



INSTITUTO DISTRITAL
DE PROTECCIÓN Y
BIENESTAR ANIMAL



**PLAN ESTRATÉGICO DE LAS
TECNOLOGÍAS DE LA
INFORMACIÓN (PETI)
SUBDIRECCIÓN DE GESTIÓN
CORPORATIVA TECNOLOGÍA
2023**

CONTROL DE CAMBIOS

No. DE ACTA DE APROBACIÓN	FECHA	VERSIÓN	DESCRIPCIÓN
2	31 de enero 2023	1.0	Adopción

AUTORIZACIONES

ELABORÓ:	REVISÓ	APROBÓ
ÁREA TÉCNICA	OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN	LIDER DEL PROCESO
Nombre: Jose Alfonso Pérez Contreras Monica Lizeth Garzón Ramírez	Nombre: Loren Guisell Diaz Jiménez	Nombre: Gotardo Antonio Yáñez Álvarez
Firma: 	Firma: 	Firma: 
Cargo: Profesionales Contratista	Cargo: Profesional Contratista	Cargo: Subdirector

TABLA CONTENIDO

1	. INTRODUCCIÓN	5
2	. OBJETIVO GENERAL	7
3	. ALCANCE DEL DOCUMENTO	7
4	GLOSARIO DE TÉRMINOS Y DEFINICIONES	7
5	. CONTEXTO NORMATIVO	13
6	. MODELO OPERATIVO	18
7	. MISIÓN	19
8	. VISIÓN.....	19
8.1	DESCRIPCIÓN DE LOS PROCESOS.....	19
9	. RUPTURAS ESTRATÉGICAS	24
10	. ANÁLISIS DE LA SITUACIÓN ACTUAL	25
11	. ESTRATEGIA DE TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN	26
12	. USO Y APROPIACIÓN DE LA TECNOLOGÍA	26
13	. SISTEMAS DE INFORMACIÓN	27
14	. SERVICIOS TECNOLÓGICOS.....	32
14.2	LA INFRAESTRUCTURA.....	33
	Conectividad	33
14.2.1	ARQUITECTURA DE CONECTIVIDAD DEL INSTITUTO	34
14.2.2	SERVICIOS DE OPERACIÓN.....	35
12.2.2.1.1	ENTRE LOS ADMINISTRADOS POR ETB SE ENCUENTRAN:.....	35
12.2.2.1.2	LOS SERVICIOS PROVISTOS POR ETB, PERO ADMINISTRADOS INTERNAMENTE SON:.....	36
12.2.2.1.3	LOS SERVICIOS ADMINISTRADOS DIRECTAMENTE SON:.....	36
12.2.2.1.4	EN CUANTO A MESA DE SERVICIOS ESPECIALIZADOS	36
12.2.2.1.5	SISTEMAS MISIONALES:	36
12.2.2.1.6	SISTEMAS DE GESTIÓN ADMINISTRATIVO:.....	37
15	. GOBIERNO DE TI	37
16	. ANÁLISIS FINANCIERO	38
17	. ENTENDIMIENTO ESTRATÉGICO.....	39
17.1	MODELO OPERATIVO	39
17.1.1	PLATAFORMA ESTRATÉGICA DEL INSTITUTO	39
17.2	NECESIDADES DE INFORMACIÓN Y ALINEACIÓN DE TI CON LOS PROCESOS ..	39
17.2.1	SISTEMAS MISIONALES	40
17.2.2	SISTEMAS DE GESTIÓN ADMINISTRATIVO	40
18	. MODELO DE GESTIÓN DE TI	40
18.1	ESTRATEGIA DE TI.....	42

19 . GOBIERNO DE TI	42
19.2. INDICADORES Y RIESGOS	43
19.2.2. RIESGOS PROPUESTOS PARA SEGUIMIENTO	45
20. GESTIÓN DE INFORMACIÓN	45
18.1.1.1 MODELO DE GESTIÓN DEL SERVICIO TÉCNICO	46
18.1.1.2 INFRAESTRUCTURA.....	48
18.1.1.3 CONECTIVIDAD.....	49
18.1.1.4 SERVICIOS DE OPERACIÓN	49
21. MODELO DE PLANEACIÓN.....	50
21.1. ESTRUCTURA DE ACTIVIDADES ESTRATÉGICAS	51
21.1.1. ESTRATEGIAS.....	51
21.1.2. Cronograma de Proyectos propuestos	52
21.1.3. Proyección de presupuesto área de TI.....	53
23. . PLAN DE COMUNICACIONES DEL PETI.....	56
23.1. Planificar las comunicaciones	56
23.1.1. Canales de comunicación	56
23.1.2. Informes de ejecución	56
23.1.3. Propuesta para la estrategia de comunicación:	57
24. DIAGNÓSTICO DE INTEROPERABILIDAD	1
24.1. OBJETIVO.....	1
24.2. ALCANCE	1
24.3. SITUACIÓN ACTUAL.....	2
24.4. CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES.....	3

DERECHOS DE AUTOR

A menos que se indique de forma contraria, el copyright (traducido literalmente como derecho de copia y que, por lo general, comprende la parte patrimonial de los derechos de autor) del texto incluido en este documento es del Instituto Distrital de Protección Animal Bogotá. Se puede reproducir gratuitamente en cualquier formato o medio sin requerir un permiso expreso para ello, bajo las siguientes condiciones:

- El texto particular no se ha indicado como excluido y por lo tanto no puede ser copiado distribuido.
- La copia no se hace con el fin de ser distribuida comercialmente.
- Los materiales se deben reproducir exactamente y no se deben utilizar en un contexto engañoso.
- Las copias serán acompañadas por las palabras "copiado/distribuido con permiso de la República de Colombia. Todos los derechos reservados".
- El título del documento debe ser incluido al ser reproducido como parte de otra publicación o servicio.

Si se desea copiar o distribuir el documento con otros propósitos, debe solicitar el permiso entrando en contacto con el del Instituto Distrital de Protección Animal Bogotá para obtener la autorización.

1. INTRODUCCIÓN

Actualmente, el uso de las tecnologías de la información facilita la transformación y la creación de valor en las organizaciones, con una adecuada selección e implementación de estas tecnologías, alineadas con las necesidades del negocio para satisfacer los requerimientos establecidos y garantizar su éxito. Esto se ve por la necesidad innegable de hacer uso de estos recursos para poder llevar a cabo labores del día a día.

Por lo anterior es necesario el cambio de perspectiva, porque las TI están hechas para soportar la visión, misión y estrategia de las Entidades, contando con un plan para la transformación desde el estado actual hacia el estado esperado por una Entidad en un periodo de tiempo. El PETI hace parte integral de la estrategia de la institución y es el resultado de un adecuado ejercicio de planeación estratégica de TI durante los próximos años (2021–2024). Cada vez que la entidad hace un ejercicio o proyecto de Arquitectura Empresarial, su resultado debe ser integrado al PETI.

La actualización del PETI adoptará los conceptos, metodologías y lineamientos establecidos por el Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones MINTIC bajo la

Estrategia de Gobierno Digital con el estándar de Arquitectura TI. Es así como la Estrategia Gobierno Digital, se convierte en la plataforma de referencia para la construcción del presente documento, del cual se desprenden las bases que apoyarán a su eficaz implementación y a su alineación con las políticas distritales. La Arquitectura TI se basa en el Marco de Referencia de Arquitectura Empresarial que alinea la Gestión TI con la estrategia del Distrito (Plan Distrital de Desarrollo PDD, 'Un Nuevo Contrato Social y Ambiental para la Bogotá del Siglo XXI'). La planeación estratégica se puede definir como el proceso de formular y evaluar las mejores decisiones que permitan a las organizaciones llevar a cabo sus objetivos de acuerdo con algunos autores. Para el desarrollo del Plan Estratégico de Tecnologías de la Información se tomó como referencia la guía G.ES.06 Guía para la construcción de PETI Versión 2.0 de 10 de julio de 2019 MINTIC y con el fin de mantener este plan ajustado a las necesidades de la entidad, el PETI será un instrumento sujeto de mejora y, por lo tanto, será sometido a revisiones y mejoras conforme se requiera.

2. OBJETIVO GENERAL

El Plan Estratégico de Tecnologías de la Información (PETI) representa el norte a seguir por la entidad durante el periodo (2021 – 2024) 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 propuestas 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 el Entendimiento estratégico, la Situación actual y objetivo de la gestión de TI, la identificación de brechas y definición del portafolio de iniciativas, proyectos y el mapa de ruta con el cual la entidad apoyará la transformación digital de la entidad.

El PETI está articulado de manera global con la adquisición e implementación de nuevas tecnologías y sistemas de información misionales, funcionales y gerenciales, así como la modernización y actualización organizacional, la Gestión en seguridad de la información, esquemas de virtualización y la movilidad; así como la gestión del cambio.

4 GLOSARIO DE TÉRMINOS Y DEFINICIONES

A continuación, se relacionan los términos y definiciones, tomados de la página del Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, como ente rector en la materia, los cuales son:

- **Amenaza:** Para el documento son amenazas cibernéticas que se refieren a circunstancias o eventos de seguridad cibernética que pueden causar daños a la organización.
- **Amenaza informática:** La aparición de una situación potencial o actual donde un agente tiene la capacidad de generar una agresión cibernética contra la población, el territorio y la organización política del Estado. (Ministerio de Defensa de Colombia).
- **Análisis de Brecha:** Se refiere a la identificación, comparación y análisis de las

diferencias entre un estado o situación actual y el estado o situación deseada. Permite planear las arquitecturas de transición necesarias para implementar y alcanzar la arquitectura empresarial objetivo.

- **Arquitectura de TI:** Describe la estructura y las relaciones de todos los elementos de TI de una organización. Se descompone en arquitectura de información, arquitectura de sistemas de información y arquitectura de servicios tecnológicos. Incluye además las arquitecturas de referencia y los elementos estructurales de la estrategia de TI (visión de arquitectura, principios de arquitectura, lineamientos y objetivos estratégicos).
- **Arquitectura Empresarial:** La Arquitectura Empresarial es una metodología que, basada en una visión integral de las organizaciones, permite alinear procesos, datos, aplicaciones e infraestructura tecnológica con los objetivos estratégicos del negocio o con la razón de ser de la entidad. Su principal objetivo es garantizar la correcta alineación de la tecnología y los procesos de negocio en una organización, con el propósito de alcanzar el cumplimiento de sus objetivos estratégicos.
- **Arquitectura de referencia:** Es una descripción genérica de los componentes de una aplicación y las relaciones entre ellos, la cual se convierte en una plantilla de solución que provee un conjunto de patrones de diseño, marcos de trabajo y vocabulario común.
- **Arquitectura de sistemas de información:** Incluye la descripción detallada de cada una de los sistemas de información y las relaciones entre ellos. Cada sistema de información debe contar con una ficha técnica que los describa.
- **Ataque cibernético:** Acción organizada y/o premeditada de una o más personas para causar daño o problemas a un sistema informático a través del ciberespacio. (Ministerio de Defensa de Colombia)
- **BotNet:** Es el nombre que se le da a una red de ordenadores que combina sus recursos para realizar una tarea común repartiendo la carga de trabajo entre todos los ordenadores).
- **Catálogo de servicios:** El Portafolio o Catálogo de Servicios y Productos proporciona una referencia estratégica y técnica clave dentro de la organización, ofreciendo una descripción detallada de todos los servicios que se prestan y los recursos asignados para ello. Además, incluye información sobre todos los servicios que alguna vez ha prestado, presta o prestará la organización y se centra en los que pueden interesar a los clientes.
- **CERT:** (Computer Emergency Response Team) Equipo de Respuesta a Emergencias cibernéticas.
- **Ciberdefensa:** Capacidad del Estado para prevenir y contrarrestar toda amenaza o

incidente de naturaleza cibernética que afecte la soberanía nacional.

- **Ciberdelincuencia:** Acciones ilícitas que son cometidas mediante la utilización de un bien o servicio informático. (Ministerio de Defensa de Colombia)
- **Ciberdelito / Delito Cibernético:** Actividad delictiva o abusiva relacionada con los ordenadores y las redes de comunicaciones, bien porque se utilice el ordenador como herramienta del delito, bien porque sea el sistema informático (o sus datos) el objetivo del delito. (Ministerio de Defensa de Colombia)
- **Ciberespacio:** Es el ambiente tanto físico como virtual compuesto por computadores, sistemas computacionales, programas computacionales (software), redes de telecomunicaciones, datos e información que es utilizado para la interacción entre usuarios. (Resolución CRC 2258 de 2009).
- **Cibernética:** Ciencia o disciplina que estudia los mecanismos automáticos de comunicación y de control o técnica de funcionamiento de las conexiones de los seres vivos y de las máquinas.
- **Ciberseguridad:** Capacidad del Estado para minimizar el nivel de riesgo al que están expuestos sus ciudadanos, ante amenazas o incidentes de naturaleza cibernética.
- **Ciberterrorismo:** La convergencia del terrorismo y ciberespacio con el fin de atacar ilegalmente ordenadores, redes e información almacenada en ellos, incluye violencia contra personas o propiedades o, al menos, genera el miedo. Abarca asesinatos, explosiones, contaminación de aguas o grandes pérdidas económicas, entre otras acciones.
- **COBIT:** (Control Objectives for Information Systems and related Technology) que traduce Objetivos de Control para Tecnología de Información y Tecnologías relacionadas, es un modelo utilizado para auditar los sistemas de información de toda la organización, incluyendo los computadores personales y las redes. El COBIT evalúa la capacidad que tiene los sistemas, desde los diferentes sectores de la organización, de generar información pertinente y confiable para la consecución de los objetivos establecidos en una organización.
- **Convergencia:** Evolución coordinada de redes que antes eran independientes hacia una uniformidad que permita el soporte común de servicios y aplicaciones.
- **Criterios de aceptación:** Son un conjunto preciso y bien definido de condiciones que un producto que se va a adquirir o construir debe satisfacer en el momento de su entrega, para que sea aceptado por una entidad.

- **CSIRT:** (Computer Security Incident Response Team) Equipo de Respuesta a Incidentes de Seguridad cibernética, por su sigla en inglés. ([http:// www.first.org](http://www.first.org))
- **DDoS:** De las siglas en inglés Distributed Denial of Service. Ataques Distribuidos de Denegación de Servicio. (<http://www.rediris.es>)
- **DOS (Denial of Service):** Denegación de servicio. Servicio no disponible a una persona o proceso (aplicación) cuando es necesario (disponibilidad). (<http://www.rediris.es>)
- **Estándares:** En el contexto de TI, un estándar es un documento que contiene un conjunto de especificaciones técnicas de aplicación voluntaria, que ha sido construido a través de consenso y que refleja la experiencia y las mejores prácticas en un área en particular.
- **Estrategia TI:** Es el conjunto de principios, objetivos y acciones concretas que reflejan la forma en la cual una entidad decide utilizar las Tecnologías de la Información para permitir el logro de su misión de una manera eficaz. La Estrategia TI es una parte integral de la estrategia de una entidad.
- **Estrategia GEL (Gobierno en Línea):** Gobierno en línea es el nombre que recibe la estrategia de gobierno electrónico (e-government) en Colombia, que busca construir un Estado más eficiente, más transparente y participativo gracias a las TIC.
- **Gobierno de TI:** Es una práctica, orientada a establecer unas estructuras de relación que alinean los procesos de negocio con los procesos, recursos y estrategias de TI, para agregar valor a las organizaciones y apoyar el cumplimiento de sus objetivos estratégicos. El gobierno de TI gestiona y controla los riesgos, mide el desempeño de TI, busca optimizar las inversiones de TI y establecer un esquema de toma de decisiones de TI. El gobierno de TI es parte del gobierno corporativo o empresarial.
- **Gestión TI:** Es una práctica, que permite operar, innovar, administrar, desarrollar y usar apropiadamente las tecnologías de la información (TI), con el propósito de agregar valor para la organización. La gestión de TI permite a una organización optimizar los recursos, mejorar los procesos de negocio y de comunicación y aplicar las mejores prácticas.
- **Incidente Informático:** Cualquier evento adverso real o sospechado en relación con la seguridad de sistemas de computación o redes de computación http://www.cert.org/csirts/csirt_faq.html CERT/CC
- **Indicador:** En el contexto de la informática, un indicador es una medida de logro de algún objetivo planteado.
- **Información:** Es un conjunto de datos organizados y procesados que tienen un

significado, relevancia, propósito y contexto. La información sirve como evidencia de las actuaciones de las entidades. Un documento se considera información y debe ser gestionado como tal.

- **Infraestructura crítica:** Es el conjunto de computadores, sistemas computacionales, redes de telecomunicaciones, datos e información, cuya destrucción o interferencia puede debilitar o impactar en la seguridad de la economía, salud pública, o la combinación de ellas, en una nación. (Resolución CRC 2258 de 2009)
- **IP (Internet Protocol):** Etiqueta numérica que identifica, de manera lógica y jerárquica, a una interfaz (elemento de comunicación/conexión) de un dispositivo (habitualmente unacomputadora) dentro de una red que utilice el protocolo IP. (<http://www.iso.org>)
- **ISO:** Organización Internacional de Normalización, con sede en Ginebra (Suiza). Es una agrupación de organizaciones nacionales de normalización cuyo objetivo es establecer, promocionar y gestionar estándares. (<http://www.iso.org>)
- **ISO 27001:** Estándar para sistemas de gestión de la seguridad de la información adoptado por ISO transcribiendo la segunda parte de BS 7799. Es certificable. (<http://www.iso.org>)
- **ISO 27002:** Código de buenas prácticas en gestión de la seguridad de la información (transcripción de ISO 17799). No es certificable. (<http://www.iso.org>)
- **ISP:** Proveedores de servicios de internet. En Colombia estos entes brindan adicionalmente servicios de telefonía y televisión, convirtiéndose de esta manera en unos prestadores de servicios integrales de telecomunicaciones.
- **ITIL (IT Infrastructure Library, biblioteca de infraestructura de TI):** Marco de referencia que describe un conjunto de mejores prácticas y recomendaciones para la administración de servicios de TI, con un enfoque de administración de procesos.
- **Logs:** Registro oficial de eventos durante un rango de tiempo en particular. Para los profesionales en seguridad informática es usado para registrar datos o información sobre quién, qué, cuándo, dónde y por qué un evento ocurre para un dispositivo en particular o aplicación.
- **Mejores prácticas:** Conjunto de acciones que han sido implementadas con éxito en varias organizaciones, siguiendo principios y procedimientos adecuados.
- **NAP(Network Acces Point) Colombia:** Punto de conexión nacional de las redes de las empresas que proveen el servicio de acceso de Internet en Colombia, con el cual se logra que el tráfico de Internet que tiene origen y destino en nuestro país utilice solamente canales localeso nacionales. (www.nap.com.co)

- **NTC5411- 1:** Gestión de la seguridad de la tecnología de la información y las comunicaciones.(Catálogo publicaciones ICONTEC Internacional)
- **Nube:** Término usado para referirse a la computación en la nube (cloud computing). Trata de los servicios en la web que proveen características básicas y avanzadas de procesamiento y almacenamiento.
- **Política de TI:** Es una directriz u orientación que tiene el propósito de establecer pautas para lograr los objetivos propuestos en la Estrategia de TI. Las políticas son usadas para dirigir las decisiones, para asegurar la consistencia y el apropiado desarrollo e implementación de los procesos, estándares, roles, actividades y servicios de TI.
- **PETI:** El Plan Estratégico de las Tecnologías de la Información y Comunicaciones es el artefacto que se utiliza para expresar la Estrategia de TI. Incluye una visión, unos principios, unos indicadores, un mapa de ruta, un plan de comunicación y una descripción de todos los demás aspectos (financieros, operativos, de manejo de riesgos, etc.) necesarios para la puesta en marcha y gestión del plan estratégico. El PETI hace parte integral de la estrategia de la institución. Cada vez que una entidad hace un ejercicio o proyecto de Arquitectura Empresarial, su resultado debe ser integrado al PETI.
- **Riesgo Informático:** Posibilidad de que una amenaza concreta pueda explotar una vulnerabilidad para causar una pérdida o daño en un activo de información. (ISO Guía 73:2002)
- **Roles:** Conjunto de responsabilidades y actividades asignadas a una persona o grupo de personas para apoyar la adopción y aplicación del Marco de Referencia de Arquitectura Empresarial para la gestión de TI.
- **Seguridad Lógica:** Consiste en la aplicación de barreras que resguarden el acceso a los datos y sólo se permite acceder a ellos a las personas autorizadas. (<http://www.segu-info.com>)
- **Servicios Electrónicos (e-Services):** se refiere a la mejora en la facilitación de los servicios públicos a los ciudadanos a través del ciberespacio.
- **Tablero de Indicadores:** Es un conjunto de indicadores cuya medición y seguimiento periódico brindará un mayor conocimiento sobre la situación real de una institución y el avance en el logro de sus objetivos. Un tablero de indicadores incluye una mezcla de indicadores estratégicos, tácticos y operativos.
- **Telecomunicaciones:** Toda transmisión y recepción de signos, señales, escritos, imágenes y sonidos, datos o información de cualquier naturaleza por hilo,

radiofrecuencia, medios ópticos u otros sistemas electromagnéticos. (Resolución Min TIC 202 de 2010).

- **TIC (Tecnologías de la Información y las Comunicaciones):** Conjunto de recursos, herramientas, equipos, programas informáticos aplicaciones, redes y medios; que permiten la compilación, procesamiento, almacenamiento, transmisión de información como voz, datos, texto, video e imágenes. (Ley 1341/2009 TIC)
- **Valor:** En un contexto organizacional, generar y entregar valor significa, en general, proveer un conjunto de servicios y productos para facilitarle a alguien el logro de un objetivo. TI genera y entrega valor a una institución mediante la implementación de los servicios de TI. La entrega de valor es una medida abstracta, difícil de cuantificar directamente, pero que se puede calcular con el ahorro en esfuerzo o el aumento en la calidad del objetivo institucional que apoya.
- **Visión estratégica:** Es la definición de alto nivel de los objetivos que se pretenden lograr y de la manera de hacerlo. Es uno de los componentes del PETI. En el caso de TI, la visión estratégica debe contemplar el impacto de las nuevas tecnologías, los cambios en las necesidades y expectativas de los ciudadanos, usuarios y actores de la entidad.

5. CONTEXTO NORMATIVO

El PETI del IDPYBA se encuentra alineado al marco normativo existente a nivel nacional y distrital donde se detalla la reglamentación a partir de la cual tiene sustento el desarrollo e implementación de los proyectos de tecnología, sistemas de información y comunicaciones que se implementarán en la Entidad.

Tabla 1 Base legal que enmarca el PETI

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 estatutaria 1266 del 31 de diciembre de 2008	Por la cual se dictan las disposiciones generales del Hábeas Data y se regula el manejo de la información contenida en bases de datos personales, en especial la financiera, crediticia, comercial, de servicios y la proveniente de terceros países y se dictan otras disposiciones.
Decreto 460 del 1995	Registro Nacional del Derecho de Autor
Decreto 680 de 2001	Modifica la Comisión Distrital de Sistemas y establece el carácter de obligatoriedad en la adopción de las políticas que la CDS determine.

Decreto 053 de 15 de febrero de 2002	Por el cual se crea el Comité para la implementación del Número Único de Emergencias y Seguridad del Distrito Capital, del cual forma parte el secretario técnico de la CDS.
Decreto 397 de 17 de septiembre de 2002	Delegar en el secretario general de la Alcaldía Mayor de Bogotá las atribuciones conferidas al Alcalde Mayor en el Acuerdo 57 de 2002 como presidente de la Comisión Distrital de Sistemas, y las demás funciones que se requieran en el ejercicio de esta atribución
Directiva 005 del 12 de junio de 2005	Por medio de la cual se adoptan las Políticas Generales de Tecnología de Información y Comunicaciones aplicables al Distrito Capital.
Ley 1273 de 2009	Por medio de la cual se modifica el Código Penal, se crea un nuevo bien jurídico tutelado - denominado "de la protección de la información y de los datos"- y se preservan integralmente los sistemas que utilicen las tecnologías de la información y las comunicaciones, entre otras disposiciones
Ley 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.

Marco Normativo	Descripción
Directiva Distrital 002 de marzo 8 de 2002	Reglamenta la formulación de proyectos informáticos y de comunicaciones. El Alcalde Mayor asignó a la Comisión Distrital de Sistemas la función de evaluar la viabilidad técnica y la pertinencia de la ejecución de los proyectos informáticos y de comunicaciones de impacto interinstitucional o de costo igual o mayor a 500 SMLV, previa a la inscripción de estos ante el Departamento Administrativo de Planeación Distrital
Directiva 005 - junio de 2005	Por medio de la cual se adoptan las Políticas Generales de Tecnología de Información y Comunicaciones aplicables al Distrito Capital.
Circular 006 del 2014 guía Sitio Web 3.0	Implementación Guía para el diseño y desarrollo de sitios web de las entidades y organismos del distrito capital.
Norma Técnica Colombiana NTC 5854	Norma Técnica Colombiana De Accesibilidad A Páginas web.

Decreto 619 del 28 de diciembre de 2007	Que el Decreto Distrital 619 de 2007 establece la estrategia de Gobierno Electrónico en el Distrito y define la necesidad de reglamentar gradualmente por parte de la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá la utilización de medios Electrónicos en diversos trámites, procedimientos y actuaciones de las entidades distritales.
Decreto 1421 de 1993	Por medio del cual se dicta el régimen especial para el Distrito Capital de Santa Fe de Bogotá, ciudad con autonomía para la gestión de sus intereses, dentro de los límites de la Constitución y la ley.
Decreto 257 de 2006	Por el cual se dictan normas básicas sobre la estructura, organización y funcionamiento de los organismos y de las entidades de Bogotá, Distrito Capital, y se expiden otras disposiciones"
Decreto 1008 del 14 de junio 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 619 del 28 de diciembre de 2007	Que el Decreto Distrital 619 de 2007 establece la estrategia de Gobierno Electrónico en el Distrito y define la necesidad de reglamentar gradualmente por parte de la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá la utilización de medios Electrónicos en diversos trámites, procedimientos y actuaciones de las entidades distritales.

Marco Normativo	Descripción
Decreto 076 de 2007	Modifica la estructura interna del Departamento Administrativo del Servicio Civil Distrital, se determinan las funciones de las dependencias
Resolución 305 de 2008	Se expiden políticas públicas para las entidades, organismos y órganos de control del Distrito Capital, en materia de Tecnologías de la Información y Comunicaciones respecto a la planeación, seguridad, democratización, calidad, racionalización del gasto, conectividad, infraestructura de Datos Espaciales y Software Libre.
Resolución 378 de 2008	Se adopta la Guía para el diseño y desarrollo de sitios Web de las entidades y organismos del Distrito Capital
Ley 1221 de 2008	Se establecen normas para promover y regular el Teletrabajo y se dictan otras disposiciones
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.
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.

Norma Técnica Colombiana (NTC) 5854 del 2011	Establece los requisitos de accesibilidad que se deben implementar en las páginas web en los niveles de conformidad A, AA y AAA.
Circular 2 de 2011	Promoción de la Adopción del IPv6 en Colombia
CONPES 3701 de 2011	Generar lineamientos de política en ciberseguridad y ciberdefensa orientados a desarrollar una estrategia nacional que contrarreste el incremento de las amenazas informáticas que afectan significativamente al país. Adicionalmente, recoge los antecedentes nacionales e internacionales, así como la normatividad del país en torno al tema
Directiva 22 de 2011	Política de estandarización de la información de identificación, caracterización, ubicación y contacto de los ciudadanos/as: que capturan las entidades del Distrito capital.
Directiva Presidencial 004 de 2012	Lineamientos generales de la estrategia cero papeles en la administración pública
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".

Marco Normativo	Descripción
Decreto 19 de 2012	Normas para suprimir o reformar regulaciones, procedimientos y trámites innecesarios existentes en la Administración Pública.
Decreto Distrital 546 del 07 de diciembre de 2016	Por medio del cual se crea el Instituto Distrital de Protección y Bienestar Animal – IDPYBA
Decreto Distrital 242 del 22 de junio de 2015	Por el cual se adopta la Política Pública Distrital de Protección y Bienestar Animal 2014-2038 y se dictan otras disposiciones
Decreto 1083 de 2015	Decreto Único Reglamentario de Función Pública 1083 de 2015
Decreto 1078 de 2015	Manual para la Implementación de la Política de Gobierno Digital Decreto 1078 de 2015 libro 2, parte 2, título 9. Cap. 1.
Decreto 1083 de 2015	Decreto Único Reglamentario de Función Pública 1083 de 2015
Decreto 1080 de 2015	Decreto Único Reglamentario del Sector Cultura, que en su Artículo 2.8.2.7.1. Aspectos que se deben considerar para la adecuada gestión de los documentos electrónicos, señala que “Es responsabilidad de las Entidades Públicas cumplir con los elementos esenciales tales como: autenticidad, integridad, inalterabilidad, fiabilidad, disponibilidad y conservación, que garanticen que los documentos electrónicos mantienen su valor de evidencia a lo largo del ciclo de vida, incluyendo los expedientes mixtos (híbridos), digitales y electrónicos
Decreto 415 de 2016	Se adiciona el Decreto Único reglamentario del sector de la Función Pública, Decreto 1083 de 2015, en lo relacionado con la definición de lineamientos para el fortalecimiento institucional en materia de tecnologías de la información y las comunicaciones”; el cual exhorta a las entidades territoriales a adoptar lineamientos que las entidades estatales deben tener en cuenta para el fortalecimiento institucional y ejecución de los planes, programas
Acuerdo No. 761 DE 2020	Por medio del cual se adopta el Plan de Desarrollo Económico, Social, Ambiental y de Obras Públicas del Distrito Capital 2020-2024 “un nuevo contrato social y ambiental para la Bogotá del siglo XXI”
Decreto 612 de 2018	Fija directrices para la integración de los planes institucionales y estratégicos al plan de acción de la entidad, donde, tanto el PETI, el plan de tratamiento de riegos de seguridad, como el plan de seguridad deben ser integrados en el plan de acción, el cual debe ser publicado en el sitio web oficial de la entidad.
Decreto 1008 de 2018	Establece 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

Marco Normativo	Descripción
	1078 de 2015, Decreto Único Reglamentario del sector de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones
Directiva 5 de 2019	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.

6. MODELO OPERATIVO

El Instituto pertenece al sector Ambiente y es responsable de la Protección y Bienestar Animal en el territorio distrital. Dentro de la estructura organizacional de la entidad Gestión Tecnológica es apoyo transversal a los temas estratégicos y misionales de la entidad.

Tomando en cuenta las recomendaciones de MIPG y de la mano de la oficina de Planeación, ya se han realizado trabajo en el levantamiento de procesos y análisis de riesgos relacionados con el área.

Ilustración 1 Esquema evaluación y control a la gestión



Fuente: Sede electrónica IDPYBA

7. MISIÓN

Nuestra misión es generar e implementar soluciones tecnológicas que provean en forma oportuna y eficiente la información necesaria para el cumplimiento de los fines misionales alineando la estrategia institucional del proceso de tecnología, proporcionando una infraestructura de TI sólida y fiable, servicios de TI innovadores y un equipo de TI altamente capacitado para apoyar eficazmente las operaciones y objetivos de negocio del Instituto Distrital de Protección y Bienestar Animal.

8. VISIÓN

Ser una organización líder en el uso de tecnologías de la información en vanguardia para impulsar la eficiencia operativa de los sistemas de información y mejorar la toma de decisiones para aumentar la satisfacción hacia los usuarios.

8.1 DESCRIPCIÓN DE LOS PROCESOS

8.1.1 PROCESOS ESTRATÉGICOS

Tabla 2 Procesos estratégicos

ID	Nombre	Objetivo
PE01	Direccionamiento Estratégico	Establecer lineamientos, directrices y metodologías mediante herramientas de gestión que den cumplimiento a los requisitos de las partes interesadas del proceso.
PE02	Talento Humano	Planear, organizar, ejecutar y controlar las acciones relacionadas con las situaciones administrativas y el desarrollo del Talento Humano del Instituto, en búsqueda del mejoramiento continuo, la satisfacción del personal y el desarrollo institucional, reconociendo los derechos laborales, promoviendo los valores éticos que permita contar con servidores idóneos y competentes, en un apropiado ambiente de trabajo, para atender la misión y objetivos de la Entidad.
PEE03	Gestión de Comunicaciones	Planear y ejecutar estrategias y políticas eficaces de comunicación interna y externa que socialicen la gestión de la entidad y contribuyan al posicionamiento de la imagen institucional en el distrito.

Cra 10 No. 26-51 piso 8

Edificio Residencias Tequendama Torre Sur | Teléfono: (601) 647 7117 | www.animalesbog.gov.co | proteccionanimal@animalesbog.gov.co
Bogotá D.C.

Fuente: Elaboración propia – Subdirección de Gestión Corporativa- Tecnologías

8.1.2 PROCESOS MISIONALES

Tabla 3 Procesos misionales

ID	Nombre	Objetivo
PM01	Salud Integral de la Fauna	Prestar los servicios medico veterinarios y la identificación de los animales en el Distrito Capital con el fin de mejorar sus condiciones de salud y bienestar.
PM02	Apropiación de la Cultura Ciudadana	Promover capacidades ciudadanas en torno a la protección y el bienestar animal a través de estrategias de sensibilización y participación ciudadana incidente, mediante espacios de interacción institucionales con la ciudadanía, con el fin de prevenir el maltrato animal y la naturalización de la violencia de la que son sujetos
PM04		Generar conocimiento en torno a la protección y el bienestar animal, a través de la investigación académica y el procesamiento de datos generados del sistema de información institucional como herramienta de recolección y análisis con el fin de formular nuevas política, normas y protocolos.
PM05	Protección ante la crueldad animal	Establecer acciones y el cumplimiento de políticas que permitan garantizar el bienestar de la fauna silvestre y doméstica, a través de los operativos de recuperación, el ingreso a los programas de custodia, programas de comportamiento y la disposición final mediante la liberación, la adopción o el apadrinamiento de los animales en hogares de paso.

Fuente: Elaboración propia – Subdirección de Gestión Corporativa- Tecnologías

8.1.3 PROCESOS DE APOYO

Tabla 4 Procesos de apoyo

ID	Nombre	Objetivo
PA01	Servicio al Ciudadano	Brindar la atención oportuna a las partes interesadas del Instituto, mediante la implementación de lineamientos para la atención y servicio de cara al ciudadano, el trámite a peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias y las actividades requeridas para la divulgación de la información pública relacionada con la misionalidad del Instituto, con el fin de aumentar la satisfacción de las partes interesadas a través de los planes de mejora.
PA02	Gestión Jurídica	Asesorar, defender, asistir y representar en asuntos jurídicos-administrativos internos y externos relacionados con las actividades desarrolladas por la entidad, así mismo, gestionar las etapas contractuales de los procesos de contratación para proveer de manera eficiente y oportuna los bienes, obras y servicios a fin de satisfacer las necesidades de la entidad, garantizando el cumplimiento de la normatividad vigente.
PA03	Gestión Administrativa y Documental	Administrar los recursos físicos (tangibles e intangibles) propiedad o en calidad de alquiler del instituto, así como gestionar el manejo del flujo documental de la entidad, con el fin de garantizar la memoria institucional.
PA04	Gestión Tecnológica	Gestionar, incorporar y asegurar los recursos y herramientas de las Tecnologías de información y comunicación mediante conceptos técnicos, estructuraciones, evaluaciones técnicas y soporte a la infraestructura tecnológica y seguimiento de los proyectos de tecnología, generados en el Instituto

		para apoyar el cumplimiento de la misión y los objetivos institucionales.
PA05	Gestión Financiera	Planear, ejecutar y controlar los recursos financieros apropiados a la entidad, para el cumplimiento de su misionalidad y normatividad vigente

Fuente: Elaboración propia – Subdirección de Gestión Corporativa- Tecnologías

8.1.4 PROCESOS DE EVALUACIÓN Y CONTROL

Tabla 5 Procesos de evaluación y control

ID	Nombre	Objetivo
PV01	Evaluación y Control	Promover la mejora continua, a través del seguimiento y evaluación de la gestión institucional, mediante métodos, herramientas de control y análisis de la información con el fin de generar valor agregado y coadyuvar al cumplimiento de los objetivos del Instituto.

Fuente: Elaboración propia – Subdirección de Gestión Corporativa- Tecnologías

8.1.5 ALINEACIÓN DE TI CON LOS PROCESOS

A partir de la aplicación de la caracterización de los Sistemas de Información del Instituto se identificaron los aplicativos con los que cuenta la entidad para brindar soporte y cubrimiento a las actividades y necesidades a los procesos de la entidad.

Tabla 6 Sistemas de información y aplicativos IDPYBA

ID	Proceso	Categoría	Sistema de Información	Cubrimiento
1	AZ-DIGITAL	Apoyo	Sistema de Administración de Documentos	Parcial
2	DIRECTORIO ACTIVO	Apoyo	Administración de usuarios	Parcial
3	CIUDADANO DE 4 PATAS	Misional	Este programa permite identificar, registrar y realizar seguimiento al número de animales.	Total
4	SEDE ELECTRÓNICA	Misiona I-Apoyo	Portal Corporativo e intranet Institucional	Total
5	SIPYBA	Misional	sistema de información misional SIPYBA-del Instituto	Parcial

6	OBSERVATORIO PYBA	Misional	Este portal es una herramienta para la gestión del conocimiento	Total
7	AULAS VIRTUALES IDPYBA	Apoyo	Este portal es un sistema web dinámico implementado como herramienta de gestión de entornos de enseñanza virtual.	Parcial
8	ERP ZBOX ESTATAL	Apoyo-Estratégico	El ERP cumple con requerimientos internos de las áreas, financiera, talento humano, almacén, tesorería, contabilidad, contratos.	Total
9	SEGPLAN	Sistemas de Dirección Estratégico Externos	Permitir el registro y seguimiento de los planes de acción y desarrollo de las entidades del Distrito. Dentro de los módulos contenidos estarán el Plan de Desarrollo, banco de proyectos, plan de acción que tendrá componentes de inversión, gestión, territorialización de la inversión y la ejecución de actividades.	Total
10	OPGET	Sistemas de Dirección Estratégico Externos	Permitir el registro y seguimiento de los planes de acción y desarrollo de las entidades del Distrito. Dentro de los módulos contenidos estarán el Plan de Desarrollo, banco de proyectos, plan de acción que tendrá componentes de inversión, gestión, territorialización de la inversión y la ejecución de actividades.	Total
11	SAP	Sistemas de Dirección Estratégico Externos	Es un sistema para el manejo del presupuesto Distrital y a nivel de las Entidades que lo conforman	Total
12	SISEPP	Sistema de información presupuestal	Es un sistema de para el manejo presupuestal interno del instituto	Total

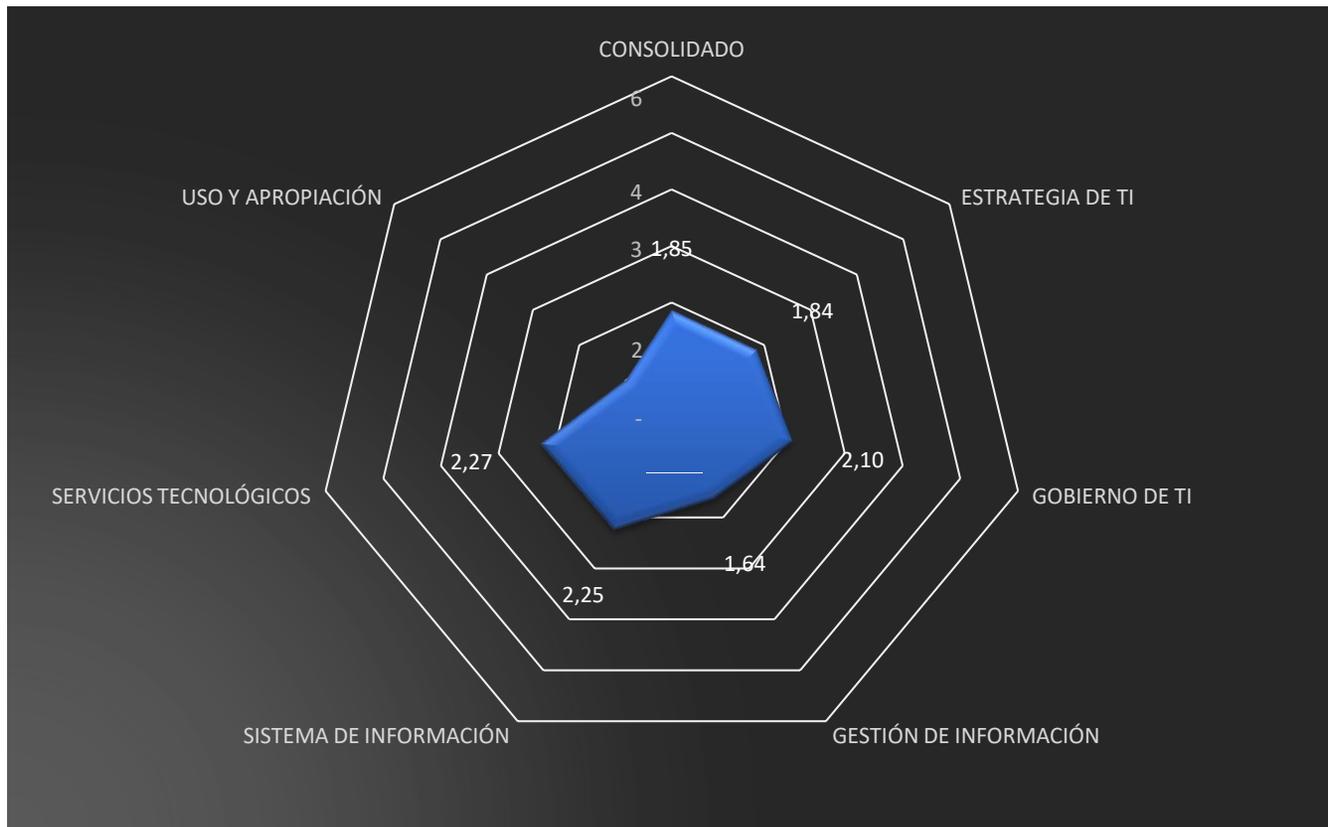
13	ESTERILIZAR SALVA	Sistema de información misional	Sistema de información para el agendamiento de turnos de esterilización a nivel distrital	Total
----	-------------------	---------------------------------	---	-------

Fuente: Elaboración propia – Subdirección de Gestión Corporativa- Tecnologías

9. RUPTURAS ESTRATÉGICAS

Las rupturas estratégicas le permiten a la entidad identificar los paradigmas a romper para llevar a cabo la transformación de la gestión de TI, a fin de fijar el enfoque estratégico de forma que le sirva como herramienta para transformar, innovar, adoptar un modelo y permitir que la tecnología se vuelva un instrumento que genera valor a la institución.

Ilustración 2 Rupturas estratégicas para transformación de la gestión TI



Fuente: Propia-resultado herramienta MINTIC (IT4+_TOOL: RUPTURAS).

Teniendo en cuenta el modelo de gestión Integral IT4+, se han identificado las siguientes rupturas estratégicas:

- La información en la Entidad es considerada como un factor estratégico en el desarrollo de sus funciones.
- Potenciar en la Entidad la capacidad de análisis de información, para mejorar la calidad de los procesos.
- La implementación de un plan de recuperación por desastres de la infraestructura tecnológica de la Entidad garantiza la continuidad de los procesos ante fallas parciales o totales.
- La tecnología debe ser considerada un factor estratégico para la Entidad, generando valor a los procesos.
- La Alta Dirección debe ejercer liderazgo en la gestión de los sistemas de información al interior de la Entidad.
- Definir el portafolio de proyectos de TI, para ejecutar en el periodo establecido en el PETI, en el que se pueda realizar seguimiento para su cumplimiento.
- Implementar un gobierno corporativo de las tecnologías de la información y las comunicaciones en el IDPYBA a través del cual se dirige y controla el uso actual y futuro de dichas tecnologías (ISO 38500) apropiando el Modelo de Seguridad y Privacidad de la Información – MPSI, con el objetivo de proteger la información y los sistemas de información, de acceso, uso, divulgación, interrupción o destrucción no autorizada (ISO 27000).
- Formalizar y Socializar el PETI como instrumento de direccionamiento estratégico y planificación de TI.
- Incrementar el nivel de madurez de los procesos de Gestión de TI.
- Asegurar los recursos humanos, Físicos, Financieros y Tecnológicos, para garantizar la prestación de los servicios TI.
- Fortalecer la gestión e interoperabilidad del IDPYBA en beneplácito de sus dependencias y los intereses de los ciudadanos a través de las tecnologías de la información y el uso de la comunicación.
- Incrementar la calidad y cantidad de los servicios en línea ofrecidos a los ciudadanos.
- Realizar monitoreo y seguimiento al desempeño de componentes de servicios de la infraestructura tecnológica, permiten hacer ajustes al desempeño por degradación o saturación en la capacidad.

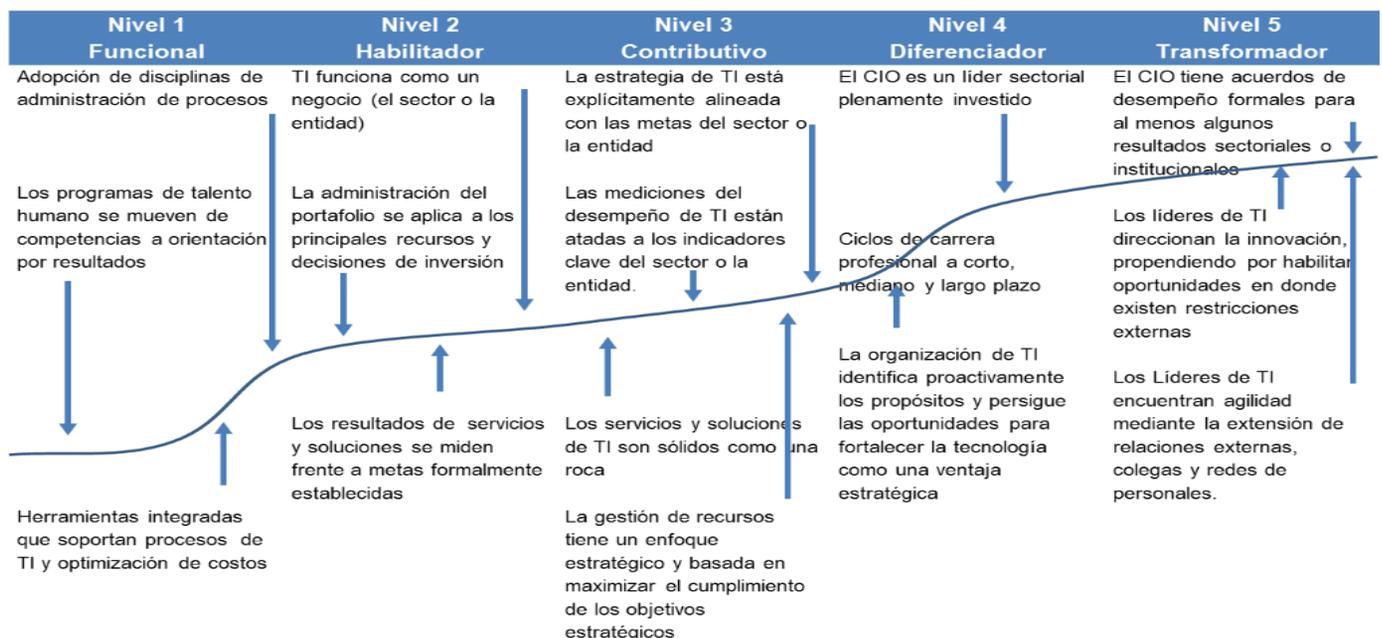
10. ANÁLISIS DE LA SITUACIÓN ACTUAL

Actualmente el área de TIC se encuentra en un proceso llamado habilitador que hace que el funcionamiento y el trabajo de la entidad sea un funcionamiento básico en lo relacionado a todo lo que implica el proceso misional de la entidad, a lo cual se deben fortalecer aún más la Estructura organizacional interna de TIC que busca “Prioridad al acceso y uso de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones” y la “Masificación del Gobierno en

Línea”, ahora Gobierno Digital, consagrados respectivamente en los numerales 1° y 8° del artículo 2 de la Ley 1341 de 2009 , las entidades públicas deberán priorizar el acceso y uso a las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones (TIC) en la producción de bienes y servicios, así como adoptar todas las medidas necesarias para garantizar el máximo aprovechamiento de las Tecnologías de la Información (TI) en el desarrollo de sus funciones, con el fin de lograr la prestación de servicios eficientes a los ciudadanos.

Este instrumento se aplicó conjuntamente.

Ilustración 3 Instrumento para medir el nivel de TI



Fuente: Propia-resultado herramienta MINTIC (IT4+_TOOL: RUPTURAS).

11. ESTRATEGIA DE TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN

El área de Gestión de Tecnología para el comienzo del cuatrienio comenzara a redefinir la elaboración del catálogo de servicios que se prestan y complementando el PETI. En colaboración con MINTIC y la Alta Consejería para las TIC, se está llevando el proceso de alineación de los procesos para ajustarlos a los lineamientos de la Modelo de Gestión IT4+ y las estrategias sectoriales. Tomando en cuenta los 6 dominios del MRAE se puede llegar a las siguientes conclusiones. Se han adoptado los procesos del MSPI, MIPG para tener la oficina de TIC al día.

12. USO Y APROPIACIÓN DE LA TECNOLOGÍA

Parte de la estrategia institucional para asumir el reto de mejorar la calidad de los servicios TIC, está en la incorporación de tecnologías convergentes que apliquen a los procesos de gestión de la Entidad.

Es importante el apoyo por parte de la Alta Dirección, que se refleja en el hecho de mantener constante la asignación de recursos financieros que se usan para el mantenimiento de la plataforma instalada, y otra parte, en inversión para modernizar y fortalecer aquellos componentes críticos de la plataforma tecnológica.

El recurso humano es factor fundamental para el éxito de los proyectos de TIC que afronta la Entidad, por tanto, la participación de los servidores del IDPYBA en el diseño, uso y aprovechamiento de las soluciones Tecnológicas, para garantizar el aprovechamiento de los recursos asignados.

13. SISTEMAS DE INFORMACIÓN

El Instituto Distrital de Protección y Bienestar Animal cuenta en la actualidad con los siguientes sistemas de información:

Tabla 7 Sistemas de información

No	Entidad	Nombre de Sistema de información	Sigla	Descripción	Versión	Categoría
1	IDPYBA	AZ-DIGITAL	AZ	Gestionar la información que se genera por parte de la Entidad. Llevar un control de las versiones de los documentos y Control de correspondencia	6	Sistema de apoyo
2	IDPYBA	Directorio Activo	windows	Servicio establecido para crear objetos como usuarios, equipos o grupos, con el objetivo de administrar los inicios de sesión en los equipos conectados a la red, así como también la administración de políticas en toda la red LAN del Instituto.	2019	Sistema de apoyo



3	IDPYBA	CIUDADANO DE 4 PATAS	4 patas	Este programa permite identificar, registrar y realizar seguimiento al número de animales de compañía que habitan en la ciudad y en particular a los que tengan o que se les implante un microchip. "Ciudadano de 4 Patas" es un sistema de información de apoyo a la gestión de la Política Pública Distrital de Protección y Bienestar Animal – PPDPYBA	CMS DRUP AL V 7,0	Sistema Misional
4	IDPYBA	SEDE ELECTRÓNICA	Animale sbog.go v.co	El Portal WEB Institucional ofrece al visitante toda la información del Instituto en lo correspondiente a servicios, trámites, noticias, normatividad, planeación, contratación en el marco de la estrategia de Gobierno en línea, transparencia y acceso a la información	CMS DRUP AL V 7,0	Sistema Misional



No	Entidad	Nombre de Sistema de información	Sigla	Descripción	Versión	Categoría
6	IDPYBA	SIPYBA	SIPYBA	El sistema de información misional SIPYBA ofrece un sistema integrado para el manejo de información a cada una de las 16 diferentes áreas y líneas de acción misional del Instituto. Módulos: Sistemas de Información, Investigación, Regulación, cultura, Participación, Escuadrón Anti-crueldad, Registro y control, Esterilizaciones, Adopciones, Animales de Granja, Fauna Silvestre, Sinantrópicos, Comportamiento animal, Brigadas médicas, Urgencias veterinarias, CES. Soporte fecha: N/A	VERSION 2,0	Sistema Misional
7	IDPYBA	OBSERVATORIO PYBA	https://web.observatorio.pyba.co/	Este portal es una herramienta para la gestión del conocimiento que recolecta, organiza, interpreta y divulga información útil para la toma de decisiones en materia de política pública y para la construcción de conocimiento sobre la situación del bienestar animal en la ciudad de Bogotá.	CMS WordPress V 5.2	Sistema Misional



8	IDPYBA	AULAS VIRTUALES IDPYBA	MOODLE	Este portal es un sistema web dinámico implementado como herramienta de gestión de entornos de enseñanza virtual de programas que propendan gestión de conocimiento en PYBA	Moodle V3.6.4	Sistema Misional
9	IDPYBA	ERP - ZBOX ESTATAL	ZBOX-ZUE	El ERP cumple con requerimientos internos de cada una de las áreas del Instituto.	Versión 5.0	Sistemas de Dirección o estratégico
10	HACIENDA-IDPYBA	BOGDATA	BOGD	Es un sistema para el manejo del presupuesto Distrital y a nivel de las Entidades que lo conforman. Semanejan tres ciclos: Programación presupuestal, Ejecución, seguimiento y cierre presupuestal y Asesoría y capacitación técnica de presupuesto. Es el aplicativo de Operación y Gestión de Tesorería que permite el registro y control del gasto con cargo al presupuesto de las entidades, desde la ordenación del gasto hasta el giro de éste por parte de la Dirección Distrital de Tesorería, que se realiza a través de las Órdenes de Pago, Relaciones de Autorización y Actas de Giro.	JAVA 6,5	Sistemas de Dirección o Estratégico Externos

No	Entidad	Nombre de Sistema de información	Sigla	Descripción	Versión	Categoría
11	PLANEACIÓN DISTRICTAL-IDPYBA	SEGPLAN	N/A	Permitir el registro y seguimiento de los planes de acción y desarrollo de las entidades del Distrito. Dentro de los módulos contenidos estarán el Plan de Desarrollo, banco de proyectos, plan de acción que tendrá componentes de inversión, gestión, territorialización de la inversión y la ejecución de actividades.	JAVA 6,5	Sistemas de Dirección o Estratégico Externos
12	IDPYBA		SISEP	se trata de un desarrollo que permite a la entidad la interacción y el relacionamiento entre el Plan de Acción Institucional (PAI), el Plan Anual de Adquisiciones (PAA) y la distribución presupuestal; iniciativa liderada por la Oficina Asesora de Planeación que elimina procesos. El propósito es estandarizar la metodología de seguimiento a los planes institucionales, logrando la eficiencia en el reporte de la gestión institucional y facilitando la generación de reportes e informes estadísticos. Este sistema constara de 4 módulos principales, los cuales son: Planificación Presupuestal	Versión 1.0	Sistema de gestión administrativa

				Planificación PAI Solicitud y generación de CDP. Solicitud y generación de RP Solicitud y generación de certificados laborales Gestión a plan de adquisiciones.		
13	IDPYBA	TURNOS	NA	Sistema Misional para agendamiento de turnos de esterilización	Versión 1.0	Sistema Misional
14	IDPYBA	Sistema de gestión de MIPG	MIPG		Versión 1.0	Sistema de gestión administrativa

Fuente: Elaboración propia – Subdirección de Gestión Corporativa- Tecnologías

A partir de esta información se realiza un análisis general del estado de los sistemas de información en la institución pública: principales esfuerzos y logros, problemáticas y recomendaciones generales.

14. SERVICIOS TECNOLÓGICOS

14.1 ESTRATEGIA Y GOBIERNO

La gestión de los servicios tecnológicos del Instituto se realiza de manera centralizada, a través de la Subdirección de Gestión Corporativa y el apoyo de Gestión TIC. A su vez la Gestión TIC es la responsable de la administración de los recursos informáticos, seguidamente brinda apoyo a cada una de las áreas del Instituto, tanto con los recursos propios, como con apoyo de terceros de los proveedores de acuerdo con el contrato institucional (ETB).

Actualmente el Instituto cuenta con un servicio de apoyo integral de servicios de tecnología con ETB, para cubrir la mayoría de los servicios ofrecidos a los usuarios de las diferentes áreas del instituto.

14.2 LA INFRAESTRUCTURA

Los componentes de infraestructura de la institución están clasificados en, los sistemas de información, bases de datos, hardware y software, equipos de cómputo, telecomunicaciones y en general todos los servicios tecnológicos que soporta.

Actualmente, el Instituto cuenta con la siguiente infraestructura.

- Un cableado estructurado (certificado) interno que llega a cada uno de los puestos de trabajo.
- Un cableado eléctrico (certificado) para energía regulada y no regulada.
- Una UPS de 20KVA sede administrativa, una UPS de 202KVA sede Unidad de Cuidado Animal y una UPS de 6KVA en la sede de Gestión Documental., una UPS de 206KVA sede Gestión Documental y una UPS de 6KVA en la sede de Gestión Documental.
- 7 switches de 48 puertos y un switch de 24 puertos. Capa 3 POE
- 4 switches de 24 puertos. Capa 2
- 16 Access Points distribuidos por el edificio para permitir una conectividad por las instalaciones.
- 105123 equipos de cómputo: incluyendo un IMAC para comunicaciones 33 equipos propios y 90 computadores en arriendo.
- 9 Escanner
- 5 impresoras de las cuales 2 son propias
- 230210 licencias de office 365 E3.
- 3 licencias de office 365 E5.
- 60 licencias de office 365 E1.
- 3 licencias de office 365 E5
- PBX virtual con 7 troncales y 21 extensiones
- 9 celulares con sus respectivos planes de voz y datos.

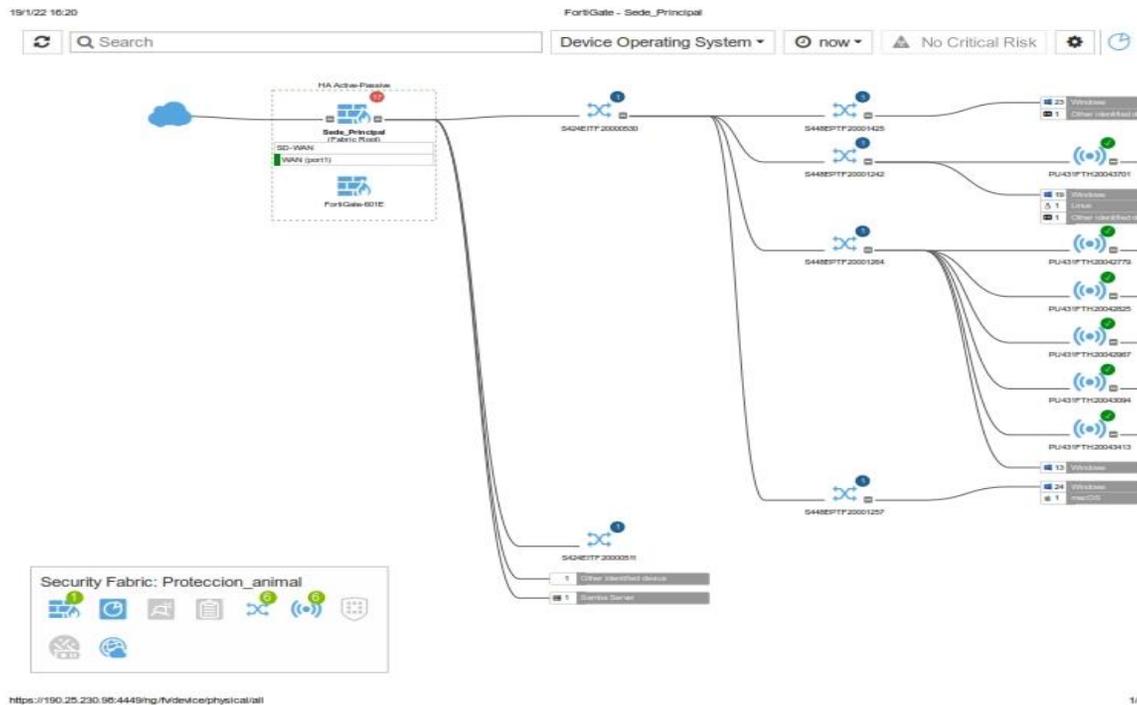
Conectividad

- Arquitectura de las redes de datos y telecomunicaciones de la institución pública: local e inalámbrica.
- Canales de internet, Actualmente, el Instituto en conectividad cuenta con:
 - Un canal dedicado de 100MB hacia Internet desde la sede administrativa Morato
 - Un canal dedicado de 50MB hacia Internet desde la Unidad de Cuidado Animal (UCA)
 - Un canal dedicado de 15MB hacia Internet desde la sede de Gestión Documental
 - Un canal dedicado de 5MB en los super Cades y Cades de la ciudad (Bosa, Suba, Américas, La victoria, Manitas, Santa Helena.)

14.2.1 ARQUITECTURA DE CONECTIVIDAD DEL INSTITUTO

- Sede Principal

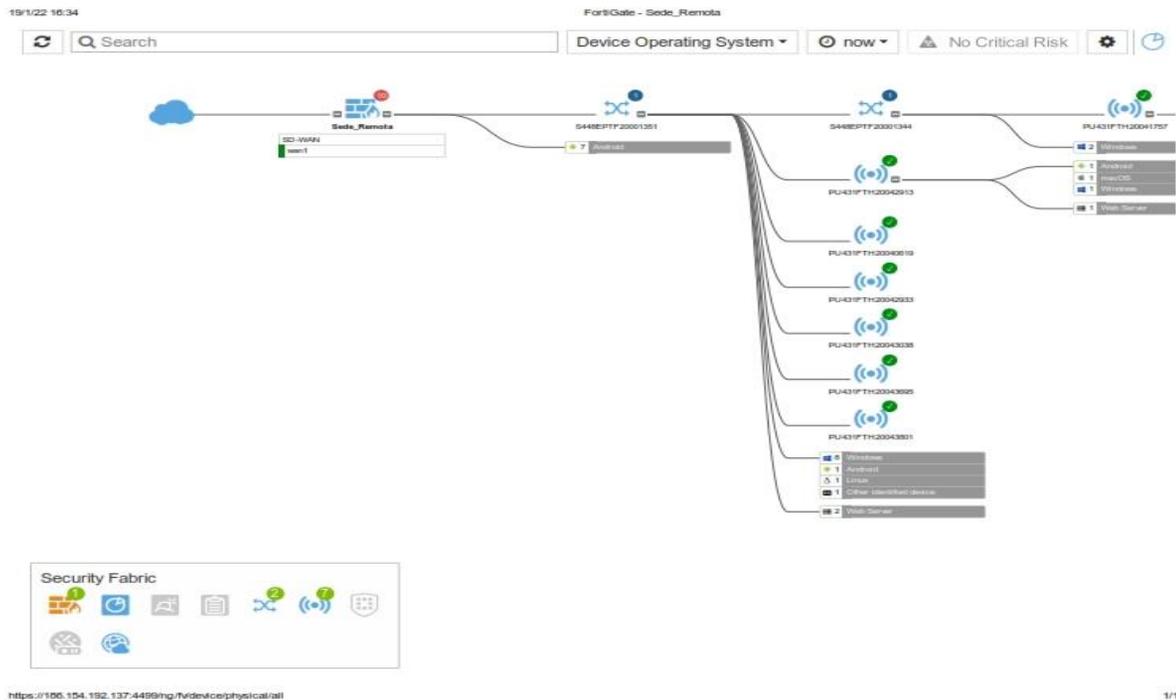
Ilustración 4 Arquitectura conectividad sede principal



Fuente: Elaboración propia – Subdirección de Gestión Corporativa- Tecnologías

- Sede remota – unidad de cuidado Animal - UCA

Ilustración 5 Arquitectura conectividad sede UCA



Fuente: Elaboración propia – Subdirección de Gestión Corporativa- Tecnologías

14.2.2 SERVICIOS DE OPERACIÓN

Los servicios de operación, se desarrolla la administración de la infraestructura en forma conjunta entre los ingenieros del Instituto y se realiza apertura de casos al proveedor. La ETB garantiza la pronta atención remota como en sitio en caso de presentarse una falla. Actualmente se está ejecutando un contrato de soporte con ETB quien es el proveedor para temas de infraestructura.

12.2.2.1.1 ENTRE LOS ADMINISTRADOS POR ETB SE ENCUENTRAN:

- Telefonía IP
- DNS
- Canales de Internet
- Canales de datos CAIP
- Core de la red, switching y routing
- ERP Z-Box
- Gestión documental AZ-Digital (Codigo QR y firma digital)

12.2.2.1.2 LOS SERVICIOS PROVISTOS POR ETB, PERO ADMINISTRADOS INTERNAMENTE SON:

- Equipos de computo
- Equipos de impresión
- Equipos de escaneo
- Hosting para Sede Electronica
- Hosting “Ciudadano de 4 patas”
- Hosting para Appnimal

12.2.2.1.3 LOS SERVICIOS ADMINISTRADOS DIRECTAMENTE SON:

- Directorio Activo
- Seguridad – Firewall
- Wifi
- Backup – información de los usuarios

12.2.2.1.4 EN CUANTO A MESA DE SERVICIOS ESPECIALIZADOS

El estado actual de los servicios de información es estable. Los servicios se están provisionando de una forma continua y se mantiene un nivel aceptable de seguridad y privacidad de la información, esto acorde con los lineamientos de MinTIC.

Gestión de Información

Para dicho proceso el IDPYBA tomo la decisión que los procesos de TI deben ser totalmente transversales al Instituto, la Subdirección de Gestión Corporativa realizó la unificación de los procesos TIC con el fin de llevar a cabo una verdadera transformación digital y para ello se estructuró el proyecto de inversión 7550: Fortalecimiento Institucional De La Estructura Organizacional del Instituto Distrital de Protección y Bienestar Animal-IDPYBA, proyecto que le apunta a la arquitectura empresarial de TI y demás modelos que de este se dependen.

12.2.2.1.5 SISTEMAS MISIONALES:

- Sistema de información misional SIPYBA
- Sede electrónica
- Observatorio de protección y bienestar animal
- Ciudadano de 4 patas
- Aulas Virtuales
- Turnos de esterilización
- Historias Clínicas
- SISEPP

12.2.2.1.6 SISTEMAS DE GESTIÓN ADMINISTRATIVO:

- ERP Zbox
- Gestión Documental AZ-Digital

Todos estos sistemas se encuentran alojados virtualmente en servidores de ETB.

15. GOBIERNO DE TI

La estrategia de tecnología del Instituto esta afirmada en las estrategias y políticas organizacionales del Estado y/o las entidades del sector. Para apoyar en la construcción de un Gobierno TI, se ha fundamentado la política organizacional, los procesos, los mecanismos de compras y contratación de la entidad. Para que las TIC cumplan su papel es necesario contar con un modelo de gobierno de TI que contemple los siguientes aspectos: Marco legal y normativo, Estructura de TI y procesos, Toma de decisiones, Gestión de relaciones con otras áreas y entidades, Gestión de proveedores, Acuerdos de servicios y de desarrollos, Alineación con los procesos:

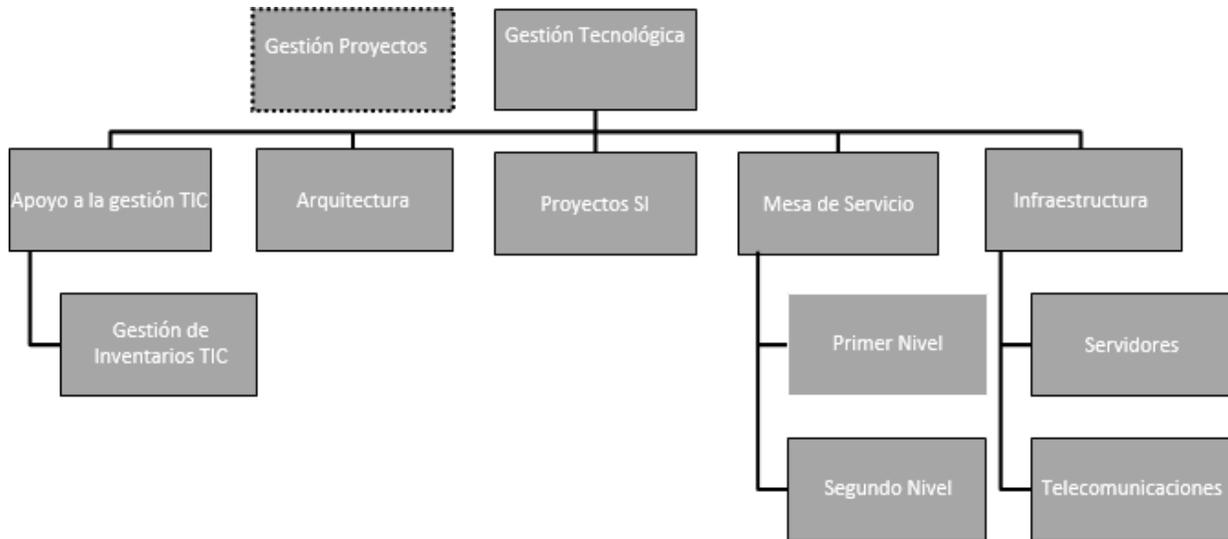
Participar en la definición de las políticas y ejecutar las estrategias y acciones tendientes al desarrollo, administración, implementación y evaluación de la plataforma tecnológica del sistema de información integral y en general de los recursos tecnológicos, para impulsar la modernización de la entidad, mejorar la prestación del servicio a la ciudadanía y facilitar la toma de decisiones.

Coordinar y desarrollar las actividades necesarias para brindar el soporte y el mantenimiento técnico a la plataforma tecnológica de la entidad y en general a los sistemas automatizados y de comunicación a nivel interno (red local) y a nivel externo (red de área extendida), y velar por su optimización, con el fin de garantizar un alto nivel de prestación del servicio a los usuarios de la entidad.

Prestar el apoyo técnico requerido por las áreas de la entidad para identificar y evaluar sus necesidades de software y hardware.

Preparar los análisis de riesgos y los estudios previos necesarios para adelantar los procesos de contratación de los asuntos del área a su cargo.

Ilustración 6 Mapa de procesos Gobierno TI



Fuente: Pagina Ministerio de Tecnologías de la Información y las Telecomunicaciones

El recurso humano vinculado a la Subdirección Gestión Corporativa relacionado a lo recursos Tecnológicos de acuerdo con el tipo de vinculación corresponde con la siguiente clasificación:

Tabla 8 Recurso humano tecnologías

Tipo Vinculación	Modalidad	Cantidad
Planta	Carrera Administrativa	1
	Provisionales	0
Contratistas		6
Total, Recurso Humano		7

Fuente: Elaboración propia – Subdirección de Gestión Corporativa- Tecnologías

16. ANÁLISIS FINANCIERO

El recurso financiero ejecutado para el componente de las TIC es el siguiente:

Tabla 9 Recurso financiero Tecnologías

	2018	2019	2020
Total	\$ 433.066.384	\$ 923.572.204	\$1.219.521.510

Fuente: Elaboración propia – Subdirección de Gestión Corporativa- Tecnologías

Para el año 2023 la asignación a detalle puede consultarse en el Plan Anual de Adquisiciones de la entidad.

17. ENTENDIMIENTO ESTRATÉGICO

Comprende el análisis del modelo operativo y organizacional de la institución pública, las necesidades de información y la alineación de TI con los procesos de negocio institucionales, así como se describe brevemente la metodología del cómo se identificó la brecha existente.

17.1 MODELO OPERATIVO

El Instituto Distrital de Protección y Bienestar Animal – IDPYBA - es la Entidad encargada de la atención y cuidado de los animales a nivel Distrital, es el primer ente con esta naturaleza en el País y Latinoamérica, y su misionalidad está dirigida a buscar el bienestar de los animales, como seres sintientes, con base en lo dispuesto por la Ley 1774 del 6 de enero de 2016, que en el Parágrafo del Artículo 2º, modificadorio del Artículo 655 del Código Civil, estipula “Parágrafo. Reconózcase la calidad de seres sintientes a los animales”.

El Instituto plantea en su nuevo Plan Estratégico seguir siendo la primera entidad pública encargada de la protección y el bienestar animal, garantes de la vida de la Fauna en el Distrito Capital a través, de la formulación, implementación, seguimiento y evaluación de políticas públicas sectoriales e intersectoriales y alineados muy de la mano al Plan Distrital de Desarrollo “Un Nuevo Contrato Social y Ambiental para la Bogotá del Siglo XXI”

17.1.1 PLATAFORMA ESTRATÉGICA DEL INSTITUTO

Para consultar la plataforma estratégica por favor remítase al apartado publicado en la página web de la entidad.

17.2 NECESIDADES DE INFORMACIÓN Y ALINEACIÓN DE TI CON LOS PROCESOS

Las necesidades y flujos de información que requiere la Entidad para el desarrollo de las funciones misionales corresponden con los requerimientos de cada proceso, por tanto, es importante determinar el flujo de la información con las partes interesadas.

Gestión TIC tiene como lineamiento facilitar el intercambio de información entre los sistemas de información, de forma que permita la toma de decisiones en los procesos de gestión de la Entidad de una forma más eficiente, argumentada y expedita, para lo que se encuentra en desarrollo un análisis de las estructuras de datos de los sistemas de información, para proyectar un esquema de interoperabilidad que redunde en la estandarización de la estructura de datos y faciliten la gestión:

17.2.1 SISTEMAS MISIONALES

- Sistema de información misional SIPYBA, historia clínica digital.
- Sede Electrónica, implementaciones nuevas medidas de acuerdo con la resolución 1519 de 2020.
- Ciudadano de 4 patas, fortalecer plataforma
- Aulas Virtuales, fortalecer e implementar un mejor modelo para tratamiento de datos.
- Implementación de herramienta de Fauna doméstica
- Implementación de herramienta de seguimiento a compromisos
- Implementación de herramienta de Georreferenciación
- Diseñar y desarrollar una herramienta informática para el acceso a la documentación de Calidad del IDPYBA
- Diseñar y desarrollar una herramienta estadística para fauna.

17.2.2 SISTEMAS DE GESTIÓN ADMINISTRATIVO

- ERP Zbox, verificar un desarrollo propio con herramientas libres.
- Gestión Documental AZDigital, verificar un desarrollo propio con herramientas libres.

El INSTITUTO DISTRITAL DE PROTECCIÓN Y BIENESTAR ANIMAL-IDPYBA requiere continuar con la implementación, aplicación y uso de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, como factor estratégico para el desarrollo de su misionalidad que además debe ser implementada en el marco del gobierno digital, para la prestación de mejores servicios a la ciudadanía, la consolidación de una ciudad digital e inteligente y la construcción de una Sociedad del Conocimiento, ampliando y profundizando los procesos de participación ciudadana. El instituto debe conservar y mejorar la infraestructura tecnológica que permita atender satisfactoriamente las necesidades funcionales de interconexión tanto a nivel de datos, como de internet y telefonía que garanticen su funcionamiento, así mismo resulta necesario dar cumplimiento a las disposiciones legales dispuestas en el Decreto 1078 de 2015 de Mintic y teniendo en cuenta también el artículo 7º del Acuerdo Distrital 57 de 2002 de las tecnologías de la información y las comunicaciones del gobierno distrital y nacional normas que buscan contribuir a la articulación institucional entre los actores públicos y privados de la Ciudad.

18. MODELO DE GESTIÓN DE TI

El modelo de Gestión de TI comprende seis dominios estratégicos que lo desarrollan. Estos dominios, se describen en la siguiente gráfica:

Ilustración 7 Dominios estratégicos TI



Fuente: Pagina MINTIC

18.1 ESTRATEGIA DE TI

Las estrategias definidas por la Gestión TI que coadyuvan al cumplimiento de los propósitos misionales de la entidad se definen a continuación:

- Implementación, operación y continuidad de sistemas de Gestión
- Desarrollar, mantener y mejorar Software
- Mantener y mejorar la atención a los usuarios de TIC
- Oportunidades de Mejora institucionales
- Modernización de la infraestructura tecnológica de la Entidad.

19. GOBIERNO DE TI

19.1. CADENA DE VALOR DE TI

Ilustración 8 Cadena de valor TI



Fuente: Pagina MINTIC

19.2. INDICADORES Y RIESGOS

19.2.1. INDICADORES PROPUESTOS PARA SEGUIMIENTO

Tabla 10 Actividades a realizar seguimiento

N°	IDENTIFICADOR DEL INDICADOR	NOMBRE DEL INDICADOR	OBJETIVO DEL INDICADOR	ENTREGABLE/INDICADOR	FRECUENCIA	ORIGEN DE LOS DATOS	RESPONSABLE
1	Fortalecimiento	Fortalecimiento Institucional	Dar Cumplimiento a Observaciones de las Auditoria	Informe de Seguimiento auditorias realizadas	Trimestal	Informe de Seguimiento	Lider del Proceso Gestión TIC
			Brindar capacitaciones sobre el uso y apropiación de herramientas tecnológicas	Capacitaciones realizadas a las diferentes áreas del IDPYBA	Trimestal	Seguimiento Plan de Capacitación	Lider del Proceso Gestión TIC/ profesional del proceso
2	Soporte y Mantenimiento	Soporte Técnico a Usuarios	Medir el porcentaje de solicitudes y requerimientos solicitados por los usuarios de la entidad	N° de Solicitudes y requerimientos atendidos/ N° de solicitudes por requerimientos solicitados	Mensual	Correo electrónico Mesa de Servicios	Lider del Proceso Gestión TIC/ profesional del proceso
		Informe de Mantenimientos realizados	Medir la eficacia del informe de mantenimiento	Informes de Mantenimientos realizados	Semestral	Requerimiento solicitado al Tercero	Lider del Proceso Gestión TIC/ profesional del proceso
3	Web	Sede Electrónica Institucional	Mantener la sede Actualizada	Informe estadístico del uso de la sede electrónica	Trimestal	Base generada de la sede electrónica	Lider del Proceso Gestión TIC/ profesional del proceso
				Requerimientos y desarrollos realizados en la sede electrónica	Trimestal		
4	Gobierno	Plan de Acción para Gobierno en Línea	Actualizar el plan de Continuidad del Negocio	Documento del plan de continuidad del negocio	Semestral	Requerimiento solicitado al Tercero y Servicios propios	Lider del Proceso Gestión TIC/ profesional del proceso
			Identificar los servicios que tiene el IDPYBA	Actualizar el Catálogo de Servicios del IDPYBA	Trimestal		

5	Sistemas de Información	Actualización de los Sistemas de Información	Atender los requerimientos solicitados por las diferentes áreas del IDPYBA	Documento con indicadores de requerimientos solicitados, ejecutados o desarrollados	Trimestral	Solicitudes recibidas para actualizaciones de los Sistemas de Información	Lider del Proceso Gestión TIC/ profesional del proceso
		Disponibilidad de los Sistemas de Información	Verificar la disponibilidad de los Sistemas de Información del IDPYBA	Documento con indicadores de disponibilidad de servicios de los Sistemas de Información	Mensual	Logs de Disponibilidad de los Sistemas de Información	
		Uso de los Sistemas de Información	Indicar el uso de los Sistemas de Información	Documento con indicadores de usabilidad de los Sistemas de Información	Mensual	Bases de Datos de los Sistemas de Información	
6	Servicios Tecnológicos	Proveer una infraestructura de TI confiable y segura que mejore la Gestión del Instituto	Adquisición de Licenciamiento y Control de Licenciamiento existente	Documento con Licencias renovadas	Semestral	Licenciamiento de las herramientas adquiridas por el Instituto	Lider del Proceso Gestión TIC/ profesional del proceso
7	Seguridad de la Información y Riesgos	Plan de Seguridad y Privacidad de la Información	Realizar seguimiento a las actividades planteadas en el plan de Seguridad y Privacidad de la Información	Documento de seguimiento a las actividades programadas en en plan de Seguridad y Privacidad de la Información	Semestral	Cronograma de Actividades del Plan de Seguridad y Privacidad de la Información	Lider del Proceso Gestión TIC/ profesional del proceso
		Plan de Tratamiento de Riesgos	Realizar seguimiento a las actividades planteadas en el plan de Tratamiento de Riesgos	Documento de seguimiento a las actividades programadas en en plan de Tratamiento de Riesgos	Semestral	Cronograma de Actividades del Plan de Tratamiento de Riesgos	Lider del Proceso Gestión TIC/ profesional del proceso

Fuente: Elaboración propia – Subdirección de Gestión Corporativa- Tecnologías

19.2.2. RIESGOS PROPUESTOS PARA SEGUIMIENTO

Ver anexo, formulación de riesgos por proceso y PAAC 2023 del IDPYBA.

20. GESTIÓN DE INFORMACIÓN

20.1. HERRAMIENTAS DE ANÁLISIS

Actualmente el Instituto, se encuentra definiendo las herramientas de gestión que permitan contar con la capacidad de análisis de las actividades desarrolladas por cada dependencia. Para ello se está definiendo y ajustando los respectivos planes de seguimiento de información tanto a los proyectos de inversión que se ejecutan como a las actividades de gestión propias de cada dependencia, incluyendo los respectivos indicadores que permitan facilitar el contexto de avance del Instituto.

Se tiene propuesto, el definir el observatorio con la línea de Bienestar Animal, como una herramienta que permite contar con datos, herramientas de análisis y una posible publicación de información de interés para las partes interesadas del Instituto.

Actualmente, se tiene la plataforma de enseñanza y aprendizaje sobre los temas y líneas de protección animal en Bogotá, buscando que los diferentes públicos participen de las bondades digitales con las que cuenta el Instituto.

Arquitectura de Información

Dentro del Instituto, desde el área de gestión del conocimiento, se vienen adelantando las tareas específicas de revisar las solicitudes de información relevante, con el fin de organizarlas y ajustarlas al diseño de la arquitectura de información.

De acuerdo con lo mencionado anteriormente desde el área Misional de Gestión del Conocimiento se viene adelantando las labores suficientes con el fin de ajustar los requerimientos de la alta dirección para dar cuenta de la arquitectura de información que necesita el Instituto para su respectiva gestión.

Para la tarea de diagramación y descripción del proceso de los sistemas de información, actualmente se están definiendo la complementación y fases de coordinación entre los diferentes flujos de información del Instituto.

Implementación de sistemas de información.

La Subdirección de Gestión Corporativa como cabeza del proceso de Gestión TIC, desea la mejora continua, que se estén constantemente actualizando sus modelos de integración,

buscando ser más eficientes entre los sistemas internos y los sistemas de información externos, esto con el objetivo principal de prestar un mejor servicio interinstitucional que impacte positivamente a los ciudadanos. Los modelos de integración se adoptan en la arquitectura de referencia para los proyectos de software, siendo estos un referente para la construcción y/o diseño de una arquitectura de solución particular para un sistema de información requerido.

Para el cumplimiento de estas actividades estos sistemas deben cumplir con:

- Definición de alcance y análisis de requerimientos.
- Construcción
- Puesta en producción aproximada.
- Uso de la solución.
- De acuerdo con el procedimiento PM04-PR04 el cual se encuentra en listado maestro de documentos del instituto.
- Servicios de soporte técnico

El Instituto actualmente cuenta con el documento: “Código:PA04-PR01 Mesa de Servicios Tecnológicos”, se indica como Gestionar las solicitudes, requerimientos e incidentes de los servicios establecidos en el catálogo de servicios del Instituto Distrital de Protección y Bienestar Animal por medio del correo electrónico a la Mesa de Servicios, con el fin de dar una solución oportuna y eficiente a los clientes internos y externos manteniendo así la operatividad de estos.

El servicio de soporte técnico a aplicaciones está considerado en el documento que se relacionen con aplicaciones de software que estén bajo la administración del proceso de Gestión de Tecnologías de Información y Comunicación, cuando exista un evento que afecte el normal funcionamiento en la operación y cuando se generen consultas o solicitudes de asesoría en el manejo o utilizaron de los recursos de TI.

El servicio incluye el soporte sobre aplicaciones de software, contempla el diagnóstico, identificación de posibles alternativas de solución y la aplicación de una respuesta.

En caso de no poder brindar una solución, el caso se escala a segundo nivel de soporte. El servicio tiene cobertura a todos los usuarios que utilicen las aplicaciones de software del IDPYBA.

18.1.1.1 MODELO DE GESTIÓN DEL SERVICIO TÉCNICO

Los sistemas de información del Instituto se están ajustando las estrategias de servicios tecnológicos buscando que se garantice la disponibilidad y su operación dentro de esta se incluye:

- Criterios básicos de calidad y procesos de gestión de servicios.
- Infraestructura.
- Conectividad.
- Servicios de Operación.
- Mesa de Servicios

Procedimientos de gestión. Actualmente se tienen aprobados tres procedimientos de los cuales se destacan el de mesa de servicios, acceso y uso de contraseñas, apropiación de tecnologías ente otros.

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

El Instituto actualmente se encuentra adelantando las labores de fortalecer la estrategia de consolidación de la arquitectura de información, una vez definidas los requerimientos de estas el Instituto buscará adelantar acciones de calidad que garanticen la operación de la plataforma tecnológica y los servicios asociados que conforman la arquitectura empresarial del Instituto.

Ilustración 9 Flujo de procesos de gestión de servicios de TIC

Ilustración 1 Flujo de procesos de gestión de servicios de TIC



Fuente: Pagina MINTIC

- Registro: Se recibe, registra y clasifica la solicitud del usuario.
- Asignación: Se asigna al solucionador de acuerdo con la especialidad.
- Atención: Se contacta al usuario y se hace el diagnóstico de la situación reportada.
- Solución: Se aplica los ajustes de acuerdo con el diagnóstico realizado por especialista.
- Evaluación: Actividad que realiza el usuario solicitante del servicio para evaluar la pertinencia, eficacia y oportunidad de la solución dada por la mesa de ayuda.
- Cierre: El especialista cambia el estado del caso ha cerrado.

Para el registro de solicitudes, el sistema cuenta con las siguientes categorías:

- Cambios: Si un requerimiento requiere una solución que amerite RFC (Requests for Change), se registra como cambio y son atendidos por el segundo nivel.
- Problemas: Causa desconocida de uno o más incidentes.
- Incidentes: Interrupción no planificada de un servicio de T.I. o la reducción en su

calidad.

- Requerimientos de servicios: Un cambio de estado significativo en un elemento de configuración (CI) o un servicio de T.I., generalmente atendidos por el primer nivel de servicio.

Para el control de la oportunidad en la atención de las solicitudes se tiene presupuestado realizar ajustes en la herramienta con el que con el fin de establecer y robustecer los Acuerdos de Nivel de Servicios – ANS, de acuerdo con la categoría asignada a la solicitud; este acuerdo es un contrato escrito o parte integral del contrato ya existente, entre un proveedor de bienes o servicios y su cliente con objeto de fijar el nivel acordado para la calidad de dicho servicio.

El ANS es una herramienta que ayuda a ambas partes a llegar a un consenso en términos del nivel de calidad del servicio, en aspectos tales como tiempo de respuesta, disponibilidad horaria, documentación disponible, personal asignado al servicio, entre otros atributos.

18.1.1.2 INFRAESTRUCTURA

- Infraestructura de Centro de Datos: Servidores, equipos de redes y comunicaciones, sistemas de almacenamiento, seguridad, copias de respaldo.
- Hardware y software de oficina. Uso de equipos, arrendamientos licenciamientos entre otros.
- Solución backup, Actualmente la Entidad cuenta con la implementación de una solución de copias de respaldo y restauración, actualizando el esquema que hasta ahora viene funcionando es mediante herramienta de office 365 y que ha cumplido con requerido pero el límite para cierta información hace que la nueva solución permite obtener copias de seguridad de forma óptima y eficiente, reduciendo los tiempos de ejecución de toma y restauración. Permite además la posibilidad de alojar backups hasta cierto periodo de tiempo, en un ambiente transicional que brinda las ventajas de realizar del duplicación y restauraciones ágilmente. Cumplido el tiempo de retención, la información se descarga, sin afectar la operación.
- Actualmente la Entidad tiene implementado un sistema de almacenamiento más práctico y económico que el almacenamiento NAS, denominados de tipo NAS, que es parte de la red de conectividad LAN. Se utilizan generalmente como sistemas de archivado y son especialmente útiles como bodegas de información. Su función básica es la de servir de entorno para la acumulación de datos en forma segura y con posibilidad de ser compartidos por varios usuarios o aplicativos. Físicamente consiste en la integración de varios discos duros que se desempeñan como uno solo a partir de arreglos RAID que aseguran la redundancia de información y son administrados por el sistema operativo del servidor de storage.

18.1.1.3 CONECTIVIDAD

El Instituto actualmente ha definido unas actividades de conectividad que incluyen las redes locales, wifi, canales de internet, entre otros.

18.1.1.4 SERVICIOS DE OPERACIÓN

Actualmente el Instituto cuenta con la política de seguridad de la información, política de tratamientos datos personales a través de resolución, se viene implementado en el plan de seguridad del Instituto políticas específicas que coadyuvan en la socialización y acciones de seguridad informática.

- Arquitecto de infraestructura.
- Administración de la plataforma tecnológica: servidores, redes y comunicaciones
- Gestión de monitoreo
- Gestión del almacenamiento
- Recurso humano especializado
- Gestión de copias de seguridad
- Gestión de seguridad informática
- Mantenimiento preventivo
- Estructura del Plan Estratégico de TI Guía Técnica
- Administración de aplicaciones.
- Uso y apropiación

En el marco de las buenas prácticas, se desarrolló el Catálogo de Servicios de TI, que proyecta y describe los servicios que Tecnología presta a través del proceso de Gestión Tecnológica y que son gestionados a través de una herramienta tecnológica.

La evaluación de la apropiación de los servicios de TI se realiza a través de encuestas de satisfacción del servicio a los usuarios del Instituto, con el fin de conocer la satisfacción de la gestión del proceso de gestión tecnológica y obtener un proceso de mejora continua.

Con el fin de fortalecer el uso y apropiación de las TIC se plantea realizar:

- Matriz de interesados: Gestión TIC o quien haga sus veces debe realizar una matriz de caracterización que identifique, clasifique y priorice los grupos de interés involucrados e impactados por los proyectos de TI.
- Involucramiento y compromiso: La entidad es responsable de asegurar el involucramiento y compromiso de los grupos de interés, en los proyectos de TI o proyectos que incorporen componentes tecnológicos partiendo desde la alta dirección

hacia al resto de los niveles organizacionales, de acuerdo con la matriz de caracterización.

- Esquema de incentivos: La entidad con el liderazgo de Gestión TIC o la que haga sus veces es la responsable de identificar y establecer un esquema de incentivos que, alineado con la estrategia de Uso y Apropiación, movilice a los grupos de interés para adoptar favorablemente los proyectos de TI.
- Plan de formación: Gestión TIC o quien haga sus veces es la responsable de asegurar que el plan de formación de la institución incorpore adecuadamente el desarrollo de las competencias internas requeridas en TI.

21. MODELO DE PLANEACIÓN

El modelo de planeación se fundamenta en los lineamientos del marco de referencia de arquitectura empresarial.

Lineamientos y/o principios que rigen el plan estratégico de TIC. Los lineamientos y/o principios son el resultado del análisis y definición del marco de la Arquitectura Empresarial.

Se considera la alineación de los objetivos de TI con los objetivos estratégicos de la Entidad para que aporten valor al desarrollo institucional; para su construcción y aplicación se ha tomado como línea de base, los principios de TI establecidos en el “Marco de Referencia de AE para la Gestión de TI del Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, los que se presentan a continuación:

- Excelencia al servicio al ciudadano: fortalecer la relación de los ciudadanos con el Estado.
- Inversión con buena relación costo/beneficio: garantizar que las inversiones en TI tengan un retorno medido a partir del impacto de los proyectos.
- Racionalización: optimizar el uso de los recursos, teniendo en cuenta criterios de pertinencia y reutilización.
- Estandarización: ser la base para definir los lineamientos, políticas y procedimientos que faciliten la evolución de la gestión de TI del Estado colombiano hacia un modelo estandarizado.
- Interoperabilidad: fortalecer los esquemas que estandaricen y faciliten el intercambio de información, el manejo de fuentes únicas y la habilitación de servicios entre entidades y sectores.
- Viabilidad en el mercado: establecer definiciones que motiven al mercado a plantear y diseñar soluciones según las necesidades del Estado colombiano.
- Neutralidad tecnológica: El estado garantiza la libre adopción de tecnologías, teniendo en cuenta recomendaciones, conceptos y normativas de los organismos internacionales competentes en la materia. Se debe fomentar la eficiente prestación de servicios, el empleo de contenidos y aplicaciones, la garantía de la libre y leal competencia, y la adopción de tecnologías en armonía con el desarrollo ambiental sostenible
- Federación: establecer estándares, lineamientos y guías para la gestión de TI; así como un esquema de gobierno que integre y coordine la creación y actualización de los

- anteriores. La implementación del Marco es responsabilidad de cada entidad o sector.
- Co creación: permitir componer nuevas soluciones y servicios sobre lo ya construido y definido, con la participación de todas aquellas personas u organizaciones que influyen o son afectadas por el Marco de Referencia.
 - Escalabilidad: permitir la evolución continua y el ajuste de todos los componentes y dominios que integran el Marco, sin perder calidad ni articulación.
 - Seguridad de la información: permitir la definición, implementación y verificación de controles de seguridad de la información.
 - Sostenibilidad: aportar al equilibrio ecológico y cuidado del ambiente a través de las TI.

21.1. ESTRUCTURA DE ACTIVIDADES ESTRATÉGICAS

En el transcurso del primer semestre de 2020 se reestructura el PETI de acuerdo con los lineamientos de la nueva administración y ajustando al nuevo Plan de Desarrollo.

21.1.1. ESTRATEGIAS

Las estrategias planteadas por Gestión tecnológica para permitir que la Entidad logre los objetivos institucionales son las siguientes:

Tabla 11 Estrategias gestión tecnológicas

Id Estrategia	Descripción Estrategia
1.1	Implementación, operación y continuidad de sistemas de Gestión Colaborar en la implementación y operación de los Subsistemas de Gestión Institucionales para los componentes y controles relacionados con las TIC
1.2	Desarrollar, mantener y mejorar Software: Desarrollar, mantener y mejorar las soluciones TIC estables e innovadoras que se basen en sistemas de información integrados y/o interoperados
1.3	Mantener y mejorar la atención a los usuarios de TIC: Mantener y mejorar la atención a los usuarios internos y externos en la prestación de los servicios TIC
1.4	Oportunidades de Mejora institucionales: Atender las oportunidades de mejora institucionales y de las partes interesadas en aspectos tecnológicos con proyectos vanguardistas e innovadores.

1.5 Modernización de la infraestructura tecnológica de la Entidad: Mantener el proceso de modernización de la infraestructura tecnológica de la Entidad

Fuente: Elaboración propia – Subdirección de Gestión Corporativa - Tecnologías

21.1.2. Cronograma de Proyectos propuestos

Para hacer realizables las estrategias, estas son materializadas en uno o varios proyectos de acuerdo con su complejidad; el IDPYBA tiene previsto realizar los siguientes proyectos de acuerdo con las necesidades misionales y administrativas:

SEGUIMIENTO PROYECTOS DE TI

Iniciativa TI	Código proyecto	Proyecto estratégico	Objetivo	Componente IT4+	Subcomponente	Fecha inicio	Fecha Fin
Iniciativa 1	PE01	Reingeniería del sistema SIPYBA	Mejorar sistema de información en las áreas misiones	Sistemas de información	Actualización, consolidación e implantación de los Sistemas de Información Misionales	01/02/2023	31/12/2023
Iniciativa 2	PE02	continuar la prestación de productos y servicios en los niveles predefinidos por la entidad	Gestionar la estrategia de continuidad del negocio	Servicios Tecnológicos	Servicios informáticos (Correo electrónico, antivirus, mensajería, colaboración)	1/01/2023	31/12/2023
					Arrendamiento de hardware y software de oficina		
					Licenciamiento de software		
					Redes y conectividad		
Iniciativa 3	PE03	Sistema de Información, Gestión y Seguimiento de Historias Clínicas.	Gestionar y optimizar el control de las historias clínicas de los pacientes atendidos en el Instituto Distrital de Protección y Bienestar Animal (IDPYBA)	Sistemas de información	Desarrollo, consolidación e implantación de los Sistemas de Información Misionales	15/02/2023	31/12/2023

Iniciativa 5	PE05	Sistema de Información para el Control de los Procesos de MIPG	Actualizar documentos enlazados a los procesos del Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG), basado en la necesidad, conservando sus diferentes versiones y control de listado maestro.	Sistemas de información	Actualización y consolidación de los Sistemas de Información Misionales	01/02/2023	31/12/2023
Iniciativa 6	PE06	Uso y apropiación de las herramientas de TIC	Realizar seguimiento al plan de capacitaciones (PIC), uso, apropiación y divulgación de los servicios TI, que soportan sus procesos y apoyan el logro de sus objetivos estratégicos	Uso y apropiación	Seguimiento al Plan capacitaciones	01/02/2023	15/12/2023
Iniciativa 7	PE07	Analítica De Datos	Realizar seguimiento en tiempo real de la información de la entidad en sistemas de información misional	Gestionar la información	Herramientas para el análisis de información	1/02/2023	31/12/2023

21.1.3. Proyección de presupuesto área de TI

LÍNEA	Objeto	Mes Estimado del Proceso	Valor sujeto	Estimado acambio
CONECTIVIDAD	CANAL ID SEDE PRINCIPAL A 100M	Enero 2024		

CONECTIVIDAD	CANAL CADES – SUPER CADES	Enero 2024	
CONECTIVIDAD	CANAL 15M – SEDE GESTIÓN D.	Enero 2024	
CONECTIVIDAD	CAIP 3M – GESTIÓN D.	Enero 2024	
CONECTIVIDAD	INTERNET 50M DEDICADO UCA	Enero 2024	
TELEFONÍA	TELEFÓNICA BOLSA 01-8000	Enero 2024	
TELEFONÍA	TELEFÓNICA CENTREX O IP	Enero 2024	
SISTEMAS INFORMACIÓN	GESTIÓN DOCUMENTAL	Enero 2024	
SISTEMAS INFORMACIÓN	ERP, Módulos; Contabilidad, Contratación, Nomina, Inventarios, Presupuesto, capacidad en la Nube; NOTA (todo el software contiene una capacidad de almacenaje de 250 G)	Enero 2024	
HARDWARE	COMPUTADORES 141 PC	Enero 2024	
HARDWARE	IMPRESORAS 5	Enero 2024	
HARDWARE	SUMINISTRO TONER 7 MESES	Enero 2024	
HARDWARE	ESCANER 3 POR 7 MESES	Enero 2024	
HARDWARE	PLAN LTE 30GB / VOZ ILIMITADO * 8 LINEAS	Enero 2024	
SOFTWARE	OFFICE 365 / LICENCIAS E3 ** 210 LICENCIAS	Enero 2024	
SOFTWARE	OFFICE 365 / LICENCIAS E3 ** 3 LICENCIAS	Enero 2024	
SOFTWARE	Correos Outlook ** 90 SOLOCORREO	Enero 2024	
HARDWARE	Hosting Virtual**	Enero 2024	
OFIMÁTICA	CERTIFICADO MULTIDOMINIO SSL	Enero 2024	
valor aproximado 11 meses con iva incluido			

21.1.4. Propuesta de recurso humano año 2023

Tabla 12: Propuesta de recurso humano año 2023

META	DEPENDENCIA	VALOR TOTAL
7	SISTEMAS	41.400.000
7	SISTEMAS	56.333.333
7	SISTEMAS	33.000.000
7	SISTEMAS	49.500.000
7	SISTEMAS	52.393.000
7	SISTEMAS	38.500.000
PPTO 2023 INVERSIÓN PRELIMINAR SUJETO A CAMBIO		A271.126.333

Fuente: Elaboración propia

NOTA: estos valores están sujetos a modificación de acuerdo al Plan Anual de Adquisiciones, es la proyección realizada desde Gestión TIC de acuerdo a la G.ES.06 Guía para la construcción del PETI

22. MAPA DE RUTA

El Marco de Referencia de Arquitectura Empresarial para la Gestión de TI define seis dominios: Estrategia TI, Gobierno TI, Información, Sistemas de Información, Servicios Tecnológicos y Uso y Apropiación. En la siguiente imagen se pueden observar todos los dominios del Marco de Referencia de Arquitectura Empresarial para la Gestión de TI.



imalesbog.gov.co

Fuente: Imagen tomada de Mintic

Cada dominio a su vez está integrado por ámbitos, los cuales tienen asociados un conjunto de lineamientos.

Este plan maestro define el norte de acción estratégica en materia de Tecnologías de la Información y a él se deberán alinear el plan de inversiones, la definición de la estructura de recursos humanos y todas las iniciativas y proyectos asociados a desarrollar durante la vigencia del PETI.

23. . PLAN DE COMUNICACIONES DEL PETI

El plan de comunicaciones del PETI incluye las actividades requeridas para garantizar que los canales de divulgación para comunicación de resultados e impacto de la ejecución del plan sean adecuados y oportunos.

Las siguientes son las fases consideradas para la ejecución del plan de comunicaciones:

Identificación de las partes interesadas

Consiste en identificar y documentar las personas, dependencias, u otras Entidades impactadas por el desarrollo de los proyectos considerados en el PETI. Es pertinente identificar las partes interesadas desde la planeación y verificar durante la ejecución del proyecto, para saber cómo serán satisfechas las expectativas y evaluar el impacto de los resultados del proyecto.

23.1. Planificar las comunicaciones

Planificar las Comunicaciones es el proceso realizado para identificar las necesidades de información de las partes interesadas en los proyectos y generar la información de acuerdo con los criterios establecidos.

23.1.1. Canales de comunicación

Consiste en identificar el medio adecuado para informar los resultados de la ejecución de los proyectos a las partes interesadas.

23.1.2. Informes de ejecución

Es el proceso de distribución de información sobre el desempeño, incluidos informes de estado, mediciones del avance y proyecciones.

23.1.3. Propuesta para la estrategia de comunicación:

ESTRATEGIA DE DIVULGACIÓN DE PETI.		
AREA	DETALLE	RESPONSABLE
Dirección	Comité Directivo	Equipo TIC
Funcionarios y Contratistas	Diseñar estrategia de presentación por medios audiovisuales, e mail, Portal Web Institucional e Intranet	Equipo TIC
Ciudadanos	Socializar a la Comunidad en general a través Portal Web Institucional del Instituto	Equipo TIC

21.1.3.1 MATRIZ DE COMUNICACIONES PARA ACTUALIZACIÓN DE PETI.

No.	Actividad	Responsable	A quién Comunica	Frecuencia	Medio Utilizar
1	Identificación de necesidad Actualización del PETI	Funcionario o Contratista involucrado en el proceso que identifica la necesidad de actualización de PETI	Responsable del área del proceso que identifica la necesidad de actualización.	Una vez se identifica la necesidad de realizar una actualización sobre el PETI	Correo electrónico
2	Solicitud de actualización del PETI	Responsable del área del proceso que identifica la necesidad de actualización.	SGC/ Profesional área de TIC	Una vez se formaliza la necesidad de realizar la actualización sobre el PETI	Radicación interna a SGC/ Coordinación De Sistemas
3	Actualización del PETI	Líder del proceso SGC/ Líder de Gestión TIC-IDPYBA	Comité evaluador	Una vez se identifica la necesidad de realizar una actualización sobre el PETI y se finaliza dicha actualización	Correo Electrónico
4	Comunicación, sensibilización y socialización para la apropiación del Actualización del PETI.	Área de comunicaciones con el apoyo SGC/ Líder de Gestión TIC-IDPYBA	A todas las dependencias y los canales de información electrónicos Públicos	De acuerdo con programación de capacitaciones.	Reuniones, Jornadas de sensibilización y socialización, Sistemas de información, correo electrónico y medios audiovisuales

24. DIAGNÓSTICO DE INTEROPERABILIDAD

En el diagnóstico de interoperabilidad, intervienen principios, políticas y estándares los cuales facilitan el intercambio de información, servicios informáticos y los tramites en línea.

Actualmente existe una baja interacción en las entidades, que faciliten al ciudadano realizar trámites o servicios relacionados con la protección animal, lo cual hace que el ciudadano se enfrente a problemas para la obtención, uso y entrega de información relacionada.

24.1. OBJETIVO

Identificar esquemas de interoperabilidad, que permitan gestionar, transformar, intercambiar información de manera óptima entre entidades.

24.2. ALCANCE

Definir alcance de buenas prácticas que permita al Instituto cumplir con los lineamientos de interoperabilidad que logra acercar al ciudadano con el distrital, realizando un diagnóstico de las especificaciones técnicas que garantizan la interconectividad entre los diferentes sistemas de información que puedan participar.

Lo anterior se implementa con un plan de trabajo para la aplicación de los conceptos de interoperabilidad. El instituto escale en los niveles de interoperabilidad como son:

Nivel

1:

Inicial

(actual

) Nivel

2:

Definido

o

Nivel 3: Optimizado

Para alcanzar el Nivel 1 (Inicial) la entidad debe identificar el conjunto de elementos de datos particulares al negocio que requiere intercambiar, validar si existen en el lenguaje común de intercambio de información, Si no existen debe ejecutar el proceso de conceptualización.

Para alcanzar el Nivel 2 (Definido) la entidad debe usar de forma correcta el lenguaje común de intercambio de información en al menos uno de los

servicios activos en el catálogo de servicio.

Para alcanzar el Nivel 3 (Optimizado) todos los servicios de intercambio de información activos en el catálogo de servicios deben encontrarse utilizando el lenguaje común de intercambio de información.

24.3. SITUACIÓN ACTUAL

24.3.1. Cumplimiento Nivel 1

El equipo de acompañamiento Lenguaje Común de Intercambio de Información de MINTIC, han certificado que el Instituto Distrital de Protección y Bienestar Animal, ha cumplido satisfactoriamente las etapas de recepción, validación y conceptualización con la solicitud de servicio tendiente a estandarizar bajo los lineamientos del Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, los elementos de dato que hacen parte del servicio web.

24.3.2. Servicios de intercambio de información Instituto de Protección y bienestar animal:

En la actualidad el instituto cuenta con un servicio web de producción y consumo interno entre el sistema de información de gestión de contenido AZ-Digital y Bogotá te escucha de la alcaldía Distrital

24.3.3. Nombre del Servicio: Modulo de Radicación

24.3.4. Descripción: Mediante este servicio web, desde el gestor de contenidos AZ – Digital se consumen los datos con el fin de registrar todas las peticiones, Quejas Reclamos y solicitudes internas y externas del Instituto.

Autenticación: Usuario y contraseña

Este servicio está listo para consumo en la nube, y para acceso a los demás servicios, previa solicitud justificada realizada ante el instituto para la asignación de usuario, contraseña

URL de publicación:

https://gestiondocumental.etb.net.co/Instancias/IDPYBA_Prod/AZDigitalV6.0/Login/Login.php

24.4. CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES

Tabla 13 Cronograma actividades 2023

N°	IDENTIFICADOR DEL INDICADOR	NOMBRE DEL INDICADOR	OBJETIVO DEL INDICADOR	ENTREGABLE /INDICADOR	FRECUENCIA	ORIGEN DE LOS DATOS	RESPONSABLE
1	Fortalecimiento	Fortalecimiento Institucional	Dar Cumplimiento a Observaciones de las Auditoria	Informe de Seguimiento auditorias realizadas	Trimestral	Informe de Seguimiento	Lider del Proceso Gestión TIC
			Brindar capacitaciones sobre el uso y apropiación de herramientas tecnológicas	Capacitaciones realizadas a las diferentes áreas del IDPYBA	Trimestral	Seguimiento Plan de Capacitación	Lider del Proceso Gestión TIC/ profesional del proceso
2	Soporte y Mantenimiento	Soporte Técnico a Usuarios	Medir el porcentaje de solicitudes y requerimientos solicitados por los usuarios de la entidad	N° de Solicitudes y requerimientos atendidos/ N° de solicitudes por requerimientos solicitados	Mensual	Correo electrónico Mesa de Servicios	Lider del Proceso Gestión TIC/ profesional del proceso
		Informe de Mantenimientos realizados	Medir la eficacia del informe de mantenimiento	Informes de Mantenimientos realizados	Semestral	Requerimiento solicitado al Tercero	Lider del Proceso Gestión TIC/ profesional del proceso
3	Web	Sede Electrónica Institucional	Mantener la sede Actualizada	Informe estadístico del uso de la sede electrónica	Trimestral	Base generada de la sede electrónica	Lider del Proceso Gestión TIC/ profesional del proceso
				Requerimientos y desarrollos realizados en la sede electrónica	Trimestral		
4	Gobierno	Plan de Acción para Gobierno en Línea	Actualizar el plan de Continuidad del Negocio	Documento del plan de continuidad del negocio	Semestral	Requerimiento solicitado al Tercero y Servicios propios	Lider del Proceso Gestión TIC/ profesional del proceso
			Identificar los servicios que tiene el IDPYBA	Actualizar el Catálogo de Servicios del IDPYBA	Trimestral		

5	Sistemas de Información	Actualización de los Sistemas de Información	Atender los requerimientos solicitados por las diferentes áreas del IDPYBA	Documento con indicadores de requerimientos solicitados, ejecutados o desarrollados	Trimestral	Solicitudes recibidas para actualizaciones de los Sistemas de Información	Lider del Proceso Gestión TIC/ profesional del proceso
		Disponibilidad de los Sistemas de Información	Verificar la disponibilidad de los Sistemas de Información del IDPYBA	Documento con indicadores de disponibilidad de servicios de los Sistemas de Información	Mensual	Logs de Disponibilidad de los Sistemas de Información	
		Uso de los Sistemas de Información	Indicar el uso de los Sistemas de Información	Documento con indicadores de usabilidad de los Sistemas de Información	Mensual	Bases de Datos de los Sistemas de Información	
6	Servicios Tecnológicos	Proveer una infraestructura de TI confiable y segura que mejore la Gestión del Instituto	Adquisición de Licenciamiento y Control de Licenciamiento existente	Documento con Licencias renovadas	Semestral	Licenciamiento de las herramientas adquiridas por el Instituto	Lider del Proceso Gestión TIC/ profesional del proceso
7	Seguridad de la Información y Riesgos	Plan de Seguridad y Privacidad de la Información	Realizar seguimiento a las actividades planteadas en el plan de Seguridad y Privacidad de la Información	Documento de seguimiento a las actividades programadas en el plan de Seguridad y Privacidad de la Información	Semestral	Cronograma de Actividades del Plan de Seguridad y Privacidad de la Información	Lider del Proceso Gestión TIC/ profesional del proceso
		Plan de Tratamiento de Riesgos	Realizar seguimiento a las actividades planteadas en el plan de Tratamiento de Riesgos	Documento de seguimiento a las actividades programadas en el plan de Tratamiento de Riesgos	Semestral	Cronograma de Actividades del Plan de Tratamiento de Riesgos	Lider del Proceso Gestión TIC/ profesional del proceso

Fuente: Elaboración propia – Subdirección de Gestión Corporativa- Tecnologías