

	PLAN ESTRATÉGICO DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN -PETI-2018-2021	Código: PL-GRT-01
		Versión: 03
		Vigencia: 29/01/2020

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

PLAN ESTRATÉGICO DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN
-PETI-
2018-2021

ASTRID MADELEINE ÁLVAREZ
Directora de Relaciones Administrativas

LEONARDO DÍAZ CÁRDENAS
Auxiliares Administrativos de Sistemas e Informática

2020

 <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 -PETI-2018-2021	Código: PL-GRT-01
		Versión: 03
		Vigencia: 29/01/2020

TABLA DE CONTENIDO

1.	INTRODUCCIÓN	4
2.	OBJETIVOS	6
3.	ALCANCE	6
4.	MARCO NORMATIVO.....	6
5.	RUPTURAS ESTRATÉGICAS	7
6.	ANÁLISIS DE LA SITUACIÓN ACTUAL	7
6.1	Estrategia de TI.....	7
6.2	Sistemas de información	8
6.3	Condiciones generales	17
6.4	Descripción de procedimientos.....	17
6.4.1	Creación de usuarios y asignación de recursos informáticos	17
6.4.2	Copias de seguridad y restauración de información	18
6.4.3	Soporte técnico a usuarios.....	19
6.4.4	Mantenimiento preventivo y correctivo de equipos de cómputo.....	20
6.5	Servicios tecnológicos	21
6.6	Gobierno de TI	25
6.7	Análisis financiero	27
7	ENTENDIMIENTO ESTRATÉGICO	28
7.1	Modelo operativo	28
7.2	Necesidades de información	29
7.2.1	Fortalecimiento de la conectividad a internet	29
7.2.2	Migración del centro de datos.....	29
7.2.3	Desarrollos en SharePoint con la plataforma office 365.....	30
7.3	Alineación con los procesos.....	31
8	MODELO DE GESTIÓN DE TI	32
8.1	Estrategia de TI.....	32

	PLAN ESTRATÉGICO DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN -PETI-2018-2021	Código: PL-GRT-01
		Versión: 03
		Vigencia: 29/01/2020

8.1.1	Objetivos estratégicos de TI.....	32
8.1.2	Alineación de la estrategia de TI con la estrategia institucional	33
9	RESUMEN DE CAMBIOS	36

	PLAN ESTRATÉGICO DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN -PETI-2018-2021	Código: PL-GRT-01
		Versión: 03
		Vigencia: 29/01/2020

1. 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.

	PLAN ESTRATÉGICO DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN -PETI-2018-2021	Código: PL-GRT-01
		Versión: 03
		Vigencia: 29/01/2020

- ✓ AD: Directorio Activo
- ✓ 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.
- ✓ Data center virtual: son contenedores de red aislados, donde se pueden agregar Servidores Virtuales de diferentes capacidades de cómputo, sistemas operativos y bases de datos, con distintos esquemas de red para cada uno y optimizando el uso de los recursos físicos.

2. 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

 <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 -PETI-2018-2021	Código: PL-GRT-01
		Versión: 03
		Vigencia: 29/01/2020

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.

3. 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 Comunicaciones - MinTic 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.

4. ALCANCE

El 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 con el marco de referencia del MinTic 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 presentará mejoras y actualizaciones cada año alineado con el presupuesto anual, nuevas tecnologías y normativas durante el periodo del plan.

5. MARCO NORMATIVO

El Plan Estratégico de Tecnologías de la Información - PETI de la Agencia está regido por normas y Decretos del orden nacional, con iniciativa del MinTic 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.
- ✓ Ley 1581 de 2012. Por la cual se dictan disposiciones generales para la protección de datos personales.

	PLAN ESTRATÉGICO DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN -PETI-2018-2021	Código: PL-GRT-01
		Versión: 03
		Vigencia: 29/01/2020

- ✓ 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”.
- ✓ G.GEN.03 Guía General de un Proceso de Arquitectura Empresarial de MinTic.

6. 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 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, pero también es de suma importancia tener en cuenta que el núcleo de negocio es la información y es prioridad velar por su seguridad.
- ✓ Promover la disponibilidad, integridad y confidencialidad de la información como factor fundamental en las decisiones por cada proceso, fortaleciendo el análisis de esta.
- ✓ Fortalecer el equipo humano de la Agencia y desarrollar sus capacidades en el uso y apropiación de TI.

7. ANÁLISIS DE LA SITUACIÓN ACTUAL

7.1 Estrategia de TI

La 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

	PLAN ESTRATÉGICO DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN -PETI-2018-2021	Código: PL-GRT-01
		Versión: 03
		Vigencia: 29/01/2020

serán los propios de las entidades estatales, es por esto por lo 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 netamente como soporte, gestión de reparación, mantenimiento y provisión de equipos de cómputo. Es necesario que sea reconocido su valor y el rol fundamental que desempeña en las TI.

7.2 Sistemas de información

La ACI Medellín cuenta con los siguientes sistemas de información.

1. Nombre: MICROSOFT OFFICE 365

Familia: software de servicios por suscripción anual.

Versión: Office 365 plan E3.

Descripción: Office 365 es una solución en la Nube la cual se obtiene por una suscripción anual con el fabricante Microsoft, posee el servicio de correo electrónico Exchange con capacidad de 100 GB por buzón y un envío adjunto de 25 MB; disponibilidad de la suite de Office (Excel, Word, PowerPoint, Outlook y Access) siempre contando con la última versión liberada por el fabricante y se puede disponer de cinco licencias para instalar en diferentes dispositivos table, smartphone, portátiles; dispone de un sistema de almacenamiento en la nube OneDrive con una capacidad de 1 TB y también se puede compartir y crear archivos en modo colaborativo vía web online; tiene SharePoint Online para crear sitios, compartir documentos e información con colegas y clientes, intranet para compartir archivos de gran tamaño y acceso documentos a través de espacios de trabajo transversales a la Agencia; Skype for business permite comunicación en tiempo real con mensajería instantánea, voz, videoconferencia.

	PLAN ESTRATÉGICO DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN -PETI-2018-2021	Código: PL-GRT-01
		Versión: 03
		Vigencia: 29/01/2020

Propuestas de valor: la plataforma maneja todos sus servicios cloud computing con una disponibilidad 24/7 los 365 días del año solo con una conexión a la red mundial internet.

Usuario objetivo: todos los funcionarios de la Agencia.

Cuando ofrecer el servicio: el servicio está disponible para la construcción, visualización, presentación y desarrollo de las actividades relacionadas con las funciones que le corresponden a cada uno de los funcionarios.

Características técnicas: Office 365 E3 se provee a través de una conexión a internet y cuenta con las herramientas ofimáticas (Excel, Word, PowerPoint, Outlook y Access), disponibles para los sistemas operativos IOS y Windows a 32 y 64 bits. El servicio de correo electrónico Exchange con capacidad de 100 GB por buzón y un envío adjunto de 25 MB y almacenamiento en la nube OneDrive de hasta 1TB.

Beneficios:

- ✓ Se tiene la última versión la plataforma office 365 liberada por el fabricante Microsoft y sus funcionalidades correo electrónico, suite de office, OneDrive, Skype for business, SharePoint, entre otras.
- ✓ 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 servicio 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.
- ✓ Se puede construir documentos en colaboración online, es decir uno, dos o más usuarios trabajando en tiempo real en el mismo documento.
- ✓ Es totalmente integral a la arquitectura tecnológica de la Agencia ya que los servidores (directorío activo, file server, dhcp, dns), equipos de cómputo (sistema operativo) su arquitectura es Microsoft.

Costo del servicio: \$53.000.000

Contacto de soporte:

Línea naranja office 365
(054)312 9020 - 018000931234

Sitio web para soporte office 365
<https://support.microsoft.com/es-co>

Líder TI: Auxiliar Administrativo Sistemas e Informática.

	PLAN ESTRATÉGICO DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN -PETI-2018-2021	Código: PL-GRT-01
		Versión: 03
		Vigencia: 29/01/2020

Estado: activo

2. Nombre: CRM Salesforce

Familia: software de servicios por suscripción anual.

Versión: Salesforce Profesional

Descripción: Salesforce es una solución en la nube la cual se obtiene por una suscripción anual con la empresa Avanzo como único partner autorizado para su distribución en Colombia. El CRM (Customer Relationship Management) de la Agencia permite gestionar y administrar de manera homogénea y segura la información 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 logro de la misión institucional.

Propuesta de valor: administración centralizada por ser una herramienta en la nube se puede acceder dentro y fuera de las instalaciones de la Agencia y siempre va a estar actualizada con toda la información gestionada e ingresada, se puede hacer seguimiento a las oportunidades, ver su estado y que actividades se han desarrollado.

Usuario objetivo: profesionales junior y senior designados en los procesos de gestión del conocimiento, relaciones nacionales e internacionales, comunicaciones y gestión de cooperación e inversión.

Cuando ofrecer el servicio: el servicio está disponible para la construcción, visualización, presentación y desarrollo de las actividades relacionadas con las funciones que le corresponden a cada uno de los funcionarios.

Características técnicas: el CRM (Customer Relationship Management) es una herramienta que se puede gestionar desde cualquier lugar solo con una conexión a internet permitiendo así consultar, actualizar y administrar datos en tiempo real y disponible para cualquier persona con acceso a este portal web de la Agencia.

Beneficios:

- ✓ 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.

	PLAN ESTRATÉGICO DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN -PETI-2018-2021	Código: PL-GRT-01
		Versión: 03
		Vigencia: 29/01/2020

- ✓ 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.
- ✓ Es flexible permitiendo realizar desarrollos y cambios para adaptarlos a las necesidades de los procesos.

Costo: \$55.000.000

Contacto de soporte:

Gerente de cuenta - Geraldin Navas
(051) 744 0550 Ext 4159 Cel. 320 3782973
gnavas@avanxo.com

Soporte Mesa de ayuda Avanxo
soporte@avanxo.com
contacto@avanxo.com

Líder TI: Auxiliar Administrativo Sistemas e Informática

Estado: activo

3. Nombre: AriesNet

Familia: software a perpetuidad con renovación de soporte

Versión: 18.1.0.8124

Descripción: AriesNet es el sistema 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 pública con normas internacionales.

Propuesta de valor: se cuenta siempre con la versión más actualizada y soporte personalizado, presencial o remoto según sea la necesidad.

	PLAN ESTRATÉGICO DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN -PETI-2018-2021	Código: PL-GRT-01
		Versión: 03
		Vigencia: 29/01/2020

Usuario objetivo: profesionales de los subprocesos de dirección administrativa, gestión humana, gestión de recursos físicos y gestión presupuestal y financiera.

Cuando ofrecer el servicio: el servicio está disponible para la construcción, visualización, presentación y desarrollo de las actividades relacionadas con las responsabilidades que le corresponden a cada uno de los servidores.

Características técnicas: se encuentra ubicado en un servidor virtual en un host local y administrado mediante Vmware, bajo el nombre acimed08.

Beneficios:

- ✓ Apoyo a la Dirección de Relaciones Administrativas en el desarrollo de sus funciones.
- ✓ Desarrollos a la medida de los requerimientos de la Agencia con el apoyo del proveedor y dueño matriz del software Aries.

Costo: \$12.400.000

Contacto de soporte:

Luz María Pérez
320 3080 opción 1
sistemasaries@une.net.co

Nelson Antonio Cifuentes
320 3080 opción 1
nelson_aries@une.net.co

Líder TI: Auxiliar Administrativo Sistemas e Informática - Coordinadora de Contabilidad.

Estado: activo

4. Nombre: Docuware/Microcolsa Radicador de Correspondencia

Familia: software a perpetuidad con renovación de soporte

Versión: 7.5.2.5

Descripción: el sistema de gestión documental permite administrar el flujo de documentos generados por los 5 procesos institucionales, está diseñado para apoyar la labor de centro de gestión documental de la Agencia permitiéndole llevar a cabo la

	PLAN ESTRATÉGICO DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN -PETI-2018-2021	Código: PL-GRT-01
		Versión: 03
		Vigencia: 29/01/2020

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.

Propuesta de valor: gestión y registro de los documentos radicados a través del software Docuware, almacenamiento centralizado y organizado.

Usuario objetivo: Todos los funcionarios de la Agencia.

Cuando ofrecer el servicio: el servicio está disponible para la construcción, visualización, presentación y desarrollo de las actividades relacionadas con las responsabilidades que le corresponden a cada uno de los servidores.

Características técnicas: se encuentra ubicado en un servidor virtual en un host local y administrado mediante Vmware, bajo el nombre acimed08. Se lleva registro de fecha hora y destinatario.

Beneficios:

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

Costo: \$50.000.000

Contacto de soporte: actualmente no se cuenta con soporte por parte del proveedor

Líder TI: Profesional Senior Gestión Documental - Auxiliar Administrativo Sistemas e Informática.

Estado: activo

5. Nombre: Mesa de ayuda (portal soporte)

Familia: software de servicios por suscripción anual.

Versión: Salesforce Profesional

	PLAN ESTRATÉGICO DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN -PETI-2018-2021	Código: PL-GRT-01
		Versión: 03
		Vigencia: 29/01/2020

Descripción: portal soporte es una herramienta alojada dentro del CRM institucional, desde el cual se puede gestionar y administrar los requerimientos de T.I de los usuarios finales. El modo de ingresar al portal es mediante un acceso directo configurado desde la GPO del directorio activo, se asigna un usuario y contraseña; ya dentro del portal están los campos a ingresar de acuerdo con la solicitud deseada. Al generar el requerimiento este notifica al subproceso de recursos tecnológicos y usuario final de la creación del caso con su respectivo número de identificación y con el cual se le puede realizar seguimiento a su estado.

Propuesta de valor: es un servicio que permite realizar un seguimiento a cada uno de los casos gestionados y además se puede conservar como un banco de conocimiento para realizar consultas en el futuro, adicionalmente permite sacar informes de casos por usuarios, fechas y subprocesos.

Usuario objetivo: todos los funcionarios de la Agencia.

Cuando ofrecer el servicio: el servicio está disponible para que cualquier funcionario que quiera reportar un inconveniente o solicitud necesaria para el desarrollo de las actividades relacionadas con las responsabilidades que le corresponden a cada uno de los profesionales.

Características técnicas: es un servicio derivado desde el CRM Salesforce que se usa como herramienta de gestión de tickets. Se accede vía web con un usuario y contraseña.

Beneficios:

- ✓ Se administra y gestiona de manera segura los tickets generados.
- ✓ Se maneja un historial y trazabilidad de los casos generados por los usuarios finales
- ✓ Es flexible la plataforma, permitiendo realizar desarrollos y cambios para adaptarlos a las necesidades de los procesos y del subproceso.

Costo: se encuentra incluido dentro del CRM Salesforce \$55.000.000.

Contacto soporte:

Gerente de cuenta - Geraldin Navas
(051) 744 0550 Ext 4159 Cel. 320 3782973
gnavas@avanxo.com

Soporte Mesa de ayuda Avanzo
soporte@avanxo.com
contacto@avanxo.com

	PLAN ESTRATÉGICO DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN -PETI-2018-2021	Código: PL-GRT-01
		Versión: 03
		Vigencia: 29/01/2020

Líder TI: Auxiliar Administrativo Sistemas e Informática

Estado: activo

6. Nombre: VMware vSphere

Familia: software de servicios por suscripción anual.

Versión: 6.5.0

Descripción: el servicio de Administración de Servidores permite la configuración, administración, soporte y mantenimiento a los servidores que dan soporte a los sistemas de información y servicios de TI de la ACI Medellín, permitiendo gestionar y administrar los servidores (Físicos y Virtuales) que soportan los procesos, actividades y sistemas de información dentro de la infraestructura; los servidores son componentes tecnológicos críticos en las actividades diarias de los usuarios finales, ya que a través de estos se almacena, procesa y transfiere información.

Propuesta de valor: administración de recursos, capacidad de cómputo y desempeño de servidores virtuales. Puede gestionarse de manera organizada y centralizada desde una misma plataforma, mientras se puede ampliar sus recursos según sea la demanda de servicios que se requieran.

Usuario objetivo: administradores de la plataforma tecnológica, profesionales de gestión presupuestal y financiera y gestión humana.

Cuando ofrecer el servicio: el servicio está disponible para que los administradores de la plataforma tecnológica puedan gestionar y administrar todos los servidores necesarios para el desarrollo de las actividades relacionadas con las responsabilidades que le corresponden a cada uno de los profesionales.

Características técnicas: el servicio se encuentra ubicado en los host locales y a su vez permite conexión a el resto de los servidores virtuales, de esta manera se puede realizar el seguimiento a cada uno de los servicios y darles un correcto aprovisionamiento de recursos.

Beneficios:

✓Administración centralizada y organizada en orden jerárquico de acuerdo con las políticas de operación de la Agencia.

 <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 -PETI-2018-2021	Código: PL-GRT-01
		Versión: 03
		Vigencia: 29/01/2020

✓Aprovisionamiento de los recursos de hardware con relación al desempeño necesario en cada servidor.

Costo: \$22.000.000

Contacto soporte:

Portal de soporte VMware

<https://www.vmware.com/co/support/file-sr.html>

Claudia Astrid Cardona Posada

Consultor de integración de TI

claudiacp@interlan.com.co

Líder TI: Auxiliar Administrativo Sistemas e Informática

Estado: activo

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
- ✓ www.acimedellin.com
- ✓ www.invertirenmedellin.com
- ✓ www.medellinbusinessguide.com

Otras plataformas

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

 <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 -PETI-2018-2021	Código: PL-GRT-01
		Versión: 03
		Vigencia: 29/01/2020

7.3 Condiciones generales

- ✓ El mantenimiento preventivo de los equipos de cómputo debe realizarse con una periodicidad de dos veces al año. Este será coordinado por el subproceso de recursos tecnológicos.
- ✓ 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 recurso 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 gestión humana mediante un ticket en el portal de soporte, si el caso es de eliminación se realizará una copia de seguridad de la información del usuario y será ubicado en el almacenamiento centralizado de la entidad.

7.4 Descripción de procedimientos

7.4.1 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	Auxiliar administrativo de	Cierre del caso en el portal de soporte

 <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 -PETI-2018-2021	Código: PL-GRT-01
		Versión: 03
		Vigencia: 29/01/2020

	según el proceso al que pertenezca el usuario	sistemas e informática	
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
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

7.4.2 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

 <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 -PETI-2018-2021	Código: PL-GRT-01
		Versión: 03
		Vigencia: 29/01/2020

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 ACIMED17, de acuerdo a las políticas definidas en el procedimiento	Auxiliar administrativo de sistemas e informática	Configuración de las copias de seguridad en el servidor ACIMED02
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

7.4.3 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 creo	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

 <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 -PETI-2018-2021	Código: PL-GRT-01
		Versión: 03
		Vigencia: 29/01/2020

4.	Realizar seguimiento al estado del caso en el portal de soporte	Todos los funcionarios	Portal de soporte
5.	Recibir notificación del portal de soporte a usuarios con la información referente a la solución del caso	Todos los funcionarios	Correo electrónico

7.4.4 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 sobrecosto	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	Test diagnostic (virtual)

 <p>AGENCIA DE COOPERACIÓN E INVERSIÓN DE MEDILLIN Y EL ÁREA METROPOLITANA Creamos lazos con el mundo para el desarrollo</p>	PLAN ESTRATÉGICO DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN -PETI-2018-2021	Código: PL-GRT-01
		Versión: 03
		Vigencia: 29/01/2020

	sistemas e informática	
--	------------------------	--

7.5 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
UTILIZADO: 12.43 TB	CAPACIDAD: 20.22 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 -PETI-2018-2021	Código: PL-GRT-01
		Versión: 03
		Vigencia: 29/01/2020

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
TOTAL					10

Portátiles

Marca	Modelo	Memoria	Procesador	Disco Duro	Cantidad
APPLE	Imac 27 5k retina	8GB	Intel Core i5	1TB	1 en garantía
DELL	Latitude 7290	8GB DDR4	Intel Core i5-8350u	250 GB	10 todos en garantía
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
TOTAL					53

	PLAN ESTRATÉGICO DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN -PETI-2018-2021	Código: PL-GRT-01
		Versión: 03
		Vigencia: 29/01/2020

Nota: actualmente la entidad cuenta con 63 equipos de cómputo en todas sus referencias, de los cuales se encuentran asignados 56, en cuanto a las impresoras se cuentan con cinco dispositivos de los cuales cuatro están en operación.

Periféricos

PERIFÉRICOS	CANTIDAD
IMPRESORAS	5
SCANNER	2
ACCESS 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 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, 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.

	PLAN ESTRATÉGICO DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN -PETI-2018-2021	Código: PL-GRT-01
		Versión: 03
		Vigencia: 29/01/2020

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.

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, dos (2) host que conforman la plataforma 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 directo por SAS HBA 6.0 conformado por dos cabinas de discos conectadas en cascadas, unidad de cintas LTO5 y 2 UPS para el respaldo de energía hasta por 15 minutos luego del corte.

La instalación física de la ACI Medellín está distribuida en un piso, con dos oficinas, cada una de ellas posee uno o más Switches que conectan al centro de datos con los usuarios de las diferentes dependencias de 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 desde donde se extiende la red hasta la oficina 301 y a su vez están los servidores, equipos de acceso 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:

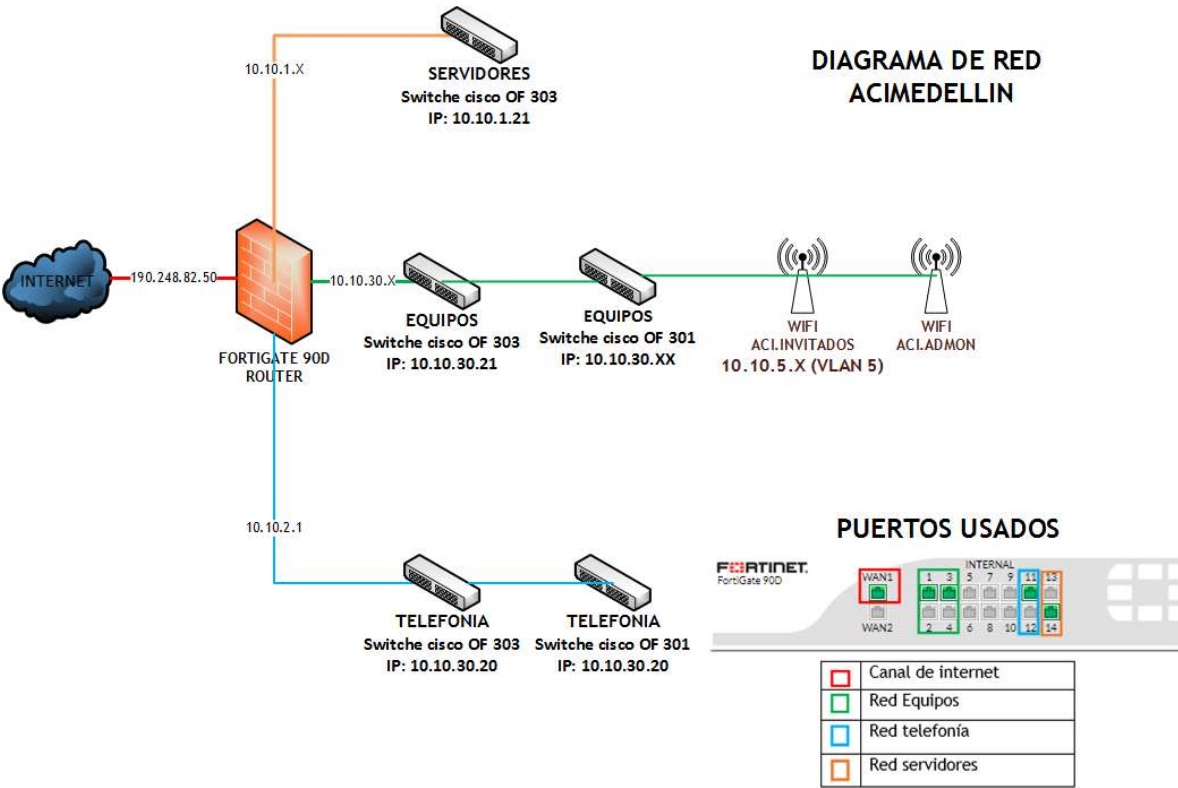
Interfaz WAN1: Canal de internet de UNE

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.

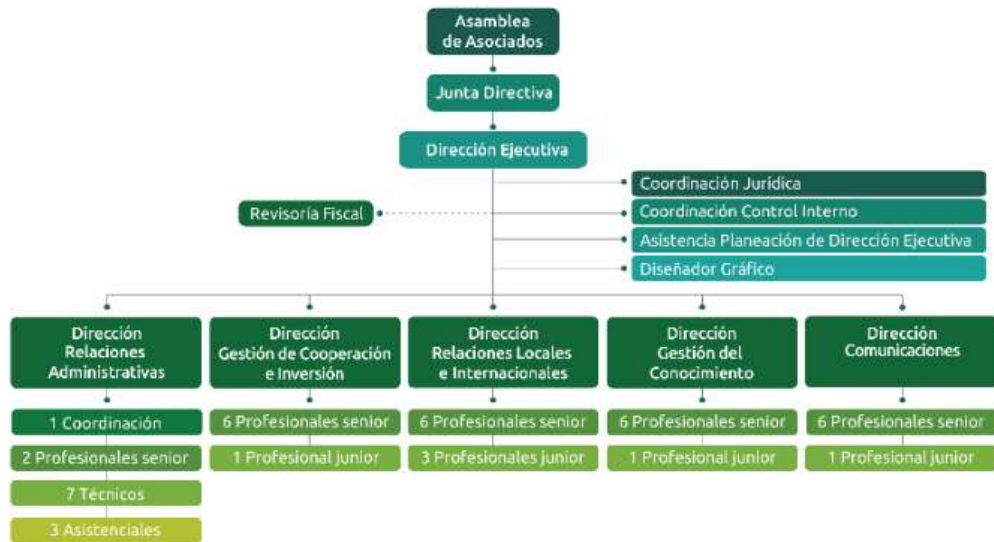
Aplican segmentos dedicados 1000 Mbps dependiendo de la NIC (tarjeta de red) que posea la estación de trabajo.

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.



7.6 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.

	PLAN ESTRATÉGICO DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN -PETI-2018-2021	Código: PL-GRT-01
		Versión: 03
		Vigencia: 29/01/2020



Cargos del subproceso de Recursos Tecnológicos:

DOS (2) CARGOS	PROFESIÓN
Auxiliar Administrativo Sistemas e informática	Técnico en Sistemas

7.7 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 2020 está dado en la siguiente tabla:

CONCEPTO	VALOR
Hospedaje de las páginas web de la ACI Medellín y SOS PAISA	12.000.000

 <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 -PETI-2018-2021	Código: PL-GRT-01
		Versión: 03
		Vigencia: 29/01/2020

CONCEPTO	VALOR
Prestación de servicios para actualización y soporte técnico en la plataforma Ariesnet en los módulos de Presupuesto, Tesorería, Contabilidad NICSP-NIIF, Almacén, Nómina	12.400.000
Renovación de la suscripción del servicio de office 365 en el plan E3 para la ACI Medellín	53.000.000
Servicios de telefonía fija, internet	40.000.000
Mantenimiento preventivo y correctivo para las impresoras y ups con los repuestos necesarios para el año.	7.000.000
Renovación del licenciamiento de vmware y copias de seguridad	22.000.000
Renovación del antivirus Kaspersky	14.000.000
Renovación Fortigate 90D	9.000.000
Renovación de la suscripción de Salesforce	55.000.000
Data center virtual externo	170.000.000
Renovación del software Docuware	50.000.000
TOTAL	444.400.000

8 ENTENDIMIENTO ESTRATÉGICO

Este apartado comprende el análisis de las políticas y lineamientos con el modelo operativo y organizacional de la 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 de información, de su apropiación, de los cambios o ajustes que se realicen al respecto en un desarrollo estratégico de TI.

8.1 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

	PLAN ESTRATÉGICO DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN -PETI-2018-2021	Código: PL-GRT-01
		Versión: 03
		Vigencia: 29/01/2020

de aprender y dar espacios para llegar a un resultado final, mejorando la articulación entre las dependencias bajo una visión sistémica orientada al alcance de los logros misionales.

A pesar de que el subproceso de recursos tecnológicos se vea como 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 cinco (5) procedimientos los cuales son:

- ✓ Creación de usuarios y asignación de equipos
- ✓ Copias de seguridad
- ✓ Soporte técnico
- ✓ Mantenimiento preventivo y correctivo
- ✓ Seguridad de los activos de información

8.2 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:

8.2.1 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, en cualquier momento puede fallar el internet y quedarían estos servicios fuera de 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.

8.2.2 Migración del centro de datos

Actualmente el centro de datos de la Agencia no cumple con buenas prácticas de TI, el cuarto técnico no cuenta con el espacio adecuado, en el mismo cuarto hay cajas de breakers lo cual no es recomendable ya que puede haber un corto circuito, cuenta con un

	PLAN ESTRATÉGICO DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN -PETI-2018-2021	Código: PL-GRT-01
		Versión: 03
		Vigencia: 29/01/2020

aire acondicionado que solo controla la temperatura (no es de precisión, no controla la humedad, no es automático y en cualquier momento puede perder la fuente de poder lo que puede causar que se eleve la temperatura y genere un ambiente de peligro para la correcta operación del centro de datos), el cuarto técnico no tiene un piso falso y es de madera lo que puede propagar un incendio si se diera el caso, todo esto puede afectar los servidores físicamente al igual que los sistema de almacenamiento, switches y cableado.

En la Agencia se cuenta con un gabinete de seis (6) servidores físicos y un almacenamiento centralizado, a pesar de que funcionan actualmente bien, se encuentran fuera de garantía, se implementaron desde el año 2012 y a la fecha ya son siete (7) años en buen funcionamiento, pero existe el riesgo latente y no se cuenta con una opción de respaldo para dar continuidad al servicio.

La solución que se plantea es reestructurar el centro de datos de la Agencia de acuerdo con las mejores prácticas y tendencias tecnológicas que nos permiten asegurar la disponibilidad y continuidad del servicio sin incurrir en compra de activos (servidores, dispositivos activos, gabinete de almacenamiento, cableado estructurado, aire de precisión, piso falso, UPS de respaldo, adecuar el centro de datos de la Agencia con las normas mínimas) ya que tendrán depreciación y obsolescencia en un tiempo máximo de cinco (5) años y la entidad tendría que entrar de nuevo en gastos de compra de equipos.

En la actualidad existen empresas que se dedican y son expertas en el manejo de data center con los equipos apropiados, la infraestructura adecuada, con monitoreo 24/7 los 365 días del año y una disponibilidad del servicio al 99.9 % más las ANS (Acuerdos de Nivel de Servicios) previamente definidos.

Adicionalmente, dentro de los servicios que quedarían incluidos en este contrato se encuentra el canal redundante de internet que subsanaría los riesgos de pérdida de conexión.

8.2.3 Desarrollos en SharePoint con la plataforma Office 365

En la Agencia se tienen diferentes procedimientos que no están sistematizados como: legalización de viáticos, aprobación de facturas, procesos de contratación, actas de reuniones y aprobación de documentos, entre otros.

Una solución que se plantea es la sistematización de estos procedimientos que se puede generar mediante la plataforma Office 365/SharePoint ya que dentro de sus funcionalidades se pueden desarrollar flujos de trabajo con el fin de tener trazabilidad y seguimiento.

	PLAN ESTRATÉGICO DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN -PETI-2018-2021	Código: PL-GRT-01
		Versión: 03
		Vigencia: 29/01/2020

Además, se pueden desarrollar microsítios para cada proceso con el objetivo de aprovechar la funcionalidad de colaboración que tiene SharePoint, centralizando todas las actividades que se realizan, 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.

8.3 Alineación con los procesos

Los sistemas de información son 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 de cómo se integren los procesos con los 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 a cada proceso y determinar cual requiere más apoyo tecnológico.

SISTEMAS DE INFORMACIÓN	PROCESOS ACI MEDELLÍN				
	RELACIONES ADMIN	GESTION DE COOP E INVER	RELACIONES LOCALES E INTERNA	GESTION DEL CONOC	COMUNICACIONES
OFFICE 365	X	X	X	X	X
CRM SALESFORCE		X	X	X	X
DOCUWARE	X	X	X	X	X
ARIESNET	X				

En el cuadro se puede observar cuatro (4) sistemas de información distribuidos en cinco (5) procesos. El CRM Salesforce es un sistema 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, la cual es administrada por el subproceso de recursos tecnológico. El sistema AriesNet es un software contable donde se maneja toda la información presupuestal y financiera de la Agencia.

 <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 -PETI-2018-2021	Código: PL-GRT-01
		Versión: 03
		Vigencia: 29/01/2020

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

9 MODELO DE GESTIÓN DE TI

9.1 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, contará con el 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.

9.1.1 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 la forma 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: estudio de oportunidad y conveniencia, 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.

	PLAN ESTRATÉGICO DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN -PETI-2018-2021	Código: PL-GRT-01
		Versión: 03
		Vigencia: 29/01/2020

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.

- ✓ Definir las estrategias y planes de mejoramiento de los servicios y sistemas de TI.
Entregable: plan operativo anual.
- ✓ 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, plan operativo anual.

9.1.2 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 migración del centro de datos que busca brindar las herramientas informáticas adecuadas a los funcionarios, mantener la infraestructura de TI con un rendimiento óptimo, estar a la vanguardia de la tecnología, minimizando riesgos y costos. La sistematización de procedimientos que se puede generar mediante la plataforma Office 365/SharePoint ya que dentro de sus funcionalidades se pueden desarrollar flujos de trabajo con el fin de tener agilidad, trazabilidad y seguimiento.

9.1.4 Indicadores

Nombre Indicador	Tipo de indicador	Explicación del indicador	Unidad
T-SPI (Índice de desempeño promedio del mapa de ruta de	Gestión	Medir el desempeño de la implementación del mapa de ruta del PETI respecto al cronograma	Tiempo / Semestral

 <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 -PETI-2018-2021	Código: PL-GRT-01
		Versión: 03
		Vigencia: 29/01/2020

Nombre Indicador	Tipo de indicador	Explicación del indicador	Unidad
ejecución del PETI en la entidad)		planteado. Permite entender el comportamiento en el tiempo de la ejecución del PETI inmediatamente anterior.	
Porcentaje de ejecución y cumplimiento de estrategias definidas en el PETI en un periodo dado.	Gestión	Medir el nivel del avance porcentual versus el proyectado en un periodo dado, en lo que respecta a las iniciativas definidas en el PETI.	Porcentaje

9.1.5 Cronograma

ACTIVIDAD	ENTREGABLE	RESPONSABLE	Fecha inicio	Fecha fin
Elaborar ficha de la entidad	Ficha de la entidad	Auxiliar Administrativo de Sistemas e Informática	04/03/2020	06/03/2020
Definir la caracterización de los servicios	Caracterización de los servicios	Auxiliar Administrativo de Sistemas e Informática	04/03/2020	06/03/2020
Elaborar la caracterización de la operación	Caracterización de la operación	Auxiliar Administrativo de Sistemas e Informática	26/03/2020	27/03/2020

 <p>ACI Medellín</p> <p>AGENCIA DE COOPERACIÓN E INVERSIÓN DE MEDELLÍN Y EL ÁREA METROPOLITANA</p> <p>Creemos lazos con el mundo para el desarrollo</p>	PLAN ESTRATÉGICO DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN -PETI-2018-2021	Código: PL-GRT-01
		Versión: 03
		Vigencia: 29/01/2020

ACTIVIDAD	ENTREGABLE	RESPONSABLE	Fecha inicio	Fecha fin
Crear la caracterización de criterio de complejidad del servicio	Caracterización de criterio de complejidad del servicio	Auxiliar Administrativo de Sistemas e Informática	29/04/2020	30/04/2020
Elaborar la ficha del servicio	Ficha del servicio	Auxiliar Administrativo de Sistemas e Informática	29/04/2020	30/04/2020
Elaborar el lienzo para construcción del PETI	Lienzo del PETI	Auxiliar Administrativo de Sistemas e Informática	11/05/2020	15/05/2020
Revisar y ajustar la matriz DOFA	Matriz DOFA	Auxiliar Administrativo de Sistemas e Informática	11/05/2020	15/05/2020
Revisar y ajustar el normograma	Normograma	Auxiliar Administrativo de Sistemas e Informática	18/05/2020	18/05/2020
Crear la caracterización de los usuarios	Caracterización de los usuarios	Auxiliar Administrativo de Sistemas e Informática	26/05/2020	29/05/2020
Elaborar la matriz de evaluación de tendencias tecnológicas	Matriz de tendencias tecnológicas	Auxiliar Administrativo de Sistemas e Informática	01/06/2020	05/06/2020
Definir el catálogo de hallazgos	Catálogo de hallazgos	Auxiliar Administrativo de Sistemas e Informática	13/07/2020	13/07/2020
Construir la estrategia de TI	Estrategia de TI	Auxiliar Administrativo de Sistemas e Informática	27/07/2020	31/07/2020

 <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 -PETI-2018-2021	Código: PL-GRT-01
		Versión: 03
		Vigencia: 29/01/2020

ACTIVIDAD	ENTREGABLE	RESPONSABLE	Fecha inicio	Fecha fin
Elaborar ficha de estrategia TI	Ficha de Estrategia TI	Auxiliar Administrativo de Sistemas e Informática	27/07/2020	31/07/2020
Elaborar el catálogo de brechas	Catálogo de brechas	Auxiliar Administrativo de Sistemas e Informática	03/08/2020	05/08/2020
Elaborar catálogo de iniciativas de inversión	Catálogo de iniciativas de inversión	Auxiliar Administrativo de Sistemas e Informática	18/08/2020	21/08/2020
Definir el tablero de indicadores	Tablero de indicadores	Auxiliar Administrativo de Sistemas e Informática	21/08/2020	21/08/2020
Solicitar aprobación del PETI	PETI	Auxiliar Administrativo de Sistemas e Informática	28/08/2020	28/08/2020

10 RESUMEN DE CAMBIOS

VERSIÓN	FECHA	DESCRIPCIÓN DE CAMBIOS
01	25/07/2018	Se crea el plan PETI.
02	30/01/2019	Se realizo revisión y actualización de todo el plan.
03	24/01/2020	Se realizo revisión y actualización de todo el plan.