



CODECHOCÓ

*Oportunidad y Desarrollo
Sostenible Para las Subregiones*

PLAN ESTRATÉGICO DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN 2020-2023

**CORPORACIÓN AUTÓNOMA REGIONAL PARA
EL DESARROLLO SOSTENIBLE DEL CHOCÓ –
CODECHOCÓ**

Contenido

Cuadro de control de cambios	3
1. Introducción	5
2. Objetivo del documento	6
3. Alcance del documento.....	6
4. Contexto normativo.....	6
5. Motivadores estratégicos	10
Estrategia Institucional	11
Misión	11
Visión.....	11
La Política de Gobierno Digital	11
Los propósitos de la Política de Gobierno Digital	11
6. Contextualización de las Tendencias tecnológicas	12
7. Contexto institucional de la Entidad	15
Modelo Operativo	15
Descripción de Procesos.....	15
Alineación de TI con los procesos	16
Servicios institucionales y trámites	18
8. Estrategia de Tecnologías de la información de la Entidad	19
Misión de TI.....	19
Visión de TI	19
Objetivos de TI	19
9. Servicios de TI.....	20
10. Necesidades, hallazgos y oportunidades de mejora	21
Servicios institucionales y trámites	22
Servicios de TI.....	22
Gestión de datos e información	22
Sistemas de información	23
Construcción de software	23
Infraestructura Tecnológica	24
Seguridad de la información	24
Uso y apropiación.....	24
Políticas, lineamientos e instructivos	24
11. Portafolio de iniciativas.....	25

12.	Priorización de iniciativas y Hoja de Ruta	28
	Priorización de proyectos	28
	Hoja de Ruta	30
	Seguimiento del PETI.....	31
13.	Plan de comunicaciones.....	32
	Grupos de interés.....	32
	Actividades para la divulgación	32
Anexos.....		33
	Catálogo de sistemas de información.....	33

Cuadro de control de cambios

Fecha	Autor	Versión	Cambio
Ene/2020	Jenixe Mena	1.0	Creación del documento
24/Nov/2020	Jenixe Mena – UT Transformación Digital	2.0	Rediseño del documento conforme a la plantilla sugerida UT Transformación Digital
28/Jun/2021	Jenixe Mena Córdoba	2.1	Adición de nuevos proyectos

TABLAS

Tabla 1 Marco normativo.....	10
Tabla 2 Fuentes Motivadores estratégicos.....	11
Tabla 3 Propósitos de la Política de Gobierno Digital.....	12
Tabla 4 Tendencias tecnológicas	14
Tabla 5 Procesos Estratégicos.....	15
Tabla 6 Procesos Misionales.....	16
Tabla 7 Procesos de Apoyo.....	16
Tabla 8 Procesos de Evaluación y Control	16
Tabla 9 Procesos de Evaluación y Control	17
Tabla 10 Servicios institucionales y trámites.....	18
Tabla 11 Servicios de Tecnologías de la Información.....	21
Tabla 12 Hallazgos y oportunidades de mejora en Servicios y Trámites	22
Tabla 13 Hallazgos y oportunidades de mejora en Servicios de TI.....	22
Tabla 14 Hallazgos y oportunidades de mejora en Gestión de Datos e Información	23
Tabla 15 Hallazgos y oportunidades de mejora en Sistemas de Información	23
Tabla 16 Hallazgos y oportunidades de mejora en Construcción de Software.....	23
Tabla 17 Hallazgos y oportunidades de mejora en Infraestructura Tecnológica.....	24
Tabla 18 Hallazgos y oportunidades de mejora en Seguridad de la Información	24
Tabla 19 Hallazgos y oportunidades de mejora en Uso y Apropiación.....	24
Tabla 20 Hallazgos y oportunidades de mejora en Políticas, lineamientos e instructivos	25
Tabla 21 Portafolio de iniciativas	27
Tabla 22 Priorización de iniciativas.....	29
Tabla 23 Indicadores de seguimiento al PETI	31
Tabla 24 Caracterización de grupos de interés	32
Tabla 25 Actividades de divulgación.....	32

1. Introducción

El Plan Nacional de Desarrollo 2018 – 2020 “Pacto por Colombia pacto por la Equidad”, establece la importancia de las tecnologías de la información y comunicaciones como fuente y pilar para el desarrollo de las regiones de Colombia, para ello, el Plan TIC 2019 – 2022 “El futuro digital es de todos”, establece cuales son las directrices y lineamientos que las entidades públicas deben tener en cuenta para el desarrollo y fortalecimiento institucional de las TIC.

El Decreto 1008 de 2018, establece los lineamientos generales de la Política de Gobierno Digital que deberán adoptar las entidades pertenecientes a la administración pública, encaminados hacia la transformación digital y el mejoramiento de las capacidades TIC. Dentro de la política se detalla el Habilitador de Arquitectura, el cual contiene todas las temáticas y productos que deberán desarrollar las entidades en el marco del fortalecimiento de las capacidades internas de gestión de las tecnologías, así mismo el Marco de Referencia de Arquitectura Empresarial V 2.0 es uno de los pilares de este habilitador.

El área de TI de la entidad, a través de la definición de su Plan Estratégico de Tecnologías de la Información (2020 -2023), tendrá la oportunidad de transformar digitalmente los servicios que brinda a sus grupos de interés, adoptar los lineamientos de la Gestión de TI del Estado Colombiano, desarrollar su rol estratégico al interior de la Entidad, apoyar las áreas misionales mientras se piensa en tecnología, liderar las iniciativas de TI que deriven en soluciones reales y tener la capacidad de transformar su gestión, como parte de los beneficios que un plan estratégico de TI debe producir una vez se inicie su ejecución.

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

- Apoyar la transformación digital de la entidad por intermedio de un portafolio de proyectos que estén alineados con los objetivos y metas de la alta gerencia, de tal manera que apalanquen y ayuden a la entidad alcanzar las metas de su estrategia en el corto, mediano y largo Plazo.
- Fortalecer las capacidades de la Oficina TIC y la tecnología para apoyar la estrategia y modelo operativo de la entidad
- Identificar herramientas que ayuden a contar con información oportuna para la toma de decisiones y permitan el desarrollo y mejoramiento de la entidad.
- Adquirir e implementar buenas prácticas de gestión de TI.
- Adoptar Tecnología disruptiva para apoyar la gestión institucional.

Es así como el presente documento, denominado “PETI” se encuentra alineado con lo definido en dicho marco, sus guías y plantillas y funge como uno de los artefactos o productos definidos para mejorar la prestación de los servicios de tecnologías de la información que presta la *Corporación Autónoma Regional para el Desarrollo Sostenible del Chocó – CODECHOCO*, en el marco del cumplimiento de la política de Gobierno Digital.

2. Objetivo del documento

El Plan Estratégico de Tecnologías de la Información (PETI) representa el norte a seguir por la entidad durante el periodo (2020 – 2023) y recoge las preocupaciones y oportunidades de mejoramiento de los interesados en lo relacionado con la gestión de TI para apoyar la estrategia y el modelo operativo de la organización apoyados en las definiciones de la Política de Gobierno Digital.

3. Alcance del documento

El Plan Estratégico de las Tecnologías de la Información (PETI) aborda las fases propuesta en la guía para la construcción del PETI definida en el Marco de Arquitectura Empresarial (MAE v2) comprender, analizar, construir y presentar, con el enfoque de la estructuración del Plan alineado con los dominios definidos en el modelo de gestión Estrategia, Gobierno, Información, Sistemas de Información, Infraestructura de TI, Uso y Apropiación y Seguridad.

El PETI incluye los motivadores estratégicos que hacen parte del entendimiento estratégico, la estrategia de TI en la organización, la identificación de hallazgos y oportunidades, la definición del portafolio de iniciativas, proyectos y el mapa de ruta con el cual la entidad apoyará la transformación digital.

4. Contexto normativo

A continuación, se relaciona normativa clave que puede servir como guía a la Entidad en la identificación de esta para la estructuración del Plan Estratégico de Tecnologías de la Información.

Marco Normativo	Descripción
Decreto 1151 de 2008	Lineamientos generales de la Estrategia de Gobierno en Línea de la República de Colombia, se reglamenta parcialmente la Ley 962 de 2005, y se dictan otras disposiciones
Ley 1955 del 2019	Establece que las entidades del orden nacional deberán incluir en su plan de acción el componente de transformación digital, siguiendo los estándares que para tal efecto defina el Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones (MinTIC)
Ley 1273 de 2009	Por medio de la cual se modifica el Código Penal, se crea un nuevo bien jurídico tutelado - denominado "de la protección de la información y de los datos"- y se preservan integralmente los sistemas que utilicen las

Marco Normativo	Descripción
	tecnologías de la información y las comunicaciones, entre otras disposiciones
Ley 1341 de 2009	Por la cual se definen Principios y conceptos sobre la sociedad de la información y la organización de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones -TIC-, se crea la Agencia Nacional del Espectro y se dictan otras disposiciones.
Ley 1581 de 2012	Por la cual se dictan disposiciones generales para la protección de datos personales.
Ley 1712 de 2014	Por medio de la cual se crea la ley de transparencia y del derecho de acceso a la información pública nacional y se dictan otras disposiciones.
Ley 1753 de 2015	Por la cual se expide el Plan Nacional de Desarrollo 2014-2018 "TODOS POR UN NUEVO PAIS" "Por medio de la cual se crea la Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional y se dictan otras disposiciones.
Ley 962 de 2005	<p>El artículo 14 lo siguiente “Cuando las entidades de la Administración Pública requieran comprobar la existencia de alguna circunstancia necesaria para la solución de un procedimiento o petición de los particulares, que obre en otra entidad pública, procederán a solicitar a la entidad el envío de dicha información. En tal caso, la carga de la prueba no corresponderá al usuario.</p> <p>Será permitido el intercambio de información entre distintas entidades oficiales, en aplicación del principio de colaboración. El envío de la información por fax o por cualquier otro medio de transmisión electrónica, proveniente de una entidad pública, prestará mérito suficiente y servirá de prueba en la actuación de que se trate, siempre y cuando se encuentre debidamente certificado digitalmente por la entidad que lo expide y haya sido solicitado por el funcionario superior de aquel a quien se atribuya el trámite”.</p>
Decreto 1413 de 2017	En el Capítulo 2 Características de los Servicios Ciudadanos Digitales, Sección 1 Generalidades de los Servicios Ciudadanos Digitales
Decreto 2150 de 1995	Por el cual se suprimen y reforman regulaciones, procedimientos o trámites innecesarios existentes en la Administración Pública
Decreto 4485 de 2009	Por medio de la cual se adopta la actualización de la Norma Técnica de Calidad en la Gestión Pública.

Marco Normativo	Descripción
Decreto 235 de 2010	Por el cual se regula el intercambio de información entre entidades para el cumplimiento de funciones públicas.
Decreto 2364 de 2012	Por medio del cual se reglamenta el artículo 7 de la Ley 527 de 1999, sobre la firma electrónica y se dictan otras disposiciones.
Decreto 2693 de 2012	Por el cual se establecen los lineamientos generales de la Estrategia de Gobierno en Línea de la República de Colombia, se reglamentan parcialmente las Leyes 1341 de 2009, 1450 de 2011, y se dictan otras disposiciones.
Decreto 1377 de 2013	Por el cual se reglamenta parcialmente la Ley 1581 de 2012" o Ley de Datos Personales.
Decreto 2573 de 2014	Por el cual se establecen los lineamientos generales de la Estrategia de Gobierno en línea, se reglamenta parcialmente la Ley 1341 de 2009 y se dictan otras disposiciones
Decreto 2433 de 2015	Por el cual se reglamenta el registro de TIC y se subroga el título 1 de la parte 2 del libro 2 del Decreto 1078 de 2015, Decreto Único Reglamentario del sector de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones.
Decreto 1078 de 2015	Por medio del cual se expide el Decreto Único Reglamentario del Sector de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones
Decreto 103 de 2015	Por el cual se reglamenta parcialmente la Ley 1712 de 2014 y se dictan otras disposiciones
Decreto 415 de 2016	Por el cual se adiciona el Decreto Único Reglamentario del sector de la Función Pública, Decreto Numero 1083 de 2015, en lo relacionado con la definición de los lineamientos para el fortalecimiento institucional en materia de tecnologías de la información y las Comunicaciones.
Decreto 728 2016	Actualiza el Decreto 1078 de 2015 con la implementación de zonas de acceso público a Internet inalámbrico
Decreto 728 de 2017	Por el cual se adiciona el capítulo 2 al título 9 de la parte 2 del libro 2 del Decreto Único Reglamentario del sector TIC, Decreto 1078 de 2015, para fortalecer el modelo de Gobierno Digital en las entidades del orden nacional del Estado colombiano, a través de la implementación de zonas de acceso público a Internet inalámbrico.
Decreto 1499 de 2017	Por medio del cual se modifica el Decreto 1083 de 2015, Decreto Único Reglamentario del Sector Función Pública, en lo relacionado con el Sistema de Gestión establecido en el artículo 133 de la Ley 1753 de 2015.

Marco Normativo	Descripción
Decreto 612 de 2018	Por el cual se fijan directrices para la integración de los planes institucionales y estratégicos al Plan de Acción por parte de las entidades del Estado.
Decreto 1008 de 2018	Por el cual se establecen los lineamientos generales de la política de Gobierno Digital y se subroga el capítulo 1 del título 9 de la parte 2 del libro 2 del Decreto 1078 de 2015, Decreto Único Reglamentario del sector de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones.
Decreto 2106 del 2019	Por el cual se dictan normas para simplificar, suprimir y reformar trámites, procesos y procedimientos innecesarios existentes en la administración pública Cap. II Transformación Digital Para Una Gestión Publica Efectiva
Decreto 620 de 2020	Estableciendo los lineamientos generales en el uso y operación de los servicios ciudadanos digitales"
Resolución 2710 de 2017	Por la cual se establecen los lineamientos para la adopción del protocolo IPv6.
Resolución 3564 de 2015	Por la cual se reglamentan aspectos relacionados con la Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública.
Resolución 3564 de 2015	Reglamenta algunos artículos y parágrafos del Decreto número 1081 de 2015 (Lineamientos para publicación de la Información para discapacitados)
Norma Técnica Colombiana NTC 5854 de 2012	Accesibilidad a páginas web El objeto de la Norma Técnica Colombiana (NTC) 5854 es establecer los requisitos de accesibilidad que son aplicables a las páginas web, que se presentan agrupados en tres niveles de conformidad: A, AA, y AAA.
CONPES 3292 de 2004	Señala la necesidad de eliminar, racionalizar y estandarizar trámites a partir de asociaciones comunes sectoriales e intersectoriales (cadenas de trámites), enfatizando en el flujo de información entre los eslabones que componen la cadena de procesos administrativos y soportados en desarrollos tecnológicos que permitan mayor eficiencia y transparencia en la prestación de servicios a los ciudadanos.
Conpes 3920 de Big Data, del 17 de abril de 2018	La presente política tiene por objetivo aumentar el aprovechamiento de datos, mediante el desarrollo de las condiciones para que sean gestionados como activos para generar valor social y económico. En lo que se refiere a las actividades de las entidades públicas, esta generación de valor es

Marco Normativo	Descripción
	entendida como la provisión de bienes públicos para brindar respuestas efectivas y útiles frente a las necesidades sociales.
Conpes 3854 Política Nacional de Seguridad Digital de Colombia, del 11 de abril de 2016	El crecimiento en el uso masivo de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones (TIC) en Colombia, reflejado en la masificación de las redes de telecomunicaciones como base para cualquier actividad socioeconómica y el incremento en la oferta de servicios disponibles en línea, evidencian un aumento significativo en la participación digital de los ciudadanos. Lo que a su vez se traduce en una economía digital con cada vez más participantes en el país. Desafortunadamente, el incremento en la participación digital de los ciudadanos trae consigo nuevas y más sofisticadas formas para atender contra su seguridad y la del Estado. Situación que debe ser atendida, tanto brindando protección en el ciberespacio para atender estas amenazas, como reduciendo la probabilidad de que estas sean efectivas, fortaleciendo las capacidades de los posibles afectados para identificar y gestionar este riesgo
Conpes 3975	Define la Política Nacional de Transformación Digital e Inteligencia Artificial, estableció una acción a cargo de la Dirección de Gobierno Digital para desarrollar los lineamientos para que las entidades públicas del orden nacional elaboren sus planes de transformación digital con el fin de que puedan enfocar sus esfuerzos en este tema.
Circular 02 de 2019	Con el propósito de avanzar en la transformación digital del Estado e impactar positivamente la calidad de vida de los ciudadanos generando valor público en cada una de las interacciones digitales entre ciudadano y Estado y mejorar la provisión de servicios digitales de confianza y calidad.
Directiva 02 2019	Moderniza el sector de las TIC, se distribuyen competencias, se crea un regulador único y se dictan otras disposiciones

Tabla 1 Marco normativo

5. Motivadores estratégicos

Esta sección del documento hace referencia a la identificación de los motivadores estratégicos los cuales son los principales influenciadores en la conformación de la Estrategia de Tecnologías de la información de la Entidad.

Motivador	Fuente
Estrategia Nacional	Objetivos de Desarrollo Sostenible Plan Nacional de Desarrollo

Motivador	Fuente
	Pacto por la Transformación Digital Plan TIC Nacional
Estrategia Sectorial	Plan de Gestión Ambiental Regional – PGAR
Estrategia Institucional	Plan de Acción Institucional Plan Operativo Anual de Inversiones
Lineamientos y Políticas	Transformación Digital Política de Gobierno Digital Modelo Integrado de Planeación y Gestión

Tabla 2 Fuentes Motivadores estratégicos

Estrategia Institucional

Es indispensable entender las decisiones y acciones tomadas por la Entidad para focalizar los recursos y esfuerzos del PETI en apoyar el cumplimiento de la misión, visión y objetivos institucionales.

Misión

Administrar y manejar los recursos naturales y la oferta ambiental en su jurisdicción, fundamentándose en el desarrollo humano sostenible con participación comunitaria, gestionando y ejecutando planes, programas y proyectos que apunten hacia la búsqueda de una nueva cultura de desarrollo, el mejoramiento de la calidad de vida, la promoción de una producción limpia y el desarrollo de una acción ambiental sostenible.

Visión

CODECHOCO asume una posición de gestión ambiental para el desarrollo integral humano sostenible, donde los recursos naturales sean administrados y utilizados de manera racional, en armonía con la base natural que garantice la existencia de los ecosistemas y oferta ambiental, para beneficio y desarrollo de las generaciones presentes y futuras.

La Política de Gobierno Digital

El motivador de la Política de Gobierno Digital impulsa la generación de iniciativas del PETI que benefician de manera directa la experiencia de los ciudadanos y organizaciones en el acceso y uso de los diferentes Servicios y Trámites de la Entidad.

Los propósitos de la Política de Gobierno Digital

Los propósitos son los grandes enfoques para la implementación de la política de Gobierno Digital, orientados hacia la satisfacción de necesidades y solución de problemáticas tanto en el

Estado como en los ciudadanos. En concordancia con lo anterior, los propósitos de la política son los que indica la siguiente tabla:¹

Nombre	Descripción
Habilitar y mejorar la provisión de Servicios Digitales de confianza y calidad	Consiste en poner a disposición de ciudadanos, usuarios y grupos de interés, trámites y servicios del Estado que cuenten con esquemas de manejo seguro de la información, que estén alineados con la arquitectura institucional de la entidad (Arquitectura misional y Arquitectura de TI) y que hagan uso de los servicios de autenticación electrónica, interoperabilidad y carpeta ciudadana, a fin de que éstos sean ágiles, sencillos y útiles para los usuarios.
Lograr procesos internos seguros y eficientes a través del fortalecimiento de las capacidades de gestión de tecnologías de información	consiste en desarrollar procesos y procedimientos que hagan uso de las tecnologías de la información, a través de la incorporación de esquemas de manejo seguro de la información y de la alineación con la arquitectura institucional de la entidad (Arquitectura misional y Arquitectura de TI), a fin de apoyar el logro de las metas y objetivos de la entidad.
Tomar decisiones basadas en datos a partir del aumento en el uso y aprovechamiento de la información	consiste en mejorar la toma de decisiones por parte de la entidad, ciudadanos, usuarios y grupos de interés, para impulsar el desarrollo de servicios, políticas, normas, planes, programas, proyectos o asuntos de interés público, a partir del uso y aprovechamiento de datos que incorporan estándares de calidad y seguridad en su ciclo de vida (generación, recolección, almacenamiento, procesamiento, compartición, entrega, intercambio y eliminación).
Empoderar a los ciudadanos a través de la consolidación de un Estado Abierto	consiste en lograr una injerencia más efectiva en la gestión del Estado y en asuntos de interés público por parte de ciudadanos, usuarios y grupos de interés, para impulsar la gobernanza en la gestión pública, a través del uso y aprovechamiento de las tecnologías digitales.
Impulsar el desarrollo de territorios y ciudades inteligentes para la solución de retos y problemáticas sociales, a través del aprovechamiento de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones	consiste en promover el co-diseño y la implementación de iniciativas de tipo social, ambiental, político y económico, por parte de entidades públicas y diferentes actores de la sociedad, para el mejoramiento de la calidad de vida de los ciudadanos e impulsar el desarrollo sostenible, a través del uso y aprovechamiento de las TIC de manera integrada y proactiva.

Tabla 3 Propósitos de la Política de Gobierno Digital

6. Contextualización de las Tendencias tecnológicas

Las organizaciones en general, se enfrentan de manera constante con problemas y necesidades en sus procesos y flujos de valor que entregan productos y Servicios a sus clientes. Las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones evolucionan a un ritmo constante con el propósito de satisfacer de manera eficaz esas nuevas necesidades. Por lo anterior, es indispensable tener un contexto sobre las tendencias tecnológicas que pueden impactar de manera positiva las capacidades institucionales y el cumplimiento de la estrategia organizacional.

¹ Manual de Gobierno Digital, Decreto 1008, Mintic

A continuación, se listan algunas de las tendencias tecnológicas que pueden proporcionar un beneficio a los propósitos que persigue la organización.

Nombre	Descripción
Aplicaciones móviles	Es un software diseñado para funcionar en dispositivos móviles
Uso de nube- Software como servicio	Es un software provisto por un tercero, el cual éste se encarga de todos los aspectos relacionados con el suministro y la administración del hardware, software de ejecución y el software entregado al cliente final. El cliente por lo general paga una suscripción periódica por el derecho a usar este software bajo ciertas condiciones
Uso de nube- Plataforma como servicio	Es un software de implementación y ejecución (servidores web, servidores de aplicaciones, etc.) provisto por un tercero, el cual éste se encarga de todos los aspectos relacionados con el suministro y la administración del hardware y el software de implementación y ejecución. El cliente por lo general paga una suscripción periódica por el derecho a usar este software bajo ciertas condiciones
Uso de nube- Infraestructura como servicio	Es infraestructura provista por un tercero, el cual éste se encarga de todos los aspectos relacionados con el suministro y la administración del hardware. El cliente por lo general paga una suscripción periódica por el derecho a usar esta infraestructura de hardware bajo ciertas condiciones
Automatización de procesos con motor BPM (Business Process Manager)	Es un software que permite diseñar de manera gráfica flujos de proceso, y así mismo, es capaz de interpretar la definición de este flujo y proveer un entorno para su ejecución.
Automatización de procesos con motor RPA (Robotic Process Automation)	Es un software robot que emula las interacciones humanas con las soluciones tecnológicas, logrando automatizar actividades de un proceso.
Software para análisis de datos descriptivo	Las soluciones de analítica descriptiva consisten en almacenar y realizar agregaciones de datos históricos, visualizándolos de forma que puedan ayudar a la comprensión del estado actual y pasado del negocio ² .
Software para análisis de datos predictivo	Las soluciones de analítica predictiva permiten realizar un análisis avanzado que utiliza datos nuevos e históricos para predecir la actividad futura, el comportamiento y las tendencias ³ .
Software para análisis de datos cognitivo	Las soluciones de Análisis Cognitivo permiten usar un método de análisis de naturaleza cualitativa que permite caracterizar la actividad cognitiva subyacente al desempeño de un individuo o grupo de individuos cuando se enfrentan a una tarea determinada, así como caracterizar la tarea misma ⁴ .
Blockchain	un sistema en el que se mantiene un registro de las transacciones realizadas en varias computadoras que están vinculadas en una red

² Instituto de ingeniería del conocimiento

³ Search Datacenter

⁴ Revistas Javeriana

Nombre	Descripción
	peer to peer. Es la tecnología en la cual funcionan las criptomonedas.
Gestión y análisis de datos estructurados (Motores ETL-ELT, Bodegas de datos y datamarts)	ETL-ELT: Herramientas de software que permiten manejar el flujo de integración de grandes volúmenes de datos Bodegas de datos- Datamart: repositorios diseñados para consolidar los datos que son sujetos a ser explotados a través de soluciones analíticas.
Gestión y análisis de datos no estructurados (documentos, audios, videos) con Big Data	Solución para gestionar grandes volúmenes de datos de naturaleza estructurada y no estructurada (videos, audios, documentos, señales, etc.)
Herramientas de gestión de calidad de datos	Soluciones de software para programar tareas de limpieza y transformación de datos
Bases de datos NoSQL (Not Only SQL)	Repositorios que permiten almacenar datos estructurados y no estructurados.
Arquitectura de sistemas orientada a servicios SOA	Estilo de Arquitectura donde la interoperabilidad se basa en el intercambio de información a través de servicios
Arquitectura de sistemas orientada a Microservicios	Estilo de Arquitectura que alienta la construcción de aplicaciones autónomas en sus recursos físicos y lógicos, aumentando de manera considerable las capacidades de escalabilidad, mantenibilidad, integración continua y despliegue continuo
Máquinas virtuales (Virtualización de hardware)	Tecnología que permite a nivel de software emular las funciones provistas por un hardware
Virtualización de sistema operativo en contenedores (Docker)	Tecnología que permite a nivel de software emular las funciones provistas por un Sistema Operativo de un hardware
Metodologías ágiles	Metodología que permite la entrega rápida de resultados a través de prácticas ágiles, promoviendo en gran medida la interacción humana, así como la entrega constante de productos y retroalimentación temprana de los resultados generados.
Devops	es una práctica de ingeniería de software que tiene como objetivo unificar el desarrollo de software (Dev) y la operación del software (Ops). La principal característica del movimiento DevOps es defender enérgicamente la automatización y el monitoreo en todos los pasos de la construcción del software, desde la integración, las pruebas, la liberación hasta la implementación y la administración de la infraestructura.
Arquitectura Empresarial con el marco TOGAF 9.2	Marco de trabajo que permite realizar ejercicios de Arquitectura Empresarial
Gobierno y Gestión de TI con el marco COBIT 2019	Es el Marco de Referencia más usado en el mundo en el cual se integran las mejores prácticas en Gobierno TI y Gestión TI
Gestión de servicios de TI con el marco ITIL v4	Es un marco de referencia en el cual se integran las mejores prácticas en la conformación y gestión de Servicios de TI

Tabla 4 Tendencias tecnológicas

7. Contexto institucional de la Entidad

En esta sección, se identifican los Servicios institucionales y trámites que dispone la Entidad para cumplir con su misión.

Modelo Operativo

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



Ilustración 1: Mapa de Procesos CODECHOCO

Descripción de Procesos

Procesos Estratégicos

ID	Nombre	Objetivo
PDE	PLANEACION Y DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO	Formular las directrices e instrumentos de planeación que orienten la organización y el desarrollo coherente de la gestión corporativa, en el cumplimiento de la misión institucional

Tabla 5 Procesos Estratégicos

Procesos Misionales

ID	Nombre	Objetivo
IOARN	IDENTIFICACIÓN, ORDENAMIENTO Y ADMINISTRACIÓN DE LOS RECURSOS NATURALES	Conocer, valorar, ordenar y administrar los recursos naturales y el ambiente del departamento; empleando los instrumentos y procedimientos técnicos apropiados, para cumplir con efectividad la misión institucional.
GAP	GESTIÓN AMBIENTAL PARTICIPATIVA	Generar espacios y mecanismos que faciliten la atención y la participación comunitaria en la gestión y el control ambiental, para que los usuarios ejerzan sus derechos constitucionales en el marco de la gestión corporativa

Tabla 6 Procesos Misionales

Procesos de Apoyo

ID	Nombre	Objetivo
GAF	GESTION ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	Administrar los recursos físicos, económicos y financieros requeridos para el cumplimiento oportuno de las metas, institucionales aplicando los procedimientos legalmente establecidos.
GH	GESTIÓN HUMANA	Desarrollar metodologías y estrategias que permitan competitividad en la administración del recurso humano a través de la aplicación de políticas y normatividad que ayuden a optimizar la operación, control y seguimiento de los procesos, potencializando los talentos humanos existentes tendientes a mejorar los niveles de eficiencia y eficacia de los servidores públicos en el desempeño de sus funciones.
GT	GESTION TECNOLÓGICA	Gestionar los recursos de tecnología mediante la definición de estrategias, el apoyo y soporte tecnológico necesario y demás herramientas que permitan la administración y aseguramiento de la información.
GD	GESTION DOCUMENTAL	Administrar la documentación que se produce, recepciona y distribuye en la Corporación de acuerdo con la normatividad aplicable.
GJ	GESTION JURIDICA	Representar a la entidad judicial y administrativamente asegurando que las decisiones y actuaciones de la Corporación se enmarquen dentro de los parámetros previstos en la normatividad vigente.
GA	GESTION ANALITICA	Generar información confiable sobre la calidad de los recursos hídricos del departamento del Chocó y prestar servicios de monitoreo y caracterización a usuarios externos en el marco de la norma ISO/IEC 17025:2005

Tabla 7 Procesos de Apoyo

Procesos de Evaluación y Control

ID	Nombre	Objetivo
CESG	CONTROL Y EVALUACIÓN DEL SISTEMA DE GESTION	Realizar evaluación independiente y monitoreo permanente de las acciones adelantadas en cumplimiento de la Misión y objetivos establecidos en la corporación, al igual que verificar la efectividad de los controles existentes en los diferentes procesos.

Tabla 8 Procesos de Evaluación y Control

Alineación de TI con los procesos

A partir de la información de contexto institucional y la caracterización de los Sistemas de Información, se identificó qué Sistemas (aplicativos) brindan soporte o cubrimiento a las

actividades que gestionan dichos procesos. De igual forma, se describen las oportunidades de mejora identificadas a partir del apoyo de las TI en la entidad.

ID	Proceso	Categoría	Sistema de Información	Cubrimiento	Oportunidad de Mejora con Tecnología
PDE	Planeación y Direccionamiento Estratégico	Estratégico	NA	Sin cobertura	AUtomatización de proceso para aportar al Sistema de gestión de calidad.
IOARN	Identificación, ordenamiento y administración de los recursos naturales	Misional	VITAL SILAMC SIABT	Total	Sede electrónica
GAP	Gestión ambiental participativa	Misional	MAPSIDEAPRO VITAL Página web Ventanilla de negocios verdes	Parcial	Falta promocionar las herramientas para aumentar sus niveles de uso.
GAF	Gestión administrativa y financiera	Apoyo	PCT (Sistema de Información Financiero)	Parcial	Es necesario automatizar los procesos del área
GH	Gestión humana	Apoyo	Sistema de Nómina	Parcial	Generación de certificaciones en línea
GT	Gestión tecnológica	Apoyo			Sería oportuno la implementación de un sistema que permita gestionar las solicitudes de TI (mesa de ayuda) y que a la vez permita inventariar y gestionar los activos de información.
GD	Gestión documental	Apoyo	OsTicket	Parcial	Se hace necesaria la adquisición e implementación de un sistema de gestión documental
GJ	Gestión jurídica	Apoyo	SILAMC	Parcial	Es necesario realizar un proceso interno de sensibilización frente a la importancia del uso de las herramientas de TI para mejorar la prestación del servicio.
GA	Gestión analítica	Apoyo	LabAnality (sistema de análisis de laboratorio)	Parcial	
CESG	Control y evaluación del sistema de gestión	Evaluación y control	NA	Sin cobertura	

Tabla 9 Procesos de Evaluación y Control

Servicios institucionales y trámites

Los servicios son requisitos, pasos o acciones para permitir el acceso de los ciudadanos, usuarios o grupos de interés a los beneficios derivados de programas o estrategias, cuya creación, adopción e implementación son potestativos de la entidad.

Los trámites son un conjunto de requisitos, pasos, o acciones que deben seguir los ciudadanos, usuarios o grupos de interés en los procesos esenciales ante una entidad u organismo de la administración pública o particular que ejerce funciones administrativas, con el fin de acceder a un derecho, ejercer una actividad o cumplir con una obligación prevista o autorizada por la ley. Estas son reguladas por el Estado.

A continuación, se caracterizan los Servicios y Trámites que dispone la Entidad.

ID	Nombre	Usuarios	Canal de solicitudes
SVT-001	Análisis de muestra de agua	Ciudadanos / Organizaciones	Presencial
SVT-002	Centro de Documentación	Ciudadanos / Organizaciones	Presencial
SVT-003	Recolección de animales y especies salvajes	Ciudadanos / Organizaciones	Correo electrónico, Página Web, Telefónico, Presencial, App movil, Redes Sociales
SVT-005	Salvoconductos único nacional para la movilización de especímenes de la diversidad biológica	Ciudadanos / Organizaciones	Web Presencial
SVT-006	Licencia Ambiental	Ciudadanos / Organizaciones	Web Presencial
SVT-007	Permiso de vertimiento	Ciudadanos / Organizaciones	Web Presencial
SVT-008	Permiso o autorización para aprovechamiento forestal de arboles aislados. .	Ciudadanos / Organizaciones	Web Presencial
SVT-009	Permiso de concesión de aguas subterráneas	Ciudadanos / Organizaciones	Web Presencial
SVT-010	Permiso de concesión de aguas superficiales.	Ciudadanos / Organizaciones	Web Presencial
SVT-011	Permiso ambiental para jardines botánicos	Ciudadanos / Organizaciones	Web Presencial
SVT-012	Permiso de emisiones atmosféricas para fuentes fijas	Ciudadanos / Organizaciones	Web Presencial
SVT-013	Permiso de ocupación de cauce, playas y lecho	Ciudadanos / Organizaciones	Web Presencial
SVT-014	Permiso de prospección y exploración de aguas subterráneas	Ciudadanos / Organizaciones	Web Presencial
SVT-015	Permiso para el aprovechamiento forestal de bosques naturales únicos, persistentes y domésticos	Ciudadanos / Organizaciones	Web Presencial
SVT-016	Plan de saneamiento y manejo de vertimientos	Ciudadanos / Organizaciones	Presencial

Tabla 10 Servicios institucionales y trámites

8. Estrategia de Tecnologías de la información de la Entidad

El desarrollo del dominio de estrategia de TI debe permitir el despliegue de una estrategia de Tecnología alineada con los objetivos estratégicos y metas de la entidad que garanticen la generación de valor estratégico con Tecnología.

Misión de TI

Proporcionar Servicios de Tecnologías de Información oportunos y de calidad, aportando a la eficiencia operacional y a la mejora de la experiencia de los ciudadanos y organizaciones con el acceso y uso de los Servicios Institucionales.

Visión de TI

Lograr que, en 2023, la Entidad sea reconocida por la adopción de las tendencias tecnológicas que permitan a los ciudadanos y organizaciones obtener una experiencia satisfactoria en el acceso y uso de los Trámites y Servicios por canales digitales.

Objetivos de TI

- Usar las nuevas tendencias tecnológicas de la Transformación Digital para generar Servicios institucionales y trámites más eficientes y accesibles por canales digitales.
- Agilizar la realización de los procesos críticos de la Entidad a través de la automatización de tareas y adopciones de metodologías ágiles.
- Eliminar o mitigar el riesgo de obsolescencia en los activos de TI.
- Optimizar las inversiones en TI a través del uso de la nube.
- Fortalecer la capacidad de gestión y explotación de los activos de datos.
- Fortalecer las habilidades de talento humano para contratar y supervisar los proveedores de TI.
- Fortalecer la capacidad de Gobierno de TI a través de las adopciones de marcos de referencia de Gobierno y Gestión de TI.
- Fortalecer las capacidades de intercambio de información con otras organizaciones.
- Proveer mecanismos que aseguren en las soluciones de TI la integridad, confidencialidad y disponibilidad de la información crítica y sensible.

9. Servicios de TI

Un Servicio de TI es un beneficio de Tecnologías de la Información brindado a las dependencias de una organización o a clientes externos, donde se asume por parte del proveedor del servicio toda la complejidad relacionada con la ejecución de actividades requeridas, la gestión de recursos y la asunción de los riesgos derivados.

A continuación, se listan los Servicios de TI provistos a los usuarios de la Entidad.

ID	NOMBRE	DESCRIPCIÓN FUNCIONAL	CATEGORÍA	USUARIOS	HORARIO DE PRESTACIÓN	CANALES DE ATENCIÓN A SOLICITUDES	OPORTUNIDADES DE MEJORA
Serv-001	Acceso a internet por WIFI	Acceso a la red de colaboradores de la Entidad de manera inalámbrica a través de computadores portátiles. La velocidad de 80 GB de bajada, 20 Gb de subida y soporta máximo 50 usuarios conectados concurrentemente.	Conectividad	Funcionarios y contratistas	24 horas, 7 días a la semana	Correo electrónico Presencial Solicitud verbal Teléfono	Adquirir equipos de conexión potentes que permitan que la señal de internet llegue a todas las dependencias de la entidad
Serv-002	Acceso a internet	Servicio de internet a través de canal dedicado, la velocidad de 80 Mb de bajada, 20 Mb de subida.	Conectividad	Funcionarios y contratistas	24 horas, 7 días a la semana	Correo electrónico Presencial Solicitud verbal Teléfono	Implementar restricciones y medidas de seguridad sobre el canal de internet para optimizarlo Definir un canal de respaldo para garantizar siempre el servicio
Serv-003	Correo electrónico	Servidor de correo electrónico externo, donde se configuran las cuentas y el tamaño del buzón. Se gestionan a través del cliente Microsoft Outlook o a través del navegador web (OWA).	Software y aplicaciones	Funcionarios y contratistas	24 horas, 7 días a la semana	Correo electrónico Presencial Solicitud verbal Teléfono	Adquirir licencias de correo para la totalidad de funcionarios y contratistas que las requieran
Serv-004	Servicio de entrenamiento	Servicio que suministra capacitación y entrenamiento sobre las funciones de los sistemas de información que maneja la entidad.	Asesoría y consultoría	Funcionarios y contratistas	DE 8:00 AM A 12: PM y DE 2:00 PM A 6:00 PM	Correo electrónico Presencial Solicitud verbal Teléfono	
Serv-005	Soporte Técnico	Servicio para registro, consulta y respuesta de solicitudes relacionadas con los servicios de TI	Asesoría y consultoría	Funcionarios y contratistas	8 horas, 5 días a la semana	Correo electrónico Presencial Solicitud verbal Teléfono	Implementación de una mesa de ayuda
Serv-006	Seguridad de la información	Actividades que soportan la seguridad de la información de la entidad como son: Instalación y gestión de antivirus, respaldo de información, administración de contraseñas, pruebas de vulnerabilidad.	Seguridad	Funcionarios y contratistas	24 horas, 7 días a la semana	Correo electrónico Presencial Solicitud verbal Teléfono	

ID	NOMBRE	DESCRIPCIÓN FUNCIONAL	CATEGORÍA	USUARIOS	HORARIO DE PRESTACIÓN	CANALES DE ATENCIÓN A SOLICITUDES	OPORTUNIDADES DE MEJORA
Serv -007	Gestión de equipos de	Adquisición, instalación, configuración y mantenimientos preventivos y correctivos de hardware y software asignados a los funcionarios y contratistas de la Entidad	Instalación periféricos	Funcionarios y contratistas	De 8:00 am a 6:00 pm	Correo electrónico Presencial Solicitud verbal Telefónico	Adquisición de nuevos equipos de cómputo y comunicaciones
Serv -008	Servicio de Instalación de	Instalación de software por demanda en los equipos de cómputo de los funcionarios o contratistas.	Software y aplicaciones	Funcionarios y contratistas	De 8:00 am a 6:00 pm	Correo electrónico Presencial Solicitud verbal Telefónico	
Serv -009	Reuniones virtuales	Apoyo a reuniones virtuales a través de aplicativos de videollamadas (Teams, Meets, Zoom, etc.)	Comunicaciones	Funcionarios y contratistas	8 horas, 5 días a la semana	Correo electrónico Presencial Solicitud verbal Telefónico	
Serv -010	Página web institucional	Sitio web institucional disponible a los ciudadanos que integra información sobre servicios institucionales, trámites, noticias, eventos de interés, políticas y normatividad.	Software y aplicaciones	Ciudadanos, organizaciones externas, funcionarios y contratistas	24 horas, 7 días a la semana	Correo electrónico Presencial Solicitud verbal Telefónico	Implementación sede electrónica
Serv -011	Sitio Intranet	Red local que integra información institucional y recursos compartidos.	Infraestructura de TI	Funcionarios	24 horas, 7 días a la semana	Correo electrónico Presencial Solicitud verbal Telefónico	
Serv -012	Adquisición de licencias	Apoyo técnico (Especificaciones técnicas y verificación de las mismas) para adquisición de software requeridos para usar en los diferentes procesos de la organización.	Software y aplicaciones	Funcionarios	De 8:00 am a 6:00 pm	Correo electrónico Presencial Solicitud verbal Telefónico	

Tabla 11 Servicios de Tecnologías de la Información

10. Necesidades, hallazgos y oportunidades de mejora

En esta sección, se identifican y analizan las necesidades, hallazgos y oportunidades de mejora que la entidad tiene actualmente y que de alguna manera pueden ser gestionados con Tecnologías de la Información, con adopciones de Marcos de Referencia o aplicación de políticas, lineamientos y buenas prácticas.

A continuación, se presentan las necesidades hallazgos y oportunidades de mejora clasificados por los dominios de Servicios institucionales, Servicios de TI, Gestión de datos e información,

Sistemas de información, construcción de software, Infraestructura tecnológica, Seguridad de la Información, Uso y apropiación, y Políticas lineamientos e instructivos.

Servicios institucionales y trámites

En esta sección se listan las necesidades, hallazgos y oportunidades de mejoras que se identifican en los Servicios Institucionales y Trámites que maneja la Entidad.

ID	Dominio	Hallazgo u oportunidad de mejora
ST01	Servicios y trámites	Se requiere implementar notificaciones automáticas del estado de los trámites y servicios a través de correo electrónico o mensaje de texto
ST03	Servicios y trámites	Se requiere que los trámites ambientales estén disponible y accesible en la página web de la Entidad
ST05	Servicios y trámites	Se requiere implementar solución de indicadores y tableros de control para medir el desempeño de la atención a trámites y servicios
ST11	Servicios y trámites	Se requiere ejecutar campañas en redes sociales y correo electrónico para la promoción del acceso de servicios y trámites por canales digitales

Tabla 12 Hallazgos y oportunidades de mejora en Servicios y Trámites

Servicios de TI

En esta sección se listan las necesidades, hallazgos y oportunidades de mejoras que se identifican en los Servicios de Tecnologías de la Información que provee el área de TI.

ID	Dominio	Hallazgo u oportunidad de mejora
STI01	Servicios de TI	Caídas constantes de acceso a internet genera problemas en los procesos de la Entidad y afectaciones a los servicios prestados a los ciudadanos
STI03	Servicios de TI	No se dispone de servicio formal de entrenamiento para las áreas usuarias sobre el uso y apropiación de los Servicios de TI
STI06	Servicios de TI	Se requiere una plataforma de mesa de servicio que centralice la gestión de solicitudes de los Servicios de TI
STI07	Servicios de TI	Se requiere licencias de software de antivirus para los PC de los funcionarios y contratistas
STI09	Servicios de TI	Los PC de los funcionarios y contratistas sufren de lentitud al ejecutar los programas requeridos para su trabajo
STI11	Servicios de TI	No se cuenta con el servicio de respaldo para la información crítica de la Entidad
STI12	Servicios de TI	Se requiere realizar pruebas de vulnerabilidades de seguridad en la red protegida de la Entidad

Tabla 13 Hallazgos y oportunidades de mejora en Servicios de TI

Gestión de datos e información

En esta sección se listan las necesidades, hallazgos y oportunidades de mejoras que se identifican en la gestión y explotación de datos e información.

ID	Dominio	Hallazgo u oportunidad de mejora
DI01	Datos e información	Existen problema de calidad de datos en la información crítica que se maneja en los Sistemas de información
DI07	Datos e información	Se requiere la capacidad de generar análisis descriptivo de datos para que se tomen decisiones basadas en datos en el proceso estratégico de Planeación Financiera

Tabla 14 Hallazgos y oportunidades de mejora en Gestión de Datos e Información

Sistemas de información

En esta sección se listan las necesidades, hallazgos y oportunidades de mejoras que se identifican en los Sistemas de Información que soportan los procesos de la Entidad.

ID	Dominio	Hallazgo u oportunidad de mejora
SI02	Sistemas de información	Se requiere adoptar una solución de Gestión Documental para centralizar el tratamiento a los documentos digitales de la organización, así como la configuración y Gestión de la Tabla de Retención Documental y Gestión de Expedientes
SI05	Sistemas de información	Se requiere implementar un sitio web de intranet que permita a los colaboradores de la Entidad acceder a la información organizacional, así como los servicios internos.
SI07	Sistemas de información	Se requiere un sistema de información de Gestión de Calidad que permita gestionar los procesos, procedimientos, instructivos, hallazgos, riesgos y planes de mejora en la organización

Tabla 15 Hallazgos y oportunidades de mejora en Sistemas de Información

Construcción de software

En esta sección se listan las necesidades, hallazgos y oportunidades de mejoras que se identifican en proceso de construcción de software de la Entidad.

ID	Dominio	Hallazgo u oportunidad de mejora
CS08	Construcción de software	No existe proceso formal de aseguramiento de la calidad del software
CS09	Construcción de software	No existen políticas, principios o lineamientos de desarrollo de software

Tabla 16 Hallazgos y oportunidades de mejora en Construcción de Software

Infraestructura Tecnológica

En esta sección se listan las necesidades, hallazgos y oportunidades de mejoras que se identifican en la infraestructura tecnológica que maneja la Entidad.

ID	Dominio	Hallazgo u oportunidad de mejora
IF07	Infraestructura tecnológica	Se requiere cambiar el protocolo de comunicaciones de IPV4 a IPV6

Tabla 17 Hallazgos y oportunidades de mejora en Infraestructura Tecnológica

Seguridad de la información

En esta sección se listan las necesidades, hallazgos y oportunidades de mejoras que se identifican en la Gestión de la seguridad de la información que maneja la Entidad.

ID	Dominio	Hallazgo u oportunidad de mejora
SG03	Seguridad de la información	Se requiere migración de los datos críticos de la organización que actualmente son almacenados en hojas de cálculo. Los datos deben migrarse a un sistema de información o a una base de datos que cumpla con las políticas de autenticación, autorización, respaldo e integridad.

Tabla 18 Hallazgos y oportunidades de mejora en Seguridad de la Información

Uso y apropiación

En esta sección se listan las necesidades, hallazgos y oportunidades de mejoras que se identifican en los aspectos de uso y apropiación que maneja la Entidad.

ID	Dominio	Hallazgo u oportunidad de mejora
UA01	Uso y apropiación	Se requiere entrenamiento para adoptar metodologías ágiles en el proceso de construcción de software
UA06	Uso y apropiación	Se requiere entrenamiento en COBIT 2019 en el equipo de TI para fortalecer el Gobierno y la Gestión TI en la organización

Tabla 19 Hallazgos y oportunidades de mejora en Uso y Apropiación

Políticas, lineamientos e instructivos

En esta sección se listan las necesidades, hallazgos y oportunidades de mejoras que se identifican en las políticas, lineamientos e instructivos que maneja la Entidad.

ID	Dominio	Hallazgo u oportunidad de mejora
PLI02	Políticas, lineamientos e instructivos	Se requiere generación y aplicación de política de seguridad de la información
PLI11	Políticas, lineamientos e instructivos	Se requiere generación de instructivo de interoperabilidad de aplicaciones

Tabla 20 Hallazgos y oportunidades de mejora en Políticas, lineamientos e instructivos

11. Portafolio de iniciativas

En esta sección se conforman las iniciativas o proyectos que resolverán las necesidades, hallazgos y oportunidades de mejora identificadas en la sección anterior. Así mismo, estos proyectos están destinados a cumplir con la Estrategia de TI planteada en la sección 8.

A continuación, se listan las iniciativas del Plan Estratégico de Tecnologías de la Información.

ID	Nombre	Hallazgos u oportunidades de mejora gestionados	Estimación tiempo
INI-001	Implementación de notificaciones automáticas y encuestas de satisfacción en los Trámites y Servicios Institucionales	<ul style="list-style-type: none"> • ST01 Se requiere implementar notificaciones automáticas del estado de los trámites y servicios a través de correo electrónico o mensaje de texto • ST02 Se requiere mecanismo en que los ciudadanos puedan evaluar la experiencia con el trámite o servicio 	5 meses
INI-002	Habilitación de trámites y servicios en el sitio web de la Entidad	<ul style="list-style-type: none"> • ST03 Se requiere que los trámites ambientales estén disponibles y accesible en la página web de la Entidad • ST11 Se requiere ejecutar campañas en redes sociales y correo electrónico para la promoción del acceso de servicios y trámites por canales digitales 	4 meses
INI-004	Implementación de tablero de control de desempeño en los Servicios institucionales y Trámites	<ul style="list-style-type: none"> • ST05 Se requiere implementar solución de indicadores y tableros de control para medir el desempeño de la atención a trámites y servicios • SI03 Se requiere adoptar una solución de analítica de datos que permita gestionar los datos y generar reportes, informes, tableros de control y análisis descriptivo y predictivo de los datos 	3 meses
INI-006	Implementación de estrategias de Marketing digital para mejorar la experiencia de los ciudadanos con los canales digitales de la Entidad	<ul style="list-style-type: none"> • ST12 Se requiere realizar mediciones sobre la interacción de los ciudadanos con la página web • ST11 Se requiere ejecutar campañas en redes sociales y correo electrónico para la promoción del acceso de servicios y trámites por canales digitales • ST10 Se requiere atención de trámites y servicios a través de las redes sociales Twitter y Facebook 	5 meses
INI-007	Suscribir canal redundante de acceso a internet	<ul style="list-style-type: none"> • STI01 Caídas constantes de acceso a internet genera problemas en los procesos de la Entidad y afectaciones a los servicios prestados a los ciudadanos • STI02 En horas de alta concurrencia (horas pico) el servicio de internet se empieza a ralentizar afectando los procesos de la Entidad 	2 meses

ID	Nombre	Hallazgos u oportunidades de mejora gestionados	Estimación tiempo
		<ul style="list-style-type: none"> • IF09 Se requiere generar redundancia en el servicio de internet 	
INI-008	Aumento de cuentas de correo electrónico	<ul style="list-style-type: none"> • STI04 No se cuenta con las cuentas de correo suficientes para los nuevos contratistas que ingresan a la Entidad 	1 mes
INI-009	Gestión del conocimiento a través de solución de aprendizaje virtual LMS	<ul style="list-style-type: none"> • SI06 Se requiere adoptar un Sistema de aprendizaje LMS (Learning Management System) que permita crear y gestionar cursos, así como generar contenido de uso y apropiación de diferentes temáticas en la organización. • STI03 No se dispone de servicio formal de entrenamiento para las áreas usuarias sobre el uso y apropiación de los Servicios de TI • STI05 No se dispone de servicio formal de entrenamiento sobre los Servicios institucionales, trámites y procesos de la Entidad • UA05 Se requiere solución de educación virtual para generar cursos de las distintas temáticas que se requieren apropiar en la Entidad 	9 meses
INI-010	Implementación de plataforma de mesa de servicio de TI	<ul style="list-style-type: none"> • STI06 Se requiere una plataforma de mesa de servicio que centralice la gestión de solicitudes de los Servicios de TI, así como la medición y seguimiento de los Acuerdos de Niveles de Servicio (ANS) • STI16 No se cuentan con indicadores que midan el cumplimiento de los Acuerdos de Niveles de Servicio (ANS) de los Servicios de TI • STI17 No se cuentan con indicadores que midan el nivel de satisfacción en el uso de los Servicios de TI • SI01 Se requiere una plataforma de mesa de servicio que centralice la gestión de solicitudes de los Servicios de TI, así como la medición y seguimiento de los Acuerdos de Niveles de Servicio (ANS) 	6 meses
INI-012	Adquisición e instalación de software de Antivirus en los PC y en los Sistemas de Información	<ul style="list-style-type: none"> • STI07 Se requiere licencias de software de antivirus para los PC de los funcionarios y contratistas • STI08 Se requiere software de Antivirus licenciado para los Sistemas de Información 	2 meses
INI-013	Actualización de los PC que tienen problemas de capacidad de procesamiento y obsolescencia	<ul style="list-style-type: none"> • STI09 Los PC de los funcionarios y contratistas sufren de lentitud al ejecutar los programas requeridos para su trabajo 	5 meses
INI-015	Generación e implementación de la política de respaldo de la información	<ul style="list-style-type: none"> • STI11 No se cuenta con el servicio de respaldo para la información crítica de la Entidad 	1 mes
INI-016	Suscribir de manera periódica servicio de análisis de vulnerabilidades en la red e infraestructura organizacional	<ul style="list-style-type: none"> • STI12 Se requiere realizar pruebas de vulnerabilidades de seguridad en la red protegida de la Entidad 	1 mes
INI-018	Aplicación de solución de limpieza de datos en los Sistemas de Información y soluciones de analítica de datos	<ul style="list-style-type: none"> • DI01 Existen problema de calidad de datos en la información crítica que se maneja en los Sistemas de información 	3 meses
INI-022	Implementación de solución de analítica descriptiva para apoyar el proceso de Planeación Financiera	<ul style="list-style-type: none"> • DI07 Se requiere la capacidad de generar análisis descriptivo de datos para que se tomen decisiones basadas en datos en el proceso estratégico de Planeación Financiera • DI09 Se requiere consolidar los datos que son sujetos a análisis en una bodega de datos para garantizar el desempeño y no afectar las bases de datos operacionales • SI03 Se requiere adoptar una solución de analítica de datos que permita gestionar los datos y generar reportes, informes, tableros de control y análisis descriptivo y predictivo de los datos 	6 meses
INI-024	Migración de datos críticos gestionados por hojas de	<ul style="list-style-type: none"> • DI10 Se requiere migrar los datos críticos que se encuentran actualmente en hojas de cálculo a los sistemas de información para 	8 meses

ID	Nombre	Hallazgos u oportunidades de mejora gestionados	Estimación tiempo
	cálculo a Sistemas de Información	que se puedan aplicar las políticas de respaldo, disponibilidad, acceso y autorización <ul style="list-style-type: none"> • SG03 Se requiere migración de los datos críticos de la organización que actualmente son almacenados en hojas de cálculo. Los datos deben migrarse a un sistema de información o a una base de datos que cumpla con las políticas de autenticación, autorización, respaldo e integridad. 	
INI-027	Implementación de solución de Gestión Documental	<ul style="list-style-type: none"> • SI02 Se requiere adoptar una solución de Gestión Documental para centralizar el tratamiento a los documentos digitales de la organización, así como la configuración y Gestión de la Tabla de Retención Documental y Gestión de Expedientes 	10 meses
INI-028	Implementación de un Sistema de Gestión de Calidad	<ul style="list-style-type: none"> • SI07 Se requiere un sistema de información de Gestión de Calidad que permita gestionar los procesos, procedimientos, instructivos, hallazgos, riesgos y planes de mejora en la organización 	5 meses
INI-029	Adopción de metodologías ágiles en el proceso de construcción de software	<ul style="list-style-type: none"> • CS01 La construcción de nuevo software o modificación del software existente, no se realiza de manera oportuna • CS02 La construcción de software o modificación del software existente, tiene problemas de calidad • CS05 Los requisitos funcionales de sistema son imprecisos, y, por tanto, generan problemas de calidad en la entrega de soluciones de aplicaciones • CS07 No existe proceso formal de levantamiento y análisis de requerimientos de sistema • CS08 No existe proceso formal de aseguramiento de la calidad del software • UA01 Se requiere entrenamiento para adoptar metodologías ágiles en el proceso de construcción de software • UA02 Se requiere entrenamiento de análisis de requerimientos de sistemas a los colaboradores encargados de levantar necesidades y requerimientos • CS03 Los contratistas que realizan la construcción o mantenimiento de aplicaciones no entregan oportunamente las soluciones • CS04 Los contratistas que realizan la construcción o mantenimiento de aplicaciones no entregan con calidad las soluciones 	8 meses
INI-031	Generación de lineamientos de diseño y desarrollo de software	<ul style="list-style-type: none"> • CS09 No existen políticas, principios o lineamientos de desarrollo de software • CS10 No existen políticas, principios o lineamientos de interoperabilidad entre aplicaciones • PLI05 Se requiere generación y aplicación de lineamientos de desarrollo de software 	2 meses
INI-038	Migración de protocolo de comunicaciones de IPV4 a IPV6	<ul style="list-style-type: none"> • IF07 Se requiere cambiar el protocolo de comunicaciones de IPV4 a IPV6 	6 meses
INI-041	Entrenamiento en Gobierno y Gestión TI	<ul style="list-style-type: none"> • UA06 Se requiere entrenamiento en COBIT 2019 en el equipo de TI para fortalecer el Gobierno y la Gestión TI en la organización 	2 meses
IN-051	Generación de política de Seguridad de la Información	<ul style="list-style-type: none"> • PLI02 Se requiere generación y aplicación de política de seguridad de la información 	2 meses
IN-054	Generación de instructivo de interoperabilidad de aplicaciones	<ul style="list-style-type: none"> • PLI11 Se requiere generación de instructivo de interoperabilidad de aplicaciones 	1 mes

Tabla 21 Portafolio de iniciativas

12. Priorización de iniciativas y Hoja de Ruta

En esta sección se plasma la ejecución de los proyectos en una línea de tiempo, con base en la estimación de esfuerzo y tiempo. Así mismo la secuencia de ejecución del proyecto se define con base en el resultado arrojado por la priorización de proyectos.

Priorización de proyectos

La plantilla de priorización de proyectos permite asignar la ponderación a los criterios de priorización, y así mismo, a la relación proyecto-criterio de priorización, permite asignar una calificación de 0 a 5 de la siguiente manera:

- 0 = nulo
- 1 = muy bajo
- 2 = bajo
- 3 = medio
- 4 = alto
- 5 = muy alto

La plantilla multiplica la calificación por la ponderación asignada, al final se suman los resultados parciales dando un número porcentual como resultado final.

Entre mayor sea el número, mayor prioridad tendrá ese proyecto en la hoja de ruta.

PLANTILLA DE PRIORIZACIÓN DE PROYECTOS

Solo diligenciar las casillas en blanco

Convenciones: 0=nulo, 1=muy bajo, 2=bajo, 3=medio, 4=alto, 5=muy alto

PESO PORCENTUAL	35%	20%	25%	20%	100%
PROYECTO	Impacto a la Estrategia de la Entidad	Baja complejidad	Capacidad financiera y de recursos humanos	Victorias tempranas	Total
Implementación de notificaciones automáticas y encuestas de satisfacción en los Trámites y Servicios Institucionales	5	5	4	5	95%
Habilitación de trámites y servicios en el sitio web de la Entidad	5	5	4	5	95%
Implementación de tablero de control de desempeño en los Servicios institucionales y Trámites	5	4	4	5	91%
Implementación de estrategias de Marketing digital para mejorar la experiencia de los ciudadanos con los canales digitales de la Entidad	5	5	4	5	95%
Suscribir canal redundante de acceso a internet	5	3	5	5	92%
Aumento de cuentas de correo electrónico	5	5	5	4	96%
Gestión del conocimiento a través de solución de aprendizaje virtual LMS	5	4	4	4	87%
Implementación de plataforma de mesa de servicio de TI	4	4	4	5	84%
Adquisición e instalación de software de Antivirus en los PC y en los Sistemas de Información	5	5	5	4	96%
Actualización de los PC que tienen problemas de capacidad de procesamiento y obsolescencia	5	5	5	5	100%
Generación e implementación de la política de respaldo de la información	4	4	4	4	80%
Suscribir de manera periódica servicio de análisis de vulnerabilidades en la red e infraestructura organizacional	4	3	3	3	67%
Aplicación de solución de limpieza de datos en los Sistemas de Información y soluciones de analítica de datos	5	3	3	3	74%
Implementación de solución de analítica descriptiva para apoyar el proceso de Planeación Financiera	5	3	3	3	74%
Migración de datos críticos gestionados por hojas de cálculo a Sistemas de Información	3	3	3	2	56%
Implementación de solución de Gestión Documental	5	3	5	3	84%
Implementación de un Sistema de Información de Gestión de Calidad	5	3	5	3	84%
Adopción de metodologías ágiles en el proceso de construcción de software	4	3	3	3	67%
Generación de lineamientos de diseño y desarrollo de software	4	3	3	3	67%
Migración de protocolo de comunicaciones de IPV4 a IPV6	5	4	5	3	88%
Entrenamiento en Gobierno y Gestión TI	4	4	3	3	71%
Generación de política de Seguridad de la Información	5	4	5	3	88%
Generación de instructivo de interoperabilidad de aplicaciones	4	3	3	3	67%

Tabla 22 Priorización de iniciativas

NOMBRE COSTO DE OPERACIÓN	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre	COSTO OPERACIÓN
	2020												2021												2022												2023												
Equipos de cómputo y Comunicaciones	900.000.000												200.000.000												10.000.000												20.000.000												1.130.000.000
Mano de obra calificada	20.000.000												130.000.000												70.000.000												30.000.000												250.000.000
Materiales e insumos	6.000.000												10.000.000												10.000.000												10.000.000												36.000.000
Software	9.000.000												40.000.000												40.000.000												20.000.000												109.000.000
TOTAL COSTO OPERACIÓN																																											1.525.000.000						

Seguimiento del PETI

En esta sección se establecen los indicadores que servirán como instrumento de seguimiento al avance de ejecución de los proyectos definidos en la Hoja de Ruta.

Nombre	Fórmula	Máximo bueno	Mínimo bueno	Máximo medio	Mínimo medio	Negativo
Avance de ejecución iniciativas PETI	Porcentaje de ejecución = (número de iniciativas culminadas / número de iniciativas planteadas en el PETI) * 100	100%	90%	89%	60%	59%
Porcentaje de proyectos a tiempo	Porcentaje de proyectos a tiempo = (Número de proyectos a tiempo / Número total de proyectos) * 100	100%	70%	69%	50%	49%
Presupuesto ejecutado en proyectos	Mide el porcentaje de la ejecución presupuestal en proyectos del área de TI de la entidad	100%	95%	94%	70%	69%

Tabla 23 Indicadores de seguimiento al PETI

13. Plan de comunicaciones

El plan de comunicaciones del PETI está dirigido a todos los directivos, jefes de oficina, asesores, funcionarios y contratistas, con el fin de socializar su contenido y su impacto en la entidad, generando interés, motivación y compromiso en cada uno de los actores para la implementación del PETI durante la vigencia 2020 - 2023.

Grupos de interés

En esta sección se identifican los grupos que tienen algún interés o impacto en las iniciativas establecidas en el PETI

Grupo de interés	Necesidades de información
Dirección General	Objetivos que persigue el PETI, iniciativas y esfuerzo
Subdirectores y Jefes de oficina	Objetivos que persigue el PETI, iniciativas, esfuerzo y avance de ejecución
Funcionarios	Objetivos que persigue el PETI, iniciativas
Contratistas	Objetivos que persigue el PETI, iniciativas

Tabla 24 Caracterización de grupos de interés

Actividades para la divulgación

En esta sección se describen las actividades y recursos necesarios para socializar los aspectos más relevantes del PETI a los grupos de interés.

Actividad	Grupos de interés	Medio de divulgación	Responsable
Presentación y aprobación del PETI en el comité institucional de desempeño	Director General, Subdirectores y Jefes de oficina	Videoconferencia	Oficina TIC – Oficina Prensa y Comunicaciones
Divulgación masiva	Todos	Correo electrónico, intranet, página web, periódico virtual, redes sociales internas	Oficina TIC – Oficina Prensa y Comunicaciones
Informar avance de ejecución del PETI	Subdirectores y Jefes de oficina	Videoconferencia	Oficina TIC – Oficina Prensa y Comunicaciones

Tabla 25 Actividades de divulgación

Anexos

Catálogo de sistemas de información

Catálogo de Sistemas de Información

No.	Nombre del sistema de información	Sigla	Descripción	Versión	Categoría	Tipo de desarrollo	Fabricante	Proveedor de soporte	Fecha de vencimiento del soporte	Responsable técnico	Responsable funcional	Estado	Fecha de inactivación	Licenciamiento	Sistema Operativo	Lenguaje de programación	
1	Sistema de Información Financiero	PICT	Sistema de información financiero	2020	Sistema de información	Adquirido sin modificaciones	SISTEMA FINANCIERO PCT ENTERPRISE	SOLUCIONES GSP TEL: (1) 4800069 - 4800066	NA	TI - LISETHI CUESTA, Mail: licueto@codechoco.com, tel: 4709052	EQUIPO FINANCIERO 481 4709052-4711510 EXT 114	Activo	NA	100 licencias compradas, con renovación cada dos años	Windows SERVER 2012	DEPHI	
2	Software de Nómina	SIAN	Sistema de información de nómina	2.5.12	Sistema de apoyo	Sistema de información	SOLREDES	SOLREDES	NA	TI - LISETHI CUESTA, Mail: licueto@codechoco.com, tel: 4709052	Teléfono humano, TEL: 4711510	Activo	NA	Licencia de uso anual.	TODOS	JSP STRUPE 1.3	
3	Sistema de Información Forestal	SEGFORESTAL	Sistema de gestión forestal	2014	Sistema nacional	Sistema de información	Miguel Vilobas Escandón	Miguel Vilobas Escandón	2015-12-31	Jenise Mena mail: jmena@codechoco.gov.co	Jenise Mena mail: jmena@codechoco.gov.co	Activo	NA	100/18	Desarrollo propio	TODOS	JAVA, PHP, J2EE
4	Sistema de Información de Análisis de Laboratorio	LABANALITY	Sistema de información para el análisis de muestras de laboratorio de agua.	2019	Sistema de apoyo	Sistema de información - Desarrollo propio				Alena Cano: acano@codechoco.gov.co	Alena Cano: acano@codechoco.gov.co	Activo	NA				
5	MAPSDEAPRO	MAPSDEAPRO	APP para presentar denuncias ambientales	2018	Sistema nacional	APP	Carlos Hoyos	Carlos Hoyos	1905-07-31	Jenise Mena mail: jmena@codechoco.gov.co	Jenise Mena mail: jmena@codechoco.gov.co	Activo	NA	Desarrollo propio	IOS, Android		
6	Sistema de Información Ambiental, Biológica y Territorial del chocó	SIABT CHOCO	Plataforma que permite recolectar información de la Biodiversidad Biológica presente en el Departamento del Chocó y ponerla a disposición de ciudadanos, usuarios y grupos de interés, además de establecer y recibir indicadores ambientales.	2019	Sistema nacional	Plataforma web	Luzon	Luzon	1905-07-31	Jenise Mena mail: jmena@codechoco.gov.co	Alan Benecid Aguilera: abenecid@codechocogov.co	Inactivo	NA	Desarrollo propio	Todos	html, java, php	
7	Sistema de Ticket	OSTICKET	Seguimiento a peticiones, quejas, reclamos, solicitudes y denuncias.	2019	Sistema de apoyo	Software libre	Software libre		NA	Jenise Mena mail: jmena@codechoco.gov.co	Jenise Mena mail: jmena@codechoco.gov.co	Activo	NA	Software libre	Todos	php, java, html	
8	Sistema de información de recursos hídricos	SIRH	Sub-sistema del Sistema de Información Ambiental de Colombia (SIAC)	N/A	Sistema nacional	Asociación WEB	IDEAM	IDEAM	NA	IDEAM	Entidades SINA	Activo	NA	Desarrollo IDEAM autorizado para las corporaciones	TODOS	N/A	
9	Sistema de información de la calidad del aire en Colombia	SIQAIRE	SUBSISTEMA DE INFORMACIÓN SOBRE CALIDAD DEL AIRE	N/A	Sistema nacional	Asociación WEB	IDEAM	IDEAM	NA	IDEAM	IDEAM	Activo	NA	N/A	TODOS	N/A	
10	Informes policiares	PIB	INVENTARIO DE COMPLEJOS INFIENES POLICIALES	N/A	Sistema nacional	Asociación WEB	IDEAM	IDEAM	NA	IDEAM	IDEAM	Activo	NA	N/A	TODOS	N/A	
11	Sistema de residuos peligrosos	RESPEL	REGISTRO DE GENERADORES DE RESIDUOS PELIGROSOS	N/A	Sistema nacional	Asociación WEB	IDEAM	IDEAM	NA	IDEAM	IDEAM	Activo	NA	N/A	TODOS	N/A	
12	Sistema nacional de información forestal	ESINF	Carga de información de decomiso, notificación, remediación, expedición de salvoconducto e incidentes forestales	N/A	Sistema nacional	Asociación WEB	IDEAM	IDEAM	NA	IDEAM	IDEAM	Activo	NA	N/A	TODOS	N/A	
13	Sistema de registro único de mercurio	RUMM	REGISTRO DE USUARIOS DE MERCURIO	N/A	Sistema nacional	Asociación WEB	IDEAM	IDEAM	NA	IDEAM	IDEAM	Activo	NA	N/A	TODOS	N/A	
14	Sistema de verificación integral de trámites ambientales en línea	VITAL	Instrumento a través del cual las autoridades ambientales del país automatizan los trámites	N/A	Sistema nacional	Asociación WEB	Ministerio del medio ambiente y desarrollo sostenible	Ministerio del medio ambiente y desarrollo sostenible	NA	Ministerio del medio ambiente y desarrollo sostenible	Ministerio del medio ambiente y desarrollo sostenible	Activo	NA	N/A	TODOS	N/A	
15	Sistema integral de licencias	SIJA	Sistema de información para la gestión de	N/A	Sistema nacional	Asociación WEB	IDEAM	IDEAM	NA	IDEAM	IDEAM	Activo	NA	N/A	TODOS	N/A	

Catálogo de Servicios de TI

CATÁLOGO DE SERVICIOS DE TI

ID	NOMBRE	DESCRIPCIÓN FUNCIONAL	CATEGORÍA	USUARIOS	HORARIO DE PRESTACIÓN	CANALES DE ATENCIÓN A SOLICITUDES	ACUERDOS DE NIVELES DE SERVICIO (ANS)	ROL APROBADOR SOLICITUDES DE SERVICIO
SER-001	Acceso a internet por WIFI	Acceso a la red de colaboradores de la Entidad de manera inalámbrica a través de computadores portátiles. La velocidad de 80 Gb de bajada, 20 Gb de subida y soporta máximo 50 usuarios conectados concurrentemente.	CONECTIVIDAD	Funcionarios y contratistas	24 HORAS, 7 DÍAS A LA SEMANA	Correo electrónico Presencial Solicitud verbal Telefónico	El servicio de WIFI se habilita en ocasiones y en lugares específicos (Reuniones, Asambleas) en atención a solicitudes.	Jefe de Área
SER-002	Acceso a internet	Servicio de internet a través de canal dedicado, la velocidad de 80 Mgb de bajada, 20 Mgb de subida.	CONECTIVIDAD	Funcionarios y contratistas	24 HORAS, 7 DÍAS A LA SEMANA	Correo electrónico Presencial Solicitud verbal Telefónico	8 horas calendario de tiempo máximo atención a incidencias	Jefe de Área
SER-003	Correo electrónico	Servidor de correo electrónico externo, donde se configuran las cuentas y el tamaño del buzón. Se gestionan a través del cliente Microsoft Outlook o a través del navegador web (OWA).	SOFTWARE Y APLICACIONES	Funcionarios y contratistas	24 HORAS, 7 DÍAS A LA SEMANA	Correo electrónico Presencial Solicitud verbal Telefónico	La creación de las cuentas de correo electrónico institucionales e hacen a solicitud del interesado a través de formato establecido para ello.	Jefe de Área
SER-004	Servicio de entrenamiento y capacitación uso de las soluciones de TI	Servicio que suministra capacitación y entrenamiento sobre las funciones de los sistemas de información que maneja la entidad.	ASESORÍA Y CONSULTORÍA	Funcionarios y contratistas	DE 8:00 AM A 12: PM Y DE 2:00 PM A 6:00 PM	Correo electrónico Presencial Solicitud verbal Telefónico	80 horas hábiles de tiempo máximo atención a solicitudes. Los procesos de capacitación de ajustan al plan institucional de capacitación.	Jefe de Área
SER-005	Soporte Técnico	Servicio para registro, consulta y respuesta de solicitudes relacionadas con los servicios de TI	ASESORÍA Y CONSULTORÍA	Funcionarios y contratistas	8 HORAS, 5 DÍAS A LA SEMANA	Correo electrónico Presencial Solicitud verbal Telefónico	4 horas hábiles para atención a consultas y soporte básico 3 horas hábiles de atención a incidencias de impacto menor 1 hora calendario de atención a incidencias de impacto mayor	Jefe de Área
SER-006	Seguridad de la información	Actividades que soportan la seguridad de la información de la entidad como son: Instalación y gestión de antivirus, respaldo de información, administración de contraseñas, pruebas de vulnerabilidad.	SEGURIDAD	Funcionarios y contratistas	24 HORAS, 7 DÍAS A LA SEMANA	Correo electrónico Presencial Solicitud verbal Telefónico	Las copias de seguridad de los sistemas de información se realizan periódicamente. Las contraseñas de acceso a las diferentes aplicaciones deben contener Mayúsculas, Minúsculas, Números y caracteres especiales. 4 horas hábiles de tiempo máximo atención a solicitudes 8 horas calendario de tiempo máximo atención a incidencias.	Jefe de Área
SER-007	Gestión de equipos de computo y periféricos	Adquisición, instalación, configuración y mantenimientos preventivos y correctivos de hardware y software asignados a los funcionarios y contratistas de la Entidad	INSTALACIÓN PERIFÉRICOS	Funcionarios y contratistas	DE 8:00 AM A 6:00 PM	Correo electrónico Presencial Solicitud verbal Telefónico	8 horas hábiles de tiempo máximo atención a solicitudes 2 horas calendario de tiempo máximo atención a incidencias	Jefe de Área
SER-008	Servicio de Instalación de software en Equipos de computo	Instalación de software por demanda en los equipos de computo de los funcionarios o contratistas.	SOFTWARE Y APLICACIONES	Funcionarios y contratistas	DE 8:00 AM A 6:00 PM	Correo electrónico Presencial Solicitud verbal Telefónico	10 horas hábiles de tiempo máximo atención a solicitudes 6 horas calendario de tiempo máximo atención a incidencias. Los funcionarios y contratistas no están autorizados para la instalación de aplicaciones y utilidades en los equipos de la entidad sin la autorización de la oficina TIC	Jefe de Área
SER-009	Reuniones virtuales	Apoyo a reuniones virtuales a través de aplicativos de videoconferencias (Teams, Meets, Zoom, etc.)	COMUNICACIONES	Funcionarios y contratistas	8 HORAS, 5 DÍAS A LA SEMANA	Correo electrónico Presencial Solicitud verbal Telefónico	Las solicitudes deben hacerse como mínimo con un día de anticipación al evento. 1 hora calendario de tiempo máximo atención a incidencias.	Jefe de Área

