

| | | |
|---|--|----------------------|
|  | PLAN ESTRATÉGICO DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y LAS COMUNICACIONES -PETI- 2018-2021 | Código: PL-GRT-01 |
| | | Versión: 01 |
| | | Vigencia: 2018/25/07 |

**AGENCIA DE COOPERACIÓN E INVERSIÓN DE MEDELLÍN
 Y EL ÁREA METROPOLITANA
 República de Colombia**

**PLAN ESTRATÉGICO DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y LAS COMUNICACIONES
 -PETI-
 2018-2021**

CATALINA RESTREPO CARVAJAL
 Directora Ejecutiva

ASTRID MADELEINE ÁLVAREZ
 Subdirectora de Relaciones Administrativas

JOHN FABIO GÓMEZ GARCÍA
 Auxiliar Administrativo de Sistemas e Informática

2018

| | | |
|---|---|----------------------|
|  <p>AGENCIA DE COOPERACIÓN E INVERSIÓN DE MEDILLÍN Y EL ÁREA METROPOLITANA Creamos lazos con el mundo para el desarrollo</p> | <p>PLAN ESTRATÉGICO DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y LAS COMUNICACIONES -PETI- 2018-2021</p> | Código: PL-GRT-01 |
| | | Versión: 01 |
| | | Vigencia: 2018/25/07 |

GLOSARIO

TI: tecnologías de la información

PETI: plan estratégico de tecnologías de la información

MinTIC: Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones

Sistema de información: un sistema de información (SI) es un conjunto de elementos de software y hardware orientados al tratamiento y administración de datos e información, organizados y listos para su uso posterior, generados para cubrir una necesidad o un objetivo

Arquitectura empresarial (AE): modelos para hacer de la tecnología una solución integral a las necesidades de la organización.

Cloud: en términos informáticos nos referimos ofrecer servicios de computación a través de una red, que normalmente es Internet. El concepto de nube se refiere al almacenamiento de datos fuera de nuestros dispositivos locales y con acceso a ellos con solo una conexión a internet.

CRM: (Customer relationship management) Administración basada en la relación con los clientes.

Licencia embebida: tipo de licenciamiento que viene con la compra del equipo, Se caracterizan porque tienen un sticker con hologramas que está pegado al CPU, (en los portátiles es muy habitual verlos). En el caso de hacer modificaciones, la misma carece de valor legal. Y si el equipo se da de baja, la licencia también.

Backup: es la copia total o parcial de información importante del disco duro, CDs, bases de datos u otro medio de almacenamiento. Esta copia de respaldo debe ser guardada en algún otro sistema de almacenamiento masivo, como puede ser discos duros, CDs, DVDs, cintas, entre otros.

File Server: es un servidor de archivos que almacena y distribuye diferentes tipos de archivos informáticos entre los clientes de una red de computadoras (unidades de red de cada proceso en la Agencia).

Dirsync: herramienta de sincronización de Microsoft, hace que todos los usuarios de nuestro AD sean sincronizados con la plataforma Office 365.

AD: Directorio Activo

| | | |
|---|--|----------------------|
|  | PLAN ESTRATÉGICO DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y LAS COMUNICACIONES -PETI- 2018-2021 | Código: PL-GRT-01 |
| | | Versión: 01 |
| | | Vigencia: 2018/25/07 |

DHCP: (siglas en inglés de Dynamic Host Configuration Protocol, en español «protocolo de configuración dinámica de host») es un servidor que usa protocolo de red de tipo cliente/servidor en el que generalmente un servidor posee una lista de direcciones IP dinámicas y las va asignando a los clientes conforme éstas van quedando libres.

DNS: Domain Name System o DNS (en español «Sistema de Nombres de Dominio») es un sistema de nomenclatura jerárquico descentralizado para dispositivos conectados a redes IP como Internet o una red privada.

ACCES POINT: punto de acceso inalámbrico, dispositivo que gestiona la red de los equipos con tarjetas de red inalámbricas.

Router: es un dispositivo que proporciona conectividad a nivel de red o nivel tres en el modelo OSI.

Switch: dispositivo que sirve para conectar varios elementos dentro de una red. Estos pueden ser un PC, una impresora, servidor, entre otros.

| | | |
|---|---|----------------------|
|  <p>AGENCIA DE COOPERACIÓN E INVERSIÓN DE MEDELLÍN Y EL ÁREA METROPOLITANA Creamos lazos con el mundo para el desarrollo</p> | <p>PLAN ESTRATÉGICO DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y LAS COMUNICACIONES -PETI- 2018-2021</p> | Código: PL-GRT-01 |
| | | Versión: 01 |
| | | Vigencia: 2018/25/07 |

TABLA DE CONTENIDO

| | | |
|-------|---|----|
| 1. | INTRODUCCIÓN..... | 6 |
| 2. | OBJETIVOS | 6 |
| 3. | ALCANCE..... | 6 |
| 4. | MARCO NORMATIVO..... | 7 |
| 5. | RUPTURAS ESTRATÉGICAS..... | 7 |
| 6. | ANÁLISIS DE LA SITUACIÓN ACTUAL..... | 8 |
| 6.1 | Estrategia de TI..... | 8 |
| 6.2 | Sistemas de información | 9 |
| 6.3 | Condiciones generales..... | 15 |
| 6.4 | Descripción de procedimientos..... | 16 |
| 6.4.1 | Creación de usuarios y asignación de recursos informáticos..... | 16 |
| 6.4.2 | Copias de seguridad y restauración de información | 17 |
| 6.4.3 | Soporte técnico a usuarios..... | 18 |
| 6.4.4 | Mantenimiento preventivo y correctivo de equipos de cómputo | 19 |
| 6.5 | Servicios tecnológicos..... | 20 |
| 6.6 | Gobierno de TI | 24 |
| 6.7 | Análisis financiero | 26 |
| 7 | ENTENDIMIENTO ESTRATÉGICO | 27 |
| 7.1 | Modelo operativo..... | 27 |
| 7.2 | Necesidades de información..... | 28 |
| 7.2.1 | Fortalecimiento de la conectividad a internet | 28 |
| 7.2.2 | Adecuaciones al centro de datos..... | 28 |
| 7.2.3 | Desarrollos en SharePoint con la plataforma office 365 | 29 |
| 7.2.4 | Renovación de servidores y almacenamiento centralizado | 29 |
| 7.3 | Alineación con los procesos..... | 30 |

| | | |
|---|---|----------------------|
|  <p>AGENCIA DE COOPERACIÓN E INVERSIÓN DE MEDILLÍN Y EL ÁREA METROPOLITANA Creamos lazos con el mundo para el desarrollo</p> | <p>PLAN ESTRATÉGICO DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y LAS COMUNICACIONES -PETI- 2018-2021</p> | Código: PL-GRT-01 |
| | | Versión: 01 |
| | | Vigencia: 2018/25/07 |

8 MODELO DE GESTIÓN DE TI 31

8.1 Estrategia de TI..... 31

8.1.1 Objetivos estratégicos de TI..... 31

8.1.2 Alineación de la estrategia de TI con la estrategia institucional 32

| | | |
|---|--|----------------------|
|  | PLAN ESTRATÉGICO DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y LAS COMUNICACIONES -PETI- 2018-2021 | Código: PL-GRT-01 |
| | | Versión: 01 |
| | | Vigencia: 2018/25/07 |

1. INTRODUCCIÓN

Las entidades públicas en la actualidad están comenzando a reconocer lo importante y valioso que es la tecnología para realizar cada uno de sus procesos, lo que ha llevado a dejar de ser un factor de solo apoyo a convertirse en parte fundamental de la organización, por esto se requiere generar un plan de Tecnologías de la Información (TI) acorde a las necesidades, retos tecnológicos y adicionalmente a los lineamientos que se exigen desde el Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones.

El Plan Estratégico de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones (PETI) en la ACI Medellín se establece a partir de la mejora continua en la gestión institucional para aplicar los estándares y las mejores prácticas en los sistemas de información e infraestructura tecnológica.

Como consecuencia de los avances vertiginosos que tienen las tecnologías en el día a día, la Agencia se ha preocupado de potenciar el que hacer administrativo a través de incorporar estas tecnologías en cada uno de sus procesos. En este sentido, la ACI Medellín, se ha propuesto desarrollar un PETI viendo la información y la tecnología como un factor potencial y estratégico en la búsqueda de cumplir los objetivos institucionales constituyéndose en un producto e insumo del que hacer misional de la entidad.

2. OBJETIVOS

- ✓ Crear estrategias que lleven a la correcta gestión de los recursos tecnológicos y de la información como máximo activo de la Agencia.
- ✓ Implementar lineamientos que se apliquen desde el subproceso de gestión de recursos tecnológicos de acuerdo con las referencias del Ministerio de Tecnologías de la Información y las buenas prácticas de TI.
- ✓ Generar conciencia de la importancia y del valor estratégico que tienen las TI en la Agencia para el logro de los objetivos institucionales.

3. ALCANCE

El Plan Estratégico de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones (PETI) se presenta por un periodo comprendido entre 2018-2021, y busca generar estrategias que lleven a tener una plataforma tecnológica alineada con cada uno de los procesos, generando valor para cumplir de manera efectiva los objetivos de la Agencia de acuerdo

| | | |
|---|--|----------------------|
|  | PLAN ESTRATÉGICO DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y LAS COMUNICACIONES -PETI- 2018-2021 | Código: PL-GRT-01 |
| | | Versión: 01 |
| | | Vigencia: 2018/25/07 |

con el marco de referencia del Ministerio de Tecnologías de la Información con sus dominios: Estrategia de TI, Gobierno de TI, Sistemas de Información, Servicios de Tecnologías, Uso y apropiación.

Es importante resaltar que este plan es transversal a todos los procesos de la Agencia y presentara mejoras y actualizaciones cada año alineado con el presupuesto anual, nuevas tecnologías y nuevas normativas durante el periodo del plan.

4. MARCO NORMATIVO

El Plan Estratégico de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones (PETI) de la Agencia está regido por normas y decretos del orden nacional, con iniciativa del Ministerio de Tecnologías de la Información y sus lineamientos:

- ✓ Directiva Presidencial 002 de 2002. De los derechos de autor y de los derechos conexos.
- ✓ Circular 04 de 2006. Verificación de Cumplimiento de Normas de Uso de Software.
- ✓ Directiva Presidencial 04 de 2012. Eficiencia Administrativa y Lineamientos de la Política Cero papel en la Administración Pública.
- ✓ Ley 1581 de 2012. Por la cual se dictan disposiciones generales para la protección de datos personales.
- ✓ Decreto 1078 de 2015. Por el cual se expide el Decreto Único Reglamentario del Sector de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones.
- ✓ Decreto 415 de 2016. Por el cual se adiciona el Decreto Único Reglamentario del Sector de la Función Pública, Decreto 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”.
- ✓ Marco de Arquitectura de TI de MinTIC.

5. RUPTURAS ESTRATÉGICAS

Las rupturas estratégicas permiten identificar paradigmas que se necesitan romper para llevar a cabo una transformación en la gestión de las TI, por lo anterior, se considera que si bien el subproceso de recursos tecnológicos ha sido tradicionalmente de apoyo, hoy en día es un pilar fundamental en la consecución de los indicadores, ayudando a presentar

| | | |
|---|--|----------------------|
|  | PLAN ESTRATÉGICO DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y LAS COMUNICACIONES -PETI- 2018-2021 | Código: PL-GRT-01 |
| | | Versión: 01 |
| | | Vigencia: 2018/25/07 |

una Agencia moderna con buenos sistemas de información e infraestructura, de cara a dar un buen servicio tecnológico a los usuarios finales, por lo cual se ve necesario plantear inquietudes que surgen y adoptar pensamientos que consideren la tecnología como un proceso indispensable en la institución:

- ✓ El subproceso de recursos tecnológicos es mucho más que una gestión de reparación, soporte y provisión de equipos de cómputo, en el mundo de hoy es un factor estratégico para la Agencia.
- ✓ Los proyectos de tecnologías de la información son costosos y en ocasiones no es claro el retorno de la inversión.
- ✓ Promover la disponibilidad de la información como factor fundamental en las decisiones por cada proceso, fortaleciendo el análisis de la misma.
- ✓ Fortalecer el equipo humano de la Agencia y desarrollar sus capacidades en el uso y apropiación de TI.

6. ANÁLISIS DE LA SITUACIÓN ACTUAL

6.1 Estrategia de TI

La Agencia de Cooperación e Inversión de Medellín y el Área Metropolitana -ACI Medellín es una asociación entre entidades públicas. De acuerdo con el artículo 95 de la Ley 489 de 1998, se sujeta a las disposiciones previstas en el Código Civil y a las normas para las entidades de este género, con patrimonio propio, de utilidad común e interés social, excepto en materia de actos, contratos, controles y responsabilidades que serán los propios de las entidades estatales, es por esto que para las TI se rige por la normatividad pública del orden nacional.

Acerca de las TI en la entidad, se analiza que en la mayoría de las ocasiones las decisiones se encaminan al cumplimiento de la ley, también dependen de los recursos anuales que recibe la entidad para su funcionamiento y el desarrollo de su objeto misional.

Hoy en día cuenta con el subproceso de recursos tecnológicos integrado por dos (2) cargos técnicos, este depende del proceso de relaciones administrativas, el subproceso es transversal a toda la organización aportando al logro de los objetivos de la entidad, estableciendo unas políticas de privacidad y seguridad informática, dando disponibilidad e integridad de los datos, administrando los sistemas de información y toda la plataforma tecnológica (servidores, red, firewall, sistema de almacenamiento, equipos de cómputo, mesa de ayuda). No obstante, en la entidad se ve el subproceso de recursos tecnológicos

| | | |
|---|--|----------------------|
|  | PLAN ESTRATÉGICO DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y LAS COMUNICACIONES -PETI- 2018-2021 | Código: PL-GRT-01 |
| | | Versión: 01 |
| | | Vigencia: 2018/25/07 |

netamente como soporte, gestión de reparación y provisión de equipos de cómputo. Es necesario que sea reconocido su valor y el rol fundamental que desempeña en las TI.

6.2 Sistemas de información

La ACI Medellín cuenta con los siguientes sistemas de información:

Nombre: Plataforma office 365
 Versión: Office 365 plan E3.
 Líder funcional: Auxiliar Administrativo Sistemas e Informática
 Líder TI: Auxiliar Administrativo Sistemas e Informática
 Descripción: Office 365 es una solución en la Nube la cual se obtiene por una suscripción anual con el fabricante Microsoft, el cual posee un servicio de correo electrónico Exchange con capacidad de 100 GB por buzón y un envío adjunto de 25 MB; un paquete de Office (Excel, Word, PowerPoint, Outlook y Access) siempre contando con la última versión y la capacidad de disponer de cinco licencias para instalar en diferentes dispositivos table, smartphome, portátiles; un sistema de almacenamiento en la nube OneDrive con una capacidad de 1 TB y también se puede compartir y crear archivos en modo colaboración online; se tiene SharePoint como una plataforma de gestión empresarial que permite incrementar la productividad y administrar contenidos transversales a la Agencia; Skype for business permite comunicación en tiempo real con mensajería instantánea, voz, videoconferencia.

En si la plataforma maneja todos los servicios cloud computing con una disponibilidad 24/7 los 365 días del año solo es necesario una conexión a la red mundial internet.

Modalidad de la implementación: Se puede manejar de dos maneras vía Cloud todos los servicios en la nube o se pueden instalar en los equipos de cómputo y ser gestionados localmente en el equipo existiendo una sincronización bidireccional.

Tipo de licencia: Suscripción anual
 Grado de aceptación: Cuenta con un alto grado de aceptación dado que es la herramienta fundamental para todos los procesos misionales y administrativo y facilita la gestión del trabajo en el día a día desde la construcción de un documento en línea con varios colaboradores hasta utilizar el medio de comunicación más importante en la Agencia, el correo electrónico. Es una plataforma muy amigable con el usuario final.

Fortalezas:

- ✓ Se tiene la última versión la plataforma office 365 y sus funcionalidades correo, office, OneDrive, Skype for business, entre otras.

| | | |
|---|---|----------------------|
|  <p>AGENCIA DE COOPERACIÓN E INVERSIÓN DE MEDELLÍN Y EL ÁREA METROPOLITANA Creamos lazos con el mundo para el desarrollo</p> | <p>PLAN ESTRATÉGICO DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y LAS COMUNICACIONES -PETI- 2018-2021</p> | Código: PL-GRT-01 |
| | | Versión: 01 |
| | | Vigencia: 2018/25/07 |

- ✓ La plataforma maneja todos los servicios cloud computing con una disponibilidad 24/7 los 365 días del año, es decir puede haber acceso dentro y fuera de las instalaciones de la Agencia con una conexión a internet.
- ✓ Tener el servidor de correo electrónico en la nube, como medio más importante de comunicación de la Agencia, permite no depender de las instalaciones de la Agencia y de imprevistos críticos que afecten el servicio.
- ✓ La Agencia no se llena de activos (software licenciado) que en el tiempo se vuelven obsoletos y poco útiles.
- ✓ Se puede construir documentos en colaboración online, es decir uno, dos o más usuarios trabajando en tiempo real.
- ✓ Es totalmente integral a la arquitectura tecnológica de la Agencia.

Debilidades:

- ✓ Se depende de una conexión a internet para acceder a los servicios de la nube.

Iniciativa:

- ✓ Lograr desarrollar en SharePoint, flujos de trabajo que faciliten el funcionamiento más eficaz y confiable de los procesos institucionales.
- ✓ Desarrollar en SharePoint el CRM institucional y adaptarlo funcional y gráficamente de acuerdo con el que se maneja actualmente.

Recomendaciones:

- ✓ Contar con el personal necesario para el desarrollo de las funciones del subproceso de recursos tecnológicos y brindarles las capacitaciones con el objetivo de alcanzar las iniciativas propuestas.

Nombre: CRM Salesforce
Versión: Salesforce Profesional
Líder funcional: Auxiliar Administrativo Sistemas e Informática
Líder TI: Auxiliar Administrativo Sistemas e Informática
Descripción: Salesforce es una solución en la Nube la cual se obtiene por una suscripción anual con la empresa Avanzo como único parneth autorizado para su distribución en Colombia. El CRM (Customer relationship management) de la agencia le permite gestionar y administrar de manera homogénea y segura la información

| | | |
|---|--|----------------------|
|  | PLAN ESTRATÉGICO DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y LAS COMUNICACIONES -PETI- 2018-2021 | Código: PL-GRT-01 |
| | | Versión: 01 |
| | | Vigencia: 2018/25/07 |

de los inversionistas, cooperantes, aliados, periodistas y todos aquellos clientes y contactos nacionales e internacionales con los cuales tiene relación la ACI Medellín para aportar al alcance de la misión institucional.

Por ser una herramienta en la nube se puede acceder dentro y fuera de las instalaciones de la institución y siempre va a estar actualizada con toda la información gestionada por los profesionales sobre los actores con los cuales se consolidan alianzas de cooperación e inversión convirtiéndose en un sistema estratégico y dinámico y favoreciendo los resultados óptimos de los procesos de la organización. Adicionalmente, se le puede hacer seguimiento a las oportunidades, ver su estado y que actividades se han desarrollado,

Modalidad de la implementación: Se maneja vía Cloud todo el sistema es en la nube
 Tipo de licencia: suscripción anual.

Grado de aceptación: Cuenta con un grado medio-alto de aceptación debido a una alta rotación del personal de la Agencia. En la inducción se hace énfasis de lo importante que es la herramienta para la ACI Medellín, toda vez que permite gestionar y administrar de manera homogénea y segura la información de los inversionista y cooperantes, conservándose la memoria institucional.

Fortalezas:

- ✓ Apoyo en la toma de decisiones de la alta dirección.
- ✓ Se administra y gestiona de manera homogénea y segura la información de los aliados estratégicos.
- ✓ Se hace seguimiento a las oportunidades de inversión y cooperación a través de su estado.
- ✓ Se maneja un historial y trazabilidad de actividades, conclusiones y tareas de aliados, contactos, oportunidades y funcionarios de la ACI Medellín.
- ✓ Cuenta con una disponibilidad 24/7 los 365 días del año, es decir puede haber acceso dentro y fuera de las instalaciones de la Agencia con una conexión a internet.
- ✓ Maneja la mesa de ayuda con ticket generados por los usuarios finales frente a cualquier eventualidad con los sistemas de información o equipo de cómputo.
- ✓ Es flexible permitiendo realizar desarrollos para adaptarlos a las necesidades de los usuarios.

| | | |
|---|--|----------------------|
|  | PLAN ESTRATÉGICO DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y LAS COMUNICACIONES -PETI- 2018-2021 | Código: PL-GRT-01 |
| | | Versión: 01 |
| | | Vigencia: 2018/25/07 |

Debilidades:

- ✓ Se depende de una conexión a internet para acceder a los servicios de la nube.
- ✓ Alta rotación en el personal de la Agencia.

Iniciativa:

- ✓ Desde el comité directivo hacer énfasis en los procesos misionales de la importancia y el beneficio que trae para la Agencia el manejo en el día a día del CRM como lugar donde se almacena la información siendo esta el mayor activo de la ACI Medellín.

Recomendaciones:

- ✓ Fortalecer el uso del CRM dentro de las actividades a desarrollar por cada proceso, teniendo en cuenta que facilita el trabajo para los funcionarios en su día a día

Nombre: Aries Net
 Versión: 11.1.0.6
 Líder funcional: Coordinadora de Contabilidad
 Líder TI: Auxiliar Administrativo Sistemas e Informática
 Descripción: Aries es la plataforma tecnológica donde se maneja toda la información presupuestal y financiera de la Agencia en los módulos de presupuesto, tesorería, contabilidad, Normas Internacionales de Contabilidad para el Sector Público (NIC-SP), almacén, y nómina. Anualmente se contrata con el proveedor Aries un servicio donde se mantiene actualizado el sistema y se tiene soporte técnico frente a cualquier requerimiento generado por los funcionarios que interactúan con la plataforma. También tiene aplicada la herramienta de estrategias de convergencia frente a la regulación contable publica con normas internacionales.

Modalidad de la implementación: Instalación local en el centro de datos de la Agencia.
 Tipo de licencia: Licencia perpetua adquirida por la Agencia.
 Grado de aceptación: Cuenta con un grado medio-alto de aceptación dado que es la herramienta que administra y soporta toda la información presupuestal, financiera, talento humano y bienes de la entidad y permite realizar los reportes a los entes de control. Los requerimientos que se generan por los usuarios que manejan la plataforma son gestionados por el proveedor Aries.

| | | |
|---|--|----------------------|
|  | PLAN ESTRATÉGICO DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y LAS COMUNICACIONES -PETI- 2018-2021 | Código: PL-GRT-01 |
| | | Versión: 01 |
| | | Vigencia: 2018/25/07 |

Fortalezas:

- ✓ Apoyo a la subdirección de Relaciones Administrativas en el desarrollo de sus funciones.
- ✓ Desarrollo a la medida con el apoyo del proveedor y dueño matriz del software Aries.

Debilidades:

- ✓ No maneja un ambiente web donde se pueda acceder desde una conexión a internet mediante un navegador.
- ✓ Está instalado en el data center de la Agencia y se depende de los recursos físicos como energía los cuales no están bajo control por la Agencia.

Recomendaciones:

- ✓ Tratar el tema de la migración a un ambiente web con el proveedor Aries donde se pueda ingresar a la plataforma solo con una conexión a internet y un navegador.

Nombre: Microcolsa Correspondencia
 Versión: 7.5.2.5
 Líder funcional: Profesional Senior Gestión Documental
 Líder TI: Auxiliar Administrativo Sistemas e Informática
 Descripción: El sistema de gestión documental permite administrar el flujo de documentos de cualquier tipo, está diseñado para apoyar la labor de centro de gestión documental de la Agencia permitiéndole llevar a cabo la administración de los documentos tanto internos como los externos de una forma más eficiente, eficaz y segura, agilizando los trámites de los procesos documentales y el centro de gestión documental.

Modalidad de la implementación: instalación local en el centro de datos de la Agencia.
 Tipo de licencia: licencia perpetua adquirida por la Agencia.
 Grado de aceptación: cuenta con un grado alto de aceptación dado que es la herramienta que administra y soporta toda la documentación de la Agencia.

Fortalezas:

- ✓ Se le puede hacer trazabilidad a toda la documentación de la Agencia.
- ✓ Minimiza los riesgos de pérdida de documentos.

| | | |
|---|--|----------------------|
|  | PLAN ESTRATÉGICO DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y LAS COMUNICACIONES -PETI- 2018-2021 | Código: PL-GRT-01 |
| | | Versión: 01 |
| | | Vigencia: 2018/25/07 |

- ✓ Agiliza el flujo de la información a través de los procesos de la entidad.
- ✓ Permite consultar un documento en especial con el número del radicado.
- ✓ Mejora la calidad del servicio del centro de gestión documental.

Debilidades:

- ✓ No maneja un ambiente web donde se pueda acceder desde una conexión a internet mediante un navegador.
- ✓ No se tiene soporte por parte del proveedor que desarrollo la aplicación a la medida de la Agencia.

Recomendaciones:

- ✓ Tratar el tema de la migración a un ambiente web donde se pueda ingresar a la plataforma solo con una conexión a internet y un navegador.

Nombre: Windows 10 pro
 Versión: 10 profesional
 Líder funcional: Auxiliar Administrativo Sistemas e Informática
 Líder TI: Auxiliar Administrativo Sistemas e Informática
 Descripción: Windows 10 es el último y vigente sistema operativo desarrollado por Microsoft como parte de la familia de sistemas operativos Windows, es un sistema multitarea, muy estable y se asocia a los servicios de directorios activos, file server instalos y gestionados en la granja de servidores virtuales de la Agencia.

Modalidad de la implementación: Instalación local en los equipos de cómputo de los usuarios de la Agencia.

Tipo de licencia: Licencia embebida en la compra de los equipos.

Grado de aceptación: Cuenta con un grado alto de aceptación ya que es un sistema muy amigable con el usuario final, muy estable y seguro.

Fortalezas:

- ✓ Las interfaces gráficas son mucho más inteligentes a las versiones anteriores ayudando al usuario final a ser más ágil en la forma de interactuar con el sistema.

| | | |
|---|--|----------------------|
|  <p>AGENCIA DE COOPERACIÓN E INVERSIÓN DE MEDILLÍN Y EL ÁREA METROPOLITANA Creamos lazos con el mundo para el desarrollo</p> | PLAN ESTRATÉGICO DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y LAS COMUNICACIONES -PETI- 2018-2021 | Código: PL-GRT-01 |
| | | Versión: 01 |
| | | Vigencia: 2018/25/07 |

- ✓ Se está manejando la última versión del sistema operativo lo que conrea más seguridad y mejor rendimiento de la máquina.

Recomendaciones:

- ✓ Mantener siempre actualizado y en la última versión el sistema operativo Windows 10 pro por motivos de seguridad y rendimiento de los equipos de cómputo.

Portales Web:

- ✓ www.acimedellin.org: portal institucional
- ✓ www.investinmedellin.org: dominio redireccionado al portal institucional con el fin de posicionar la Agencia en la red mundial Internet.
- ✓ www.investinmedellin.com.co: dominio redireccionado al portal institucional con el fin de posicionar la Agencia en la red mundial Internet.
- ✓ www.investinmedellin.co: dominio redireccionado al portal institucional con el fin de posicionar la Agencia en la red mundial Internet.
- ✓ www.sospaisa.com: portal del programa Sos Paisa
- ✓ <https://acimedellinn.sharepoint.com/SitePages/Inicio.aspx>: intranet institucional

Otras plataformas:

- ✓ VMware
- ✓ Kaspersky
- ✓ Veritas Backup
- ✓ Asterisk Telefonía ip
- ✓ Sincronización office 365 Dirsync
- ✓ Forticlient VPN

6.3 Condiciones generales

- ✓ El mantenimiento preventivo de los equipos de cómputo debe realizarse con una periodicidad de dos veces al año, cada seis meses.
- ✓ El subproceso de recursos tecnológico es el encargado de la programación y ejecución de los mantenimientos preventivos de los equipos de cómputo.

| | | |
|---|--|----------------------|
|  <p>AGENCIA DE COOPERACIÓN E INVERSIÓN DE MEDILLÍN Y EL ÁREA METROPOLITANA Creamos lazos con el mundo para el desarrollo</p> | PLAN ESTRATÉGICO DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y LAS COMUNICACIONES -PETI- 2018-2021 | Código: PL-GRT-01 |
| | | Versión: 01 |
| | | Vigencia: 2018/25/07 |

- ✓ La información generada por el desarrollo de actividades de los funcionarios será almacenada en las unidades de red de cada proceso siguiendo las indicaciones técnicas brindadas por el subproceso de recursos tecnológicos y las políticas de seguridad informática.
- ✓ El subproceso de recursos tecnológicos es el encargado de realizar las copias de seguridad de la información según el plan programado en el sistema de backup Veritas.
- ✓ Todo requerimiento solicitado al subproceso de recursos tecnológicos debe ser registrado mediante el portal de soporte el cual generará un ticket por el cual se le hace seguimiento al incidente.
- ✓ Todo software que utilice la Agencia será licenciado o suscrito de acuerdo con las normas vigentes y siguiendo los procedimientos definidos por la ley y la entidad.
- ✓ La creación, modificación o eliminación de un usuario en la plataforma tecnológica de la Agencia será solicitada por el subproceso de recursos humanos mediante un ticket en el portal de soporte, si el caso es de eliminación se realizará un backup de la información del usuario y será ubicado en el almacenamiento centralizado de la entidad.

6.4 Descripción de procedimientos

6.4.1 Creación de usuarios y asignación de recursos informáticos

| No. | ACTIVIDAD | RESPONSABLE | DOCUMENTO DE REFERENCIA |
|-----|---|---|--|
| 1. | Realizar la solicitud de creación o eliminación de usuario, en el portal de soporte, incluyendo la necesidad de entrega o recibo de equipo, de ser pertinente | Auxiliar administrativa de gestión humana | Registro de caso en el portal de soporte técnico |
| 2. | Generar usuario de red, buzón de correo, asignar los grupos y dar los permisos según el proceso al que pertenezca el usuario | Auxiliar administrativo de sistemas e informática | Cierre del caso en el portal de soporte |
| 3. | Solicitar al auxiliar administrativo de recursos físicos la entrega del equipo que se asignará al funcionario que ingresa | Auxiliar administrativa de gestión humana | Correo electrónico de solicitud de equipo |

| | | |
|--|--|----------------------|
|  <p>ACI Medellín AGENCIA DE COOPERACIÓN E INVERSIÓN DE MEDELLÍN Y EL ÁREA METROPOLITANA Creamos lazos con el mundo para el desarrollo</p> | PLAN ESTRATÉGICO DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y LAS COMUNICACIONES -PETI- 2018-2021 | Código: PL-GRT-01 |
| | | Versión: 01 |
| | | Vigencia: 2018/25/07 |

| | | | |
|----|---|---|--|
| 4. | Realizar la configuración del equipo de cómputo de acuerdo con su perfil (nombre de equipo, propiedades de red, cuenta de usuario y correo, instalar aplicaciones y antivirus) | Auxiliar administrativo de sistemas e informática | Asignación y entrega de equipos |
| 5. | Diligenciar hoja de vida del equipo con la relación de partes y programas instalados | Auxiliar administrativo de sistemas e informática | Hoja de vida del equipo |
| 6. | Instalar el equipo en el puesto de trabajo asignado al funcionario que ingresa y verificar su funcionamiento | Auxiliar administrativo de sistemas e informática | N.A. |
| 7. | Dar inducción a la persona que se vincula, en el manejo y funcionamiento de la plataforma Office 365, CRM, políticas de seguridad definidas por la Entidad, unidades de red, impresoras y manejo de antivirus | Auxiliar administrativo de sistemas e informática | Constancia de inducción al cargo |
| 8. | Recibir solicitud de eliminación de usuarios por retiro de la entidad | Auxiliar administrativa de gestión humana | Registro de caso en el portal de soporte técnico |
| 9. | Realizar copia de la información del usuario que se retira y proceder con su eliminación | Auxiliar administrativo de sistemas e informática | Backup Registro de cierre del caso |

6.4.2 Copias de seguridad y restauración de información

| No. | ACTIVIDAD | RESPONSABLE | DOCUMENTO DE REFERENCIA |
|-----|---|---|--|
| 1. | Determinar los datos para respaldo, así como la periodicidad de su realización | Auxiliar administrativo de sistemas e informática | PC-GRT-02 |
| 2. | Configurar las copias de seguridad en el servidor ACIMED02 en el software de copias de seguridad (Veritas Backup Exec), máquinas virtuales y los datos de | Auxiliar administrativo de sistemas e informática | Configuración de las copias de seguridad en el servidor ACIMED02 |

| | | |
|--|--|----------------------|
|  <p>ACI Medellín AGENCIA DE COOPERACIÓN E INVERSIÓN DE MEDELLÍN Y EL ÁREA METROPOLITANA Creamos lazos con el mundo para el desarrollo</p> | PLAN ESTRATÉGICO DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y LAS COMUNICACIONES -PETI- 2018-2021 | Código: PL-GRT-01 |
| | | Versión: 01 |
| | | Vigencia: 2018/25/07 |

| | | | |
|----|---|---|--|
| | ACIMED17, de acuerdo a las políticas definidas en el procedimiento | | |
| 3. | Realizar las copias de seguridad mensual y anual en cinta | Auxiliar administrativo de sistemas e informática | Cinta |
| 4. | Verificar el estado de ejecución de las copias de seguridad | Auxiliar administrativo de sistemas e informática | Correo electrónico |
| 5. | Reprogramar las copias de seguridad mensuales cuando se presenten errores | Auxiliar administrativo de sistemas e informática | Correo electrónico |
| 7. | Solicitar al profesional de gestión documental el envío de las citas de backup mensual y anual al proveedor de bodegaje | Profesional senior gestión documental | Formato único de inventario documental |

6.4.3 Soporte técnico a usuarios

| No. | ACTIVIDAD | RESPONSABLE | DOCUMENTO DE REFERENCIA |
|-----|--|---|---|
| 1. | Crear mediante el portal de soporte el caso relacionado con el requerimiento | Todos los funcionarios | Registro en correo electrónico y en el portal de soporte |
| 2. | Recibir la notificación del caso que se creó | Auxiliar administrativo de sistemas e informática | Correo electrónico y en el portal de soporte |
| 3. | Analizar el requerimiento recibido con el fin de determinar el trámite que se debe adelantar para dar solución, bien sea inmediato por que se cuenta con los recursos o que deba esperar por disponibilidad de proveedores | Auxiliar administrativo de sistemas e informática | Registro en el portal de soporte de la solución del caso y cierre del mismo |
| 4. | Realizar seguimiento al estado del caso en el portal de soporte | Todos los funcionarios | Portal de soporte |

| | | |
|--|--|----------------------|
|  <p>ACI Medellín AGENCIA DE COOPERACIÓN E INVERSIÓN DE MEDILLÍN Y EL ÁREA METROPOLITANA Creamos lazos con el mundo para el desarrollo</p> | PLAN ESTRATÉGICO DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y LAS COMUNICACIONES -PETI- 2018-2021 | Código: PL-GRT-01 |
| | | Versión: 01 |
| | | Vigencia: 2018/25/07 |

| | | | |
|----|---|------------------------|--------------------|
| 5. | Recibir notificación del portal de soporte a usuarios con la información referente a la solución del caso | Todos los funcionarios | Correo electrónico |
|----|---|------------------------|--------------------|

6.4.4 Mantenimiento preventivo y correctivo de equipos de cómputo

| No. | ACTIVIDAD | RESPONSABLE | DOCUMENTO DE REFERENCIA |
|-----|--|---|---------------------------|
| 1. | Cuando se realiza la contratación para la adquisición de equipos de cómputo se debe establecer dentro de las obligaciones del contratista la periodicidad de los mantenimientos preventivos que se realizará a los equipos 2 veces al año y sin ningún sobre costo | Auxiliar administrativo de sistemas e informática | Contrato |
| 2. | Concretar con el proveedor la disponibilidad de tiempo para realizar el mantenimiento preventivo | Auxiliar administrativo de sistemas e informática | Correo electrónico |
| 3. | Elaborar y comunicar el cronograma interno de mantenimiento preventivo | Auxiliar administrativo de sistemas e informática | Correo electrónico |
| 4. | Coordinar la ejecución del mantenimiento a los equipos | Auxiliar administrativo de sistemas e informática | |
| 5. | Realizar el mantenimiento preventivo físico y lógico a cada equipo de cómputo | Proveedor | Registro de mantenimiento |
| 6. | Verificar que el mantenimiento realizado a los equipos este correcto | Auxiliar administrativo de sistemas e informática | Test diagnostic (virtual) |
| 7. | Solicitar al proveedor las correcciones necesarias en el mantenimiento | Auxiliar administrativo de sistemas e informática | Test diagnostic (virtual) |

| | | |
|---|--|----------------------|
|  | PLAN ESTRATÉGICO DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y LAS COMUNICACIONES -PETI- 2018-2021 | Código: PL-GRT-01 |
| | | Versión: 01 |
| | | Vigencia: 2018/25/07 |

6.5 Servicios tecnológicos


Entre los componentes de infraestructura se cuenta con:

Servidores:

| Título | Tipo Equipo | Serie | Procesador | Memoria Ram | Estado |
|----------------------|-------------|------------|---|-------------|----------|
| DELL PE R610 | Servidor | 35PHTL1 | Intel XEON, E5520 2.27 GHZ, 6 core | 16 GB | Activo |
| DELL Power Edge R710 | Servidor | | 2, Intel XEON, E5-2680 2.69 GHZ, 8 core | 64 GB | Activo |
| DELL Power Edge T300 | Servidor | G9XQNK1 | Intel XEON, X3363 2.83 GHZ, 4 core | 8 GB | Activo |
| HP PROLIANT DL 120 | Servidor | 2M22290138 | INTEL XEON, 4 core | 4 GB | Activo |
| HP PROLIANT DL380 G7 | Servidor | 2M210301JX | 2, Intel XEON, X5650 2.67 GHZ, 6 core | 60 GB | Activo |
| HP PROLIANT ML150 | Servidor | ML150G3 | INTEL XEON 5110 1,6 GHZ | 2 GB | Inactivo |

Actualmente la Agencia tiene seis (6) servidores de diferentes fabricantes, ninguno cuenta con garantía vigente, dos (2) de ellos están obsoletos y cumplieron su vida útil, los cuales son HP PROLIANT ML150 y el DELL Power Edge T300.

Almacenamiento:

| Título | Tipo Equipo |
|---|------------------|
| DELL PV MD1200 | Almacenamiento |
| DELL PV MD3220 | Almacenamiento |
| Título | Tipo Equipo |
| DELL POWERSVAULT LTO5-140 | Unidad de Cintas |
| ALMACENAMIENTO | LIBRE: 7.80 TB |
|  | |

Se posee un almacenamiento centralizado para las copias de seguridad e información generada por los funcionarios de la Agencia con una capacidad de 20 TB. Las copias se realizan con una periodicidad de Backup diario, semanal y mensual, todas las copias se llevan a disco menos la copia mensual que se lleva cinta. Las copias diarias se realizan de manera diferencial y las semanales y mensuales son completas.

| | | |
|---|--|----------------------|
|  <p>AGENCIA DE COOPERACIÓN E INVERSIÓN DE MEDILLÍN Y EL ÁREA METROPOLITANA Creamos lazos con el mundo para el desarrollo</p> | PLAN ESTRATÉGICO DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y LAS COMUNICACIONES -PETI- 2018-2021 | Código: PL-GRT-01 |
| | | Versión: 01 |
| | | Vigencia: 2018/25/07 |

Equipos de cómputo:

Escritorio:

| Marca | Modelo | Memoria | Procesador | Disco Duro | Cantidad |
|--------|-----------------|----------|----------------------|------------|---------------------------|
| LENOVO | ThinkCentre M73 | 4GB DDR4 | Intel Core i5 -4590T | 500 GB | 8 todos en garantía |
| DELL | OPTIPLEX 990 | 4GB DDR2 | Intel CORE i3-2100 | 250 GB | 2 todos fuera de garantía |

Portátiles:

| Marca | Modelo | Memoria | Procesador | Disco Duro | Cantidad |
|--------|--------------------|----------|----------------------|------------|---------------------------|
| LENOVO | ThinkPad X260 | 4GB DDR4 | Intel Core i5-6200 | 500 GB | 19 todos en garantía |
| LENOVO | ThinkPad yoga260 | 8GB DDR4 | Intel Core i5-6200u | 250 GB | 6 todos en garantía |
| LENOVO | ThinkPad X240 | 4GB DDR3 | Intel Core i5 4200 | 500 GB | 2 todos fuera de garantía |
| LENOVO | ThinkPad X230 | 4GB DDR3 | Intel core i5-3230M | 500 GB | 5 todos fuera de garantía |
| DELL | DELL Latitud E6320 | 4GB DDR3 | INTEL CORE i3, 2350M | 250 GB | 8 todos fuera de garantía |
| APPLE | MacBook | 8GB DDR4 | Intel core i7 | 500 GB | 2 todos fuera de garantía |

Periféricos:

| PERIFÉRICOS | CANTIDAD |
|-------------|----------|
| IMPRESORAS | 4 |
| SCANNER | 1 |

| | | |
|---|--|----------------------|
|  <p>AGENCIA DE COOPERACIÓN E INVERSIÓN DE MEDELLÍN Y EL ÁREA METROPOLITANA Creamos lazos con el mundo para el desarrollo</p> | PLAN ESTRATÉGICO DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y LAS COMUNICACIONES -PETI- 2018-2021 | Código: PL-GRT-01 |
| | | Versión: 01 |
| | | Vigencia: 2018/25/07 |

| | |
|-------------|---|
| ACCES POINT | 4 |
|-------------|---|

Seguridad

La gestión de la seguridad es donde se encuentran las medidas, políticas y la aplicación de permisos de acceso a la red y a la información de acuerdo con los perfiles institucionales. Esta tarea se realiza con las normas establecidas en las políticas de Seguridad Informática de la Agencia y se aplican desde el firewall y los controladores de dominio.

Directorio Activo

El directorio activo de la Agencia es donde se crean, eliminan y modifican objetos como usuarios, equipos de cómputo y grupos de distribución y seguridad que pertenecen al dominio acimedellin.loc, también se administran las GPO (directivas de grupo) aplicadas en la plataforma informática, se definen las unidades de red para cada proceso con sus miembros y perfiles de edición. Está conformado por dos controladores de dominio el primario maestro de operaciones y el secundario que es de respaldo, adicionalmente se tienen los servicios de DHCP y DNS. El directorio activo tiene alrededor de 60 usuarios distribuidos en los diferentes procesos, se tienen 14 grupos de distribución y 15 grupos de seguridad.

Firewall Cortafuegos Fortigate 90D:

Se tiene un firewall como esquema de seguridad perimetral, es un dispositivo informático que controla el acceso de externos a la red de la Agencia vía internet y también dentro de la misma red local los usuarios finales mediante perfiles y reglas de tráfico que controlan los datos, allí se maneja el filtro Web de denegaciones a páginas como medios de transmisión y descarga, pornográfica, internet radio y TV entre otros. También en el filtro antispam, se regula el ancho de banda para navegar por internet, las conexiones VPN, se monitorea el canal de internet y su uso.

Antivirus:

Para el control antivirus se tienen licenciadas 65 estaciones entre servidores y equipos de cómputo con el fabricante Kaspersky que es controlado desde una consola centralizada, permitiendo tener actualizada la base de datos y realización de un escaneo de cada equipo en segundo plano según sea la programación generando un informe semanal de dicha tarea.

| | | |
|---|--|----------------------|
|  | PLAN ESTRATÉGICO DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y LAS COMUNICACIONES -PETI- 2018-2021 | Código: PL-GRT-01 |
| | | Versión: 01 |
| | | Vigencia: 2018/25/07 |

Redes:

La Red Corporativa está compuesta por los siguientes elementos:

Dos rack con cableado estructurado horizontal, equipos de comunicación tales como Routers, Switches, un servidor físico para telefonía Ip implementada en Asterisk, un servidor físico para el servidor de antivirus, tres host que conforman la plataforma virtual de servidores virtuales, implementada mediante la solución VMware vSphere 6.5, y el software que permite la interoperabilidad entre ellos, las herramientas de administración de la red, sistema de almacenamiento centralizado de adjunto directo por SAS HBA 6.0 conformado por dos cabinas de discos conectadas en cascadas, unidad de cintas LTO5, 2 UPS para el respaldo de energía.

La instalación física de la ACI Medellín está distribuida en un piso, con tres oficinas, dos de ellas posee uno o más Switches que prestan los recursos a los usuarios de las diferentes dependencias que conforman la entidad, estos Switches están conectados al Fortinet 90d central ubicado en la oficina 303.

El centro de cableado principal se encuentra ubicado en la oficina 303 donde a su vez están los servidores, equipos de acceso remoto e Internet.

Conformación de la red:

En el diagrama de red se ilustra la conformación de la red corporativa de la ACI Medellín.

El corazón o núcleo principal es Firewall FORTIGATE 90D que funciona como Router, es el encargado de interconectar todos los recursos de la red Corporativa voz, datos y servidores.

Los Switches están conectados mediante un cable UTP RJ45 que interconecta a cada interfaz del Routers:

Interfaz WAN1: Canal de internet de UNE

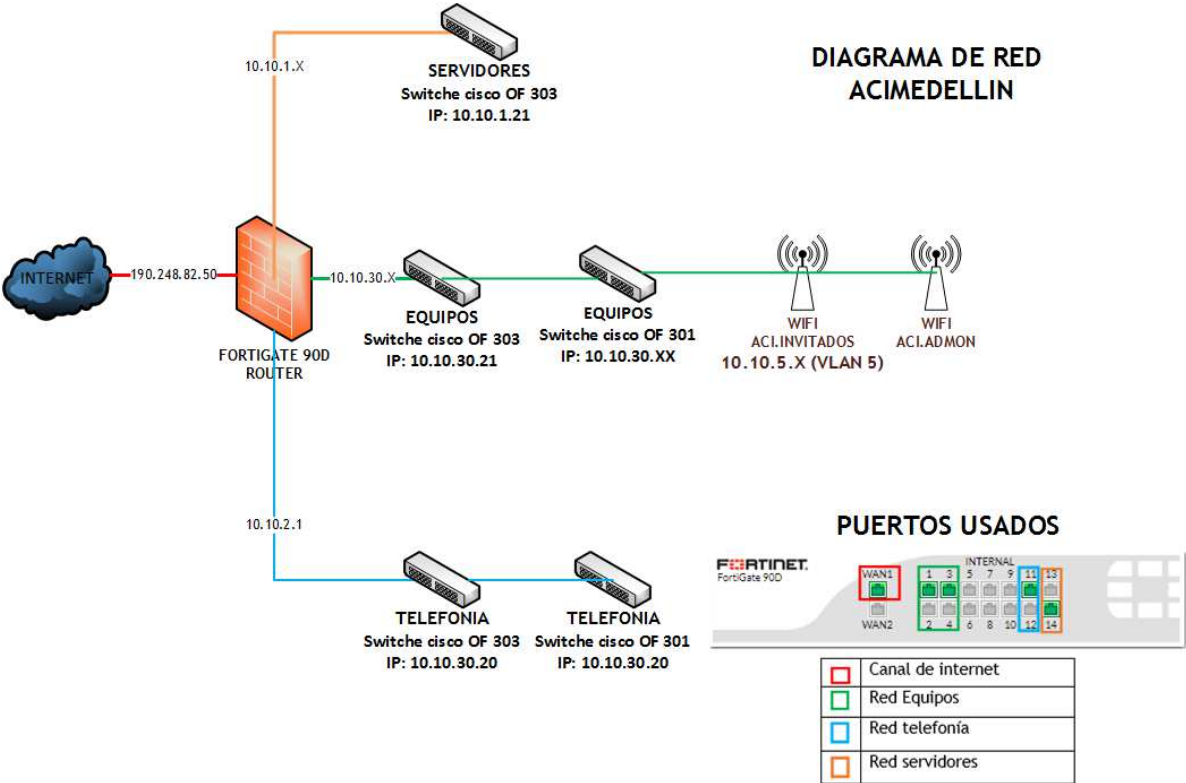
Interfaz 1,2,3,4: Red de datos equipos contactados con los Switches de red

Interfaz 11,12: Red telefonía, para los teléfonos y servidor Asterisk

Interfaz 13,14: Red de Servidores y plataforma de virtualización.

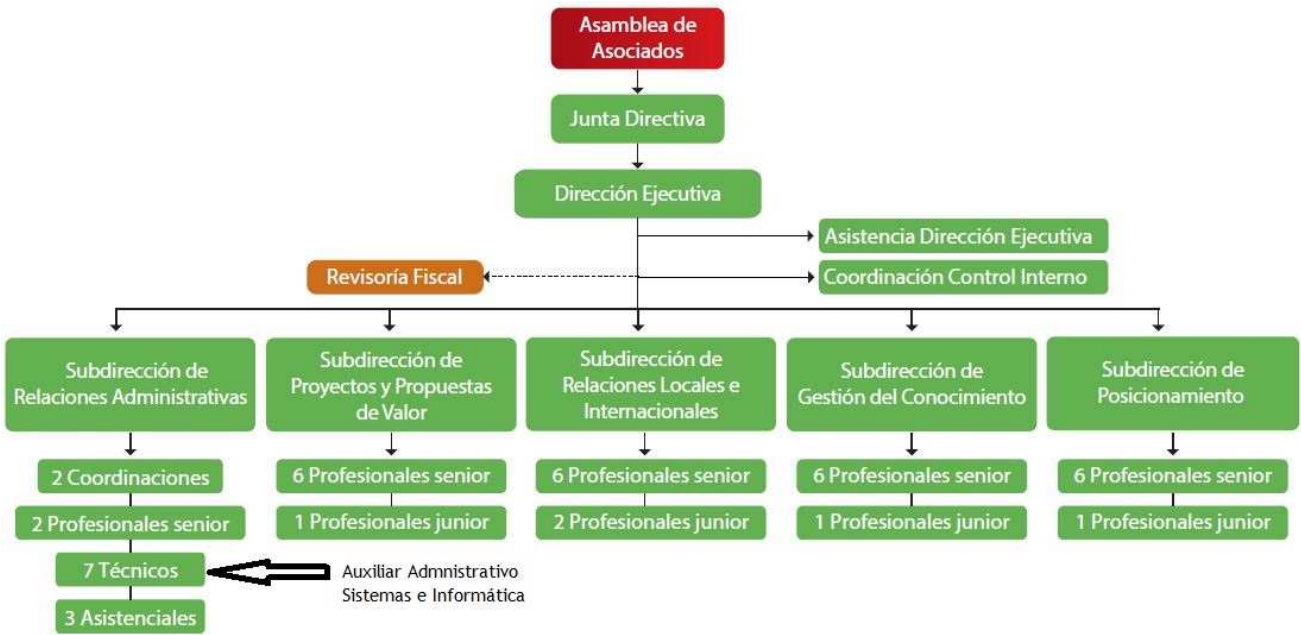
Aplican segmentos dedicados 1000 Mbps dependiendo de la NIC que posea la estación de trabajo.

El acceso a Internet se realiza a través de un canal dedicado Fibra Óptica a una velocidad inicial de 40 MB, este enlace se realiza a través de un Switches de propiedad de UNE TELECOMUNICACIONES y el dispositivo de Seguridad FORTIGATE 90D



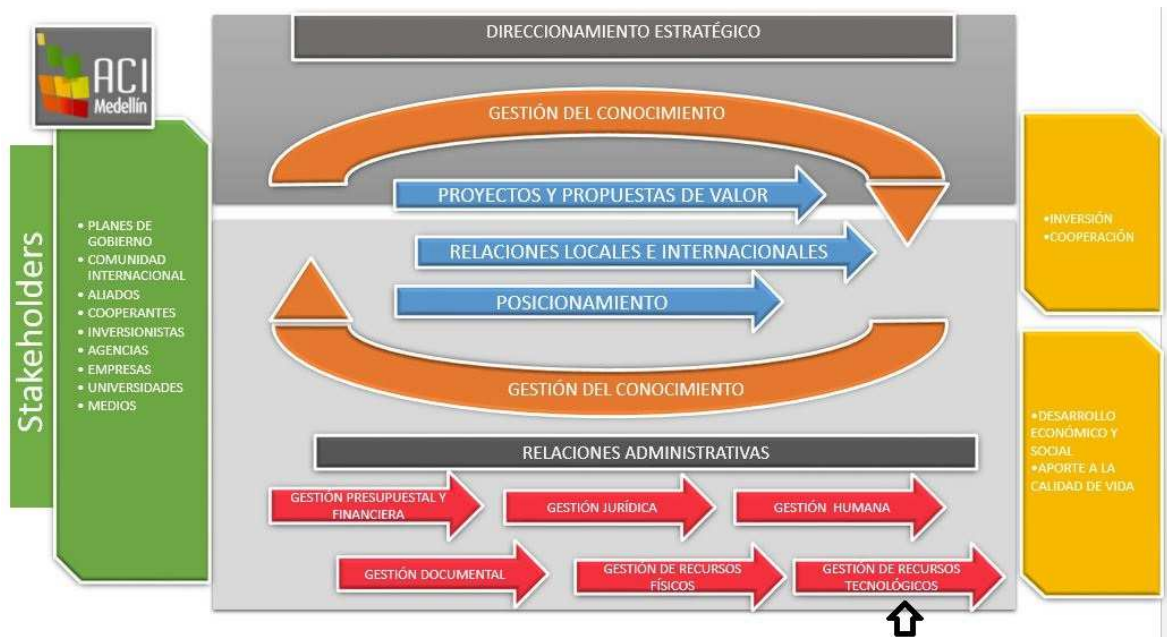
6.6 Gobierno de TI

La estructura de la Agencia adscribe el subproceso de recursos tecnológicos al proceso de relaciones administrativas como un subproceso de apoyo.



Las funciones de TI son desarrolladas en su totalidad por el subproceso de recursos tecnológicos que tiene como objetivo principal administrar la plataforma tecnológica de la ACI Medellín identificando las necesidades de actualización, asegurando la integridad, confidencialidad de la información y velando por el correcto funcionamiento de todos sus sistemas de información.

Adicionalmente el mapa de procesos de la Agencia muestra el proceso de relaciones administrativas como un proceso administrativo al cual pertenece el subproceso de recursos tecnológicos, pero siendo este un pilar de la organización para el alcance de las metas y objetivos misionales.



Cargos del subproceso de Recursos Tecnológicos:

| DOS (2) CARGOS | PROFESION |
|--|---------------------|
| Auxiliar Administrativo Sistemas e informática | Técnico en Sistemas |

6.7 Análisis financiero

La ACI Medellín define su presupuesto de inversión y funcionamiento cada año por ser una entidad de pública, cabe anotar que se realizan ajustes periódicamente de acuerdo con las necesidades que se presenten desde cada proceso y sea viable financiera y técnicamente para la entidad, para el año 2018 está dado en la siguiente tabla:

| CONCEPTO | VALOR |
|--|-----------|
| Hospedaje de las páginas web de la ACI Medellín y SOS PAISA | 6,846,830 |
| Prestación de servicios para actualización y soporte técnico en la plataforma Ariesnet en los módulos de | 9,840,000 |

| | | |
|---|--|----------------------|
|  <p>AGENCIA DE COOPERACIÓN E INVERSIÓN DE MEDELLÍN Y EL ÁREA METROPOLITANA Creamos lazos con el mundo para el desarrollo</p> | PLAN ESTRATÉGICO DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y LAS COMUNICACIONES -PETI- 2018-2021 | Código: PL-GRT-01 |
| | | Versión: 01 |
| | | Vigencia: 2018/25/07 |

| | |
|---|--------------------|
| Presupuesto, Tesorería, Contabilidad NICSP-NIIF, Almacén, Nómina | |
| Renovación de la suscripción del servicio de office 365 en el plan E3 para la ACI Medellín | 28,799,900 |
| Servicios de telefonía fija, internet | 48,467,000 |
| Mantenimiento preventivo y correctivo para las impresoras y ups con los repuestos necesarios para el año. | 6,000,000 |
| Renovación del licenciamiento de vmware y copias de seguridad | 17,967,000 |
| Renovación de la suscripción de Salesforce | 79,333,800 |
| Renovación equipos de cómputo, escáner y teléfonos | 72,703,377 |
| TOTAL | 269.957.907 |

7 ENTENDIMIENTO ESTRATÉGICO

Este apartado comprende el análisis de las políticas y lineamientos con el modelo operativo y organizacional del ACI Medellín, las necesidades de información y la alineación del subproceso de recursos tecnológicos con todos los procesos institucionales, de tal forma que se tenga plena conciencia de la importancia del buen uso de los sistemas información, de su apropiación, de los cambios o ajustes que se realicen al respecto en un desarrollo estratégico de TI.

7.1 Modelo operativo

La ACI Medellín tiene implementado un modelo de operación por procesos el cual permite integrar a todos los colaboradores, cada uno especializado en una tarea, con el objetivo de aprender y dar espacios para llegar a un resultado final, mejorando la articulación

| | | |
|---|---|----------------------|
|  <p>AGENCIA DE COOPERACIÓN E INVERSIÓN DE MEDELLÍN Y EL ÁREA METROPOLITANA Creamos lazos con el mundo para el desarrollo</p> | <p>PLAN ESTRATÉGICO DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y LAS COMUNICACIONES -PETI- 2018-2021</p> | Código: PL-GRT-01 |
| | | Versión: 01 |
| | | Vigencia: 2018/25/07 |

entre las dependencias bajo una visión sistemática orientada al alcance de unos logros misionales.

A pesar de que el subproceso de recursos tecnológicos se vea como solo apoyo, es transversal e importante para toda la organización, trabajando por el objetivo de “Administrar la plataforma tecnológica de la ACI Medellín identificando las necesidades de actualización, asegurando la integridad, confidencialidad de la información y velando por el correcto funcionamiento de todos sus sistemas de información”.

Con el fin de cumplir con el objetivo se tienen documentados cuatro (4) procedimientos los cuales son:

- ✓ Creación de usuarios y asignación de equipos
- ✓ Copias de seguridad
- ✓ Soporte técnico
- ✓ Mantenimiento preventivo y correctivo

7.2 Necesidades de información

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

7.2.1 Fortalecimiento de la conectividad a internet

La necesidad radica en que la Agencia cuenta con sistemas de información en la nube como lo son office 365 (correo electrónico, almacenamiento en la nube OneDrive SharePoint intranet, Skype comunicaciones unificadas), CRM institucional Salesforce, plataforma de envío masivos de mail; y aunque se tiene un canal dedicado con fibra óptica de 40 MB muy estable, en cualquier momento se puede caer el canal de internet y quedarían estos servicios fuera del alcance.

La solución que se plantea es tener un segundo ISP (proveedor de servicios de Internet) no necesariamente de la misma capacidad del actual, pero sí que permita tener conexión a la nube y no quedar fuera de los servicios cloud por la falla del primer canal.

7.2.2 Adecuaciones al centro de datos

Actualmente el centro de datos de la Agencia no cumple con las buenas prácticas TI, el cuarto técnico no cuenta con el espacio adecuado, en el mismo cuarto hay cajas de breques que no es recomendable ya que puede haber un corto circuito, el cuarto técnico cuenta con un aire acondicionado que solo controla la temperatura (no es de precisión)

| | | |
|---|--|----------------------|
|  | PLAN ESTRATÉGICO DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y LAS COMUNICACIONES -PETI- 2018-2021 | Código: PL-GRT-01 |
| | | Versión: 01 |
| | | Vigencia: 2018/25/07 |

no controla la humedad, no es automático, no tiene un piso falso y es de madera; todo esto puede afectar los servidores físicamente al igual que los sistema de almacenamiento, switches, cableado.

La solución que se plantea es reestructurar el centro de datos con un espacio mínimo de 14 metros cuadrados, lejos de instalaciones hidrosanitarias evitando filtraciones de agua; ubicarlo donde no haya tableros electrónicos, generadores, transformadores; preferencialmente ubicar el data center en un lugar central a las estaciones de trabajo, tener un aire acondicionado óptimo donde se regule tanto la temperatura como la húmeda y que sea automático e inteligente para poderlo monitorear, los pisos, las paredes y el techo deben ser sellados para evitar el ingreso de polvo y el piso deberá ser de un material con propiedades antiestáticas como baldosas o metal.

7.2.3 Desarrollos en SharePoint con la plataforma office 365

En la agencia se tienen diferentes procedimientos por cada proceso, los cuales no están sistematizados y generan cuellos de botella formando reprocesos que pueden afectar el alcance de los objetivos institucionales tales como: legalización de viáticos, aprobación de facturas, procesos de contratación, actas de reuniones y aprobación de documentos, entre otros.

La solución que se plantea es que gracias a contar con la plataforma Office 365 y SharePoint entre sus funcionalidades se pueden desarrollar flujos de trabajo con el fin de sistematizar los procedimientos a los cuales se les puede realizar trazabilidad y seguimiento, aparte también se pueden desarrollar micrositos para cada proceso con el objetivo de aprovechar la funcionalidad de colaboración que tiene SharePoint, centralizando todas las actividades que se realizan en la agencia, facilitando temas como tareas, documentos en línea , entre otros. Para poder llegar a esta solución se necesita el personal humano necesario previamente capacitado, más la disponibilidad y apropiación de cada proceso y sus integrantes.

7.2.4 Renovación de servidores y almacenamiento centralizado

En la Agencia se cuenta con un gabinete de seis (6) servidores físicos y un almacenamiento centralizado, a pesar de que funcionan actualmente muy bien se encuentran fuera de garantía, se implementaron desde 2012 y a la fecha ya son seis (6) años en funcionamiento excelente, pero existe el riesgo de que algo falle.

La solución que se plantea es realizar reuniones y visitas técnicas con proveedores expertos en temas de centro de datos, los cuales den opiniones claras que ayuden a la agencia a tomar decisión de compra de equipos nuevos, continuar con lo que se tiene y

| | | |
|---|--|----------------------|
|  | PLAN ESTRATÉGICO DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y LAS COMUNICACIONES -PETI- 2018-2021 | Código: PL-GRT-01 |
| | | Versión: 01 |
| | | Vigencia: 2018/25/07 |

ver como mitigar el riesgo o arrendar en modo colocation toda la infraestructura física con un tercero.

7.3 Alineación con los procesos

Los sistemas de información son creados y adquiridos para soportar los procesos de la Agencia, en este sentido la alineación de las TI con los procesos es vital y transversal para un buen funcionamiento. No obstante, si no hay definición de procesos de gestión con estándares de calidad se corren riesgos de sistematizar malas prácticas, sistemas que no estén adecuados a las necesidades y requerimientos de la institución estando por debajo de lo esperado y por consiguiente de su uso. El éxito de una arquitectura de sistemas de información depende como se integren los procesos con el subproceso de recursos tecnológicos.

En esta sección se realiza el cruce y análisis de los procesos de la Agencia con los sistemas de información con el fin de determinar qué software aplica (utiliza) cada proceso, cual requiere más apoyo tecnológico.

| SISTEMA DE INFORMACIÓN | PROCESO: ADMINISTRATIVO - MISIONAL | | | | |
|-------------------------------|------------------------------------|---------------------------------|--------------------------------------|--------------------------|-----------------|
| | RELACIONES ADMINISTRATIVAS | PROYECTOS Y PROPUESTAS DE VALOR | RELACIONES LOCALES E INTERNACIONALES | GESTION DEL CONOCIMIENTO | POSICIONAMIENTO |
| OFFICE 365 | X | X | X | X | X |
| CRM SALESFORCE | | X | X | X | X |
| MICROCOLSA CORRESPONDENCIA | X | X | X | X | X |
| ARIES NET | X | | | | |

En la gráfica se puede observar cuatro (4) sistemas de información distribuidos en cinco (5) procesos, viendo una igualdad de manejo por cada proceso, es decir tres (3) sistemas de información, es claro que el CRM Salesforce es un sistemas de información misional y no se maneja desde el proceso de relaciones administrativas, aunque allí se encuentra la mesa de ayuda que es transversal a toda la organización pero que la administra el subproceso de recursos tecnológico; al igual el sistema Aries Net que es un software administrativo donde se maneja toda la información presupuestal y financiera de la Agencia no es manejado por los procesos misionales.

Todos los procesos requieren de apoyo tecnológico tanto software como hardware de acuerdo con sus funciones, es allí donde se puede evidenciar la importancia del alineamiento de los procesos con las TI.

| | | |
|---|--|----------------------|
|  | PLAN ESTRATÉGICO DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y LAS COMUNICACIONES -PETI- 2018-2021 | Código: PL-GRT-01 |
| | | Versión: 01 |
| | | Vigencia: 2018/25/07 |

8 MODELO DE GESTIÓN DE TI

8.1 Estrategia de TI

En el organigrama de la Agencia si bien las TI no son un proceso con estructura definida, si se cuenta con el subproceso de recursos tecnológicos que esta adherido al proceso de relaciones administrativas, el cual está definido como un factor estratégico en el mapa de procesos, por lo tanto, contara con el mayor apoyo para realizar las iniciativas de TI alineadas al marco AE propuesto por MinTIC, realizando ajustes periódicos al PETI con mediciones constantes a dicho progreso.

8.1.1 Objetivos estratégicos de TI

- ✓ Fortalecer los sistemas de información y la infraestructura tecnológica de la ACI Medellín respondiendo a las necesidades de los procesos de forma ágil, innovadora y simple.
Entregable: plan anual de adquisiciones, documentación precontractual y pos contractual.
- ✓ Concientizar a la dirección sobre la importancia de las TI en la entidad y el impacto en el alcance de los objetivos institucionales.
Entregable: presentación al comité directivo sobre la estrategia e impacto de las TI en el logro de los objetivos.
- ✓ Incentivar la apropiación y uso de los sistemas de información de la Agencia generando confianza y empoderamiento de los usuarios finales frente a las TIC
Entregable: agenda de inducción firmada, plan de capacitaciones, actas de capacitaciones.
- ✓ Definir un modelo de adquisición de tecnología con el fin de optimizar recursos, tomando decisiones basadas en la necesidad real de la compra y adopción de TI -
Entregable: modelo de adquisición, acta de reunión, plan anual de adquisiciones.
- ✓ Adoptar un marco para la gestión de las TI, que tome elementos de las buenas prácticas y lineamientos de gobierno generando como resultado un subproceso bien definido.
Entregable: documentación de procedimientos donde se definan el rol de los sistemas de información vs los procesos, soporte y mantenimiento de software y hardware más necesidades de actualización y/o mejora e innovación.

| | | |
|---|--|----------------------|
|  | PLAN ESTRATÉGICO DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y LAS COMUNICACIONES -PETI- 2018-2021 | Código: PL-GRT-01 |
| | | Versión: 01 |
| | | Vigencia: 2018/25/07 |

- ✓ Definir las estrategias y planes de mejoramiento de los servicios y sistemas de TI - entregable: planes de mejoramiento.
- ✓ Definir las normas que aplican a la entidad con los lineamientos de gobierno nacional y territorial a las cuales se debe dar cumplimiento en relación con TI y documentar las acciones y requerimientos que se deben presentar para su cumplimiento.
Entregable: normograma

8.1.2 Alineación de la estrategia de TI con la estrategia institucional

Desde la reestructuración de la Agencia, cuando se hace la transición de áreas de trabajo a procesos y se define el subproceso de recursos tecnológicos adherido al proceso de relaciones administrativas, como un elemento estratégico e importante para el alcance de las metas institucionales, se ha venido gestionando el desarrollo de proyectos de TI en busca del fortalecimiento de la plataforma tecnológica respondiendo a necesidades, mejorando y apalancando la gestión de los procesos misionales y administrativo de la entidad de una forma ágil, innovadora y simple.

Entre los proyectos, está la renovación de equipos de cómputo que busca brindar las herramientas informáticas adecuadas a los funcionarios, mantener la infraestructura de TI con un rendimiento óptimo y estar a la vanguardia de la tecnología.

Se adquiere la plataforma Office 365 (correo electrónico, comunicaciones unificadas, OneDrive, la Swift ofimática, SharePoint), para cumplir con las necesidades de mejora e implementación de mecanismos de comunicación interna y externa, que brindan herramientas tecnológicas acordes y permiten tener una información oportuna, fiable, eficaz, con intercambio vía online, comunicaciones de tiempo real, publicaciones de documentos de interés general tanto interno como externo a la organización, envío y recibo de correo electrónico con una disponibilidad 24/7 365 días del año.

Además, con una capacidad de 100 GB de espacio, almacenamiento en la nube, sitios internos y flujos de trabajo de acuerdo al perfil y procedimientos, entre otras funcionalidades.

También se adquieren las licencias del CRM Salesforce para todos los procesos misionales, debido a que cuando se trabajaba por áreas solo aplicaba para inversión y al pasar a trabajar por procesos se identifica la necesidad de consolidar un sistema de información dinámico, que unifique resultados óptimos de los procesos misionales y que permita realizar seguimiento a oportunidades de cooperación e inversión.

Mediante esta plataforma se puede gestionar y administrar de manera homogénea y segura la información de inversionistas, contactos, cooperantes, aliados y periodistas; las

| | | |
|---|--|----------------------|
|  | PLAN ESTRATÉGICO DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y LAS COMUNICACIONES -PETI- 2018-2021 | Código: PL-GRT-01 |
| | | Versión: 01 |
| | | Vigencia: 2018/25/07 |

actividades que se llevan a cabo con ellos y las oportunidades que éstos generan. La herramienta cumple con características esenciales como seguridad en la información, servicio en la nube (acceso en cualquier lugar del mundo con una conexión a internet), información compartida internamente, automatización de búsqueda por palabras claves y generación de informes para analizar el avance de los indicadores estratégicos y tácticos.

Hay que tener en cuenta que no es solo la adquisición de las licencias, también es un trabajo de desarrollo a la medida y a las exigencias que se plantean desde cada proceso, capacitaciones sobre el manejo y la importancia que representa el CRM para la entidad, apoyo frente a casos de soporte de acuerdo con las necesidades, estabilidad y disponibilidad de la plataforma.

9 RESUMEN DE CAMBIOS

| VERSIÓN | FECHA | DESCRIPCIÓN DE CAMBIOS |
|---------|------------|------------------------|
| 1 | 25/07/2018 | Se crea el plan PETI |