALACION LOCAL

Tipo de licenciamiento
LICENCIA ADMINISTRADA

Motor de base de datos y sistema operativo que lo soporta
ORACLE 11G – WINDOWS SERVER 2012

Grado de aceptación: ALTO

Fortalezas

- Sistema Web
- Integrado
- Software especializado en el sector público
- El proveedor actualiza permanentemente el aplicativo de acuerdo a los requerimientos de ley.
- Proveedor de hace más de 15 años.

Nombre del sistema de información: SEVENET

Versión del sistema: 4.5

Líder funcional y líder de TI: LILIANA BRITO P. - PATRICIA E. GOMEZ E

Descripción detallada de la funcionalidad: Software de gestión documental para la administración de la correspondencia del ente territorial.

Módulos que componen el sistema y su respectiva descripción:

Correspondencia: Se utiliza para realizar la recepción, digitalización, asignación y el despacho de la correspondencia que ingresa y sale del ente territorial.

Archivo: En este módulo se realizan consultas de los documentos digitalizados a nivel de decretos, resoluciones y las nóminas departamentales.

Integraciones e interoperabilidad detallando: Integración con el Aplicativo Ventanilla Única Virtual para realizar seguimiento a los trámites que tienen términos de respuesta.

Información que intercambia: Traslada los trámites con termino de vencimiento a la ventanilla virtual: número de la petición, datos del ciudadano, archivos adjuntos.

Producción- soporte anual vence el 31 de diciembre de 2018.

Tipo de sistema: Sistema de Apoyo

Modalidad de implementación: Aplicativo WEB

Tipo de licenciamiento
LICENCIA ADMINISTRADA

Motor de base de datos y sistema operativo que lo soporta
POSTGRESS – LINUX CENTOS

Grado de aceptación
ALTO

Fortalezas

- Sistema Web
- Integrado
- Software especializado en el sector público

Debilidades

- No cuenta con muchas actualizaciones.

Recomendaciones: solicitar mayor apoyo de la administración para difundir y masificar la utilización del aplicativo por parte de los funcionarios.

Nombre del sistema de información: Intranet Departamental

Versión del sistema: 2.0

Líder funcional y líder de TI: PATRICIA E. GOMEZ E

Descripción detallada de la funcionalidad: Software Administrador de Contenidos Web que ayuda a gestionar el conocimiento dentro de la entidad a partir de herramientas de colaboración grupal, utilizando como medio de ejecución un navegador.

Módulos que componen el sistema y su respectiva descripción:

Herramientas de usuario:

- Administrador de archivos
- Información personal
- Agenda personal

Herramientas de colaboración:

- Noticias de interés
- Agenda general de actividades
- Foros de discusión
- Encuestas en línea
- Administrador de documentos

Herramientas de E-Learning:

- Evaluaciones en línea
- Grupos de usuarios

Integraciones e interoperabilidad detallando: Integración con el portal web www.quindio.gov.co, aplicativo de soporte a usuarios mesa de ayuda, aplicativo ventanilla única virtual para la gestión de peticiones, quejas y reclamos.

Información que intercambia: Intercambia y comparte las tablas que tienen que ver con los usuarios y grupos de los aplicativos

Soporte y fecha de vencimiento: Producción- soporte anual vence el 31 de diciembre de 2017.

Tipo de sistema: Sistema de Apoyo

Modalidad de implementación: Aplicativo WEB

Tipo de licenciamiento: Licencia Administrada

Motor de base de datos y sistema operativo que lo soporta
POSTGRESS – LINUX CENTOS

Grado de aceptación
ALTO

Fortalezas

- Sistema Web
- Integrado con otros aplicativos
- Software especializado en el sector público

Recomendaciones: solicitar mayor apoyo de la administración para difundir y masificar la utilización del aplicativo por parte de los funcionarios.

5.3. Sistemas de Información

5.3.1. Arquitectura de Sistemas de Información

APLICATIVO	TIPO DE SISTEMA
SOFTWARE FINANCIERO (PCT ENTERPRISE)	Sistema misional de prestación
GESTION DOCUMENTAL (SEVENET)	Sistema misional de prestación

RECURSOS HUMANO – NOMINA (HUMANO WEB)	Sistema de Apoyo
INTRANET DEPARTAMENTAL	Sistema de Apoyo
SOPORTE A USUARIOS (MESA DE AYUDA)	Sistema de Apoyo
LIQUIDACION IMPUESTO VEHICULAR (SISCAR)	Sistema misional de prestación
PORTAL WEB www.quindio.gov.co	Sistema Misional de información digital
ANTIVIRUS CORPORATIVO	Sistema de Apoyo
SOFTWARE ESTAMPILLA PRODESARROLLO	Sistema Misional de información digital
VENTANILLA UNICA VIRTUAL	Sistema Misional de prestación

Tabla 12: Arquitectura de Sistemas de Información

Adicional a los sistemas anteriormente mencionados, el personal de la Gobernación del Quindío se apoya en otras herramientas colaborativas para la ejecución de sus labores como son correos electrónicos (Gmail,Hotmail,Yahoo), Skype, Google Drive, entre otras.

5.3.2. Servicios de Soporte Técnico

5.4. Servicios Tecnológicos

5.4.1. Estrategia y Gobierno

La gestión de los servicios tecnológicos de la Gobernación del Quindío se maneja en un 90% desde la Secretaria Administrativa, siendo responsabilidad de la Dirección TIC la administración, manejo, soporte de equipos, gestión de proveedores, redes de datos e infraestructura tecnológica, atendiendo directamente a los usuarios internos y externos de la gobernación.

La Secretaria Administrativa está enfocada principalmente en brindar un apoyo al interior de la gobernación siendo el área que ayuda a articular la tecnología con los diferentes funcionarios y apoya toda la formación y capacitación de usuarios y áreas que así lo requieran, identificando por medio de los casos que se reportan a través de la aplicación de Mesa de Ayuda cuales son las incidencias reportadas por el personal que allí labora, permitiendo realizar un análisis y determinar los motivos que más se presentan por este aplicativo, y de acuerdo a esto trabajar en capacitaciones y planes de acción buscando mejorar los indicadores reportados.

Dentro de la estrategia empleada por la Secretaria Administrativa esta la tercerización o la migración de los servicios que mediante lineamiento del Ministerio de las TIC se pueda realizar y queden dentro del plan de desarrollo departamental, ya que estas tercerizaciones se hacen a través de recursos

propios de la Dirección de las TIC, convirtiendo a estos proveedores de servicios, en aliados estratégicos pudiendo así, brindar un mejor servicio y tener una mayor cobertura al momento de apoyar en la implementación y despliegue de las diferentes iniciativas planteadas

El otro porcentaje de la tecnología que no está a cargo de la Dirección de las TIC es administrada por otras secretarias que tienen sus propios equipos de tecnología las cuales soportan ciertos procesos, administrando BD y recursos de infraestructura.

Las secretarias que tienen área de tecnología que no dependen de la Dirección de las TIC son las siguientes:

Secretaria de Educación

Esta secretaria maneja dos servidores los cuales se encuentran en el Datacenter de la Gobernación del Quindío, la Dirección de las TIC es la encargada de administrar el Datacenter y velar que este cumpla con los requisitos y capacidades requeridas para su correcto funcionamiento siguiendo las políticas y estándares dados por el Ministerio de las TIC, en este Datacenter, la secretaria de educación tiene alojado un servidor, el cual es propiedad de ellos, y son ellos los encargados de la administración, mantenimiento, soporte y manejo.

Secretaria de Salud

Esta secretaria comparte un servidor con la Dirección de las TIC y la administración, mantenimiento, soporte y manejo del servidor es compartido

5.4.2. Administración de Sistemas de Información

La administración de los sistemas de información de la Gobernación está a cargo de la Secretaria Administrativa, ellos son los que gestionan los requerimientos con los usuarios para luego trasladar estos al proveedor, el equipo de TIC es el articulador entre la entidad y los proveedores tecnológicos manejados.

Estas aplicaciones se encuentran alojadas en la infraestructura de la Gobernación del Quindío administrando solo servidores productivos y llevando un versionamiento para cada actualización o requerimiento que se solicita a los

Gobernación del Quindío
Calle 20 No. 13-22
www.quindio.gov.co
Armenia, Quindío

Paisaje Cultural Cafetero
Patrimonio de la Humanidad
Declarado por la UNESCO

PBX: 7 417700 EXT: 250
tecnologia@quindio.gov.co

proveedores dueños de las aplicaciones o contratados para realizar una tarea asignada en la página o en la intranet, las pruebas y el testeo de lo solicitado pasa por el área de certificación del proveedor el cual, cuando termina su proceso de certificación, programa con la entidad el despliegue en producción y si la versión liberada falla, lo que se hace es devolver el programa a la versión anterior, esta práctica no es la más adecuada además que el riesgo que tiene es alto, generando retrasos en la operación que terminan afectando al cliente interno y al externo. Para mitigar este riesgo la Secretaria Administrativa está trabajando en obtener los equipos necesarios para tener ambientes de pruebas separados del productivo y poder certificar estos despliegues.

5.4.3. Infraestructura

Componentes de infraestructura de la Gobernación del Quindío

1. Sistemas de Información
2. Bases de Datos
3. Hardware y equipos de cómputo: Servidores, Equipos de Cómputo y Periféricos
4. Telecomunicaciones: Red local IPV 4 switch de segunda capa e inalámbrica

5.4.4. Conectividad

Arquitectura de las redes de datos y telecomunicaciones de la Gobernación del Quindío:

1. Local e inalámbrica.
2. Canales de internet.

5.4.5. Servicios de Operación

Para la administración y operación de la infraestructura, existen contratos de soporte de los componentes de infraestructura los cuales se encuentran tercerizados y manejan toda la operación y administración de infraestructura. La Dirección TIC con todo su equipo de trabajo se encargan de supervisar y programar todas las actividades en Servidores, Equipos de Cómputo, Red de Datos y Periféricos, y también los planes de mejoramiento de infraestructura de tecnología

Este mismo modelo se aplica para la administración y operación de las aplicaciones y para los servicios informáticos (correo electrónico, telefonía, comunicaciones unificadas, DNS, directorio activo, antivirus, antispam, mesa de servicios, servicios de impresión, entre otros) las cuales se tienen con ANS (Acuerdos de Nivel de Servicios), esta contratación se hace directa con el proveedor dueño de la aplicación o con un partner certificado y autorizado para hacerlo, ya que estos son los más idóneos para brindar el mejor soporte y para otros casos se hace por licitación dependiendo de la cuantía y el tipo de ANS que se requiera.

5.5. Gestión de Información

Dentro del marco de la gestión de la información se inició identificando por medio de una encuesta dentro de la entidad, el nivel de conocimiento que se tiene por parte de los funcionarios, en el manejo de las diferentes herramientas tecnológicas que se tienen a disposición de ellos.

Se encuestaron 200 personas de la entidad y se identificó lo siguiente:

Habilidades en el manejo de herramientas tecnológicas

Un 28.3% dice que tiene un Muy Buen manejo un 64.4% dice que tiene un Buen manejo un 6% dice que tiene un manejo Medio y un 1.3% dice que tiene un manejo Bajo

Consideran que requieren capacitación en el manejo de herramientas tecnológicas

Un 62.8% dice que requiere capacitación y un 37.2% dice que no requiere capacitación

Para el desempeño de su trabajo requiere de herramientas tecnológicas

Un 99.5% afirma requerir herramientas tecnológicas y las herramientas más utilizadas son Word, Excel, PowerPoint, Bloc de Notas y Access

Un 76.4% afirma que requiere capacitación en el manejo de esas herramientas y un 23.6% dice que no requiere capacitación

También se identificó que aparte de las herramientas ofimaticas anteriormente mencionadas, los funcionarios de la Gobernación también apoyan su trabajo en herramientas colaborativas como Drive, Dropbox, Skype, Calendar entre otras y también afirman requerir capacitación en el manejo de esas herramientas, ya que valoran lo mucho que aportan al desempeño de sus actividades pero saben que tienen un conocimiento básico de estas.

Habilidades en el manejo de las aplicaciones que la Gobernación del Quindio tiene a disposición de los funcionarios y contratistas

Un 14.8% dice tener un manejo Muy Bueno, Un 54.8% dice tener un manejo Bueno, un 21.8% dice tener un manejo Medio y un 9% dice tener un manejo bajo y el 66% dice que requiere capacitación en el manejo de las herramientas y de esas herramientas el 52% afirman que la Intranet departamental es en la que mas formación requieren, luego sigue el software de Gestión Documental con 46.4% y seguido el Software Financiero con un 35.2% lo que indica que aunque se tiene un manejo adecuado de estas aplicaciones, los funcionarios son conscientes que teniendo refuerzos en el manejo de estas herramientas pueden obtener un mejor provecho de estas herramientas

5.6. Gobierno de TI

5.6.1. Estructura Organizacional y Talento Humano

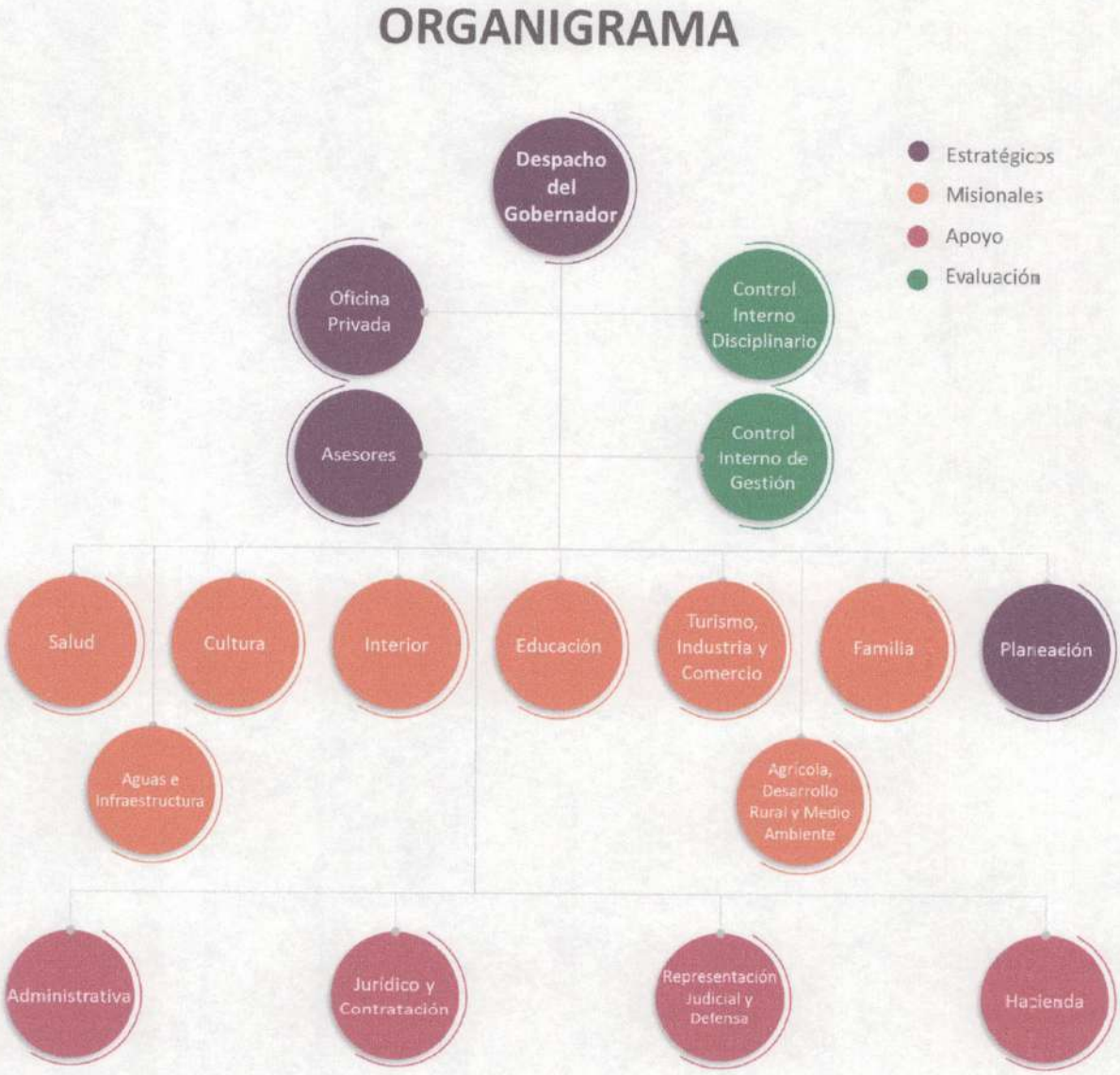


Ilustración 1: Estructura Organizacional

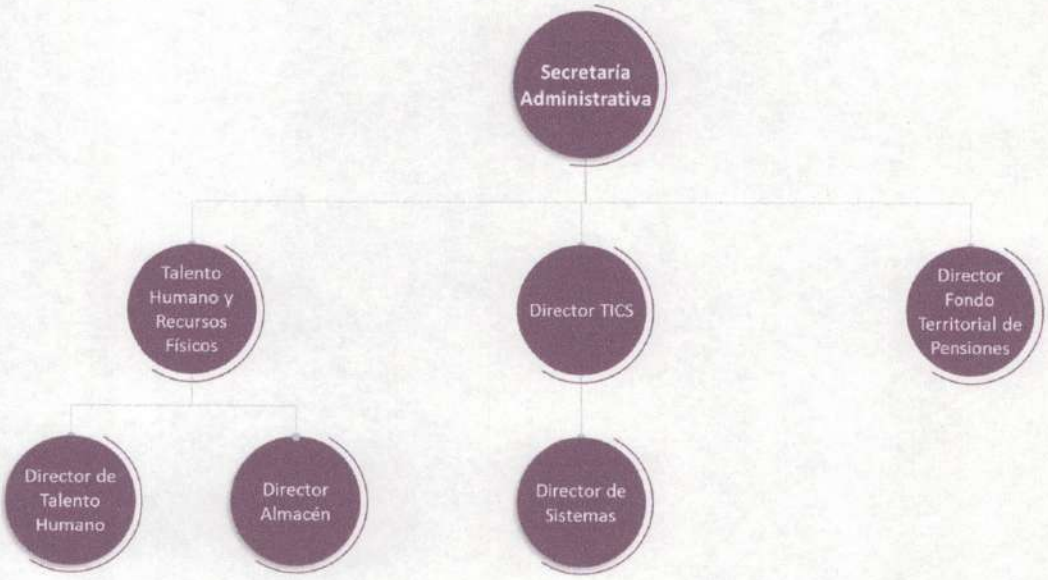


Ilustración 2: Estructura Secretaria Administrativa

5.6.2. Organigrama Interno de la Dirección de las TIC

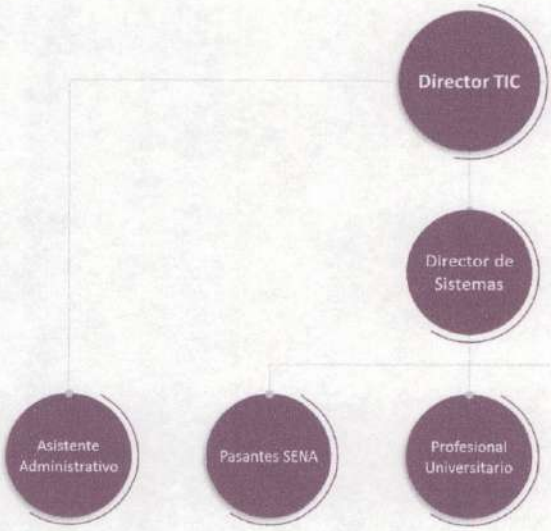


Ilustración 3: Estructura Dirección de las TIC

Gobernación del Quindío
Calle 20 No. 13-22
www.quindio.gov.co
Armenia, Quindío

PBX: 7 417700 EXT: 250
tecnologia@quindio.gov.co

6. ENTENDIMIENTO ESTRATEGICO

6.1 Modelo Operativo

Macroprocesos de la gobernación

Ilustración 4: Mapa de Procesos de la Gobernación

Gobernación del Quindío
Calle 20 No. 13-22
www.quindio.gov.co
Armenia, Quindío

Paisaje Cultural Cafetero
Patrimonio de la Humanidad
Declarado por la UNESCO

PBX: 7 417700 EXT: 250
tecnologia@quindio.gov.co

6.2 Necesidades de Información

6.2.1. Secretaría de Educación

Otros proyectos de conectividad.

Garantizar la prestación del servicio educativo a nivel de estrategias de conectividad que permitan ampliar el radio de acción tecnológico al interior de las instituciones educativas del Quindío, buscando mejorar el sistema de conectividad en las instituciones educativas oficiales en el departamento, para brindar herramientas que promuevan el uso adecuado de las TICs y la eficiencia en la respuesta en el servicio de atención al ciudadano.

Con el fortalecimiento en el uso de las TICs en el aula de clase, coordinado entre la Secretaría de Educación y las TICs del departamento, en las diferentes áreas y niveles educativos, de laboratorios técnicos y tecnológicos en las Instituciones educativas, la motivación hacia la investigación y la creación así como en los sistemas de conectividad y capacitación en el área a docentes; Los niños, niñas, adolescentes y jóvenes tendrán a su alcance recursos que apoyan el mejoramiento de su desempeño, lo cual se podrá observar en pruebas estandarizadas tanto nacionales como internacionales.

Para lograr este objetivo se van a Implementar y/o mejorar el sistema de conectividad en 200 sedes educativas oficiales en el departamento.

6.2.2. Secretaria Administrativa

Modernización Tecnológica y Administrativa:

El fortalecimiento interno de la Administración con el propósito de hacer más eficiente la gestión gerencial , se quiere lograr de forma más efectiva los procesos tanto internos y de clima organizacional, como apoyar los mecanismos de Transparencia, y de información para la participación de los ciudadanos, obteniendo mayor celeridad, oportunidad y calidad en la información, en procesos como Fondo Territorial de Pensiones, Tics, Gerencia del Talento humano , Gestión Documental y Gestión de Recursos físicos del Departamento.

La meta es desarrollar los Procesos administrativos y gerenciales, así como Procesos tecnológicos de impacto

Integra los elementos que conducen a un Modelo de Desarrollo Organizacional Integral que fortalezca la estrategia 5 del Programa en Defensa del Bien Común "Buen Gobierno" desde el componente Enfoque Gerencial y Transversal de la Administración Pública, cuyos procesos son liderados en gran parte por la Secretaria Administrativa de la Gobernación.

Se incorpora aquí el programa de COMUNICACIONES: Desarrollar e Implementar la estrategia de Comunicaciones para garantizar una efectiva divulgación y el conocimiento por parte de la ciudadanía, de los programas, proyectos, actividades y servicios del departamento del Quindío

Igualmente, el proyecto Gobierno al Servicio de la Gente: Consiste en el diseño y adopción de un Programa departamental de Servicio al Ciudadano, a través del Centro interinstitucional del Servicio al Ciudadano para fortalecer el Servicio del Gobierno departamental, con orientación y guía única de trámites y servicios; sistema departamental de Quejas y reclamos, entre otros dando cumplimiento al decreto 2623 de 2009 como uno de los desarrollos recientes de la ley 489 de 1.998, mediante un Verdadero Sistema de atención integral, e interinstitucional al ciudadano, con el plus de integrar los servicios de Orientación , peticiones quejas y reclamos, y comunicaciones, entre otros. Consiste en Consolidar un sistema de Gobierno que integre servicios interinstitucionales.

Para esto se van a implementar las siguientes estrategias

Adquirir e implementar un (1) software para la sistematización de las historias laborales del Fondo Territorial de Pensiones del departamento

Implementar un programa de actualización y registro de los bienes de propiedad del departamento

Virtualizar 8 trámites de la administración departamental a través de Gobierno en Línea

Fortalecer el programa infraestructura tecnológica de la Administración Departamental (hardware, aplicativos, redes, y capacitación), para estar acorde

con la tendencia y necesidades actuales de una Administración pública moderna y eficiente

Fortalecer el programa de sostenibilidad de las Tecnologías de la Información de las Comunicaciones de la Gobernación del Quindío

Implementar un programa de modernización y digitalización de la gestión documental con instrumentos archivísticos, en el marco de la Ley 594 del 2000, Quindío informado

Desarrollar e implementar una (1) estrategia de comunicaciones para el Gobierno departamental

6.2.3. Secretaria de Agricultura

Quindío rural, inteligente, competitivo y empresarial

Promover la conectividad y el desarrollo tecnológico mediante la articulación de procesos de innovación, ciencia y tecnología en el sector rural mejorando las actividades productivas, la competitividad y el desarrollo empresarial creando núcleos básicos de asistencia técnica, transferencia de tecnología y apoyo tecnológico para la innovación en los procesos productivos agropecuarios.

Para lograr este objetivo se van a crear e implementar seis (6) núcleos de asistencia técnica y transferencia de tecnología en el sector agropecuario

Quindío próspero y productivo

El gobierno departamental busca apoyar el sistema regional de competitividad ciencia, innovación y tecnología en concordancia con las políticas nacionales, a través de sus órganos: la Comisión Regional de Competitividad e innovación, el Consejo Departamental de Ciencia Tecnología e Innovación, la Red regional de emprendimiento, la Red MIPYMES y demás entes que participan en el mismo

Mediante la ciencia, la tecnología, la innovación y el apoyo a las unidades de I+D+I en las empresas, el departamento ha de procurar el desarrollo hacia una economía competitiva articulada con los diferentes actores del sistema, tales como las empresas, universidades, y organismos del estado, buscando acciones coordinadas que faciliten un ecosistema productivo. El impulso de la

ciencia, tecnología e innovación en materia de industria y comercio, se convierte en una estrategia fundamental para mejorar significativamente los procesos productivos y de comercialización en mercados globales, permitiendo que el Quindío sea más competitivo.

Para lograr este objetivo se van a implementar los siguientes puntos:

- Diseño, formulación y puesta en marcha del Centro para el desarrollo y el fortalecimiento de la investigación, tecnología, Ciencia e Innovación.
- Apoyar la formulación del proyecto: Red de conocimiento de agro negocios del departamento.
- Diseñar y fortalecer un proyecto de I+D+I.

6.3 Alineación de TI con los Procesos

El catalogó de servicios tecnológicos de la Gobernación del Quindío es una herramienta de dialogo de la dirección TICs y las diferentes dependencias de la gobernación, que le permite a la entidad trabajar bajo un modelo que permita el establecimiento de acuerdos de nivel de servicio (ANS); facilitando así la evaluación del servicio prestado de forma objetiva. El catálogo de servicios compila los servicios tecnológicos que la dirección TICs presta a las demás dependencias como soporte al desarrollo de sus actividades diarias, además establece unos procesos de medida para evaluar la calidad y eficacia con la cual estos servicios son prestados.

Los servicios informáticos que en la actualidad están a disposición en la Gobernación del Quindío se enmarcan en un largo proceso de evolución institucional, las decisiones técnicas y presupuestarias han desempeñado un papel determinante en la configuración, ampliación y mejora de dichos servicios. Sin embargo, al no existir un texto que los defina explícitamente, los funcionarios y usuarios en general tienen, en la mayoría de los casos, una visión parcial de los servicios a los que pueden acceder. La elaboración de un Catálogo de Servicios de la Gobernación del Quindío en materia de tecnologías de la información y comunicación ha sido un objetivo perseguido desde hace tiempo por la Dirección TICs departamental.

Este Catálogo de Servicios se estructura en los siguientes procesos:

Gobernación del Quindío
Calle 20 No. 13-22
www.quindio.gov.co
Armenia, Quindío

Paisaje Cultural Cafetero
Patrimonio de la Humanidad
Declarado por la UNESCO

PBX: 7 417700 EXT: 250
tecnologia@quindio.gov.co

- Administración digital y servicios al ciudadano
- Gestión interna
- Infraestructura

Gobernación del Quindío
Calle 20 No. 13-22
www.quindio.gov.co
Armenia, Quindío

Paisaje Cultural Cafetero
Patrimonio de la Humanidad
Declarado por la UNESCO

PBX: 7 417700 EXT: 250
tecnologia@quindio.gov.co

7. MODELO DE GESTIÓN DE TI

MINTIC

PLANTILLA PARA EL LEVANTAMIENTO DE SERVICIOS DE TECNOLOGÍA E INFORMACIÓN

Arquitectura TI COLOMBIA

SERVICIOS DE T.I				
VERSIÓN	AUTOR	FECHA	NOMBRE DEL SERVICIO	DESCRIPCIÓN
1	Gerardo Andres Gomez	14/09/2017	Correo Electrónico Institucional	Permitir a los usuarios de la Gobernación del Quindio el intercambio de mensajes, a través de una cuenta de correo electrónico institucional, que facilite el desarrollo de sus funciones.
1	Gerardo Andres Gomez	14/09/2017	Intranet	Establecer un sistema de gestión y comunicación interna para todas las áreas y usuarios de la Gobernación del Quindío de una forma ágil y segura.
1	Gerardo Andres Gomez	14/09/2017	Internet	Brindar un medio de comunicación seguro y confiable para la trasmisión y recepción de información (voz, datos, videos e imágenes entre otros) con el exterior.
1	Gerardo Andres Gomez	14/09/2017	Mesa de Ayuda	Proporciona a los usuarios un medio para generar solicitudes ya sean preventivas, correctivas o explicativas del canal e infraestructura tenologica, es el black office de la gobernación del Quindio
1	Gerardo Andres Gomez	14/09/2017	Copias de seguridad	La gobernación del Quindío a través de la dirección TIC ha identificado los procesos operativos o de misión crítica que se manejan a través de los diferentes aplicativos de la Entidad, los cuales son respaldados con copias de seguridad diaria, la frecuencia de estas copias fueron establecidas por la dirección Tic.
1	Gerardo Andres Gomez	14/09/2017	PCT	PCT Enterprise es un Sistema de Información Adminstrativo y Financiero exclusivo para el Sector Público. PCT Enterprise esta presente en entidades del Sector Público que operan en 23 Departamentos y la ciudad de Bogotá. Actualmente productivo en el 50% de las Gobernaciones de Colombia, 27 Alcaldías Municipales, 15 Corporaciones Autónomas Regionales (44%) y otras entidades públicas de Nivel Central, Territorial y Empresas del Estado.

Tabla 13: Plantilla para el Levantamiento de Servicios de Tecnología e Información

7.1 Estrategia de Ti

Siguiendo con el modelo de estrategia de TI, se realiza un direccionamiento organizacional en el cual se alinea la estrategia de TI con la estrategia departamental, la arquitectura empresarial o institucional con los mecanismos de Gobierno de TI, a través de políticas, acuerdos de desarrollo de servicios y de implementación tecnológica, los procesos de la entidad se adelantan con énfasis en la eficiencia, la transparencia y el control de la gestión y necesidades institucionales de acuerdo a las políticas operativas y de seguridad de la información, portafolio de proyectos y servicios, arquitectura de información y sistemas de información, plataforma tecnológicas que tenga a cargo la Dirección de las TIC 6 dominios del marco de referencia.

7.2 Alineación de la Estrategia de TI con el Plan Sectorial o Territorial

7.2.1. Modelo de Planeación

Permite definir el modelo de planeación con el cual se definirán los planes de acción para implementar la estrategia y lograr los objetivos de la misma.

Proponiendo una estructura para el plan de acción y compras de acuerdo con los componentes del modelo. Incluyendo las líneas de acción, las cuales pueden variar según las necesidades de apoyo tecnológico.

La estructura que a continuación vamos a presentar permite hacer el seguimiento a la ejecución presupuestal e incorporar todas las iniciativas relacionadas con la gestión de TI de la organización, en el mismo esquema. Esto con el fin de lograr una mirada integral a la inversión, lograr economías de escala, compatibilidad tecnológica, sostenibilidad y oportunidades para mejorar el servicio.

Estructura de Actividades Estratégicas	
1 Planear, definir y mantener la estrategia de TI	1.1 Alineación de iniciativas con la estrategia institucional o sectorial
	1.2. Plan de seguridad
	1.3. Plan de continuidad de TI
	1.4. Fortalecimiento de la gestión Integral de TI
2. Planear, definir y mantener el gobierno de TI	2.1. Fortalecimiento de la estructura organizacional de TI
	2.2. Marco de gobernabilidad de TI
	2.3. Definición e implantación de procesos de gestión de TI

3. Análisis de Información	3.1. Desarrollo de la arquitectura de información
	3.2. Desarrollo de la capacidad de consolidación y publicación de información
	3.3. Desarrollo de la capacidad de análisis de información
4. Desarrollar y mantener los Sistemas de Información	4.1. Desarrollo y consolidación de los sistemas de información de apoyo administrativo
	4.2. Desarrollo y consolidación de los sistemas de información misionales
	4.3 Desarrollo y consolidación de los servicios informativos digitales
	4.4. Desarrollo y consolidación de los sistemas de direccionamiento
5. Gestionar Servicios Tecnológicos	5.1. Infraestructura de datacenter
	5.2. Hardware y software de oficina
	5.3. Licenciamiento de software de datacenter
	5.4. Conectividad
	5.5. Servicios de operación (administración de infraestructura, DBA, tercerización, etc)
	5.6. Servicios informáticos (correo electrónico, directorio activo, antivirus, fortinet, mensajería, impresión, etc)
	5.7. Servicios en la nube (IAAS, PAAS)
	5.8. Servicio de soporte y mesa de ayuda
	5.9. UPS y sistema eléctrico
	5.10. Servicios de telefonía
	5.11. Servicios de seguridad electrónica y video-vigilancia
6. Uso y apropiación de TI	6.1. Capacitación
	6.2. Herramientas para el aprendizaje
	6.3. Planes de implantación
	6.4. Evaluación del nivel de adopción de tecnología y satisfacción en el uso.

Tabla 14: Estructura de Actividades Estratégicas

Para cada uno de los componentes de la estrategia, se establecieron los productos más significativos y las actividades en las que se debe comprometer a la organización para alcanzarlos. Con Este plan maestro buscamos dar el norte de acción estratégica en materia de TI y como se debe alinear el plan de

inversiones, la definición de la estructura de recursos humanos y todas las iniciativas que se adelanten en el mediano y largo plazo.

En la siguiente tabla se detallan los productos que contempla el plan maestro de TI de la Gobernación del Quindío, cuyo objetivo es el fortalecimiento de la gestión de TI en una entidad.

7.2.2. Plan Maestro de TI

Dominios del marco de referencia de arquitectura de TI	Actividades	Producto	Plan de desarrollo Departamental
Estrategia de TI	Alineación de la estrategia de TI con la transformación institucional Desarrollar y mantener la estrategia de TI Definición de políticas de TI	Plan estratégico Integral de TI alineado con Plan de desarrollo de la organización y con arquitectura empresarial, en el que la gestión de TI represente un valor estratégico para la organización.	Virtualizar 8 trámites de Gobierno en Línea Fortalecer el programa de infraestructura tecnológica de la Administración departamental (Hardware, aplicativos, Redes y Capacitaciones) Construir las Políticas de TI Fortalecer el programa de sostenibilidad de las tecnologías de la información y las comunicaciones de la Gobernación del Quindío Modernización de la infraestructura de RED del edificio de la Gobernación del Quindío.
Gobierno de TI	Crear y mantener una estructura organizacional que permita gestionar TI de manera integral y con valor estratégico. Establecer acuerdos de servicio y de desarrollo con las áreas para mejorar y mantener los procesos	Oficina de TI consolidada y estructurada para desarrollar el plan estratégico con especialización técnica, empoderada con sostenibilidad técnica y financiera.	Creación de la secretaria de las TIC Crear la cadena de valor de la Dirección TIC

	Sistema de Gestión integral de proyectos. (Políticas, lineamientos y estandarización de procesos para la planeación ejecución de los proyectos)		
Gestión de Información	Alinear las necesidades de información con las necesidades de la estrategia institucional y los procesos	Toda la información requerida por la entidad, el sector y otras entidades o instituciones, debe ser obtenida desde los sistemas de información, para atender las necesidades de los actores interesados y empoderarnos para su uso efectivo en la toma de decisiones.	Consolidación de los accesos a tramites y OPA a través de la ventanilla única virtual Consolidación de las APP en una sola Aplicación
	Implementar políticas de calidad de la información que aseguren su confiabilidad, oportunidad, relevancia y consistencia		
Sistemas de Información	Establecer un modelo integral y arquitectura de sistemas de información	Sistemas de Información que satisfagan las necesidades de los procesos y los servicios de la entidad y del sector.	Ventanilla única virtual Proyecto de Trámites y servicios automatizados a través de app Pagina Web Departamental mejorada SAM de los sistemas misionales
	Gestión documental para trámites y Servicios en Línea.		
	Aplicaciones para participación ciudadana.		
	Evolucionar y mantener los sistemas de información requeridos		
Gestión de Servicios Tecnológicos	Modernización de la infraestructura tecnológica.	Un portafolio de servicios de gestión de tecnología que beneficie a los actores internos y externos y que garantice la disponibilidad, seguridad y oportunidad de la tecnología de información que requiere la entidad.	Creación del Centro de Computo Alterno de la Gobernación del Quindío. Mejoramiento del Datacenter de la Gobernación del Quindío. Renovación de la Planta Telefonica de la entidad. Adquisición del sistema de control de acceso y vigilancia de la entidad
	Mantenimiento y adecuación de la conectividad interna y externa.		
	Implementación del sistema de gestión de servicios.		

	Fortalecer los mecanismos de administración de la operación de servicios tecnológicos		Modernización de la RED de datos del edificio de la Gobernación del Quindío.
Uso y apropiación de tecnología	Mantenimiento de la operación de los centros de apropiación.	Desarrollar las herramientas y los mecanismos que hagan sostenible el uso y aprovechamiento de la tecnología y la información	Soluciones TIC al servicio del ciudadano Ciudadanos capacitados en el uso de tecnologías de la información y la comunicación TIC (Ciudadanía Digital) (7879 capacitadas en alfabetización digital) Centros de apropiación operando (Vivelab, puntovive)(18 vivedigital y 1 vivelab) Difusión y apropiación de las estrategias de conectividad y capacitación en el Departamento(Redes sociales, radio, prensa y televisión)
	Implementar y diseñar programas de TIC al ciudadano.		
	Promover el uso de los centros de apropiación mediante publicidad de cualquier tipo.		

Tabla 15: Plan Maestro de TI

Gobernación del Quindío
Calle 20 No. 13-22
www.quindio.gov.co
Armenia, Quindío

Paisaje Cultural Cafetero
Patrimonio de la Humanidad
Declarado por la UNESCO

PBX: 7 417700 EXT: 250
tecnologia@quindio.gov.co

7.2.3. Portafolio de planes, programas y proyectos

CATEGORÍA DEL SISTEMA DE INFORMACIÓN									
CATEGORIA DE LA INFORMACIÓN	PLAN/ PROGRAMA/ PROYECTO	ENTREGAS	ACTIVIDADES GENERALES	AREAS INVOLUCRADAS	PROVEEDOR	PERIODO DE EJECUCIÓN	% DE AVANCE	PRIORIDAD	Costo
Misional	Gobernación Quindío PQRDS	APP, Web	Realizar el levantamiento de la información de la situación que requiere ser intervenida Construir el requerimiento Elaborar contrato con el proveedor Supervisión del requerimiento solicitado	Gestión Documental, Dirección TIC	SEVEN Soluciones Informáticas	2016	100%	Alta	$20.000.0(
Misional	Gobernación Quindío Comunicaciones	APP	Realizar el levantamiento de la información de la situación que requiere ser intervenida Construir el requerimiento Elaborar contrato con el proveedor Supervisión del requerimiento solicitado	Dirección de Comunicaciones y Protocolo, Dirección TIC	SEVEN Soluciones Informáticas	2016	100%	Medio	$20.000.0(
Misional	Gobernación Quindío Pasaportes	APP, Web	Realizar el levantamiento de la información de la situación que requiere ser intervenida Construir el requerimiento Elaborar contrato con el proveedor Supervisión del requerimiento solicitado	Pasaportes, Dirección TIC	SEVEN Soluciones Informáticas	2017	100%	Alta	$39.899.0(

Gobernación del Quindío
Calle 20 No. 13-22
www.quindio.gov.co
Armenia, Quindío

Paisaje Cultural Cafetero
Patrimonio de la Humanidad
Declarado por la UNESCO

PBX: 7 417700 EXT: 250
tecnologia@quindio.gov.co

Misional	Solicitud de Actos Administrativos JAC	Web	Realizar el levantamiento de la información de la situación que requiere ser intervenida Construir el requerimiento Elaborar contrato con el proveedor Supervisión del requerimiento solicitado	Secretaria del Interior, Dirección TIC	SEVEN Soluciones Informáticas	2017	100%	Alta	
Misional	Cesantías Parciales para Docentes Oficiales	Web	Realizar el levantamiento de la información de la situación que requiere ser intervenida Construir el requerimiento Elaborar contrato con el proveedor Supervisión del requerimiento solicitado	Secretaria Educación, Dirección TIC	SEVEN Soluciones Informáticas	2018	0%	Alta	$25.000.00 Entregado
Misional	Pensión de Jubilados para Docentes Oficiales	WEB	Realizar el levantamiento de la información de la situación que requiere ser intervenida Construir el requerimiento Elaborar contrato con el proveedor Supervisión del requerimiento solicitado	Secretaria Educación, Dirección TIC	SEVEN Soluciones Informáticas	2018	0%	Alta	$20.000.00 Entregado
Misional	Solicitud de Ingreso y Presentación de Informes Anuales a Entidades sin Ánimo de Lucro para Efectos de Inspección,	Web	Realizar el levantamiento de la información de la situación que requiere ser intervenida Construir el requerimiento Elaborar contrato con el proveedor Supervisión del requerimiento solicitado	Secretaria Jurídica y de Contratación, Dirección TIC	SEVEN Soluciones Informáticas	2018	0%	Alta	$30.000.00 30 de junio 2018

	Vigilancia y Control								
Misional	Página de Buen Gobierno y Contratación	Web	Realizar el levantamiento de la información de la situación que requiere ser intervenida Construir el requerimiento Elaborar contrato con el proveedor Supervisión del requerimiento solicitado	Secretaria Privada, Dirección TIC	SEVEN Soluciones Informáticas	2018	0%	Alta	$17.000.00 30 diciembre 2018

Tabla 16: Categoría del Sistema de Información

Gobernación del Quindío
Calle 20 No. 13-22
www.quindio.gov.co
Armenia, Quindío

Paisaje Cultural Cafetero
Patrimonio de la Humanidad
Declarado por la UNESCO

PBX: 7 417700 EXT: 250
tecnologia@quindio.gov.co

7.2.4. Servicios Tecnológicos

Tableros de control

Este es un modelo integral de seguimiento que nos permitirá no solamente considerar los avances técnicos; sino contemplar otros aspectos fundamentales que van desde la visión estratégica hasta el avance en la consecución e inversión de los recursos requeridos. Realizando un monitoreo periódico de los indicadores podremos visualizar el comportamiento de la entidad a la luz de las perspectivas que se estén evaluando.

Este proceso de seguimiento busca contemplar el estado real de avance de la entidad. Para tener una visión integral del avance de la entidad en el proceso de adopción de TI alineado con la estrategia de la entidad, el modelo integral de seguimiento define cuatro perspectivas básicas que son:

Resultados → Percepción del servicio → Gestión → Recursos

En resumidas cuentas, el tablero de control nos va a permitir monitorear el avance en la implementación del modelo de gestión estratégica de TI alineado con el mapa estratégico que se ha desarrollado hasta la definición de los indicadores para medir el cumplimiento de los objetivos estratégicos definidos.

Para establecer el nivel de logro que se alcance durante las diferentes vigencias de implementación del PETI, se definió un conjunto de indicadores que apoyarán las actividades de seguimiento en el desarrollo del plan estratégico y el establecimiento de las metas anuales además de proyectarlas en el largo plazo.

Las tablas que se presentan a continuación relacionan los indicadores clave por cada una de las perspectivas del modelo.

INDICADORES DE RESULTADO							
Objetivos estratégicos		Indicadores de los objetivos estratégicos	Linea de Base	Metas			
				Año 1	Año 2	Año 3	Año 4
Calidad de los servicios	Implementar o actualizar políticas y lineamientos que fortalezcan la percepción de calidad que tienen los stakeholders por los servicios recibidos.	Cantidad de nuevos lineamientos de calidad Generados.	8	2	2		
		Cantidad de nuevos lineamientos de calidad implementados.	8			4	4

Cobertura de los servicios	Aumento en la cantidad de usuarios atendidos con base en las solicitudes realizadas	Porcentaje de solicitudes atendidas	80%	85%	90%	95%	95%
	Crecimiento en el número de servicios implementados utilizando las TICs	Cantidad de nuevos tramites y/o OPA implementados	1	2	2	2	2
Eficiencia en la gestión de la entidad	Servicios más económicos	Cantidad de servicios a los cuales se les ha aplicado una reducción en el costo al usuario final	1	2	2	2	2
	Prestación de servicios más rápida	Cantidad de servicios para los cuales se ha conseguido una reducción superior al 10% en el tiempo de atención al usuario	1	2	2	2	2
	Nivel de implementación de la Estrategia de Gobierno en línea	Calificación GEL	100	80			
Gestión ambientalmente responsable	TIC verde	Cantidad de lineamientos desarrollados e implementados en relación con el reciclaje de dispositivos electrónicos.	0	1	2	3	3

Tabla 17: Indicadores de Resultado

INDICADORES DE SERVICIO						
Objetivos estratégicos		Indicadores de los objetivos estratégicos	Línea de Base	Metas		
				Año 1	Año 2	Año 3
Nivel de satisfacción de los usuarios	Incrementar el nivel de satisfacción por la disponibilidad y uso de Servicios tecnológicos	Nivel de satisfacción reportada por los usuarios, respecto a los servicios tecnológicos ofrecidos	0	0		
	Utilizar las TIC como agente habilitador y generador de cambio en la entidad	Cantidad de procesos mejorados o creados utilizando como elemento habilitador la tecnología.	1	2	2	2

Servicios en línea para soportar la estrategia	Servicios de interacción – Incrementar los servicios de interacción implementados por la entidad	Cantidad de Servicios que permiten la interacción en línea a los ciudadanos y empresarios con la entidad de acuerdo con los estándares establecidos	1	2	2	2
	Servicios de transacción – Incrementar la cantidad de trámites y servicios en línea ofrecidos por la entidad	Cantidad de trámites implementados en línea y con pasarela de pagos para los ciudadanos y empresarios de acuerdo con los estándares establecidos	0	0	1	1
	Nivel de transformación de la entidad: Incrementar los servicios de tramites implementados en los cuales la entidad forma parte de algunas cadenas de trámites	Cantidad de Servicios de intercambio de información con otras entidades para proveer trámites y/o servicios integrales en línea a los ciudadanos y a las empresas utilizando medios digitales	0	0	0	1
	Oferta de servicios de Gobierno en línea alineados entre todas las entidades que intervienen en ellos	Incrementar la participación de la entidad en las cadenas de trámites en línea y/o sistemas transversales ofrecidos por entidades del Estado del orden Nacional y territorial	0	1	1	1
	Adelantar los procesos de contratación en línea, de acuerdo a la normatividad vigente	Aumentar Cantidad de procesos de contratación realizados utilizando las plataformas de ley vigentes.	100%	100%	100%	100%
Disponibilidad de los servicios en línea	Instalación de nuevos canales digitales para ofrecer servicios	Cantidad de nuevos canales digitales instalados y operando para realizar Transacciones	0	0	1	1

Transparencia en la gestión	Habilitar a través de canales digitales la interacción de los ciudadanos para que puedan participar y hacer seguimiento de la gestión de la entidad en los ejercicios de participación	Cantidad de canales de participación en línea que permitan la interacción y seguimiento en los procesos de la entidad por parte del ciudadano	1	3	3	3

Tabla 18: Indicadores de Servicio

INDICADORES DE GESTIÓN						
Objetivos estratégicos		Indicadores de los objetivos estratégicos	Línea de Base	Metas		
				Año 1	Año 2	Año 3
Alinear la gestión de TI con los procesos de la entidad	Articular el soporte que ofrecen las TI con los procesos de la entidad	Procesos de la entidad que pueden ser soportados con TI y cuentan con este apoyo tecnológico	4	4	4	6
	Estrategia de TI - Ejecutar el Plan Anual de TI	Porcentaje de ejecución anual del Plan Estratégico de TI (PETI)	0%	30%	80%	100%
	Generación de información adecuada para la toma de decisiones en los procesos y servicios de la entidad	Nivel de apoyo de la información en función de los acuerdos de servicio para los procesos que pueden ser soportados con TI	0	35	35	35
	Servicios tecnológicos - Disponibilidad	Porcentaje de disponibilidad de los servicios de TI	98%	95%	96%	98%
	Apropiación de Internet y redes sociales en el edificio de la Gobernación del Quindío, de acuerdo a los estándares establecidos	Porcentaje de adopción por parte de las dependencias, de las guías para el acceso a los canales de Internet y las redes sociales	100%	100%	100%	100%
	Desarrollo de Sistemas de Información con Capacidad de interoperabilidad	Nivel de integración e interoperabilidad entre sistemas de información (porcentaje de servicios que requieren interoperabilidad integrados sobre el universo de requerimientos de interoperabilidad)	2	0	1	0

	Establecimiento de políticas para gestión del riesgo	Cantidad de soluciones de *software* para las cuales los updates de seguridad están disponibles en forma estable	4	4	5	5
		Cantidad de soluciones de *software* que no tienen soporte de seguridad, pero que todavía están en uso	1	1	0	0
		Porcentaje de soluciones a las que se aplican los updates críticos de seguridad disponibles para todo *software*, que permiten su instalación en más del 90% de las máquinas (clientes, servidores, dispositivos móviles)	2	2	2	2
	Gestión del conocimiento – Existencia de una base de Conocimiento sobre Activos y Servicios	Número de licencias disponibles en la Base de Conocimiento sobre Activos y Servicios	753	755	784	789
		Número de licencias utilizadas de la Base de Conocimiento de Activos y Servicios	678	680	709	714
Desarrollar proyectos de TI exitosos, según su planeación	Servicios tecnológicos – Implementación de técnicas y manejo ágil de los proyectos para conseguir implementación rápida, con el fin de satisfacer los requerimientos y utilizar la tecnología adecuada	Número de proyectos que utilizan técnicas de herramientas para gestionar los proyectos del universo de proyectos de TI en ejecución.	NA	40%	70%	85%
Formar equipos de trabajo preparados para gestionar la estrategia de TI eficientemente	Fortalecer las habilidades TIC de los funcionarios	Cantidad de funcionarios que han recibido entrenamiento con base en un plan propuesto por la entidad	100%	100%	100%	

	Fortalecer la capacidad de los equipos de las áreas de tecnología - Reclutamiento y retención de graduados en carreras relacionadas con la gestión de TI	Cantidad de empleados reclutados que son graduados en carreras relacionados con la gestión de TI	70%	70%	72%	

Tabla 19: Indicadores de Gestión

INDICADORES DE RECURSOS						
Objetivos estratégicos		Indicadores de los objetivos estratégicos	Línea de Base	Metas		
				Año 1	Año 2	Año 3
Conseguir recursos y optimizar su gestión para la implementación del PETI	Elaboración de un presupuesto de TI adecuado a las proyecciones de la entidad /sector	Porcentaje de ejecución del presupuesto dedicado a gestión de TI.	100%	100%	100%	
		Porcentaje de ejecución del presupuesto dedicado a la inversión en TI.			100%	
		Porcentaje de ejecución del presupuesto dedicado al mantenimiento de TI.		100%	100%	
Optimizar la inversión de los recursos de TI	Compras públicas - Arquitectura de referencia	Porcentaje de las compras que están alineadas con los estándares de la Arquitectura de referencia acordada	100%	100%	100%	
Optimizar el manejo de recursos tecnológicos y generar ahorros para mejorar la gestión	Compras públicas	Porcentaje de servidores públicos con la dotación mínima de tecnología y para trabajo móvil, de acuerdo con los requerimientos de su cargo	100%	100%	100%	
	Gestión del conocimiento - Base de Conocimiento sobre Activos y Servicios	Porcentaje de Activos registrados en la base de manejo de activos de TI	100%	60%	80%	
	Cloud computing y Almacén de Aplicaciones del Gobierno	Productos certificados en el Almacén de Aplicaciones del Gobierno	1	1		
		Porcentaje de utilización del modelo de compras de servicios de TIC en *cloud computing*	1		1	

	Consolidación de datacenter	Cantidad de servicios instalados en Datacenter y servicios asociados con *hosting*	1	1	1	
		Porcentaje de servidores virtualizados	100%	100%	100%	

Tabla 20: Indicadores de Recurso

7.2.5. Definición de los Objetivos Estratégicos de TI

- Integrar los sistemas de información de las diferentes secretarias de la Gobernación que permitan la toma de decisiones de forma óptima y eficiente.
- Aumentar la calidad y cantidad de servicios en línea ofrecidos a los ciudadanos.
- Incentivar la competitividad y la innovación del departamento a través del manejo, la apropiación y la confianza de la ciudadanía en el uso de las TIC.
- 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 de la Gobernación del Quindío.
- Habilitar las capacidades y servicios de tecnología necesarios para impulsar las transformaciones en el desarrollo de la Gobernación del Quindío y la eficiencia y transparencia del Estado.
- Fortalecer el sistema de mesa de ayuda para gestionar eficientemente las demandas de la entidad y los requisitos del cliente interno y externo, mejorando cada vez los servicios de TI, de acuerdo con la estrategia y el presupuesto.

7.2. Gobierno de TI

Gobierno de TI, debe ser entendido como el conjunto de procesos y acciones que realiza la Dirección de las TIC en coordinación con la Dirección de Sistemas para proveer los recursos que apoyen e integren los procesos, recursos e información, alineados con las estrategias de la Entidad.

Integrando las mejores prácticas de planificación, organización, adquisición, desarrollo e implementación, entrega de servicios y soporte, monitoreo para que TI asegure que la información de la entidad y las tecnologías relacionadas soportan los objetivos planeados basándose en políticas y lineamientos establecidos y documentados.

7.3.1. Cadena de Valor de TI

Ilustración 5: Cadena de Valor TI

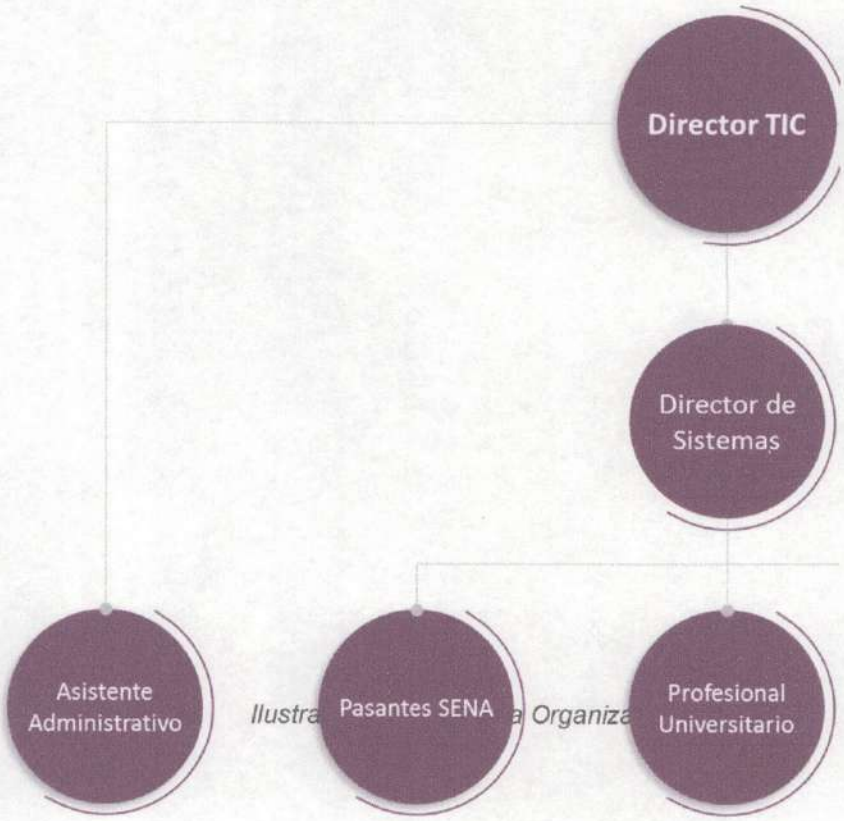
Ilustración 6: Mapa de Procesos de la Gobernación

7.3.2. Impacto de TI en los Procesos de la Entidad

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

Tabla 21: Impacto de TI en los Procesos de la Entidad

7.3.3. Estructura Organizacional de TI



Ilustra a Organiza

7.4. Gestión de Información

7.4.1. Arquitectura de Información

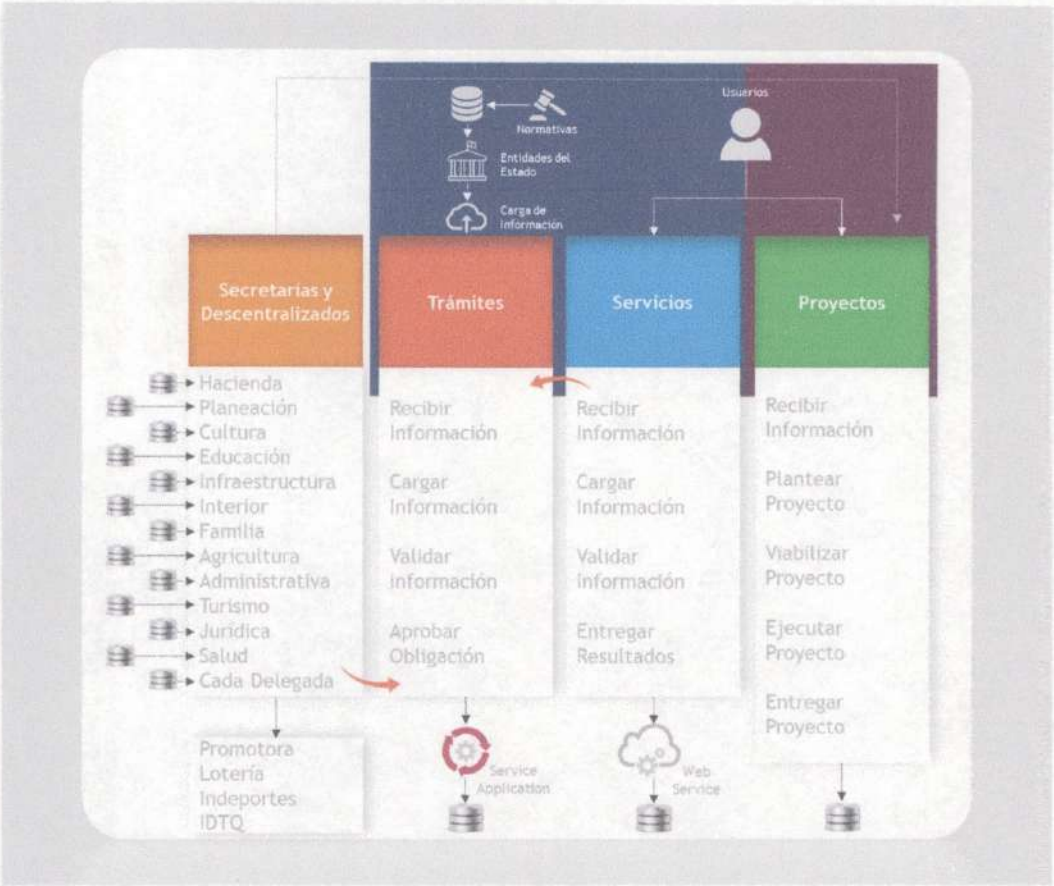


Ilustración 8: Arquitectura de Información

Gobernación del Quindío
Calle 20 No. 13-22
www.quindio.gov.co
Armenia, Quindío

PBX: 7 417700 EXT: 250
tecnologia@quindio.gov.co

APLICATIVO	TIPO DE SISTEMA	TIPO DE INTERVENCIÓN
SOFTWARE FINANCIERO (PCT ENTERPRISE)	Sistema misional de prestación	
GESTION DOCUMENTAL (SEVENET)	Sistema misional de prestación	
RECURSOS HUMANO – NOMINA (HUMANO WEB)	Sistema de Apoyo	
INTRANET DEPARTAMENTAL	Sistema de Apoyo	
SOPORTE A USUARIOS (MESA DE AYUDA)	Sistema de Apoyo	
LIQUIDACION IMPUESTO VEHICULAR (SISCAR)	Sistema misional de prestación	
PORTAL WEB www.quindio.gov.co	Sistema Misional de información digital	
ANTIVIRUS CORPORATIVO	Sistema de Apoyo	
SOFTWARE ESTAMPILLA PRODESARROLLO	Sistema Misional de información digital	

Tabla 22: Arquitectura de Información

7.5.2. Servicios de Soporte Técnico

La Dirección de las TIC maneja el servicio de soporte a través de la aplicación de Mesa de Ayuda, en esta aplicación identifican el requerimiento y dependiendo del caso o el error se escala la Mesa de ayuda de la siguiente manera

Nivel 1 es prestado por el equipo de auxiliares, y atienden incidencias como bloquec de equipos, soporte básico en impresoras y escanner

Nivel 2 es prestado por el equipo de ingenieros y atienden incidencias er aplicaciones, servidores y BD

Nivel 3 es prestado por proveedores y atienden incidencias correspondientes directamente de las aplicaciones, problemas de inconsistencias en las aplicaciones o parches requeridos en los aplicativos

7.6. Modelo de Gestión de Servicios Tecnológicos

7.6.1. Criterios de Calidad y Procesos de Gestión de Servicios de TIC

La Gobernación del Quindío cuenta con un plan de contingencias de sistemas de información en el cual se describen los procedimientos y elementos mínimos requeridos para afrontar alguna contingencia relacionada con el eventual cese de actividades, inoperatividad de equipos causada por razones de fuerza mayor y de diferente índole.

Identificar y solucionar de manera rápida y eficaz cualquier problema que se presente con los sistemas información de la gobernación del Quindío.

Proteger y conservar los activos informáticos de la gobernación del Quindío contra riesgos, desastres naturales o actos malintencionados.

Garantizar la operatividad de la red interna de la gobernación del Quindío, cuando se presente alguna eventualidad.

Evaluar los riesgos de los procedimientos de contingencia requeridos cuando se presenta una interrupción de las operaciones, de forma que sólo se inviertan los recursos necesarios.

Minimizar la posible pérdida de información en el evento inesperado, previendo procedimientos de recuperación efectivos y eficientes.

7.6.2. Infraestructura

La Gobernación del Quindío cuenta con una arquitectura de hardware la cual incluye los siguientes elementos de infraestructura tecnológica requeridos para consolidar la plataforma que da soporte a los servicios. Adicional cuenta con unas políticas que respaldan el uso y manejo adecuado de estos elementos tecnológicos:

- Infraestructura de Centro de Datos: Servidores, equipos de redes y comunicaciones, sistemas de almacenamiento, seguridad y copias de respaldo

  Dos centros de datos (datacenters) distribuidos geográficamente, esquema de contingencia, centro de datos externo, cumplimiento de estándares internacionales, sistemas de control de acceso físico y seguridad perimetral,

sistemas de detección y extinción de incendios, sistema eléctrico con autonomía (sistema de adecuación eléctrica independiente para la red de servidores, sistema de redundancias para UPS y plantas eléctricas), sistema de control de condiciones ambientales y cableado estructurado categoría 6.

- Equipamiento de los servidores: licencias de software de sistema operativo y componentes propios de la versión del sistema operativo, software de monitoreo de hardware, software de monitoreo y hardening de sistema operativo, agentes de software de backup,
- Sistemas de Seguridad: firewalls, IDS, antivirus y antispam.
- Sistemas de almacenamiento: SAN, unidades de backup.

- Hardware y software de oficina: En cuanto a hardware y software de oficina (equipos de cómputo, impresoras, escáneres, televisores, telefonía) se manejan políticas de TI para el uso de portátiles, equipos en arrendamiento, equipos de alto rendimiento para grupos específicos, licenciamiento, uso de herramientas automáticas de inventario

7.6.3. Servicios de Operación

La dirección TIC de la gobernación del Quindío, entendiendo la importancia de una adecuada gestión de la información, se ha comprometido con la implementación de un sistema de gestión buscando establecer un marco de confianza en el ejercicio de sus deberes con el Estado y los ciudadanos, todo enmarcado en el estricto cumplimiento de las leyes y en concordancia con la misión y visión de la entidad.

Para la gobernación del Quindío la protección de la información busca la disminución del impacto generado sobre sus activos, por los riesgos que hoy se identifican de manera sistemática esto con el fin de mantener un nivel de exposición bajo, que permita responder por la integridad, confidencialidad y la disponibilidad de la misma, acorde con las necesidades de los diferentes grupos de interés identificados. Deacuerdo con eso la Dirección TIC busca lo siguiente:

- Minimizar el riesgo en las funciones más importantes de la entidad.
- Cumplir con los principios de seguridad de la información.
- Cumplir con los principios de la función administrativa.
- Mantener la confianza de sus clientes, socios y empleados.
- Apoyar la innovación tecnológica.
- Proteger los activos tecnológicos.

- Establecer las políticas, procedimientos e instructivos en materia de seguridad de la información.
- Fortalecer la cultura de seguridad de la información en los funcionarios, terceros, aprendices, practicantes y clientes de la gobernación del Quindío.
- Garantizar la continuidad del negocio frente a incidentes.

Por tal razón la Dirección de las TIC tiene diseñados diferentes documentos donde se compilan los servicios de operación

- Política de Seguridad y Privacidad de la Información
- Política de Mantenimiento Preventivo y Correctivo
- Plan de Contingencia

7.6.4. Mesa de Servicios

La mesa de servicios tiene como principal objetivo brindar (de forma eficiente, eficaz, efectiva y oportuna) soluciones y asistencia funcional y técnica a los requerimientos de los usuarios finales sobre la operación y uso de todos los servicios ofrecidos por la Dirección de las TIC: Información, Sistemas de Información y Servicios Tecnológicos.

La Gobernación del Quindío cuenta con una plataforma de mesa de ayuda la cual utiliza como medio para recibir y canalizar los inconvenientes que los usuarios de la entidad presenten, buscando garantizar el funcionamiento de los equipos tecnológicos de la Gobernación del Quindío, proporcionando apoyo a nivel informático y contribuyendo así a alcanzar los objetivos institucionales

El modelo de servicio debe cubrir los tres niveles de atención y detallar las características de cada nivel proporcionando a los usuarios un medio para generar solicitudes ya sea preventivas, correctivas o explicativas del canal e infraestructura tecnológica. Es el back office de la gobernación del Quindío.

7.6.5. Procedimientos de Gestión

Mesa de Servicios

Se presta al interior de la Gobernación donde los funcionarios y contratistas realizan la solicitud por medio del aplicativo web mesa de ayuda

El servicio de soporte técnico se presta durante el horario laboral L - V (7:30 am a 6:00 pm) por los funcionarios del área de la Dirección TIC de la Gobernación de Quindío

El medio de atención se realiza mediante el registro del requerimiento en el programa por el usuario (ticket y eventualmente llamadas, correos o a través de un miembro del equipo TIC). El nivel de atención prestado es de nivel 1 únicamente a usuarios finales del servicio.

8. MODELO DE PLANEACIÓN

8.1. Plan Maestro o Mapa de Ruta

DOMINIOS DEL MARCO DE REFERENCIA DE ARQUITECTURA DE TI	ACTIVIDADES	PRODUCTO	PLAN DE DESARROLLO DEPARTAMENTAL
Estrategia de TI	Alineación de la estrategia de TI con la transformación institucional Desarrollar y mantener la estrategia de TI Definición de políticas de TI	Plan estratégico Integral de TI alineado con Plan de desarrollo de la organización y con arquitectura empresarial, en el que la gestión de TI represente un valor estratégico para la organización.	Virtualizar 8 trámites de Gobierno en Línea Fortalecer el programa de infraestructura tecnológica de la Administración departamental (Hardware, aplicativos, Redes y Capacitaciones) Construir las Políticas de TI Fortalecer el programa de sostenibilidad de las tecnologías de la información y las comunicaciones de la gobernación del Quindío Modernización de la infraestructura de RED del edificio de la Gobernación del Quindío.
Gobierno de TI	Crear y mantener una estructura organizacional que permita gestionar TI de manera integral y con valor estratégico. Establecer acuerdos de servicio y de desarrollo con las áreas para mejorar y mantener los procesos Sistema de Gestión integral de proyectos. (Políticas, lineamientos y estandarización de procesos para la planeación ejecución de los proyectos)	Oficina de TI consolidada y estructurada para desarrollar el plan estratégico con especialización técnica, empoderada con sostenibilidad técnica y financiera.	Creación de la Secretaria de las TIC Crear la cadena de valor de la Dirección TIC

Gobernación del Quindío
Calle 20 No. 13-22
www.quindio.gov.co
Armenia, Quindío

Paisaje Cultural Cafetero
Patrimonio de la Humanidad
Declarado por la UNESCO

PBX: 7 417700 EXT: 250
tecnologia@quindio.gov.co

Gestión de Información	Alinear las necesidades de información con las necesidades de la estrategia institucional y los procesos	Toda la información requerida por la entidad, el sector y otras entidades o instituciones debe ser obtenida desde los sistemas de información, para atender las necesidades de los actores interesados y empoderamos para su uso efectivo en la toma de decisiones.	Consolidación de los accesos a tramites y OPA a través de la ventanilla única virtual Consolidación de las APP en una sola Aplicación
	Implementar políticas de calidad de la información que aseguren su confiabilidad, oportunidad, relevancia y consistencia		
Sistemas de Información	Establecer un modelo integral y arquitectura de sistemas de información	Sistemas de Información que satisfagan las necesidades de los procesos y los servicios de la entidad y del sector.	Ventanilla única virtual Proyecto de Trámites y servicios automatizados a través de acp Pagina Web Departamental mejorada SAM de los sistemas misionales
	Gestión documental para trámites y Servicios en Línea.		
	Aplicaciones para participación ciudadana.		
	Evolucionar y mantener los sistemas de información requeridos		
Gestión de Servicios Tecnológicos	Modernización de la infraestructura tecnológica.	Un portafolio de servicios de gestión de tecnología que beneficie a los actores internos y externos y que garantice la disponibilidad, seguridad y oportunidad de la tecnología de información que requiere la entidad.	Creación del Centro de Computo Alterno de la Gobernacion del Quindío Mejoramiento del Datacenter de la Gobernación del Quindío Renovación de la Planta Telefónica de la entidad Adquisición del sistema de control de acceso y vigilancia de la entidad Modernización de la RED de datos del edificio de la Gobernación del Quindío
	Mantenimiento y adecuación de la conectividad interna y externa.		
	Implementación del sistema de gestión de servicios.		
	Fortalecer los mecanismos de administración de la operación de servicios tecnológicos		

Uso y apropiación de tecnología	Mantenimiento de la operación de los centros de apropiación.	Desarrollar las herramientas y los mecanismos que hagan sostenible el uso y aprovechamiento de la tecnología y la información	Soluciones TIC al servicio del ciudadano Ciudadanos capacitados en el uso de tecnologías de la información y la comunicación TIC (Ciudadanía Digital)(7879 capacitadas en alfabetización digital) Centros de apropiación operando (Vivelab, puntovive)(18 vivedigital y 1 vivelab) Difusión y apropiación de las estrategias de conectividad y capacitación en el Departamento(Redes sociales, radio, prensa y televisión)
	Implementar y diseñar programas de TIC al ciudadano.		
	Promover el uso de los centros de apropiación mediante publicidad de cualquier tipo.		

Tabla 23: Plan Maestro o Mapa de Ruta

- Fortalecer el programa de infraestructura tecnológica de la Administración departamental (Hardware, aplicativos, Redes y Capacitaciones)
- Modernización de la infraestructura de RED del edificio de la Gobernación del Quindío
- Virtualizar 8 trámites de Gobierno en Línea
  - Gobernación Quindío PQRDS
  - Gobernación Quindío Comunicaciones
  - Gobernación Quindío Pasaportes
  - Solicitud de Actos Administrativos JAC
  - Cesantías Parciales para Docentes Oficiales
  - Pensión de Jubilados para Docentes Oficiales
  - Solicitud de Ingreso y Presentación de Informes Anuales a Entidades sin Ánimo de Lucro para Efectos de Inspección, Vigilancia y Control
  - Página de Buen Gobierno y Contratación

8.2. Proyección de Presupuesto Área de TI

El presupuesto que se presenta a continuación se muestra a partir del 2017, dado que en el año 2016 que es cuando inicia este gobierno se está terminando de ejecutar las actividades y el presupuesto plasmado por el anterior mandato.

ACTIVIDAD	PRESUPUESTO	EJECUCIÓN 2017	EJECUCIÓN 2018	EJECUCIÓN 2019
INFRAESTRUCTURA				
Fortalecer el programa de infraestructura tecnológica de la Administración departamental (Hardware, aplicativos, Redes y Capacitaciones)	$ 104,000,000	$ 70,162,427	$ 173,000,000	$ 70,000,000
Modernización de la infraestructura de RED del edificio de la Gobernación del Quindío	$ 5,200,000,000	$ 0	$ 0	$ 0
SERVICIOS				
Virtualizar 8 trámites de Gobierno en Línea	$ 80,000,000	$ 40,000,000	$ 80,000,000	$ 80,000,000
APLICACIONES				
Fortalecer el programa de sostenibilidad de las tecnologías de la información y las comunicaciones de la gobernación del Quindío	$ 100,000,000	$ 70,000,000	$ 210,000,000	$ 70,000,000

Tabla 24: Proyección de Presupuesto Área de TI

8.3. Plan de Intervención Sistemas de Información

CATEGORIA DE LA INFORMACIÓN	PLAN/PROGRAMA/PROYECTO	ENTREGABLES	ACTIVIDADES GENERALES	AREAS INVOLUCRADAS	PROVEEDOR	PERIODO DE EJECUCIÓN	% DE AVANCE	PRIORIDAD	Costo
Misional	Gobernación Quindio PQRDS	APP, Web	Realizar el levantamiento de la información de la situación que requiere ser intervenida Construir el requerimeinto Elaborar contrato con el proveedor Supervisión del requerimiento solicitado	Gestión Documental, Dirección TIC	SEVEN Soluciones Informaticas	2016	100%	Alta	Pendiente costo
Misional	Gobernación Quindio Comunicaciones	APP	Realizar el levantamiento de la información de la situación que requiere ser intervenida Construir el requerimeinto Elaborar contrato con el proveedor Supervisión del requerimiento solicitado	Dirección de Comunicaciones y Protocolo, Dirección TIC	SEVEN Soluciones Informaticas	2016	100%	Medio	Pendiente costo
Misional	Gobernación Quindio Pasaportes	APP, Web	Realizar el levantamiento de la información de la situación que requiere ser intervenida Construir el requerimeinto Elaborar contrato con el proveedor Supervisión del requerimiento solicitado	Pasaportes, Dirección TIC	SEVEN Soluciones Informaticas	2017	100%	Alta	$39.899.000
Misional	Solicitud de Actos Administrativos JAC	Web	Realizar el levantamiento de la información de la situación que requiere ser intervenida Construir el requerimeinto Elaborar contrato con el proveedor Supervisión del requerimiento solicitado	Secretaria del Interior, Dirección TIC	SEVEN Soluciones Informaticas	2017	100%	Alta	
Misional	Cesantias Parciales para Docentes Oficiales	Web	Realizar el levantamiento de la información de la situación que requiere ser intervenida Construir el requerimeinto Elaborar contrato con el proveedor Supervisión del requerimiento solicitado	Secretaria Educación, Dirección TIC	SEVEN Soluciones Informaticas	2018	0%	Alta	$25.000.000 Entregado
Misional	Pension de Jubilados para Docentes Oficiales	WEB	Realizar el levantamiento de la información de la situación que requiere ser intervenida Construir el requerimeinto Elaborar contrato con el proveedor Supervisión del requerimiento solicitado	Secretaria Educación, Dirección TIC	SEVEN Soluciones Informaticas	2018	0%	Alta	$20.000.000 Entregado
Misional	Solicitud de Ingreso y Presentación de Informes Anuales a Entidades sin Animo de Lucro para Efectos de Inspección, Vigilancia y Control	Web	Realizar el levantamiento de la información de la situación que requiere ser intervenida Construir el requerimeinto Elaborar contrato con el proveedor Supervisión del requerimiento solicitado	Secretaria Juridica y de Contratación, Dirección TIC	SEVEN Soluciones Informaticas	2018	0%	Alta	$30.000.000 30 de junio 2018
Misional	Pagina de Buen Gobierno y Contratación	Web	Realizar el levantamiento de la información de la situación que requiere ser intervenida Construir el requerimeinto Elaborar contrato con el proveedor Supervisión del requerimiento solicitado	Secretaria Privada, Dirección TIC	SEVEN Soluciones Informaticas	2018	0%	Alta	$17.000.000 30 Diciembre 2018

Tabla 25: Categoría del Sistema de Información

9. PLAN DE COMUNICACIONES DEL PETI

- **Enviar circular:** a cada secretaria donde se les informa del PETI y adjunto a esta circular se envía el documento para que lo revisen y hagan sus observaciones.
- **Aplicar Observaciones:** Estas observaciones son revisadas por el director de las TIC y su equipo de trabajo y se aplicaran las que el equipo de trabajo determine y las que no se dará la justificación del por qué no se tuvieron en cuenta.
- **Citar consejo de gobierno:** El **PETI** debe ser aprobado por este consejo incluyendo las observaciones enviadas por las diferentes **secretarias**.
- **Divulgación y Capacitación:** Una vez aprobado se realizarán capacitaciones en cada secretaria informándoles como cada secretaria hace parte del PETI.
- **Publicación:** Publicar el **PETI** en la página de la Gobernación para que quede de dominio público y la comunidad pueda acceder a él.

CATALINA GÓMEZ RESTREPO
Secretaria Administrativa
Departamento del Quindío

JAIME ALBERTO LLANO CHAPARRO
Director TIC
Departamento del Quindío

Elaboró: Jaime Alberto Llano Chaparro – Director TIC