

Plan Estratégico de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones - PETI

Dirección Distrital de Liquidaciones

Vigencia 2024

INTRODUCCIÓN	3
1. OBJETIVO	3
2. ALCANCE DEL DOCUMENTO	3
3. MARCO NORMATIVO	3
4. RUPTURAS ESTRATÉGICAS	5
5. ANÁLISIS DE LA SITUACIÓN ACTUAL	6
5.1. Estrategia de TI	6
5.2. Uso y Apropiación de la Tecnología	6
5.3. Sistemas de información	7
5.4. Servicios Tecnológicos	7
5.5. Gestión de Información	9
6.1. Modelo operativo	9
6.2. Necesidades de información	10
6.3. Alineación de TI con los procesos	10
7. MODELO DE GESTIÓN DE TI	10
7.1. Estrategia de TI	10
7.1.1. Definición de los objetivos estratégicos de TI	10
7.1.2. Alineación de la estrategia de TI con el plan sectorial o territorial	11
7.1.3. Alineación de la estrategia de TI con la estrategia de la institución pública	11
7.2. Gobierno de TI	11
7.2.1. Indicadores y Riesgos	11
7.2.3. Estructura organizacional de TI	12
7.3. Gestión de información	12
7.3.1. Herramientas de análisis.	12
7.3.2. Arquitectura de Información	12
7.4. Sistemas de información.	12
7.5. Modelo de gestión de servicios tecnológicos	13
7.5.1. Criterios de calidad y procesos de gestión de servicios de TIC	13
7.5.2. Infraestructura	13
7.5.3. Conectividad	14
7.5.4. Servicios de operación	14
7.5.5. Mesa de servicios	15
7.6. Uso y apropiación	15
8. MODELO DE PLANEACIÓN	15
9. PLAN DE COMUNICACIONES DEL PETI	16

INTRODUCCIÓN

El plan estratégico de tecnologías de la información “PETI” se formuló considerando la parte institucional en la cual se alinean los procesos de la entidad con la tecnología para generar valor y cumplir de manera efectiva las metas.

1. OBJETIVO

El presente documento consolida el Plan Estratégico de Tecnologías de la Información – PETI de la Dirección Distrital de Liquidaciones, con base en las necesidades en materia de tecnología e información, de tal manera que la tecnología se encuentre alineada con la estrategia de la organización y genere valor a los diferentes usuarios y colaboradores.

Se presentan a continuación los objetivos que regirán el desarrollo de la Función de las Tecnologías de Información dentro del contexto institucional.

- Realizar el análisis de la situación actual de la Entidad a partir de los dominios o dimensiones (Negocio, Información, Sistemas de Información, Servicios Tecnológicos, Gobierno de TI, Estrategia de TI y Uso y Apropiación).
- Dotar a la Institución, de acuerdo con su Plan Estratégico, de una infraestructura tecnológica bajo un modelo organizativo que contribuya a mejorar continuamente la eficiencia, la eficacia, el control, la continuidad y la seguridad de sus operaciones sustantivas y administrativas, de acuerdo con la legislación de control interno y la normatividad vigente.
- Desarrollar capacidades orientadas a modernizar los procesos organizacionales básicos, la planificación, el control y la evaluación para mejorar continuamente el proceso de toma de decisiones institucionales.
- Diseñar y desarrollar servicios basados en tecnología de información “web”, que permitan llevar los servicios institucionales a la mayor cantidad de usuarios posibles.

2. ALCANCE DEL DOCUMENTO

El Plan Estratégico De Tecnologías de la Información “PETI” se formula considerando la parte institucional en la cual se alinean los procesos de la entidad con la tecnología. Las estrategias y proyectos que serán ejecutados en la Dirección Distrital de Liquidaciones durante el periodo 2018-2023, mejorando la gestión y cumplimiento de las funciones y objetivos de la entidad.

3. MARCO NORMATIVO

Plan Estratégico de Tecnologías de la información se encuentra regido bajo la normatividad nacional:

- Decreto 415 de 7 de Marzo de 2016 del Departamento Administrativo de la Función Pública: (Decreto número 1083 de 2015, relacionado con el fortalecimiento de tecnologías de la información en las entidades públicas).
- Decreto 1078 de Mayo de 2015, reglamentario del sector de Tecnologías de Información expedido por el Ministerio de Tecnología de la Información.
- Ley 1753 de 2015 mediante el cual se expidió el Plan Nacional de Desarrollo 2014-2018.
- Documento CONPES 3854 2016 POLÍTICA NACIONAL DE SEGURIDAD DIGITAL
- NTC-ISO/IEC Colombiana 27001:20013 Tecnologías de la Información. Técnicas de Seguridad. Sistemas de Gestión de la Seguridad de la Información. Requisitos.
- Ley 23 / 1982 Sobre Derechos de Autor. Congreso de la República.
- Constitución Política de Colombia 1991 Artículo 15. "Todas las personas tienen derecho a su intimidad personal y familiar y a su buen nombre, y el Estado debe respetarlos y hacerlos respetar. De igual modo, tienen derecho a conocer, actualizar y rectificar las informaciones que se hayan recogido sobre ellas en bancos de datos y en archivos de entidades públicas y privadas.
- Ley 527 / 1999 "Por la cual se define y reglamenta el acceso y uso de los mensajes de datos, del comercio electrónico y de las firmas digitales, y se establecen las entidades de certificación y se dictan otras disposiciones"
- Ley 1273 / 2009 "Por 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".
- Decreto 235, Art.1- 4 / 2010 Por el cual se regula el intercambio de información entre entidades para el cumplimiento de funciones pública
- Directiva Presidencial No. 09 / 2010 Directrices para la elaboración y articulación de los planes estratégicos sectoriales e institucionales e implementación del Sistema de Monitoreo de Gestión y Resultados
- Decreto Ley 019 2012 "Por el cual se dictan normas para suprimir o reformar regulaciones, procedimientos y trámites innecesarios existentes en la Administración Pública".
- Directiva Presidencial 04 2012 Eficiencia Administrativa y Lineamientos de la Política Cero Papel en la Administración Pública.
- Decreto 2482 2012 "Por el cual se establecen los lineamientos generales para la integración de la planeación y la gestión".
- Ley 1581 2012 "Por la cual se dictan disposiciones generales para la protección de datos personales".
- Decreto 1377 2013 "Por el cual se reglamenta parcialmente la Ley 1581 de 2012".
- Decreto 886 2014 Reglamentar la información mínima que debe contener el Registro Nacional de Bases de Datos, creado por la Ley 1581 de 2012, así como los términos y condiciones bajo las cuales se deben inscribir en este los Responsables de Tratamiento.
- Ley 1712 / 2014 "Por la cual se crea la Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional y se dictan otras disposiciones".
- Decreto 1494 / 2015 Por el cual se corrigen yerros en la Ley 1712 de 2014.
- Decreto 103 / 2015 "Por el cual se reglamenta parcialmente la Ley 1712 de 2014 en lo relativo a la gestión de la información pública y se dictan otras disposiciones".

- Decreto 1078 2015 “Por el cual se expide el Decreto Único Reglamentario del sector de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, el cual incluye el Decreto 2573 de 2014, el cual establece los lineamientos generales de la Estrategia de Gobierno en Línea”.
- Decreto 1083 2015 “Por el cual se expide el Decreto Único Reglamentario del sector de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, el cual incluye el Decreto 2573 de 2014 que establece los lineamientos generales de la Estrategia de Gobierno en Línea (Hoy Gobierno Digital)”.
- Documento - Versión actualizada del Modelo de Gestión IT4+, versión 02 2016 IT4+® es el modelo de gestión sobre el que se construyó la Estrategia TI para Colombia, el cual es un modelo resultado de la experiencia, de las mejores prácticas y lecciones aprendidas durante la implementación de la estrategia de gestión TIC en los últimos 12 años en las entidades del Estado colombiano. IT4+® es un modelo integral que está alineado con la estrategia empresarial u organizacional y permite desarrollar una gestión de TI que genere valor estratégico para la organización y sus clientes. Está conformado por los siguientes componentes: Estrategia de TI, Gobierno de TI, Análisis de información, Sistemas de Información, Gestión de servicios tecnológicos, Apropiación y uso.
- Decreto 415 2016 “Por el cual se adiciona el Decreto Único Reglamentario del sector de la Función Pública, Decreto Número 1083 de 2015, en lo relacionado con la definición de los lineamientos para el fortalecimiento institucional en materia de tecnologías de la información y las comunicaciones”.
- Manual de Gobierno Digital 2018 - En este documento se desarrolla el proceso de implementación de la Política de Gobierno Digital a través de los siguientes cuatro (4) momentos: 1. Conocer la política; 2. Planear la política; 3. Ejecutar la política; y 4. Medir la política; cada uno de ellos incorpora las acciones que permitirán desarrollar la Política en las entidades públicas de nivel nacional y territorial.

4. RUPTURAS ESTRATÉGICAS

Las rupturas estratégicas nos permiten identificar los paradigmas a romper de la Institución pública para llevar a cabo la transformación de la gestión de TI, a continuación se listan las siguientes rupturas estratégicas identificadas:

- La tecnología debe ser considerada un factor de valor estratégico para la institución pública no un gasto.
- Necesidad de liderazgo al interior de la institución pública para la gestión de Sistemas de Información, se debe contar con una oficina de TI que participe activamente en la toma de decisiones, definición de las actividades, los recursos y que se enfoque hacia un servicio de la mejor calidad posible, para los clientes internos y externos.
- Los proyectos de TI son costosos y no siempre es claro su retorno de inversión.
- Alinear las soluciones con los procesos, aprovechando las oportunidades de la tecnología, según el costo/beneficio
- Los sistemas de información no se integran y no facilitan las acciones coordinadas.
- Hay una amplia brecha entre los directivos y el personal de TI.
- Resolver el dilema entre “desarrollar en casa” vs. “Comprar software comercial”. igualmente el uso de Software Libre.

5. ANÁLISIS DE LA SITUACIÓN ACTUAL

La Dirección Distrital de Liquidaciones cuenta con la tecnología alineada al cumplimiento de los estándares mínimos en arquitectura tecnológica institucional, las áreas de Planeación Organizacional y TI son las encargadas de programar, evaluar y buscar soluciones en el desarrollo y actualización respecto al avance tecnológico de la entidad.

Dentro de las tareas a desarrollar las dependencias tienen la responsabilidad de brindar herramientas tecnológicas para que la gestión de la entidad cumpla con los propósitos y metas descritas en el plan de acción.

5.1. Estrategia de TI

Con el fin de generar las bases para la estrategia de TI se definirá la misión y la visión del plan estratégico de tecnologías de la información y las comunicaciones tomando como referencia la misión y visión de la entidad.

Misión del PETI

Proyectar y fortalecer las herramientas de TI para brindar apoyo a la Misión institucional a través de la innovación tecnológica, la administración y el desarrollo de nuevos métodos, estrategias y herramientas que promuevan el uso de las TICS, en pro del mejoramiento de los servicios tecnológicos que benefician a los usuarios internos y externos de la Dirección Distrital de Liquidaciones.

Visión del PETI

El PETI será un instrumento institucional que guiará la planificación y empoderamiento de mejores prácticas en materia tecnológica que permitirá la renovación y la actualización de infraestructura y de plataformas tecnológicas que llevarán a la Dirección Distrital de Liquidaciones a ser reconocida como un modelo en gestión institucional.

5.2. Uso y Apropiación de la Tecnología

La entidad cuenta con los siguientes sistemas de información:

- Sade .NET
- Fomplus .Net
- Raddo
- JurisLiq
- Circulemos
- DirLiq
- Intranet
- Página WEB
- Google Drive
- Herramientas ofimáticas (wps, Libre Office)
- Bases de datos como Productos Microsoft, Crystal Reports
- GLPI

De acuerdo a los sistemas de información que se tienen implementados en la Dirección Distrital de Liquidaciones se observa que la institución tiene una buena y eficaz gestión de tecnología, su esfuerzo en la administración de los sistemas generan el cumplimiento de los logros y mejora de problemáticas.

5.3. Sistemas de información

NOMBRE APLICACIÓN-MÓDULO	DESCRIPCIÓN	APOYO
DirLiq	Sistema de Apoyo	x
Fomplus .Net	Sistema Contable	x
Raddo	Sistema Gestión Documental	x
JurisLiq	Sistema de Apoyo	x
Circulemos	Sistema de Apoyo	x
Sade .NET	Sistema de Apoyo	x
Página WEB	Sistema de Apoyo	x
Intranet	Sistema de Apoyo	x
Google Drive	Sistema de Apoyo	x
GLPI	Sistema de Apoyo	x

5.4. Servicios Tecnológicos

La Dirección Distrital de Liquidaciones tiene como principal objetivo convertir la gestión de servicios tecnológicos en su principal activo brindando disponibilidad, confiabilidad y continuidad del servicio a los usuarios internos y externos.

Para generar una correcta estrategia de servicios tecnológicos la Dirección Distrital de Liquidaciones debe:

- Gestionar las capacidades y recursos humanos y financieros teniendo en cuenta los riesgos y costos de la mejora.
- Promover servicios que marquen diferencia y muestran mejora en la gestión de las actividades en la Dirección Distrital de Liquidaciones.
- Mantener el servicio y demostrar el mejoramiento continuo.

Condiciones generales del área de infraestructura de TI:

- La gestión de mantenimiento preventivo de los equipos de cómputo se deben realizar por lo menos 1 vez cada 6 meses.
- Solamente el área de infraestructura de TI, es la que tiene autorización de realizar mantenimiento o cambio de partes a los equipos de cómputo.
- Contamos con 7 cartuchos de almacenamiento (RDX) con capacidad de 1 TB por unidad las cuales permiten salvaguardar la información de usuarios y sistemas de información de reposan en las oficinas del área de TI.
- Los requerimientos e incidencias interpuestas al área de informática deben ser interpuestas a través de GLPI para su gestión, la cual será asignada al personal encargado para brindar la solución.
- La manipulación de las impresoras solo lo podrá realizar el área de infraestructura de TI para no presentar más daños en el funcionamiento.

Infraestructura:

En el área del Centro de Cableado se encuentran los siguientes componentes físicos de tecnología.

- Servidores
- Aire Acondicionado
- Enclosure, Fiber, Modem
- Firewall
- Disco Duro Externo
- Switch
- Rack
- Ups

Componentes tecnológicos utilizados en la entidad

- CPU
- Monitor
- Impresoras
- Unidad de Disco (CD/DVD)
- Lector de barras
- Scanners

Filtrado de contenido:

Se hace a través de un Servidor Proxy que actúa principalmente, como intermediario entre las solicitudes de los clientes que navegan en internet y los servidores de internet.

El proxy bloquea o restringe el acceso de los usuarios a sitios web indebidos o no deseados, ayudando a tener un uso eficiente del ancho de banda de internet y entre otras funcionalidades evita las descargas de archivos o instaladores que pueden contener algún virus que puede infectar los equipos de cómputo.

5.5. Gestión de Información

Una adecuada gestión de datos e información en la Dirección Distrital de Liquidaciones, proporcionará beneficios para el negocio desde el punto de vista estratégico y para apoyar un modelo de operación y toma de decisiones basadas en datos, a continuación, se listan varios de los beneficios de este enfoque:

- Alineación de la estrategia de gestión de datos con la estrategia de negocio.
- Proporcionar información relevante para la gestión y la toma de decisiones.
- Desarrollo de modelos descriptivos, predictivos y prescriptivos que apoyen la toma de decisiones operativas, el crecimiento y la mejora continua.
- Aumento en el retorno de la inversión de gestión de datos.
- Reducción del costo y el esfuerzo necesarios para la gestión de datos e información.
- Establecimiento de procesos efectivos de gestión de datos.
- Mejora de la gestión de seguridad, riesgo y cumplimiento relacionada con los datos
- Gestión y medición del desempeño de la gestión de datos e información.

6. ENTENDIMIENTO ESTRATÉGICO

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

6.1. Modelo operativo

El Plan Estratégico de la Entidad determina la evolución tecnológica para dar cumplimiento a las metas planteadas con la implementación de nuevas herramientas.

6.2. Necesidades de información

Describe el flujo y las necesidades de información al interior de la institución pública, el sector y el territorio:

- Relaciones de la institución pública y los actores involucrados con quienes se intercambia información. Para cada actor involucrado se indica qué información entrega la institución pública y qué información recibe.
- Se deben establecer categorías de información de acuerdo a la importancia de los procesos de la institución.

6.3. Alineación de TI con los procesos

Los sistemas de información se crean para soportar los procesos de la institución y en ese sentido, la alineación con los procesos definidos es vital. No obstante, si no hay una definición de procesos de gestión con estándares de calidad; se corre el riesgo de sistematizar malas prácticas. Por ejemplo, que los sistemas no estén adecuados a los requerimientos de la institución y que estén por debajo de los niveles de uso esperados. El éxito de una arquitectura de sistemas de información y de información depende de la forma como se integran los procesos con el apoyo tecnológico que requieren.

7. MODELO DE GESTIÓN DE TI

7.1. Estrategia de TI

El análisis de gestión de la estrategia de TI es de mediana calificación debido a la falta de inversión en tecnología por parte de la entidad, dado que presupuestalmente es inviable, por lo tanto es necesario a partir de este documento (PETI) planear los objetivos y metas de tecnología definiendo las actividades a realizar en la entidad para tener el mejoramiento continuo del TI.

7.1.1. Definición de los objetivos estratégicos de TI

- Fortalecer la gestión de las tecnologías de la información y comunicaciones (TIC), que permita la adopción de los estándares y lineamientos de la arquitectura para un desarrollo incluyente, sostenido, participativo y transparente dentro de la Dirección Distrital de Liquidaciones.
- Habilitar las capacidades y servicios de tecnología necesarios para impulsar las transformaciones en el desarrollo de la Dirección Distrital de Liquidaciones y la eficiencia y transparencia de la entidad.
- Implementar el sistema de gestión de servicio para gestionar de manera formalizada los requisitos del cliente, las demandas del negocio convirtiéndolas en servicios de TI, de acuerdo con la estrategia y el presupuesto.
- Definir los roles del personal de Informática de acuerdo a las capacidades y necesidades de la gestión de TI.

7.1.2. Alineación de la estrategia de TI con el plan sectorial o territorial

Se debe indicar cómo la estrategia de TI va a apoyar el cumplimiento del plan sectorial o territorial, detallando al menos las siguientes categorías:

- Infraestructura
- Servicios
- Aplicaciones
- Usuarios

7.1.3. Alineación de la estrategia de TI con la estrategia de la institución pública

Se debe indicar cómo la estrategia de TI va a apoyar el cumplimiento de la estrategia de la institución pública, detallando al menos las siguientes categorías:

- Infraestructura
- Servicios
- Aplicaciones
- Usuarios

7.2. Gobierno de T.I

El Gobierno de TI asegura que se evalúan las necesidades, condiciones y opciones de las partes interesadas para determinar que se alcanzan las metas del plan de desarrollo; estableciendo la dirección a través de la priorización y la toma de decisiones; midiendo el rendimiento y el cumplimiento respecto a la dirección y metas acordadas.

La oficina de TI dispondrá dentro de sus políticas sobre cada uno de los siguientes temas:

- Definición de Roles y perfiles de T.I
- Gestión de relaciones con otras áreas e instituciones públicas
- Modelo de Gestión de proyectos.
- Gestión de proveedores.
- Acuerdos de nivel de servicio y de desarrollo.
- Procesos de TI e indicadores de gestión de TI
- Esquema de transferencia de conocimiento

7.2.1. Indicadores y Riesgos

Se deben establecer los riesgos asociados a los procesos de TI y el plan de mitigación de los mismos. De igual manera se debe establecer los indicadores asociados al proceso de TI, asociados a los procesos y los resultados asociados a los productos de la cadena de valor de TI.

7.2.3. Estructura organizacional de TI

A partir del análisis de la estructura organizacional existente en el área de TI se debe estructurar o mantener una estructura de funciones y roles que permita cumplir con los objetivos estratégicos de TI.

7.3. Gestión de información

7.3.1. Herramientas de análisis.

Para apoyar el proceso de toma de decisiones basado en la información que se extrae desde las fuentes de información habilitadas, es necesario fomentar el desarrollo de la capacidad de análisis en los definidores de política, de estrategia, y de mecanismos de seguimiento, evaluación y control. Para ello es necesario contar con herramientas orientadas al seguimiento, análisis y a la presentación y publicación según los ciclos de vida de la información y los diferentes públicos o audiencias de análisis.

Se deben describir las iniciativas relacionadas con:

- Herramientas de análisis tales como bodegas de datos, herramientas de inteligencia de negocios y modelos de análisis.
- Servicios de publicación de información analítica tales como publicación de estadísticas de la institución pública, sector y territorio. En este punto también aplican las iniciativas relacionadas con sistemas de información geográfica.
- Estrategia de publicación de información analítica: Se deben determinar los públicos o audiencias de análisis hacia los que están dirigidos los servicios de publicación de información.
- Desarrollo de las capacidades para el personal técnico y los usuarios que harán uso de los servicios de información analítica.

7.3.2. Arquitectura de Información

Se debe plantear qué datos requiere la entidad, cómo está organizada, cómo fluye y cómo se distribuye la información. Si la entidad no ha realizado procesos de arquitectura empresarial seguramente no tendrá definida una arquitectura de información, en estos casos se debe desarrollar la arquitectura de información actual y objetivo de muy alto nivel.

7.4. Sistemas de información.

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

7.5. Modelo de gestión de servicios tecnológicos

Para disponer de los sistemas de información, es necesaria la implementación de un modelo de servicios integral que use tecnologías de información y comunicación de vanguardia, que contemple la operación continua, soporte a los usuarios, la administración y el mantenimiento, y que implemente las mejores prácticas de gestión de tecnología reconocidas internacionalmente.

Capacidad: Este principio hace referencia a las previsiones sobre necesidades futuras. Basadas en tendencias, previsiones de negocio y acuerdos de niveles de servicios - ANS existentes, los cambios necesarios para adaptar la tecnología de TI a las novedades tecnológicas y a las necesidades emergentes de las entidades.

7.5.1. Criterios de calidad y procesos de gestión de servicios de TIC

- **Disponibilidad:** Este principio es el responsable de optimizar y monitorizar los servicios TI para que estos funcionen ininterrumpidamente y de manera fiable, cumpliendo los ANS (Acuerdos de Niveles de Servicio).
- **Adaptabilidad:** Las implementaciones tecnológicas deben ser adaptables a las necesidades de redefiniciones en las funciones Misionales de la Entidad.
- **Cumplimiento:** de Estándares Se cumplirá con los estándares definidos por la arquitectura
- **Oportunidad en la Prestación de los Servicios:** Permitir prestar un soporte técnico especializado de manera oportuna y efectiva

7.5.2. Infraestructura

El componente de infraestructura dentro del modelo de gestión de servicios tecnológicos, comprende la definición de la arquitectura de la plataforma tecnológica y de los planes de adquisición a partir de los análisis de capacidad, seguridad y de disponibilidad, los cuales recogen las necesidades de infraestructura para soportar tanto los sistemas de información como los servicios tecnológicos. Dentro de este componente se incluyen todos los elementos de infraestructura tecnológica requeridos para consolidar la plataforma que da soporte a los servicios:

- Infraestructura tecnológica
- Datacenter
- Servidores
- Sistemas de seguridad
- Sistemas de almacenamiento
- Arquitectura de hardware

7.5.3. Conectividad

La arquitectura de conectividad que se desea para su funcionamiento es híbrida, es decir, debe tener conectividad por cable.

7.5.4. Servicios de operación

Se catalogan como servicios de operación aquellos que garantizan la operación, mantenimiento y soporte de la plataforma tecnológica, de las aplicaciones de los sistemas de información y de los servicios informáticos. Todas las políticas definidas para cada tipo de servicio deben estar recopiladas en un documento general de políticas de TI.

Operación y administración de infraestructura:

En este apartado se deben definir políticas relacionadas con cada uno de los siguientes puntos:

- Arquitecto de infraestructura
- Administración de la plataforma tecnológica: servidores, redes y comunicaciones
- Gestión de monitoreo
- Gestión del almacenamiento
- Recurso humano especializado
- Gestión de copias de seguridad
- Gestión de seguridad informática
- Mantenimiento preventivo

Administración de aplicaciones

En este numeral se deben definir políticas de TI relacionadas con cada uno de los siguientes aspectos:

- Arquitectura de aplicaciones
- Administración de bases de datos
- Administración de capa media
- Administración de aplicaciones
- Estadísticas de uso y acceso
- Recurso humano especializado

Servicios informáticos.

Se deben presentar y describir las arquitecturas de cada uno de los servicios informáticos que se prestan desde la Dirección de Tecnología o quien haga sus veces, por ejemplo: correo electrónico, DNS, directorio activo, antivirus, antispam, proxy, servicios de impresión, entre otros.

7.5.5. Mesa de servicios

Son aquellos servicios de TI relacionados con gestión de incidentes, soportes y solicitudes de servicio técnico prestados a los recursos de TI que se gestionan a través de la mesa de servicios, servicios como lo son:

- Gestión de Requerimientos a HW y SW
- Gestión de Incidentes a HW y SW
- Gestión de Problemas a HW y SW
- Gestión de Backup a usuario final
- Gestión de Usuarios para creación, modificación, activación o inactivación
- Logística y Alistamiento de cambios y publicaciones
- Mantenimiento correctivo y preventivo, Lógico y Físico de equipos y periféricos
- Instalación y configuración de Hardware y Software
- Soporte por acceso remoto
- Soporte en Sitio
- Configuración de correo electrónico

7.6. Uso y apropiación

En este componente, se recomienda las siguientes acciones:

- Crear y comunicar la estrategia de Uso y Apropiación de TIC, articulada con la cultura organizacional de la Dirección Distrital de Liquidaciones, y asegurar que su desarrollo contribuya con el logro de los resultados en la implementación de los proyectos de TIC.
- Establecer un esquema de incentivos que, alineado con la estrategia de Uso y Apropiación, motive a los grupos de interés para adoptar favorablemente los proyectos de TIC.
- Construir los indicadores de Uso y Apropiación para evaluar el nivel de adopción de la tecnología y la satisfacción en su uso, lo cual permitirá desarrollar acciones de mejora y transformación. Adicionalmente, se debe asegurar que las transformaciones, resultado de la implantación de los proyectos de TIC, tengan continuidad en la Entidad, hasta formar parte de su cultura organizacional.

8. MODELO DE PLANEACIÓN

En esta fase se construye el plan estratégico de TI en el cual, se establece el modelo de operación; las estrategias por cada uno de los componentes del modelo; el modelo de planeación con la definición del portafolio de proyectos y la proyección de los recursos financieros.

9. PLAN DE COMUNICACIONES DEL PETI

Para generar condiciones óptimas de implementación, apropiación, uso y mejoramiento continuo en el marco del PETI, son necesarias acciones de divulgación y promoción de los alcances, actividades de formación, visibilización de avances y documentación de transformaciones atribuibles a la estrategia de TI. Para este propósito, es necesario ordenar los canales de comunicación en torno a reportes de avance, contenidos informativos y a campañas pedagógicas de alcance básico.

- Chat Virtual o atención activa en línea
- Atención y gestión vía correo electrónico
- Atención y Gestión herramienta PQRD
- Otros mecanismos opcionales, como la página web de la Entidad.