



PERSONERÍA DE BOGOTÁ, D. C

PLAN ESTRATÉGICO DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y LAS COMUNICACIONES 2021-2024 03 - PL - 01

Dirección de Tecnologías de la Información y las
Comunicaciones - DTIC

Versión – 04
25-01-2024

PERSONERÍA DE BOGOTÁ, D.C.	PLAN ESTRATÉGICO DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y LAS COMUNICACIONES	Código: 03-PL-01	
		Versión: 04	Página: 2 de 151
		Vigente desde: 25/01/2024	

CONTROL DE CAMBIOS		
VERSIÓN	FECHA	DESCRIPCIÓN DE LA MODIFICACIÓN
1	29/01/2021	Versión inicial del documento
2	20/01/2022	Actualización del documento, vigencia 2022
3	27/01/2023	Actualización general del plan para la vigencia 2023
4	25/01/2024	Actualización general del plan para la vigencia 2024

Elaboró:	Revisó:	Aprobó:
Edgar Martín Cubides Rojas Director de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones – DTIC	Alexandra Ramírez Suarez Director Oficina de Planeación	Comité Institucional de Gestión y Desempeño

Nota: Si este documento se encuentra impreso se considera Copia no Controlada. La versión vigente está publicada en la intranet de la Personería de Bogotá, D. C.

PERSONERÍA DE BOGOTÁ, D.C.	PLAN ESTRATÉGICO DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y LAS COMUNICACIONES	Código: 03-PL-01	
		Versión: 04	Página: 3 de 151
		Vigente desde: 25/01/2024	

TABLA DE CONTENIDO

1	INTRODUCCIÓN	11
2	OBJETIVOS	11
2.1	OBJETIVO GENERAL	11
2.1	OBJETIVOS ESPECÍFICOS	11
3	ALCANCE DEL DOCUMENTO.....	12
4	GRUPO DE FUNCIONARIOS(AS) QUE PARTICIPARON EN EL PETI (RESPONSABLES)..	12
4.1	DEFINICIONES	14
5	MARCO NORMATIVO	14
5.1	MARCOS DE REFERENCIA	14
5.1.1	Marco de Referencia de Arquitectura de TI de MinTIC	14
5.1.2	Gobierno Digital	18
5.2	NORMATIVIDAD QUE REGULA A LA PERSONERÍA DE BOGOTÁ	20
6	RUPTURAS ESTRATÉGICAS.....	23
7	DESARROLLO DEL DOCUMENTO: ANÁLISIS DE LA SITUACIÓN ACTUAL	23
7.1	ENTENDIMIENTO DEL CONTEXTO ESTRATÉGICO DE LA ENTIDAD	24
7.1.1	Misión y Visión.....	24
7.1.2	Plan Estratégico Institucional 2021 – 2024	24
7.1.3	Modelo de motivación.....	27
7.1.4	Modelo de Operación	29
7.1.4.1	Modelo de Ubicaciones	29
7.1.5	Modelo de la Estructura Organizacional.....	31
7.1.6	Modelo de la Estructura Organizacional de TIC.....	31
7.1.7	Modelo de la Estrategia Institucional.....	32
7.1.8	Modelo de Servicio	33
7.1.8.1	Modelo de Canales.....	33
7.1.8.2	Modelo de Servicios – Relación con Procesos	33
7.1.8.3	Modelo de relación canales con los Servicios.....	34
7.1.9	Percepción del área de TIC (DOFA)	36
7.2	ENTENDIMIENTO DEL CONTEXTO ORGANIZACIONAL DE LA ENTIDAD	38
7.2.1	MAPA DE PROCESOS	38
7.2.1.1	Procesos Estratégicos	39
7.2.1.2	Procesos Misionales.....	41
7.2.1.3	Procesos de Apoyo.....	42
7.2.1.4	Procesos de Evaluación Seguimiento y Control	43
7.2.2	Dependencias de la Entidad.....	44
7.2.3	Recursos Humanos de TI.....	44
7.3	SERVICIOS DE TIC	46
7.3.1	Catálogo de servicios de TI	46
7.3.2	Categorías del Catálogo de servicios de TI	49
7.4	SISTEMAS DE INFORMACIÓN	49
7.4.1	Aplicaciones al servicio de las capacidades de Negocio	49
7.4.2	Dominios de la gestión de información.....	51
7.4.3	Bases de Datos	52
7.5	SERVICIOS TECNOLÓGICOS	52

Nota: Si este documento se encuentra impreso se considera Copia no Controlada. La versión vigente está publicada en la intranet de la Personería de Bogotá, D. C.

PERSONERÍA DE BOGOTÁ, D.C.	PLAN ESTRATÉGICO DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y LAS COMUNICACIONES	Código: 03-PL-01	
		Versión: 04	Página: 4 de 151
		Vigente desde: 25/01/2024	

7.5.1	Infraestructura de TI	52
7.6	GOBIERNO DE TI	56
7.6.1	Componentes del Modelo de Gobierno	56
7.7	LA ESTRATEGIA DE TI	57
7.7.1	Propuesta del Direccionamiento estratégico para la Dirección de TI	57
7.7.2	Definición de los objetivos estratégicos de TI	58
7.8	GOBIERNO DE TI	58
7.8.1	Contexto y Definiciones de Gobierno.....	58
7.8.2	Acerca del modelo de gobierno y control de TI.....	59
7.8.3	Componentes principales del modelo de Gobierno de TI	60
7.8.4	Estructura de gobierno de tecnología.....	61
7.8.5	Estructura macro de gobierno de TI.....	62
7.8.6	Composición propuesta del Comité de Gobierno Digital - CGD (Tecnología).....	63
7.8.7	Marco de políticas de TI	64
7.9	CADENA DE VALOR DE TI	70
7.9.1	Plan de implementación de procesos de Gobierno y Gestión de TI	71
7.9.1.1	Procesos de Gobierno de TI.....	71
7.10	PROCESOS ARTICULADORES DE SOPORTE Y APOYO A LA DIRECCIÓN DE TI	77
7.11	ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL DE TI	78
7.11.1	Estructura orgánica propuesta para TI de alto nivel (Niveles 1 y 2)	78
7.11.2	Matriz de Responsabilidades Versus Procesos de TI.....	81
7.12	GESTIÓN DE INFORMACIÓN	81
7.12.1	Visión de la Arquitectura Futura de Datos e Información	81
7.12.2	Gestión de datos e información	85
7.13	SISTEMAS DE INFORMACIÓN.	88
7.13.1	Arquitectura de sistemas de información	88
7.13.2	MODELOS DE INTEROPERABILIDAD DE LOS SISTEMAS DE INFORMACIÓN	92
7.13.3	MODELO DE RELACIÓN DE APLICACIONES VS PROCESOS DE NEGOCIO (USO DE APLICACIONES)	93
7.13.4	MODELO DE RELACIÓN DE APLICACIONES VS INFORMACIÓN (ACCESO A INFORMACIÓN)	94
7.13.5	ARQUITECTURA DE REFERENCIA ACTUAL DE SISTEMAS DE INFORMACIÓN	107
7.13.6	Integración de aplicaciones	108
7.13.7	Implementación de sistemas de información.....	109
7.14	MODELO DE GESTIÓN DE SERVICIOS TECNOLÓGICOS	109
7.15	LINEAMIENTOS GENERALES PARA LOS SERVICIOS DE INFRAESTRUCTURA TECNOLÓGICA	110
7.15.1	Arquitectura de Servicios de Infraestructura Tecnológica	110
7.15.2	Centro de Cómputo	111
7.15.3	Servidores.....	113
7.15.4	Sistemas de Almacenamiento	114
7.15.5	Sistemas de Backup	114
7.15.6	Red Local.....	115
7.15.7	Red Local Inalámbrica	115
7.15.8	Internet.....	116
7.15.9	MPLS	116
7.16	MODELO PARA LA GESTIÓN DE SERVICIOS	117
7.16.1	Catálogo de Servicios de TI	118
7.16.2	Modelo de Soporte a Servicios (Niveles 1, 2 y 3)	119
7.17	CULTURA Y APROPIACIÓN	120
7.17.1	METODOLOGIA DE CULTURA Y APROPIACIÓN.....	123

Nota: Si este documento se encuentra impreso se considera Copia no Controlada. La versión vigente está publicada en la intranet de la Personería de Bogotá, D. C.

PERSONERÍA DE BOGOTÁ, D.C.	PLAN ESTRATÉGICO DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y LAS COMUNICACIONES	Código: 03-PL-01	
		Versión: 04	Página: 5 de 151
		Vigente desde: 25/01/2024	

7.18	LINEAMIENTOS Y/O PRINCIPIOS QUE RIGEN EL PLAN ESTRATÉGICO DE TIC	124
7.19	FACTORES CLAVE DE ÉXITO	125
7.19.1	Portafolio de Proyectos	126
7.20	PROYECCIÓN DE PRESUPUESTO DE INVERSIONES DIRECCIÓN DE TI	126
7.21	PRINCIPALES PROYECTOS DE LA HOJA DE RUTA 2024	130
	Hoja de Ruta del portafolio de Aplicaciones para el periodo 2024	130
8	MODELO DE GOBIERNO PARA LOS PROYECTOS DEL PETI	131
8.16	LOS COMPONENTES DEL PORTAFOLIO DE PROYECTOS:	133
8.17	EL PROCESO DE ADMINISTRACIÓN DEL PORTAFOLIO	134
8.18	METAS DE TI QUE SE DEBEN HABILITAR CON EL PORTAFOLIO DE PROYECTOS:	135
8.19	LOS ELEMENTOS QUE HACEN PARTE DEL MODELO DE GOBIERNO DEL PORTAFOLIO DE PROYECTOS: 135	
8.20	PASOS PARA IMPLEMENTAR UN MODELO DE GOBIERNO PARA EL PORTAFOLIO DE PROYECTOS DEL PETI	136
8.21	PROCESOS DE MONITOREO Y CONTROL AL PORTAFOLIO	137
8.22	RESPONSABLES DE LAS PARTES INTERESADAS DEL PORTAFOLIO	140
8.23	CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES DEL MODELO DE GOBIERNO SUGERIDO PARA EL PETI	142
9	CRONOGRAMA 2021-2024	144

Nota: Si este documento se encuentra impreso se considera Copia no Controlada. La versión vigente está publicada en la intranet de la Personería de Bogotá, D. C.

PERSONERÍA DE BOGOTÁ, D.C.	PLAN ESTRATÉGICO DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y LAS COMUNICACIONES	Código: 03-PL-01	
		Versión: 04	Página: 6 de 151
		Vigente desde: 25/01/2024	

LISTA DE TABLAS

Tabla 1. Actores y roles directivos interesados en el PETI	15
Tabla 2. Estructura Dirección TIC	16
Tabla 3. Normatividad específica para la Dirección TI	21
Tabla 5. Tipo de Organización y Aporte de TI	29
Tabla 6. Dependencias y número de funcionarios que la conforman	37
Tabla 7. Personal de TI de la Personería de Bogotá	40
Tabla 8. Evaluación de la madurez de la oferta de servicios de TIC	47
Tabla 9. Oferta de Servicios de TI	48
Tabla 10. Catálogo de Aplicativos de la Entidad	52
Tabla 11. Cobertura de las aplicaciones a los procesos estratégicos	54
Tabla 12. Cobertura de las aplicaciones a los procesos misionales	57
Tabla 13. Cobertura de las aplicaciones a los procesos de apoyo	61
Tabla 14. Cobertura de las aplicaciones a los procesos de evaluación y control	66
Tabla 15. Rúbrica para valoración de aplicaciones	68
Tabla 16. Análisis de brechas gestión de la información	77
Tabla 17. Dominios de la gestión de la información	78
Tabla 18. Relación Bases de Datos	79
Tabla 19. Listado de servidores locales	79
Tabla 20. Relación de Servicios en la Nube	80
Tabla 21. Inventarios de Infraestructura	81
Tabla 22. Categoría del Cableado estructurado sede principal	84
Tabla 23. Relación de equipos activos sede principal de la Personería de Bogotá	85
Tabla 24. Canales de Comunicación	87
Tabla 25. Análisis de brechas del modelo de gobierno	88
Tabla 26. Catálogo de Procesos de TI (Estratégico)	94
Tabla 27. Consolidado Indicadores de TI	95
Tabla 28. Valoración madurez procesis de Gestión de TI	95
Tabla 29. Síntomas presentes en áreas de TI sin estructuras de gobierno	103
Tabla 30. Roles de liderazgo y dirección para el modelo organizacional de gobierno de datos e información	126
Tabla 31. Roles de gestión para el modelo organizacional de gobierno de datos e información	126
Tabla 32. Roles de operación para el modelo organizacional de gobierno de datos e información	127
Tabla 33. Portafolio de aplicaciones para el período 2021 - 2024	129

Nota: Si este documento se encuentra impreso se considera Copia no Controlada. La versión vigente está publicada en la intranet de la Personería de Bogotá, D. C.

PERSONERÍA DE BOGOTÁ, D.C.	PLAN ESTRATÉGICO DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y LAS COMUNICACIONES	Código: 03-PL-01	
		Versión: 04	Página: 7 de 151
		Vigente desde: 25/01/2024	

Tabla 35. Presupuesto vigencia 2017	147
Tabla 36. Presupuesto vigencia 2018	148
Tabla 37. Presupuesto vigencia 2019	149
Tabla 38. Presupuesto vigencia 2020	150

Nota: Si este documento se encuentra impreso se considera Copia no Controlada. La versión vigente está publicada en la intranet de la Personería de Bogotá, D. C.

PERSONERÍA DE BOGOTÁ, D.C.	PLAN ESTRATÉGICO DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y LAS COMUNICACIONES	Código: 03-PL-01	
		Versión: 04	Página: 8 de 151
		Vigente desde: 25/01/2024	

LISTA DE FIGURAS

Figura 1 Estructura Dirección TIC	14
Figura 2 Generalidades de las 6 Fases del PETI	17
Figura 3 Marco de Referencia	18
Figura 4 Gobierno Digital	21
Figura 5 DOFA. Gestión De Tecnología De La Información	31
Figura 6 Mapa de Procesos de la Personería de Bogotá	36
Figura 7 Mapa de Procesos	37
Figura 8. Organigrama de la Entidad	42
Figura 9. Catálogo de Servicios de TI	48
Figura 10. Categorías del catálogo de servicios de TI	52
Figura 11 Cobertura de Servicios de TI a los Procesos de Negocio	59
Figura 12 Cobertura Ponderada Servicios TI a los Procesos Estratégicos	60
Figura 13 Cobertura Ponderada Servicios de TI a Procesos Misionales	63
Figura 14 Cobertura Ponderada de Servicios de Ti a Procesos de Apoyo	67
Figura 15 Valoración de las Principales Aplicaciones	74
Figura 16 Valoración SINPROC	78
Figura 17 Valoración CORDIS	78
Figura 18 Valoración PERNO	79
Figura 19 Valoración LIMAY	79
Figura 20 Valoración TERCEROS II	79
Figura 21 Valoración OPGET	80
Figura 22 Valoración PORTAL WEB	81
Figura 23 Valoración INTRANET	81
Figura 24 Valoración SISCO	82
Figura 25 Valoración SAI	82
Figura 26. DataCenter	85
Figura 27. Esquema nube	87
Figura 28. Diagrama de Red Personería de Bogotá	91
Figura 29. Conexión WAN oficinas con la sede principal de la Personería de Bogotá	92
Figura 30. Distribución de equipos de comunicación activos en el edificio Cra 7 de la Personería de Bogotá	93
Figura 31. Distribución de equipos de comunicación activos en el edificio CII 21	94
Figura 32 Estructura Dirección TIC	97

Nota: Si este documento se encuentra impreso se considera Copia no Controlada. La versión vigente está publicada en la intranet de la Personería de Bogotá, D. C.

PERSONERÍA DE BOGOTÁ, D.C.	PLAN ESTRATÉGICO DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y LAS COMUNICACIONES	Código: 03-PL-01	
		Versión: 04	Página: 9 de 151
		Vigente desde: 25/01/2024	

Figura 33. Catálogo de Procesos de TI (Apoyo)	98
Figura 34 Brechas Procesos de Gestión de TI	102
Figura 35 Modelo de Gobierno de TI La Personería de Bogotá	108
Figura 36 Objetivo de Gobierno	110
Figura 37 Estructura macro de Gobierno de TI propuesta	111
Figura 38 Relación y responsabilidad sobre Gobierno y Gestión de TI	112
Figura 39 Catalizadores de COBIT 5	113
Figura 40 Marco de políticas de TI	115
Figura 41 Relación y responsabilidad sobre Gobierno y Gestión de TI	116
Figura 42 El Gobierno de TI como ciclo Iterativo	116
Figura 43 Metas fase de demanda	117
Figura 44 Esquema de KPIs para las metas	117
Figura 45 Cadena de Valor de procesos de gobierno y gestión	119
Figura 46 Flujo de procesos desde la definición de la estrategia hasta la entrega de servicios	122
Figura 47 Estructura organizacional de TI	127
Figura 48 Matriz de responsabilidades y Autoridades de los procesos de TI	130
Figura 49 Gestión de Datos e Información	132
Figura 50 Modelo organizacional de gobierno de datos e información de la personería de Bogotá	132
Figura 51 Diagrama portafolio de aplicaciones	135
Figura 52 Capas de arquitectura de aplicaciones	137
Figura 53 Visión de la Futura Arquitectura de Aplicaciones	137
Figura 54 Implementación de sistemas de información	138
Figura 55 Componentes Arquitectura de Servicios Tecnológicos	139
Figura 56 Modelo propuesto para Soporte a Servicios	149
Figura 57 Modelo de planeación de la Hoja de Ruta	151
Figura 58 Pasos para el desarrollo del portafolio y Hoja de Ruta de proyectos	154
Figura 59 Modelos de Gobierno para los Proyectos del PETI	168
Figura 60 Articulación de la estrategia organizacional con los proyectos	168
Figura 61 Flujograma para la administración articulada de los Proyectos	170
Figura 62 Componentes del Portafolio de Proyectos	171
Figura 63 Proceso Administración de Portafolio	172
Figura 64 Modelo de referencia del PMI para el proceso de administración del portafolio de proyectos	175
Figura 65 Entradas y Salidas para monitorear y controlar los riesgos del portafolio	176
Figura 66 Entradas y Salidas para revisar y reportar el rendimiento del portafolio	176

Nota: Si este documento se encuentra impreso se considera Copia no Controlada. La versión vigente está publicada en la intranet de la Personería de Bogotá, D. C.

PERSONERÍA DE BOGOTÁ, D.C.	PLAN ESTRATÉGICO DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y LAS COMUNICACIONES	Código: 03-PL-01	
		Versión: 04	Página: 10 de 151
		Vigente desde: 25/01/2024	

Figura 67 Entradas y Salidas para monitorear los cambios en la estrategia empresarial	177
Figura 68 Visión general del Modelo de Gobierno del portafolio de proyectos del PETI según el PMI	178
Figura 69 Estrategia mixta de implementación del modelo de gobierno para el PETI	182

Nota: Si este documento se encuentra impreso se considera Copia no Controlada. La versión vigente está publicada en la intranet de la Personería de Bogotá, D. C.

PERSONERÍA DE BOGOTÁ, D.C.	PLAN ESTRATÉGICO DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y LAS COMUNICACIONES	Código: 03-PL-01	
		Versión: 04	Página: 11 de 151
		Vigente desde: 25/01/2024	

1 Introducción

El presente documento contiene las estrategias y proyectos de Tecnologías de Información y Comunicación de la Personería de Bogotá, D.C., para contribuir con el óptimo desempeño institucional, tanto en el cumplimiento de sus funciones, como en el logro de los propósitos misionales, objetivos estratégicos y metas del vigente cuatrienio.

2 Objetivos

2.1 Objetivo General

Impulsar una transformación digital en la Personería de Bogotá D.C., dentro del marco de las mejores prácticas de TI, los principios de Gobierno Digital, las estrategias sectoriales, que permitan optimizar los procesos, mejorar los servicios y realizar una gestión más eficiente y eficaz que contribuya al cumplimiento de los objetivos estratégicos de la Entidad.

2.1 Objetivos Específicos

Este Documento que contiene el PETI (Plan Estratégico de Tecnologías de la Información y las comunicaciones) está alineado a la estrategia definida de Arquitectura Empresarial, y contiene los elementos mínimos establecidos en la guía técnica [G.ES.06 Guía para la construcción del PETI](#), versión 2.0 de Julio de 2019, y en particular:

- El modelo de sostenibilidad de la Arquitectura Empresarial para la Gestión de Tecnologías de la Información de la Personería de Bogotá.
- El modelo de gestión del cambio y coaching (acompañamiento e instrucción) que conduzca la transformación digital de la Entidad.

Además, contiene lo siguiente:

- Las bases de una arquitectura de referencia que guíe las decisiones en cuanto a seguridad de la información, el desarrollo de sistemas de información (incluida la interacción hacia fábricas de software) y gobierno de TI
- Disponer de una evaluación de madurez de la Dirección de TI e identificar las acciones de fortalecimiento necesarias.
- Definir y acordar una arquitectura objetivo de TI que sirva como instrumento de comunicación y colaboración entre las diferentes áreas de la Personería de Bogotá para el desarrollo de las capacidades tecnológicas de la compañía.
- Establecer una hoja de ruta de proyectos con un horizonte de mediano plazo, con una visibilidad de secuencia y prioridades que oriente la asignación de presupuesto.
- Definir un modelo de Gobierno de TI para la ejecución exitosa del plan de TI.

Nota: Si este documento se encuentra impreso se considera Copia no Controlada. La versión vigente está publicada en la intranet de la Personería de Bogotá, D. C.

PERSONERÍA DE BOGOTÁ, D.C.	PLAN ESTRATÉGICO DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y LAS COMUNICACIONES	Código: 03-PL-01	
		Versión: 04	Página: 12 de 151
		Vigente desde: 25/01/2024	

3 Alcance del Documento

Este documento presenta el entendimiento del equipo de trabajo, de Todos los sistemas de información de la Personería de Bogotá y las capacidades de la Personería de Bogotá, en términos de organización y procesos para hacer factible la ejecución de la estrategia, que deberá alinearse con las definiciones del PETI.

Este documento describe desde el contexto estratégico de la Entidad, las expectativas que se tienen sobre la Dirección de TI, la descripción de la Arquitectura actual de TI, la identificación de oportunidades de mejora, la formulación de una arquitectura empresarial de TI Futura y una hoja de ruta de proyectos de inversión para alcanzarla.

Figura 2. Estructura del PETI



4 Grupo de funcionarios(as) que participaron en el PETI (Responsables)

A continuación, se presenta el listado de actores y roles directivos que hicieron parte del grupo de las partes interesadas (stakeholders) para el desarrollo del PETI

Nota: Si este documento se encuentra impreso se considera Copia no Controlada. La versión vigente está publicada en la intranet de la Personería de Bogotá, D. C.

PERSONERÍA DE BOGOTÁ, D.C.	PLAN ESTRATÉGICO DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y LAS COMUNICACIONES	Código: 03-PL-01	
		Versión: 04	Página: 13 de 151
		Vigente desde: 25/01/2024	

Tabla 1. Actores y roles directivos interesados en el PETI

SECRETARÍA GENERAL	CARLOS ENRIQUE SILGADO BETANCOURT
DIRECCIÓN DE TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN - DTIC	EDGAR MARTIN CUBIDES
DIRECCIÓN ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	HECTOR HERNAN GONZALEZ NARANJO
DIRECCIÓN DE PLANEACIÓN	ALEXANDRA RAMIREZ SUAREZ
DIRECCIÓN DE TALENTO HUMANO	ALBA CLEMANCIA ROJAS ARIAS
PERSONERÍA DELEGADA PARA LA COORDINACIÓN DEL MINISTERIO PÚBLICO Y DERECHOS HUMANOS	ANDRES RODRIGUEZ BECERRA
PERSONERÍA DELEGADA PARA LA COORDINACIÓN DE PREVENCIÓN Y CONTROL A LA FUNCIÓN PÚBLICA	SANDRA ELIZABETH GARCIA ANGARITA
PERSONERÍA DELEGADA PARA LA COORDINACIÓN DE POTESTAD DISCIPLINARIA	MARTHA CECILIA ARAMENDIZ HERRERA

Y de la Dirección de TIC las siguientes personas:



Fuente: Propia DTIC Personería de Bogotá

Nota: Si este documento se encuentra impreso se considera Copia no Controlada. La versión vigente está publicada en la intranet de la Personería de Bogotá, D. C.

PERSONERÍA DE BOGOTÁ, D.C.	PLAN ESTRATÉGICO DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y LAS COMUNICACIONES	Código: 03-PL-01	
		Versión: 04	Página: 14 de 151
		Vigente desde: 25/01/2024	

4.1 Definiciones

- ADM: Sigla en inglés de "Architecture Development Method", es el método definido por TOGAF para el desarrollo de una arquitectura.
- AE: Sigla de "Arquitectura Empresarial".
- BPM: Sigla en inglés de "Business Process Management", herramienta tecnológica utilizada para modelar, sistematizar y automatizar procesos.
- DTIC: Sigla para la Dirección de Tecnologías de la Información y Comunicaciones
- ERP: Sigla en inglés de "Enterprise Resource Planning", sistema de información destinado a la gestión de recursos empresariales.
- ESB: sigla en inglés de "Enterprise Service Bus", herramienta de TI destinada a la gestión de servicios de integración entre aplicaciones.
- GEL: Sigla de "Gobierno En Línea".
- MinTIC: Sigla de "Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones".
- PETI: Sigla de "Plan Estratégico de Tecnología de Información".
- PMO: Sigla en inglés de "Project Management Office", oficina de gestión de proyectos.
- Roadmap: Hoja de ruta en inglés.
- TI: Sigla de "Tecnología de Información".
- TOGAF: Sigla de "The Open Group Architecture Framework", marco de arquitectura del Open Group.
- SI: Sigla de "Sistema de Información"
- SIG: Sigla de "Sistema Integral de Gestión".

5 Marco Normativo

5.1 Marcos de Referencia

Para el desarrollo del PETI se tuvieron en cuenta los lineamientos de los marcos de referencia de MinTIC tanto para la gestión de TI como para la estrategia de Gobierno en línea.

5.1.1 Marco de Referencia de Arquitectura de TI de MinTIC

Marco de referencia que establece una estructura conceptual conformada por seis dominios, que se muestran en la siguiente imagen. Los dominios de la "T verde" están enfocados en dominios propios de la AE. Los dominios de la "U azul" están enfocados en aspectos estratégicos y de gestión de la Dirección de TI.

Nota: Si este documento se encuentra impreso se considera Copia no Controlada. La versión vigente está publicada en la intranet de la Personería de Bogotá, D. C.

PERSONERÍA DE BOGOTÁ, D.C.	PLAN ESTRATÉGICO DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y LAS COMUNICACIONES	Código: 03-PL-01	
		Versión: 04	Página: 15 de 151
		Vigente desde: 25/01/2024	

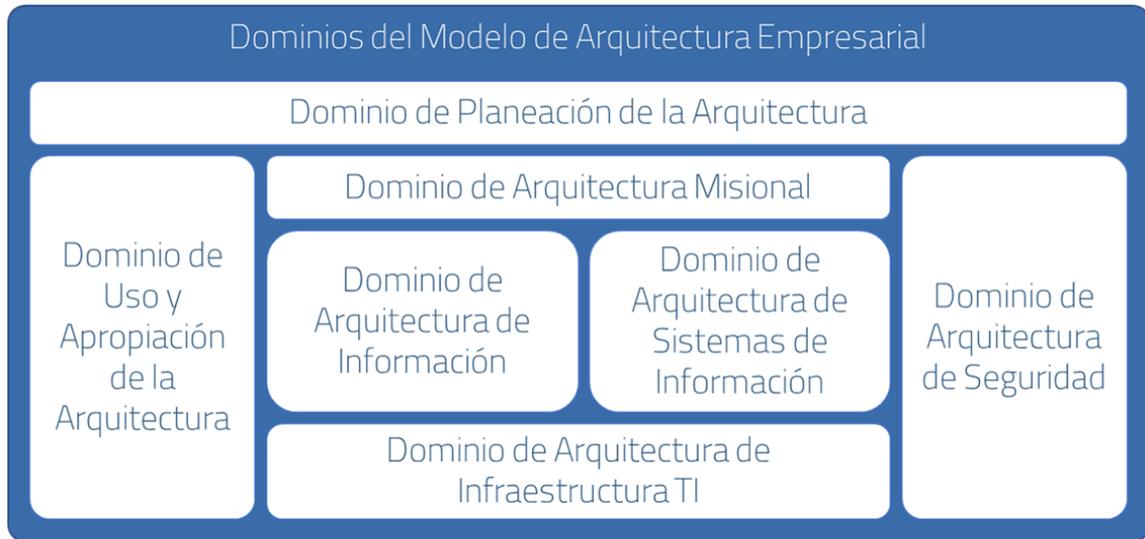
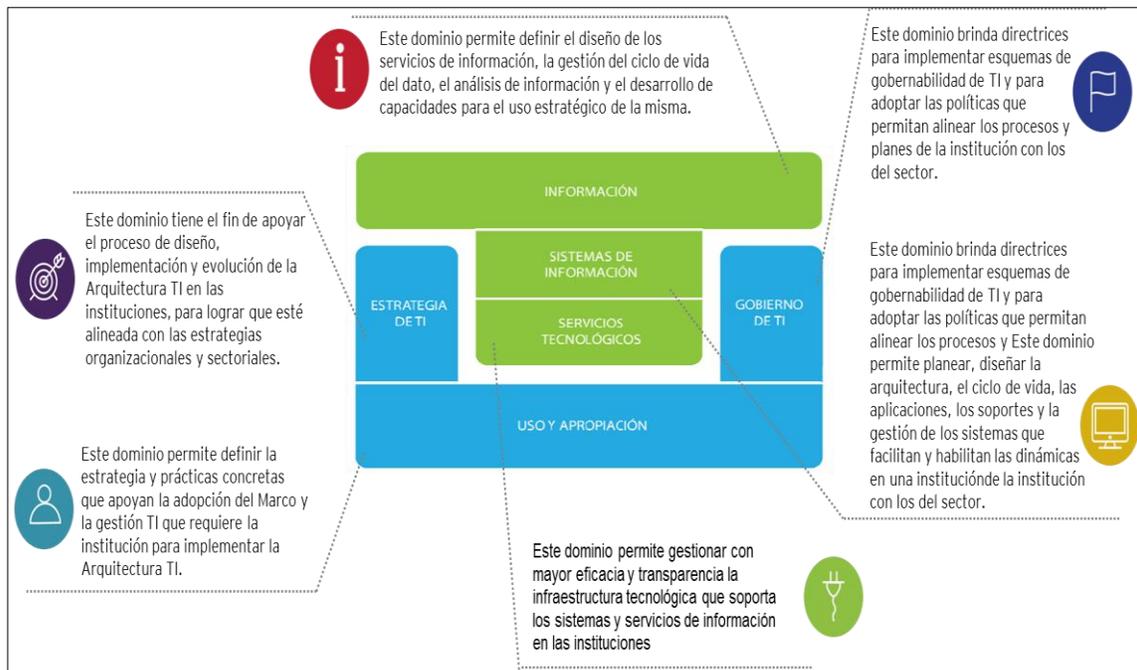


Figura 3. Marco de Referencia



Fuente: Dominios del Marco de Referencia – MinTIC

Nota: Si este documento se encuentra impreso se considera Copia no Controlada. La versión vigente está publicada en la intranet de la Personería de Bogotá, D. C.

PERSONERÍA DE BOGOTÁ, D.C.	PLAN ESTRATÉGICO DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y LAS COMUNICACIONES	Código: 03-PL-01	
		Versión: 04	Página: 16 de 151
		Vigente desde: 25/01/2024	

Lineamientos del Marco de Referencia de Arquitectura Empresarial de TI

LINEAMIENTOS PARA LOS COMPONENTES ESTRATÉGICOS

- LI.ES 01 ENTENDIMIENTO ESTRATÉGICO (PETI)
- LI.ES 02 DEFINICIÓN DE LA ARQUITECTURA EMPRESARIAL
- LI.ES 03 MAPA DE RUTA DE LA ARQUITECTURA EMPRESARIAL
- LI.ES 04 PROCESO PARA EVALUAR Y MANTENER LA ARQUITECTURA EMPRESARIAL
- LI.ES 05 DOCUMENTACIÓN DE LA ESTRATEGIA DE TI EN EL PETI
- LI.ES 06 POLÍTICAS Y ESTÁNDARES PARA LA GESTIÓN Y GOVERNABILIDAD DE TI
- LI.ES 07 PLAN DE COMUNICACIÓN DE LA ESTRATEGIA TI
- LI.ES 08 PARTICIPACIÓN EN PROYECTOS CON COMPONENTES
- LI.ES 09 CONTROL DE LOS RECURSOS FINANCIEROS
- LI.ES 10 GESTIÓN DE PROYECTOS DE INVERSIÓN
- LI.ES 11 CATÁLOGO DE SERVICIOS DE TI
- LI.ES 12 EVALUACIÓN DE LA GESTIÓN DE LA ESTRATEGIA DE TI
- LI.ES 13 TABLERO DE INDICADORES

LINEAMIENTOS PARA LOS COMPONENTES DE GOBIERNO

- LI.GO 01 ALINEACIÓN DEL GOBIERNO DE TI.
- LI.GO 02 APOYO DE TI A LOS PROCESOS
- LI.GO 03 CONFORMIDAD
- LI.GO 04 CADENA DE VALOR DE TI
- LI.GO 05 CAPACIDADES Y RECURSOS DE TI
- LI.GO 06 OPTIMIZACIÓN DE LAS COMPRAS DE TI
- LI.GO 07 CRITERIOS DE ADOPCIÓN Y DE COMPRA DE TI
- LI.GO 08 RETORNO DE LA INVERSIÓN DE TI
- LI.GO 09 LIDERAZGO DE PROYECTOS DE TI
- LI.GO 10 GESTIÓN DE PROYECTOS DE TI
- LI.GO 11 INDICADORES DE GESTIÓN DE LOS PROYECTOS DE TI
- LI.GO 12 EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO DE LA GESTIÓN DE TI
- LI.GO 13 MEJORAMIENTO DE LOS PROCESOS
- LI.GO 14 GESTIÓN DE PROVEEDORES DE TI
- LI.GO 15 TRANSFERENCIA DE INFORMACIÓN Y CONOCIMIENTO

LINEAMIENTOS PARA LOS COMPONENTES DE INFORMACIÓN

- LI.INF 01 RESPONSABILIDAD Y GESTIÓN DE COMPONENTES DE INFORMACIÓN
- LI.INF 02 PLAN DE CALIDAD DE LOS COMPONENTES DE INFORMACIÓN
- LI.INF 03 GOBIERNO DE LA ARQUITECTURA DE INFORMACIÓN
- LI.INF 04 GESTIÓN DE DOCUMENTOS ELECTRÓNICOS
- LI.INF 05 DEFINICIÓN Y CARACTERIZACIÓN DE LA INFORMACIÓN GEOREFERENCIADA
- LI.INF 06 LENGUAJE COMÚN DE INTERCAMBIO DE COMPONENTES DE INFORMACIÓN
- LI.INF 07 DIRECTORIO DE SERVICIOS DE COMPONENTES DE INFORMACIÓN
- LI.INF 08 PUBLICACIÓN DE LOS SERVICIOS DE INTERCAMBIO DE COMPONENTES DE INFORMACIÓN
- LI.INF 09 CANALES DE ACCESO A LOS COMPONENTES DE INFORMACIÓN
- LI.INF 10 MECANISMOS PARA EL USO DE LOS COMPONENTES DE INFORMACIÓN.
- LI.INF 11 ACUERDOS DE INTERCAMBIO DE INFORMACIÓN
- LI.INF 12 FUENTES UNIFICADAS DE INFORMACIÓN

Nota: Si este documento se encuentra impreso se considera Copia no Controlada. La versión vigente está publicada en la intranet de la Personería de Bogotá, D. C.

PERSONERÍA DE BOGOTÁ, D.C.	PLAN ESTRATÉGICO DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y LAS COMUNICACIONES	Código: 03-PL-01	
		Versión: 04	Página: 17 de 151
		Vigente desde: 25/01/2024	

- LI.INF 13 HALLAZGOS EN EL ACCESO A LOS COMPONENTES DE INFORMACIÓN
- LI.INF 14 PROTECCIÓN Y PRIVACIDAD DE COMPONENTES DE INFORMACIÓN
- LI.INF 15 AUDITORÍA Y TRAZABILIDAD DE COMPONENTES DE INFORMACIÓN

LINEAMIENTOS PARA LOS COMPONENTES DE APLICACIONES O SISTEMAS DE INFORMACIÓN

- LI.SIS 01 DEFINICIÓN ESTRATÉGICA DE LOS SISTEMAS DE INFORMACIÓN
- LI.SIS 02 DIRECTORIO DE SISTEMAS DE INFORMACIÓN
- LI.SIS 03 ARQUITECTURAS DE REFERENCIA DE SISTEMAS DE INFORMACIÓN
- LI.SIS 05 METODOLOGÍA DE REFERENCIA PARA EL DESARROLLO DE SISTEMAS DE INFORMACIÓN
- LI.SIS 06 DERECHOS PATRIMONIALES SOBRE LOS SISTEMAS DE INFORMACIÓN
- LI.SIS 07 GUÍA DE ESTILO Y USABILIDAD
- LI.SIS 08 APERTURA DE DATOS
- LI.SIS 09 INTEROPERABILIDAD
- LI.SIS 10 IMPLEMENTACIÓN DE COMPONENTES DE INFORMACIÓN
- LI.SIS 11 AMBIENTES INDEPENDIENTES EN EL CICLO DE VIDA DE LOS SISTEMAS DE INFORMACIÓN
- LI.SIS 12 ANÁLISIS DE REQUERIMIENTOS DE LOS SISTEMAS DE INFORMACIÓN
- LI.SIS 13 INTEGRACIÓN CONTINUA DURANTE EL CICLO DE VIDA DE LOS SISTEMAS DE INFORMACIÓN
- LI.SIS 14 PLAN DE PRUEBAS DURANTE EL CICLO DE VIDA DE LOS SISTEMAS DE INFORMACIÓN
- LI.SIS 15 PLAN DE CAPACITACIÓN Y ENTRENAMIENTO PARA LOS SISTEMAS DE INFORMACIÓN
- LI.SIS 16 MANUAL DEL USUARIO TÉCNICO Y DE OPERACIÓN DE LOS SISTEMAS DE INFORMACIÓN
- LI.SIS 17 ACTUALIZACIÓN Y REQUERIMIENTOS DE CAMBIO DE LOS SISTEMAS DE INFORMACIÓN
- LI.SIS 18 ESTRATEGIA DE MANTENIMIENTO DE LOS SISTEMAS DE INFORMACIÓN
- LI.SIS 19 SERVICIOS DE MANTENIMIENTO DE SISTEMAS DE INFORMACIÓN CON TERCERAS PARTES
- LI.SIS 20 PLAN DE CALIDAD DE LOS SISTEMAS DE INFORMACIÓN
- LI.SIS 21 CRITERIOS NO FUNCIONALES Y DE CALIDAD DE LOS SISTEMAS DE INFORMACIÓN
- LI.SIS 22 SEGURIDAD Y PRIVACIDAD DE LOS SISTEMAS DE INFORMACIÓN
- LI.SIS 23 AUDITORÍA Y TRAZABILIDAD DE LOS SISTEMAS DE INFORMACIÓN
- LI.SIS 24 ACCESIBILIDAD

LINEAMIENTOS PARA LOS COMPONENTES DE SERVICIOS DE TECNOLOGÍA / INFRAESTRUCTURA

- LI.ST 01 DIRECTORIO DE SERVICIOS TECNOLÓGICOS
- LI.ST 02 ELEMENTOS PARA EL INTERCAMBIO DE INFORMACIÓN
- LI.ST 03 GESTIÓN DE LOS SERVICIOS TECNOLÓGICOS
- LI.ST 04 ACCESO A SERVICIOS EN LA NUBE NO CUMPLE
- LI.ST 05 CONTINUIDAD Y DISPONIBILIDAD DE LOS SERVICIOS TECNOLÓGICOS
- LI.ST 06 ALTA DISPONIBILIDAD DE LOS SERVICIOS TECNOLÓGICOS
- LI.ST 07 CAPACIDAD DE LOS SERVICIOS TECNOLÓGICOS
- LI.ST 08 ACUERDOS DE NIVEL DE SERVICIOS
- LI.ST 09 MESA DE SERVICIO
- LI.ST 10 PLANES DE MANTENIMIENTO

Nota: Si este documento se encuentra impreso se considera Copia no Controlada. La versión vigente está publicada en la intranet de la Personería de Bogotá, D. C.

PERSONERÍA DE BOGOTÁ, D.C.	PLAN ESTRATÉGICO DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y LAS COMUNICACIONES	Código: 03-PL-01	
		Versión: 04	Página: 18 de 151
		Vigente desde: 25/01/2024	

- LI.ST 11 CONTROL DE CONSUMO DE LOS RECURSOS COMPARTIDOS POR SERVICIOS TECNOLÓGICOS
- LI.ST 12 GESTIÓN PREVENTIVA DE LOS SERVICIOS TECNOLÓGICOS
- LI.ST 13 RESPALDO Y RECUPERACIÓN DE LOS SERVICIOS TECNOLÓGICOS
- LI.ST 14 ANÁLISIS DE RIESGOS
- LI.ST 15 SEGURIDAD INFORMÁTICA
- LI.ST 16 DISPOSICIÓN DE RESIDUOS TECNOLÓGICOS

LINEAMIENTOS COMPONENTE DE CULTURA Y APROPIACIÓN

- LI.UA 01 ESTRATEGIA DE USO Y APROPIACIÓN
- LI.UA 02 MATRIZ DE INTERESADOS
- LI.UA 03 INVOLUCRAMIENTO Y COMPROMISO
- LI.UA 04 ESQUEMA DE INCENTIVOS
- LI.UA 05 PLAN DE FORMACIÓN
- LI.UA 06 PREPARACIÓN PARA EL CAMBIO
- LI.UA 07 EVALUACIÓN DEL NIVEL DE ADOPCIÓN DE TI
- LI.UA 08 GESTIÓN DE IMPACTOS
- LI.UA 09 SOSTENIBILIDAD DEL CAMBIO
- LI.UA 10 ACCIONES DE MEJORA

5.1.2 Gobierno Digital

El Decreto 1008 del 14 de junio de 2018, establece los lineamientos generales para la política de Gobierno Digital que las Entidades del Estado deben adelantar para la implementación de la misma, la cual tiene como propósito el *“Cuyo objetivo será incentivar el uso y aprovechamiento de las TIC para consolidar un Estado y ciudadanos competitivos, proactivos e innovadores, que generen valor público en un entorno de confianza digital”*.

Con el objetivo de impactar positivamente la calidad de vida de los colombianos y de incrementar la competitividad del país, el Gobierno Nacional expidió el Decreto 767 de 2022, mediante el cual se actualizó la política de Gobierno Digital del país.

Lo anterior es una muestra de que Colombia cuenta con una política de Estado que evoluciona permanentemente para mejorar su alcance e implementación. Por eso, la nueva Política de Gobierno Digital se desarrollará a través de un esquema que articula los elementos de Gobernanza, Innovación Pública Digital, Habilitadores, Líneas de Acción e Iniciativas dinamizadoras.

Nota: Si este documento se encuentra impreso se considera Copia no Controlada. La versión vigente está publicada en la intranet de la Personería de Bogotá, D. C.

PERSONERÍA DE BOGOTÁ, D.C.	PLAN ESTRATÉGICO DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y LAS COMUNICACIONES	Código: 03-PL-01	
		Versión: 04	Página: 19 de 151
		Vigente desde: 25/01/2024	



Figura 4. Gobierno Digital

Gobernanza: Este elemento se basa en el relacionamiento entre el orden nacional y territorial, y el nivel central y descentralizado. Asimismo, involucra a los grupos de interés en la toma de decisiones, la definición de los focos estratégicos de acción y la distribución de los recursos disponibles.

Innovación Pública Digital: La Política de Gobierno Digital propenderá por la generación de valor público a través de la introducción de soluciones novedosas y creativas que hagan uso de las TIC y de metodologías de innovación, para resolver problemáticas públicas desde una perspectiva centrada en los ciudadanos.

Habilitadores: Corresponde a las capacidades que les permitan ejecutar las Líneas de Acción de la Política de Gobierno Digital. Se mantienen los tres habilitadores de la actual Política de Gobierno Digital: Arquitectura, Seguridad y privacidad de la información, y Servicios ciudadanos digitales.

Se adiciona el habilitador "Cultura y Apropiación", el cual busca desarrollar las capacidades de los sujetos obligados y los Grupos de Interés, requeridas para el acceso, uso y aprovechamiento de las TIC.

Nota: Si este documento se encuentra impreso se considera Copia no Controlada. La versión vigente está publicada en la intranet de la Personería de Bogotá, D. C.

PERSONERÍA DE BOGOTÁ, D.C.	PLAN ESTRATÉGICO DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y LAS COMUNICACIONES	Código: 03-PL-01	
		Versión: 04	Página: 20 de 151
		Vigente desde: 25/01/2024	

Líneas de acción: Son las acciones orientadas a desarrollar servicios y procesos inteligentes, tomar decisiones basadas en datos y consolidar un Estado abierto, con el fin de articular las Iniciativas Dinamizadoras de la Política de Gobierno Digital. Estas Líneas de Acción se materializarán en las sedes electrónicas de cada uno de los sujetos obligados, siguiendo los estándares señalados para tal fin.

Iniciativas dinamizadoras: Las iniciativas dinamizadoras comprenden los Proyectos de Transformación Digital y las Estrategias de Ciudades y Territorios Inteligentes, que materializan las Líneas de acción y permiten dar cumplimiento al objetivo de la Política.

5.2 Normatividad que regula a la Personería de Bogotá

Dentro del contexto organizacional requerido para el desarrollo del PETI en la Personería de Bogotá como una Entidad que administra recursos de interés público es fundamental tener en cuenta la normatividad vigente que define el objetivo misional de las Entidades, sus responsabilidades y el desarrollo de algunas de las funciones requeridas para apoyar el cumplimiento de dicho objetivo misional.

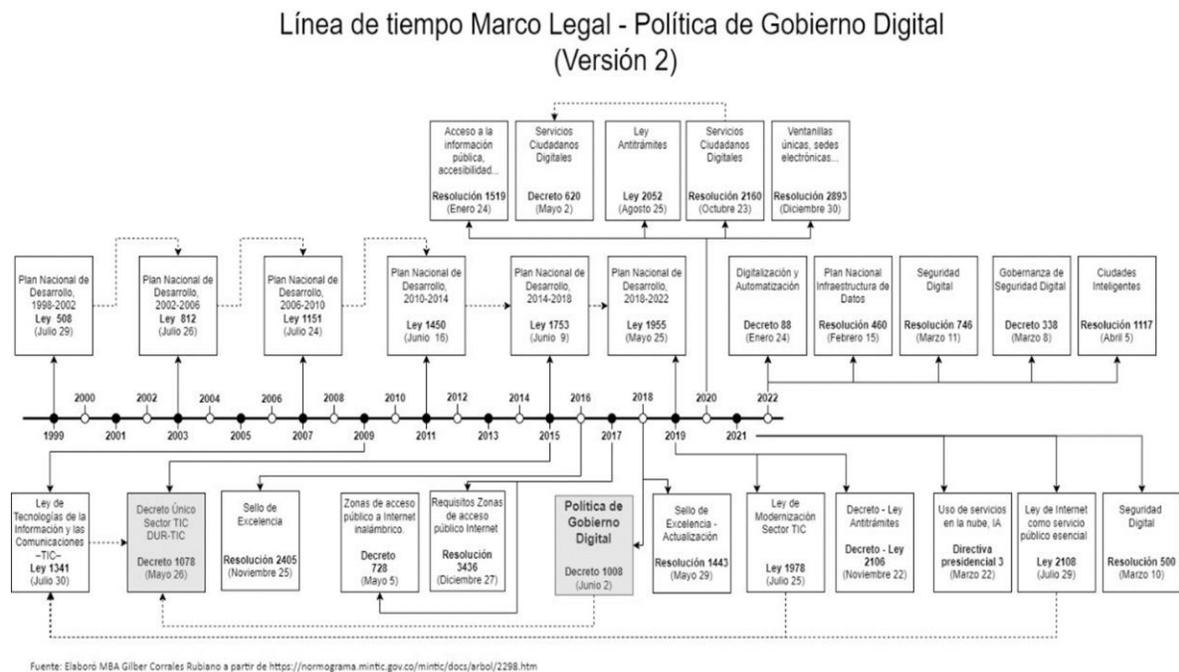


Tabla 3. Normatividad específica para la Dirección TI

Nota: Si este documento se encuentra impreso se considera Copia no Controlada. La versión vigente está publicada en la intranet de la Personería de Bogotá, D. C.

PERSONERÍA DE BOGOTÁ, D.C.	PLAN ESTRATÉGICO DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y LAS COMUNICACIONES	Código: 03-PL-01	
		Versión: 04	Página: 21 de 151
		Vigente desde: 25/01/2024	

TIPO DE NORMA	NÚMERO	AÑO DE EMISIÓN	EMISOR	ARTÍCULO(S) (APLICACIÓN)
LEY	1581	2.012	CONGRESO DE LA REPUBLICA	Art 2 Art 4 Art 5 Art 6 Art 7 Art 17 Art 18
LEY	1437	2.011	CONGRESO DE LA REPUBLICA	Art 56 Art 60 Art 61 Art 62
LEY	1266	2.008	CONGRESO DE LA REPUBLICA	Art 2 Art 5 Art 7 Art 8 Art 16
LEY	962	2.005	CONGRESO DE LA REPUBLICA	ARTÍCULOS , 6,7,8
DECRETO	1008	2.018	MINISTERIO DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y LAS COMUNICACIONES MINTIC	Artículo 2.2.9.1.1.2. Artículo 2.2.9.1.2.1 Artículo 2.2.9.1.2.2 Artículo 2.2.9.1.3.4 Artículo 2.2.9.1.1.3.
DECRETO	415	2.016	PRESIDENCIA DE LA REPUBLICA	Artículo 2.2.35.2. Artículo 2.2.35.3 Artículo 2.2.35.4 Artículo 2.2.35.5
DECRETO	1081	2.015	PRESIDENCIA DE LA REPUBLICA	Artículo 2.1.1.2.1.4. Artículo 2.1.1.2.1.5 Artículo 2.1.1.2.1.6 Artículo 2.1.1.2.1.7. Artículo 2.1.1.2.1.8 Artículo 2.1.1.2.1.9 Artículo 2.1.1.2.1.10. Artículo 2.1.1.2.1.11 Artículo 2.1.1.2.2.2 Artículo 2.1.1.2.2.3. Artículo 2.1.1.2.2.4
DECRETO	1078	2.015	PRESIDENCIA DE LA REPUBLICA	Titulo 9/Capitulo1/Seccion1 Gobierno Digital Artículo 2.2.9.1.1.1 Artículo 2.2.9.1.1.2. Artículo 2.2.9.1.1.4 Artículo 2.2.9.1.2.1. Artículo 2.2.9.1.3.1 Artículo 2.2.9.1.3.2 Artículo 2.2.9.1.4,2 Artículo 2.2.9.1.4.3
DECRETO	1377	2.013	PRESIDENCIA DE LA REPUBLICA	Art 4,5,6,7,8,9,10,11,12,13,14,15,16,17

Nota: Si este documento se encuentra impreso se considera Copia no Controlada. La versión vigente está publicada en la intranet de la Personería de Bogotá, D. C.

PERSONERÍA DE BOGOTÁ, D.C.	PLAN ESTRATÉGICO DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y LAS COMUNICACIONES		Código: 03-PL-01	
			Versión: 04	Página: 22 de 151
			Vigente desde: 25/01/2024	

DECRETO	619	2.007	ALCALDIA MAYOR DE BOGOTÁ D.C	Art 4,12,13, 20,22, 23
DECRETO	338	2.022	MINISTERIO DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y LAS COMUNICACIONES	Artículo 2.2.21.1.1.3 - Definición 13 y 14
ACUERDO	755	2.019	CONCEJO DE BOGOTA	Art 23
RESOLUCIÓN	438	2.008	PERSONERIA DE BOGOTÁ D.C.	TODOS
RESOLUCIÓN	4	2.017	LA COMISIÓN DISTRITAL DE SISTEMAS - CDS	Art 2,3,4,5,6,7,8,9,10,15
RESOLUCIÓN	1519	2.020	MINISTERIO DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y LAS COMUNICACIONES MINTIC	Art 3,4,5,6,7 Anexo 1, 2, 3, 4
RESOLUCIÓN	2893	2.020	MINISTERIO DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y LAS COMUNICACIONES MINTIC	Art 3,4,5,7
RESOLUCIÓN	500	2.021	MINISTERIO DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y LAS COMUNICACIONES MINTIC	Art 5, 6, 7, 9, 10, 11, 12, 13, 14, 15, 16, 17,
DECRETO	1389	2.022	PRESIDENCIA DE LA REPUBLICA	ARTÍCULO 2.2.24.3.13 ARTÍCULO 2.2.24.4.2
DECRETO	1263	2.022	MINISTERIO DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y LAS COMUNICACIONES	Artículos 2.2.23.1.4 Artículos 2.2.23.1.5
DECRETO	767	2.022	MINISTERIO DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y LAS COMUNICACIONES	Artículo 2.2.9.1.1.1 Artículo 2.2.9.1.1.2 Artículo 2.2.9.1.1.3 Artículo 2.2.9.1.2.1 Artículo 2.2.9.1.3.2 Artículo 2.2.9.1.3.3 Artículo 2.2.9.1.3.4 Artículo 2.2.9.1.3.5 Artículo 2.2.9.1.4.1
DIRECTIVA PRESIDENCIAL	2	2.022	PRESIDENCIA DE LA REPÚBLICA	TODOS
RESOLUCIÓN	746	2.022	MINISTERIO DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y LAS COMUNICACIONES	Art 1,2,3
RESOLUCIÓN	460	2.022	MINISTERIO DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y LAS COMUNICACIONES	Artículo 10 Artículo 11
Decreto	612	2.018	PRESIDENCIA DE LA REPUBLICA	Artículos 1 y 2

Nota: Si este documento se encuentra impreso se considera Copia no Controlada. La versión vigente está publicada en la intranet de la Personería de Bogotá, D. C.

PERSONERÍA DE BOGOTÁ, D.C.	PLAN ESTRATÉGICO DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y LAS COMUNICACIONES	Código: 03-PL-01	
		Versión: 04	Página: 23 de 151
		Vigente desde: 25/01/2024	

6 Rupturas Estratégicas

La Personería de Bogotá es una Entidad continua en un proceso de modernización y para ello las TIC son un habilitador estratégico, que hace que la estrategia de TI deba ser impulsada por los siguientes elementos conductores:

1. Tener una oferta de servicios de TI competitiva con respecto a los actores clave del sector.
2. Fortalecer el modelo de priorización de las iniciativas y los proyectos, de manera que se seleccionen y ejecuten los que más apoyan cumplimiento de los objetivos estratégicos del negocio.
3. Mejorar tiempos de respuesta de TI a requerimientos de negocio (Time to Market) fortaleciendo la capacidad integral de TI.
4. TI debe ser Protagonista en las capacidades transformacionales de negocio.
5. Dividir las labores operativas de soporte TI de las capacidades transformacionales.
6. Aumentar y estructurar personal de TI para responder al negocio
7. Aumentar el grado de interoperabilidad entre aplicaciones y orientar la integración de aplicaciones a servicios.
8. Innovación Tecnológica y adopción de mejores prácticas de gestión, modelos de referencia y tendencias del sector
9. Enfatizar en la digitalización de la operación para ganar dinamismo y sostenibilidad
10. Agilidad y mejor capacidad de cumplimiento de acuerdos de niveles de servicio con los segmentos de clientes
11. Mejorar posicionamiento competitivo en las diferentes líneas de servicio
12. Optimizar la cadena de valor de procesos y el modelo operativo de punta a punta de cada segmento y capacidad
13. Optimizar la estructura de costos de operación buscando una sostenibilidad financiera, a través de la racionalización tecnológica y la incorporación de habilitadores (Ejemplo BPM).
14. Fortalecer los procesos de aseguramiento de calidad en el desarrollo de software.
15. Brindar modelos y esquemas de trazabilidad que permitan gestionar de punta a punta el cumplimiento de las condiciones regulatorias y de mercado asociadas a la oferta de valor de cada uno de los servicios misionales
16. Implementar un modelo de gobierno para asegurar la sostenibilidad de la Arquitectura Empresarial, que revise el panorama integral de riesgos asociados y priorice la toma de decisiones que conduzcan de manera articulada al alineamiento estratégico.
17. Asegurar que el portafolio de aplicaciones y los planes de capacidad, modernización, actualización o ampliación de éstas están alineados en alcance y tiempo con el desarrollo del negocio.

7 Desarrollo del Documento: Análisis de la Situación Actual

En este apartado se describe la situación actual de las Tecnologías de la Información de la Personería de Bogotá en relación con los dominios del marco de referencia de Arquitectura Empresarial. Este análisis describe a nivel ejecutivo el estado actual o línea base a partir de la cual

Nota: Si este documento se encuentra impreso se considera Copia no Controlada. La versión vigente está publicada en la intranet de la Personería de Bogotá, D. C.

PERSONERÍA DE BOGOTÁ, D.C.	PLAN ESTRATÉGICO DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y LAS COMUNICACIONES	Código: 03-PL-01	
		Versión: 04	Página: 24 de 151
		Vigente desde: 25/01/2024	

se debe partir para proyectar la visión de lo que se espera en materia de gestión de TI en la Personería de Bogotá.

7.1 Entendimiento del Contexto Estratégico de la Entidad

Plataforma Estratégica: En este apartado se hace referencia a los componentes de la plataforma estratégica de la Entidad y la declaración actual de propósito para cada uno de ellos. De igual forma se identifican relaciones y alineaciones entre ellos, ya que la plataforma estratégica parte del objeto misional y a partir de allí se logra la realización institucional de la Personería de Bogotá por medio de sus diferentes componentes.

7.1.1 Misión y Visión

Misión

Somos un organismo de control con enfoque integral e incluyente, que protege, defiende y promueve los derechos de las personas, controla la Función Pública y vigila la conducta oficial de los(as) servidores(as) públicos(as) en el Distrito Capital, para contribuir al cumplimiento de los fines del Estado. .

Visión

La Personería de Bogotá, D. C., en el 2024, apoyada en el uso de tecnologías eficientes, un talento humano honesto y comprometido, a través del control y la colaboración armónica interinstitucional, será una Entidad garante de los derechos de las personas, donde prevalecerá el interés público, con atención oportuna, integral y efectiva; referente en innovación e investigación.

Alineación

Claramente la misión institucional está representada por los procesos misionales y el cumplimiento de esta se da por su ejecución.

En la visión se da una importancia primordial al uso de tecnologías para cumplirla, la transformación digital considerada en las políticas de Gobierno central y territorial, buscando la modernización del estado, está contemplada por la Personería de Bogotá en su visión incluyendo la tecnología y la innovación

7.1.2 Plan Estratégico Institucional 2021 – 2024

Objetivos y Metas Estratégicas

“Objetivo Estratégico 1. Promover la defensa y protección de los derechos de las personas en el Distrito Capital con énfasis en los sujetos de especial protección constitucional, en particular de las personas mayores y mujeres y la población migrante a través de acciones que propendan por su garantía “

Nota: Si este documento se encuentra impreso se considera Copia no Controlada. La versión vigente está publicada en la intranet de la Personería de Bogotá, D. C.

PERSONERÍA DE BOGOTÁ, D.C.	PLAN ESTRATÉGICO DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y LAS COMUNICACIONES	Código: 03-PL-01	
		Versión: 04	Página: 25 de 151
		Vigente desde: 25/01/2024	

META ESTRATÉGICA
1.1. Realizar 936.874 acciones que promuevan la defensa, garantía y restablecimiento de los derechos de las personas en el Distrito Capital.
1.2. Realizar 287.561 acciones que propendan por la efectiva defensa y garantía de los derechos de los sujetos de especial protección constitucional, con énfasis en las personas mayores, mujeres y la población migrante en el Distrito Capital.
1.3. Construir e Implementar 35 estrategias que permitan incrementar la oferta y cobertura de los servicios prestados por la Entidad.

Objetivo Estratégico 2. Realizar acciones de prevención y control a la Función Pública, en el marco del cumplimiento del Plan de Desarrollo, con énfasis en los Derechos e intereses colectivos.”

META ESTRATÉGICA
2.1. Realizar 22 acciones de prevención y control a la función pública en medio ambiente, agua, protección y bienestar animal y desarrollo urbano.
2.2. Fortalecer la moralidad pública realizando 952 acciones de prevención y control a la función pública.
2.3. Fortalecer 312 espacios de participación ciudadana en la Personería de Bogotá

Objetivo Estratégico 3. “Vigilar la conducta oficial de los(as) servidores(as) públicos(as) del Distrito Capital, mediante acciones preventivas y correctivas, que permitan un adecuado cumplimiento de los principios de la Función Pública. “

META ESTRATÉGICA
3.1. Descongestionar 6700 procesos disciplinarios con criterios de calidad, efectividad y garantía del debido proceso.
3.2. Identificar el 100% de los hechos constitutivos de faltas disciplinarias para ejercer el poder preferente en las Oficinas de Control Interno Disciplinario, en temas de interés e impacto para el Distrito Capital.

Nota: Si este documento se encuentra impreso se considera Copia no Controlada. La versión vigente está publicada en la intranet de la Personería de Bogotá, D. C.

PERSONERÍA DE BOGOTÁ, D.C.	PLAN ESTRATÉGICO DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y LAS COMUNICACIONES	Código: 03-PL-01	
		Versión: 04	Página: 26 de 151
		Vigente desde: 25/01/2024	

3.3. Generar 8 escenarios que fortalezcan el conocimiento y las competencias del operador disciplinario, que apoya el cumplimiento de la labor misional, extendiendo el alcance a los jueces naturales en el Distrito Capital.

3.4. Implementar al 100% tres soluciones informáticas propias para la ejecución y gestión de la Potestad Disciplinaria.

“Objetivo Estratégico 4. Fortalecer la gestión institucional a través de uso y apropiación de tecnologías de la información y las comunicaciones, la aplicación de buenas prácticas, un Talento Humano y una infraestructura adecuados para la prestación del servicio.”

META ESTRATÉGICA
4.1. Implementar el 100% de las acciones que impulsen el crecimiento del Modelo de Madurez de Transformación Digital de la Entidad, aplicando los principios, lineamientos y normas que lo enmarcan.
4.2. Consolidar el 90% del Modelo Integrado de Planeación y Gestión –MIPG- y sus sistemas de gestión articulados, como compromiso con la Calidad, la Excelencia, la Responsabilidad Ambiental y la Mejora en la prestación del Servicio.
4.3. Realizar el 100% de las actividades relacionadas con la Gestión del Talento Humano, que permita su fortalecimiento y el desarrollo de sus conocimientos, su competencia y bienestar.
4.4. Implementar el 100% de las acciones necesarias para la modernización de la gestión institucional a través de los procesos de apoyo, que permita una mejor prestación del servicio.
4.5. Desarrollar el 100% de las acciones relacionadas con el fomento de la Cultura del Autocontrol, la Autorregulación y la Autogestión institucional.
4.6. Desarrollar el 100% de las estrategias de comunicación organizacional y de medios que contribuyan al logro de los objetivos institucionales y al posicionamiento de la Entidad.
4.7. Articular el 100% de las acciones de trabajo interinstitucional y cooperación nacional e internacional que permita aunar esfuerzos para el cumplimiento de la misión institucional.

“Objetivo Estratégico 5. Incorporar una cultura del conocimiento y la innovación a través de actividades que permitan el desarrollo de ideas, lecciones aprendidas e investigaciones para mejorar los resultados de la gestión institucional.”

Nota: Si este documento se encuentra impreso se considera Copia no Controlada. La versión vigente está publicada en la intranet de la Personería de Bogotá, D. C.

PERSONERÍA DE BOGOTÁ, D.C.	PLAN ESTRATÉGICO DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y LAS COMUNICACIONES	Código: 03-PL-01	
		Versión: 04	Página: 27 de 151
		Vigente desde: 25/01/2024	

META ESTRATEGICA
5.1 Generar el 100% de productos de nuevo conocimiento o transformar los existentes, alineados con proyectos resultados de la investigación, desarrollo e innovación (I+D+I) en la Entidad.
5.2 Formular el 100% de herramientas y acciones que permitan categorizar, preservar y utilizar el conocimiento para la toma de decisiones y compartir fácilmente los datos y la información de la Entidad.
5.3 Desarrollar el 100% de espacios y mecanismos para la difusión del conocimiento, mediante la creación de alianzas efectivas y apropiación de la memoria institucional a través del proceso de enseñanza-aprendizaje organizacional.

Alineamientos

Los objetivos estratégicos en la Personería de Bogotá representan de manera detallada la visión institucional y las metas estratégicas fueron establecidas para cuantificar los objetivos estratégicos. De esta forma se identifica una estructuración adecuada de los componentes de la plataforma estratégica institucional.

Alineado con la Visión institucional, los objetivos estratégicos establecen componentes de la estrategia orientadas a la modernización del estado. En particular el objetivo estratégico número cuatro indica como a partir de las tecnologías se busca el fortalecimiento institucional y como se identificó anteriormente se considera apoyo a la misionalidad. Con esto vemos dos cualidades requeridas en el desarrollo tecnológico y que la identifican como eje institucional.

La primera meta del objetivo estratégico número cuatro, establece la implementación del 100% de las iniciativas relacionadas con el mejoramiento del nivel de madurez en la transformación digital. Esta meta tiene una incidencia directa en la Entidad, alinea las estrategias institucionales y las de tecnología, ya que el nivel de madurez de transformación digital involucra la digitalización de los procesos y la mejora de las capacidades institucionales, incorporando la gestión del cambio en ambos.

La meta 5.2 también es de consideración especial ya que pone de manifiesto la necesidad institucional del manejo de la gestión de los datos y su transformación en información, para lograr la toma de decisiones basadas en datos.

7.1.3 Modelo de motivación

El modelo de motivación empresarial proporciona un esquema o estructura para desarrollar, comunicar y gestionar planes de negocios de manera organizada.

Nota: Si este documento se encuentra impreso se considera Copia no Controlada. La versión vigente está publicada en la intranet de la Personería de Bogotá, D. C.

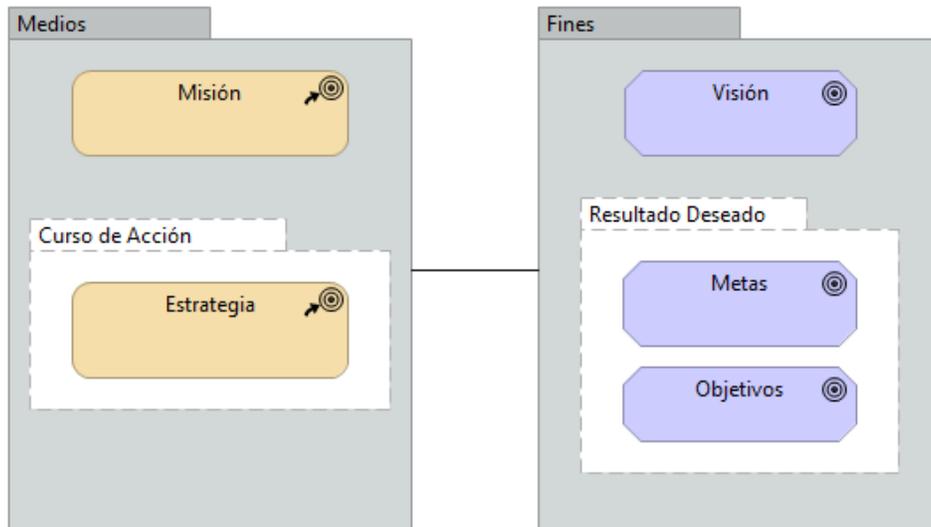
PERSONERÍA DE BOGOTÁ, D.C.	PLAN ESTRATÉGICO DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y LAS COMUNICACIONES	Código: 03-PL-01	
		Versión: 04	Página: 28 de 151
		Vigente desde: 25/01/2024	

El modelo de motivación contiene un conjunto de conceptos integrados que definen los elementos de los planes institucionales. Se asocian en una estructura que es de metodología neutral y apoya diferentes enfoques utilizados para crear y mantener el modelo de motivación institucional. Este modelo adquiere un valor importante en el soporte de procesos que son impulsados por el cambio institucional.

El modelo de motivación es una representación simple. Sus conceptos solo tienen atributos básicos y la mayoría de sus asociaciones no están restringidas.

En el modelo de motivación para la Personería de Bogotá se consideran tres componentes principales, los fines (ends), los medios (means) y el curso de acción.

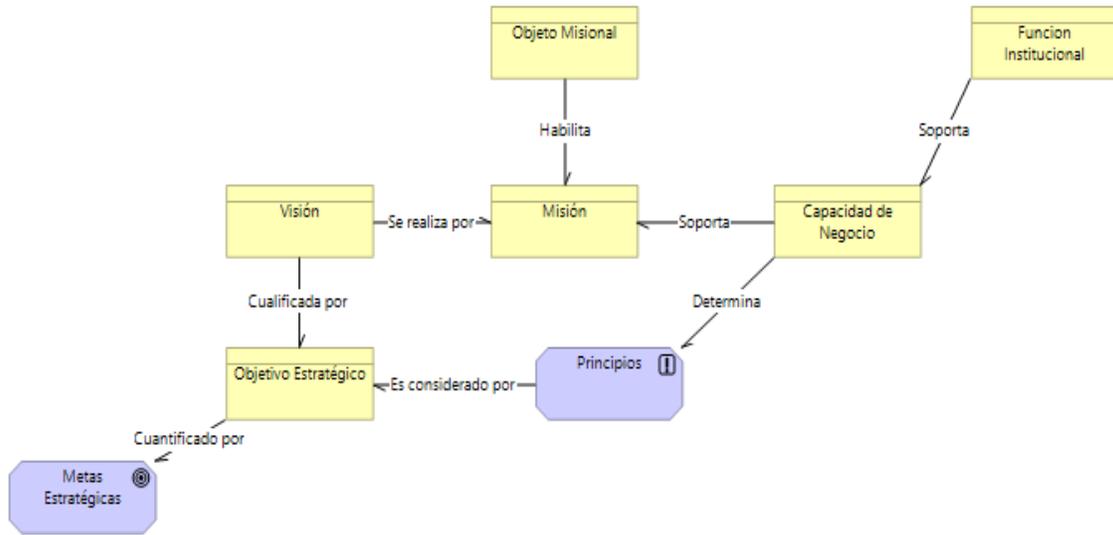
Entre los fines están las cosas que la Entidad desea lograr (por ejemplo, Metas y Objetivos). Entre los Medios se encuentran las cosas que la Entidad empleará para lograr esos Fines (por ejemplo, estrategias, tácticas, políticas y reglas de negocio). Por último, el curso de acción, son las iniciativas, proyectos y actividades que la Entidad realiza para llegar a los fines.



Vista General Modelo de Motivación Personería de Bogotá

En la siguiente vista se representan los componentes antes descritos, como se relacionan entre sí y la materialización como un metamodelo en la arquitectura misional para la Personería de Bogotá.

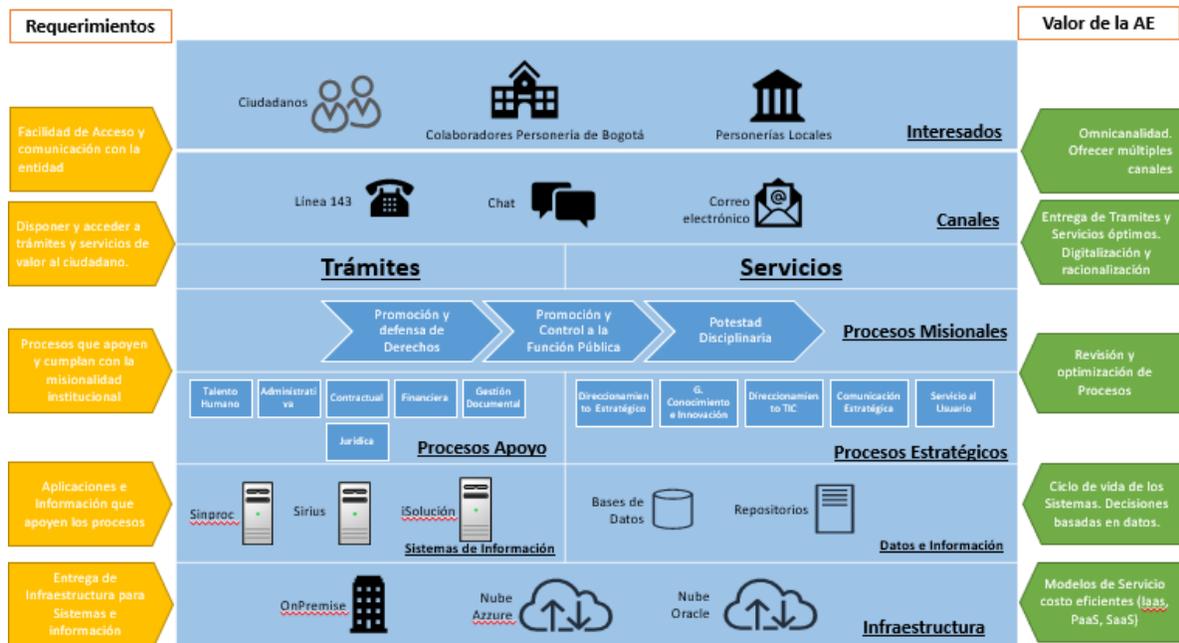
Nota: Si este documento se encuentra impreso se considera Copia no Controlada. La versión vigente está publicada en la intranet de la Personería de Bogotá, D. C.



Modelo de Motivación Personería de Bogotá

7.1.4 Modelo de Operación

El modelo operativo de la Entidad hace parte de las vistas y puntos de vista, seleccionados como relevantes para la representación del estado actual de la arquitectura misional. Algunas de estas pueden estar representadas en catálogos y hacer parte de matrices.

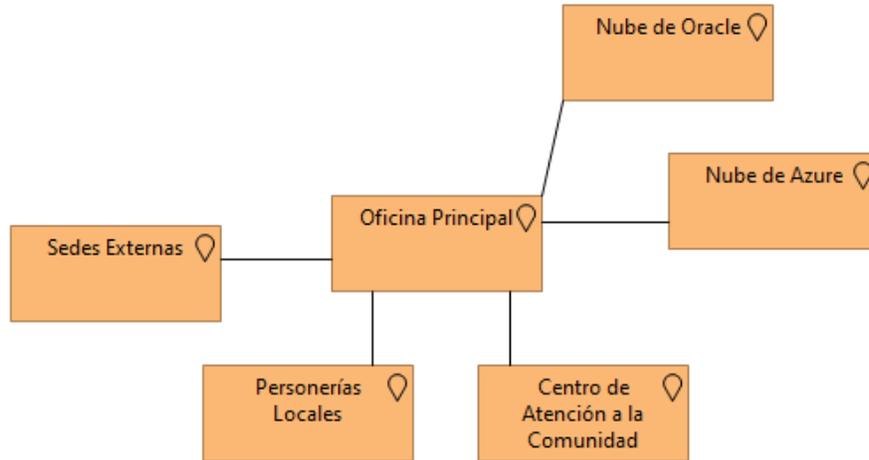


7.1.4.1 Modelo de Ubicaciones

Nota: Si este documento se encuentra impreso se considera Copia no Controlada. La versión vigente está publicada en la intranet de la Personería de Bogotá, D. C.

PERSONERÍA DE BOGOTÁ, D.C.	PLAN ESTRATÉGICO DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y LAS COMUNICACIONES	Código: 03-PL-01	
		Versión: 04	Página: 30 de 151
		Vigente desde: 25/01/2024	

En este modelo, se representan las ubicaciones físicas y lógicas en donde se desarrollan actividades y se ofrecen servicios de la Entidad.



Modelo de Ubicaciones Personería de Bogotá

En el catálogo de ubicaciones construido en la línea base del dominio de tecnología se encuentra el detalle de estas ubicaciones.

La Oficina Principal de la Personería de Bogotá, ubicada en la cra 7 # 21-24 de la ciudad de Bogotá, es la sede administrativa de la Entidad, donde están las áreas y dependencias y todo el personal de apoyo asignado a las mismas. En esta sede en el piso 3, se ubica el centro de datos, donde se encuentra la infraestructura de cómputo, en la cual se encuentran instalados, desplegados y configurados las plataformas, sistemas y aplicaciones que utiliza la Entidad.

Existen otras dos ubicaciones que para la Personería son ubicaciones lógicas, ya que su ubicación física no tiene significado para la Entidad, debido a que estas ubicaciones prestan servicios a través de contratos en modelo de entrega por servicio. Estas ubicaciones son: la Nube de Oracle y la Nube de Azure (Microsoft), existe otra ubicación lógica que es la Nube de Office 365, donde la Entidad utiliza en modelo por servicio, las soluciones de ofimática y colaboración (Teams, Sharepoint, OneDrive) entre otros, entregado por Microsoft, sin embargo, en el modelo de ubicaciones, está cubierta por la nube de Azure, ya que es esta nube en donde residen estos servicios, sin embargo el modelo de uso y pago son diferentes.

El centro de atención a la comunidad (CAC) ofrece una mayor facilidad de acceso a la comunidad y una mayor cobertura, gracias al aumento de puestos de atención, salas de conciliación e instalaciones con mayor capacidad que han representado un aumento de atención en un 136%.

Al igual que el CAC, en las personerías locales se lleva a cabo atención a la comunidad, ofreciendo atención descentralizada y facilidad de acceso a los servicios de la Entidad de una manera más cercana en las distintas localidades, en total 20 personerías locales dan una mayor cobertura a la Entidad completando la oferta de facilidades de orientación, acompañamiento y demás beneficios hacia los habitantes del Distrito Capital.

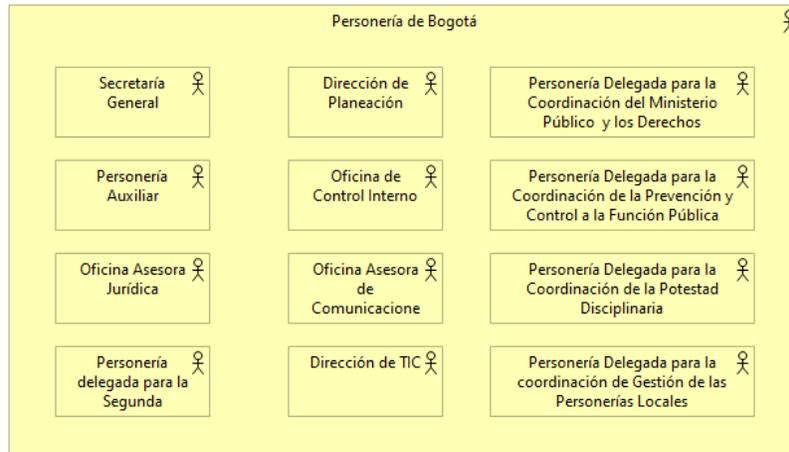
Las sedes externas completan la oferta de atención ciudadana, con ubicaciones adicionales para la atención presencial, en cades, supercades, URIs, Casas de Justicia y otras ubicaciones estratégicas para ofrecer facilidad de acceso a los ciudadanos.

Nota: Si este documento se encuentra impreso se considera Copia no Controlada. La versión vigente está publicada en la intranet de la Personería de Bogotá, D. C.

PERSONERÍA DE BOGOTÁ, D.C.	PLAN ESTRATÉGICO DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y LAS COMUNICACIONES	Código: 03-PL-01	
		Versión: 04	Página: 31 de 151
		Vigente desde: 25/01/2024	

7.1.5 Modelo de la Estructura Organizacional

A continuación, se presenta un modelo resumido de la estructura orgánica de la Entidad.

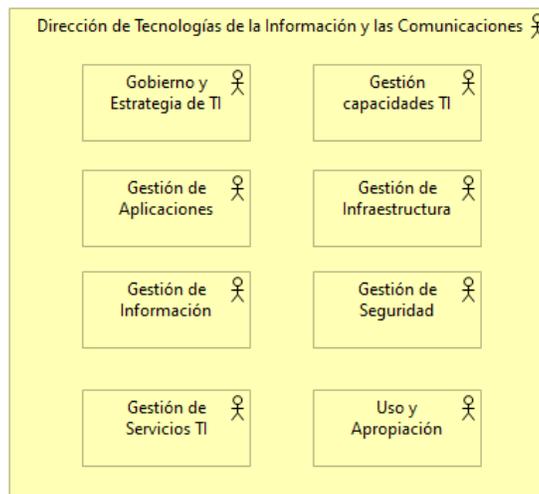


Modelo Estructura Organizacional Personería de Bogotá

La estructura organizacional completa de la Entidad se puede consultar en el portal web de la personería¹.

7.1.6 Modelo de la Estructura Organizacional de TIC

A continuación, se presenta un modelo resumido de la estructura orgánica de la dirección TIC de la Entidad.



¹ Ver Estructura Orgánica <https://www.personeriabogota.gov.co/la-Entidad/estructura-organica-y-funciones>

Nota: Si este documento se encuentra impreso se considera Copia no Controlada. La versión vigente está publicada en la intranet de la Personería de Bogotá, D. C.

PERSONERÍA DE BOGOTÁ, D.C.	PLAN ESTRATÉGICO DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y LAS COMUNICACIONES	Código: 03-PL-01	
		Versión: 04	Página: 32 de 151
		Vigente desde: 25/01/2024	

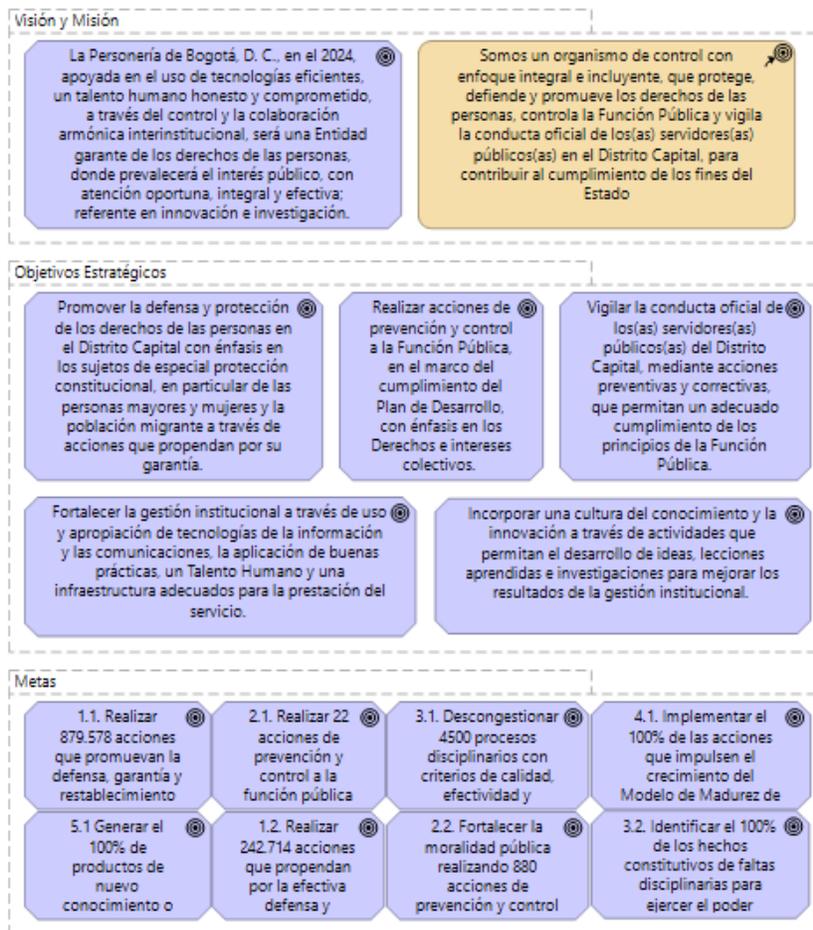
Modelo Estructura Organizacional Dirección TIC Personería de Bogotá

Aunque la estructura orgánica de la dirección TIC y las oficinas de Tecnología por lo general no se formalizan, por diversos aspectos que se deberían considerar para poder realizarlo, la existencia de estas estructuras no solamente al interior de la dirección TIC, son base fundamental para los procesos y definiciones del Gobierno.

Se requiere siempre tener una estructura actualizada y conocida por los miembros de la dirección, donde se identifiquen claramente dentro de esta estructura y las responsabilidades relacionadas. De igual forma esta estructura debe corresponder con la estrategia planteada en el PETI, es decir si se considera en esta estrategia un enfoque en el Gobierno de TI o en la transformación digital, la estructura debería contemplarlo ya que son componentes de la estrategia que deben ser liderados y gobernados por lo tanto se debe identificar un referente

7.1.7 Modelo de la Estrategia Institucional

El modelo de la estrategia institucional es una de las vistas relevantes para la representación del estado actual de la arquitectura misional. En este se abarcan los componentes claves de la estrategia de la Entidad.



Nota: Si este documento se encuentra impreso se considera Copia no Controlada. La versión vigente está publicada en la intranet de la Personería de Bogotá, D. C.

PERSONERÍA DE BOGOTÁ, D.C.	PLAN ESTRATÉGICO DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y LAS COMUNICACIONES	Código: 03-PL-01	
		Versión: 04	Página: 33 de 151
		Vigente desde: 25/01/2024	

7.1.8 Modelo de Servicio

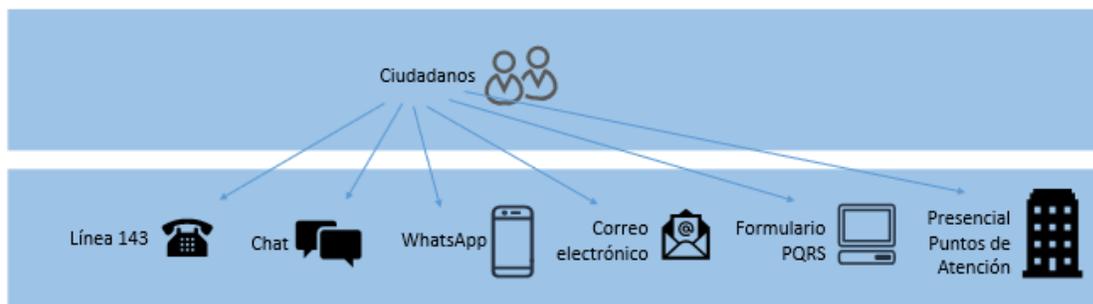
El modelo de servicio de la Entidad hace parte de las vistas y puntos de vista, seleccionados como relevantes para la representación del estado actual de la arquitectura misional. Algunas de estas pueden estar representadas en catálogos y hacer parte de matrices.

Dentro del modelo de servicio de la Personería de Bogotá se incluyen los siguientes puntos de vista:

7.1.8.1 Modelo de Canales

Este modelo corresponde a los canales utilizados por los interesados en los servicios de la Personería de Bogotá. En este caso se representa a los ciudadanos como grupo de interesados, y los canales disponibles para el acceso a los servicios que ofrece la Entidad en su catálogo de servicios institucionales, en el cual se encuentran identificados que canal es de uso por cada trámite o servicio, una vista relacionada a esto se puede consultar en un apartado más adelante.

El portal institucional es un medio donde se encuentra el detalle de cada uno de estos canales, sin embargo, no se considera como un canal, ya que no representa un canal de comunicación de doble vía hacia los ciudadanos, todas las interacciones generadas en los canales representados en este modelo se crean y desarrollan por fuera del portal institucional.



7.1.8.2 Modelo de Servicios – Relación con Procesos

Este modelo corresponde a la relación de los trámites y servicios de la Personería de Bogotá² y su relación con los procesos.

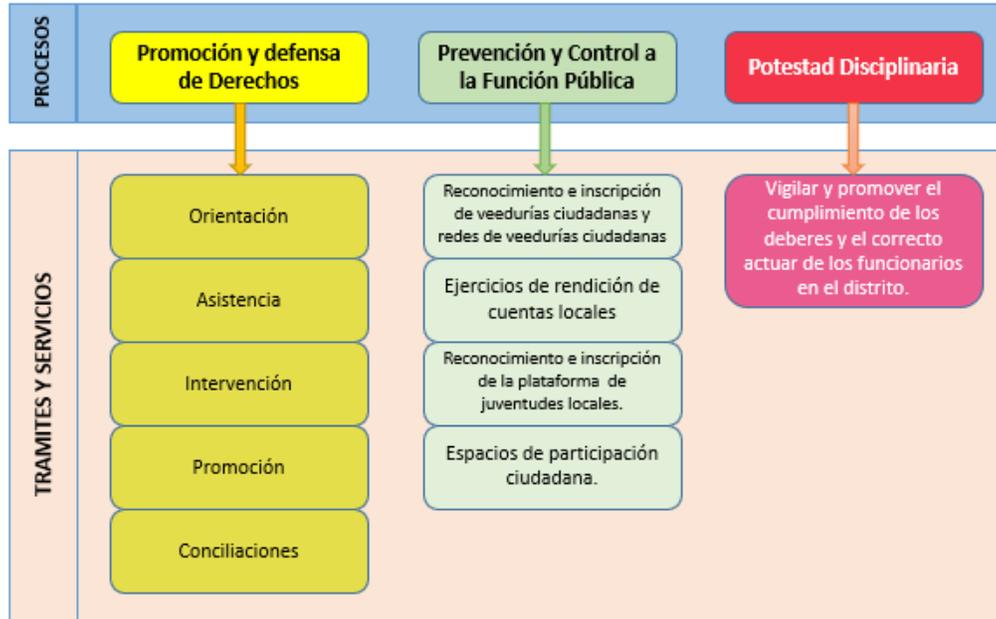
En este modelo se consideran los tres procesos misionales de la Entidad y los trámites y servicios identificados por cada uno. Algunos de estos trámites y servicios son diversos, por ejemplo, para el

² Ver Trámites y Servicios Personería de Bogotá <https://www.personeriabogota.gov.co/tramites-servicios-sedes-y-canales-de-atencion/tramites-servicios>

Nota: Si este documento se encuentra impreso se considera Copia no Controlada. La versión vigente está publicada en la intranet de la Personería de Bogotá, D. C.

PERSONERÍA DE BOGOTÁ, D.C.	PLAN ESTRATÉGICO DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y LAS COMUNICACIONES	Código: 03-PL-01	
		Versión: 04	Página: 34 de 151
		Vigente desde: 25/01/2024	

caso de Orientación y Asistencia, la Entidad ofrece asistencia jurídica y orientación en diferentes temas como familia, civil, comercial, penal, policivo y servicios públicos entre otros³



7.1.8.3 Modelo de relación canales con los Servicios

En este modelo se representa la relación de los trámites y servicios de la Personería de Bogotá⁴ con los canales de atención.

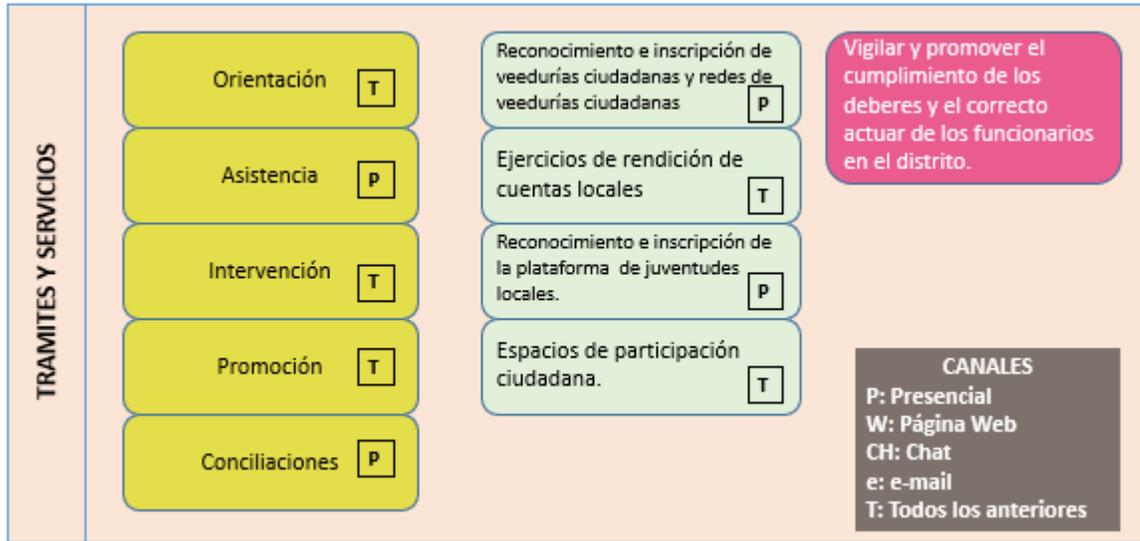
Para una mejor comprensión en el recuadro inferior derecho se asigna una letra representativa por cada canal.

³ Ver detalle Asistencia Jurídica y Orientación al ciudadano <https://www.personeriabogota.gov.co/defensa-de-derechos/asistencia-juridica-y-orientacion-al-ciudadano>

⁴ Ver Trámites y Servicios Personería de Bogotá <https://www.personeriabogota.gov.co/tramites-servicios-sedes-y-canales-de-atencion/tramites-servicios>

Nota: Si este documento se encuentra impreso se considera Copia no Controlada. La versión vigente está publicada en la intranet de la Personería de Bogotá, D. C.

PERSONERÍA DE BOGOTÁ, D.C.	PLAN ESTRATÉGICO DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y LAS COMUNICACIONES	Código: 03-PL-01	
		Versión: 04	Página: 35 de 151
		Vigente desde: 25/01/2024	



LISTADO DE SERVICIOS QUE PRESTA LA PERSONERIA
Intervención para la prevención y protección de derechos humanos
Orientación y asistencia en garantía de derechos humanos
Orientación al (a la) usuario(a)
Promoción y divulgación de derechos
Orientación, sensibilización, participación, articulación interinstitucional y seguimiento a la política pública LGBTI.
Asistencia Jurídica para la defensa de los defensores y defensoras de derechos humanos
Orientación a miembros de organizaciones sociales de defensa de derechos humanos
Orientación a miembros de las fuerzas de seguridad y otros funcionarios públicos del Distrito Capital.
Acompañamiento en la realización de actividades de prevención de derechos humanos en las localidades con riesgos altos de violaciones a los derechos humanos
Intervención Agente de Ministerio Público en establecimiento carcelario, penitenciario y de reclusión
Asistencia a los privados de la libertad
Intervención Agente de Ministerio Público en Centro de Traslado por Protección CTP
Orientación personas trasladadas al CTP
Intervención para la activación del mecanismo de búsqueda urgente desaparecidos
Orientar en la garantía y defensa de los derechos, de las mujeres del Distrito Capital
Asistir en la garantía y defensa de los derechos, de todas las mujeres del Distrito Capital
Intervenir en la garantía y defensa de los derechos, de todas las mujeres del Distrito Capital

Nota: Si este documento se encuentra impreso se considera Copia no Controlada. La versión vigente está publicada en la intranet de la Personería de Bogotá, D. C.

PERSONERÍA DE BOGOTÁ, D.C.	PLAN ESTRATÉGICO DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y LAS COMUNICACIONES	Código: 03-PL-01	
		Versión: 04	Página: 36 de 151
		Vigente desde: 25/01/2024	

La promoción de derechos, beneficia a la población desde la primera infancia, adolescencia, juventud, mujer, adulto mayor y personas con discapacidad.

Orientación en Actuaciones Penales
Intervención en Actuaciones Penales
Sensibilización en temas inherentes al proceso penal, en defensa de los derechos y garantías fundamentales
Asistencia en derechos objeto de protección: Dignidad humana, debido proceso, acceso a la administración de Justicia.
Derecho a la salud, entre otros.
Asistencia en salud
Asistencia en la elaboración de derechos de petición
Asistencia en la elaboración de recursos en materia de servicios públicos domiciliarios
Asistencia en el seguimiento a las respuestas de los derechos de petición de las Entidades vigiladas por la Personería de Bogotá
Sensibilización en la promoción y defensa de derechos
Asistencia en atención a víctimas del conflicto armado interno
Atención a víctimas del conflicto armado interno
Conciliaciones
Audiencia Pública y/o mesa de trabajo
Registro de veedurías ciudadanas y redes de veeduría ciudadana
Toma de declaraciones de víctimas del conflicto armado

7.1.9 Percepción del área de TIC (DOFA)

Figura 5. DOFA. Gestión De Tecnología De La Información

Fuente. **Dirección TIC.**

	DEBILIDADES (Aspecto negativo de una situación interna y actual)	FORTALEZAS (Aspecto positivo de una situación interna y actual)
FACTORES INTERNOS	Falta de actualización tecnológica en algunos sistemas.	Personal altamente capacitado y experimentado en tecnología comprometido con el logro de los objetivos.
	Limitaciones presupuestarias para inversiones tecnológicas.	Infraestructura tecnológica robusta.

Nota: Si este documento se encuentra impreso se considera Copia no Controlada. La versión vigente está publicada en la intranet de la Personería de Bogotá, D. C.

PERSONERÍA DE BOGOTÁ, D.C.	PLAN ESTRATÉGICO DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y LAS COMUNICACIONES	Código: 03-PL-01	
		Versión: 04	Página: 37 de 151
		Vigente desde: 25/01/2024	

	Resistencia al cambio dentro de la organización.	Acceso a recursos financieros públicos a través de proyectos de inversión.
	Dependencia de proveedores externos para ciertos servicios.	Adopción de buenas prácticas frente a estrategia y gobierno TI, que permite gestionar proyectos estratégicos de manera eficiente.
	Insuficiente talento humano para la atención de las necesidades operativas y estratégicas de la Entidad.	
FACTORES EXTERNOS	AMENAZAS (Aspecto negativo del entorno exterior y su proyección futura)	OPORTUNIDADES (Aspecto positivo del entorno exterior y su proyección futura)
	Riesgos de ciberseguridad y ataques informáticos.	Implementación de nuevas tecnologías emergentes.
	Cambios en las políticas públicas que afectan la inversión en tecnología.	Colaboración con el sector privado para proyectos conjuntos.
	Problemas de interoperabilidad con sistemas existentes.	Acceso a programas de financiamiento para proyectos tecnológicos.
		Demanda creciente de soluciones tecnológicas en la administración pública.

Estrategias FA (De Reacción) Fortalezas con Amenazas: Este cruce te permite explorar cómo las fortalezas internas de la organización pueden ayudar a mitigar o contrarrestar las amenazas externas.	Estrategias FO (De éxito) Fortalezas con Oportunidades: Aquí se analiza cómo las fortalezas internas pueden maximizar las oportunidades externas.
F1,F2,F3,F4:A1. Planear un análisis de vulnerabilidades a la infraestructura tecnológica con el fin de identificar y tratar brechas de seguridad. F3,F4:A2. Participar activamente en la socialización de nuevas políticas públicas o cambios en las mismas, para identificar oportunamente tiempos, recursos y requisitos de cumplimiento.	F1,F4:O1,O4. Evaluar las iniciativas tecnológicas que puedan tener mayor impacto y beneficio para la Entidad y transformarlas en proyectos de TI F3,F2:O2,O3. Participar activamente en los espacios de colaboración e innovación del distrito, para identificar oportunidades de financiación y cooperación en proyectos tecnológico
Estrategias DA (De supervivencia)	Estrategias DO (De adaptación)

Nota: Si este documento se encuentra impreso se considera Copia no Controlada. La versión vigente está publicada en la intranet de la Personería de Bogotá, D. C.

PERSONERÍA DE BOGOTÁ, D.C.	PLAN ESTRATÉGICO DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y LAS COMUNICACIONES	Código: 03-PL-01	
		Versión: 04	Página: 38 de 151
		Vigente desde: 25/01/2024	

Debilidades con Amenazas: Aquí se busca comprender cómo las debilidades internas pueden agravar o empeorar las amenazas externas.	Debilidades con Oportunidades: Este cruce busca formas de abordar las debilidades internas aprovechando las oportunidades externas.
D1,D2:A1,A3. La falta de actualización y la obsolescencia de algunos sistemas pueden dificultar la mitigación y control de las vulnerabilidades de seguridad.	O1:D2. Planear la adopción de nuevas tecnologías emergentes en fases con el propósito de adaptarse, garantizar los recursos y mantener un avance tecnológico.

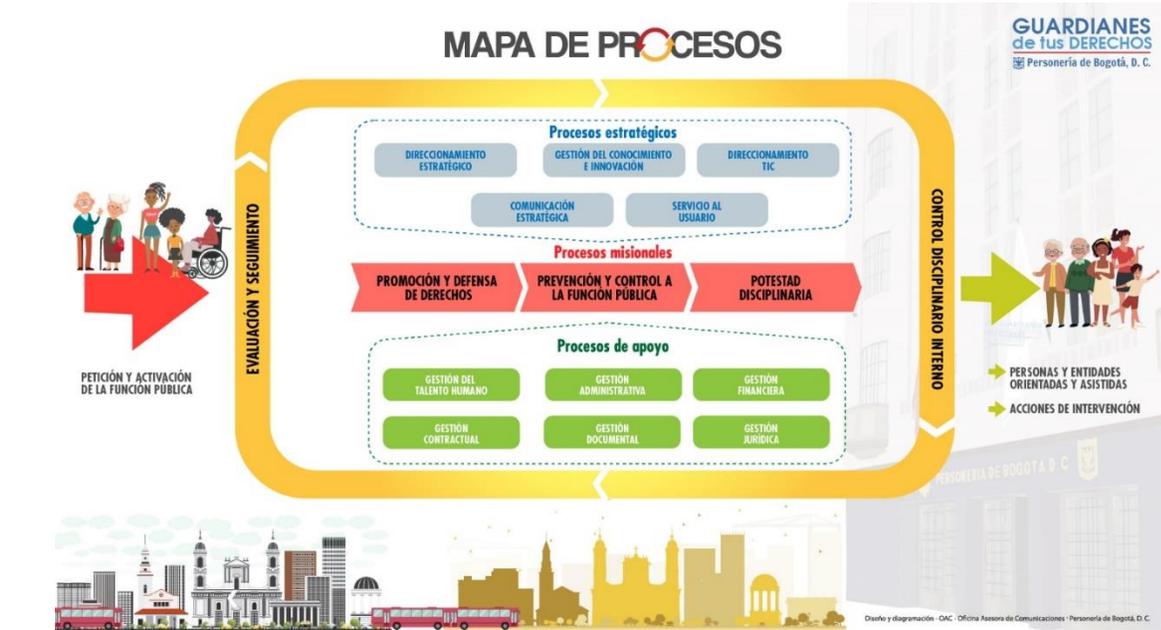
7.2 Entendimiento del Contexto Organizacional de la Entidad

7.2.1 Mapa de Procesos

La Personería publicó una nueva versión del Mapa de procesos junto con sus respectivas caracterizaciones, dando un contexto mucho más maduro de la cadena de valor.

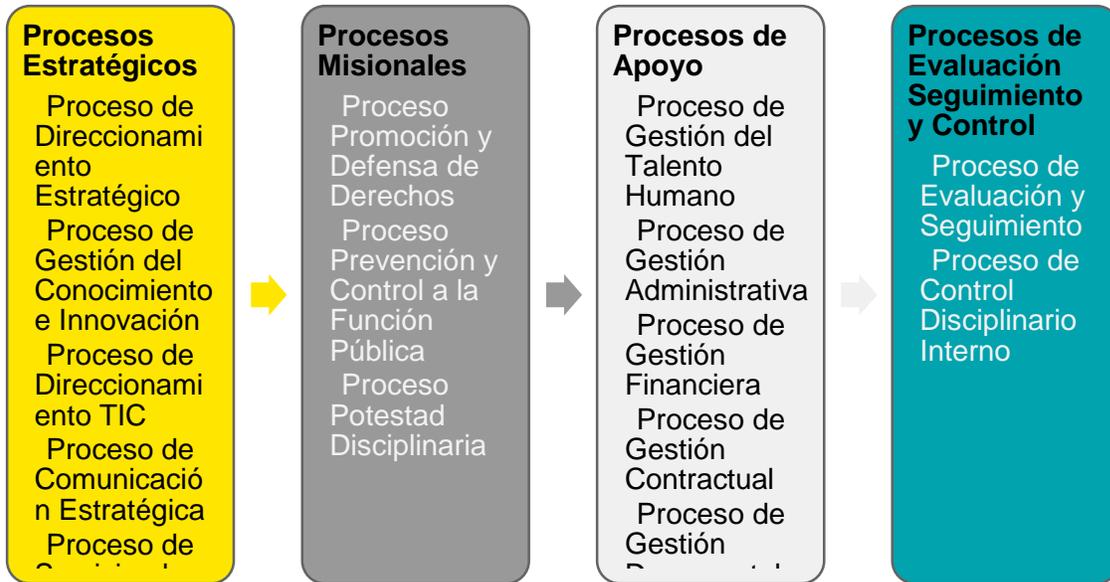
Figura 6. Mapa de Procesos de la Personería de Bogotá

PERSONERÍA DE BOGOTÁ, D.C.	PLAN ESTRATÉGICO DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y LAS COMUNICACIONES	Código: 03-PL-01	
		Versión: 04	Página: 39 de 151
		Vigente desde: 25/01/2024	



<https://intranet.personeriabogota.gov.co/mipg/mapa-de-procesos>

Figura 7. Mapa de Procesos



7.2.1.1 Procesos Estratégicos

7.2.1.1.1 Proceso de Direccinamiento Estratégico

Nota: Si este documento se encuentra impreso se considera Copia no Controlada. La versión vigente está publicada en la intranet de la Personería de Bogotá, D. C.

PERSONERÍA DE BOGOTÁ, D.C.	PLAN ESTRATÉGICO DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y LAS COMUNICACIONES	Código: 03-PL-01	
		Versión: 04	Página: 40 de 151
		Vigente desde: 25/01/2024	

Funcionario Responsable: director(a) de Planeación

Objetivo: Establecer las políticas, lineamientos, directrices, planes, programas, proyectos y recursos que orienten la gestión de la Entidad para el cumplimiento de la misión institucional de forma transparente y participativa.

Alcance: Inicia con la definición de políticas, lineamientos y herramientas para la planeación institucional hasta la implementación de acciones para la mejora de la gestión institucional.

7.2.1.1.2 Proceso de Gestión del Conocimiento e Innovación

Funcionario Responsable: Director(a) de Gestión del Conocimiento e Innovación

Objetivo: Desarrollar conocimiento e innovación, mediante la gestión de la información e iniciativas, que aseguren su transferencia y transformación.

Alcance: Inicia con la identificación, recopilación, organización y análisis de la información de valor que genera la Entidad y finaliza con la transferencia del conocimiento y aplicación de las buenas prácticas

7.2.1.1.3 Proceso de Direccionamiento TIC

Funcionario Responsable Director(a) de TIC

Objetivo: Establecer lineamientos, políticas y directrices en materia de gestión de la información, mediante la administración de la infraestructura tecnológica, sistemas de información, servicios tecnológicos y la implementación de soluciones innovadoras que permitan el gobierno digital, la interoperabilidad, la integridad, la confidencialidad y la disponibilidad de la información.

Alcance: Inicia con la definición de las políticas, directrices, lineamientos y planes que contribuyan a la sistematización y optimización de los procesos, la apropiación, uso eficiente y aprovechamiento de los recursos y servicios tecnológicos, y finaliza con la satisfacción de los usuarios frente a la prestación de los servicios de TI en la Entidad.

7.2.1.1.4 Proceso de Comunicación Estratégica

Funcionario Responsable Jefe Oficina Asesora de Comunicaciones

Objetivo: Comunicar y divulgar información a nivel interno y externo a través de la generación de directrices y estrategias que permitan dar a conocer la gestión de la Entidad a todas las partes interesadas.

Alcance: Comprende el desarrollo de actividades de diseño de piezas gráficas, audiovisuales, periodísticas y las acciones de evaluación y mejora de imagen institucional a nivel interno y externo

7.2.1.1.5 Proceso de Servicio al Usuario

Funcionario Responsable: Secretario(a) General

Nota: Si este documento se encuentra impreso se considera Copia no Controlada. La versión vigente está publicada en la intranet de la Personería de Bogotá, D. C.

PERSONERÍA DE BOGOTÁ, D.C.	PLAN ESTRATÉGICO DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y LAS COMUNICACIONES	Código: 03-PL-01	
		Versión: 04	Página: 41 de 151
		Vigente desde: 25/01/2024	

Objetivo: Definir los lineamientos necesarios para satisfacer las necesidades y expectativas de los (as) usuarios(as) y partes interesadas, en el marco de las disposiciones legales vigentes, mediante los diferentes canales de atención con los que cuenta la Entidad.

Alcance: Inicia con la definición de los lineamientos para la atención hasta la consolidación y análisis de la información derivada del seguimiento a la satisfacción de usuarios y partes interesadas, en busca del mejoramiento de la cobertura, calidad y oportunidad de los servicios ofrecidos

7.2.1.2 Procesos Misionales

7.2.1.2.1 Proceso de Promoción y Defensa de Derechos

Funcionario Responsable: Personero (a) Delegado(a) para la Coordinación del Ministerio Público y Derechos Humanos.

Objetivo:

Defender y promover los derechos de las personas mediante las intervenciones y gestiones necesarias para el restablecimiento y goce de los derechos y garantías fundamentales, así como la defensa del interés y patrimonio público.

Alcance: Identificar la necesidad o vulneración de un derecho individual o colectivo, a petición de parte o de oficio, a través de la orientación, asistencia, intervención, promoción, divulgación y participación, en procura de la defensa, apropiación y restablecimiento de sus derechos.

7.2.1.2.2 Proceso Prevención y Control a la Función Pública

Funcionario Responsable: Personero(a) Delegado(a) para la Coordinación de Veedurías y Personero(a) Delegado(a) para la Coordinación de Personerías Locales

Objetivo: Prevenir y controlar la función pública, mediante actuaciones para vigilar hechos o conductas que vulneren los derechos de las personas, el ordenamiento jurídico o menoscaben el patrimonio público.

Alcance: Identificar las necesidades a petición de parte y/o de oficio a través de las acciones de prevención, control y seguimiento, dando traslado a los procesos o Entidades competentes de los hechos evidenciados.

7.2.1.2.3 Proceso de Potestad Disciplinaria

Funcionario Responsable: Personero(a) Delegado(a) para la Coordinación de Asuntos Disciplinarios

Objetivo: Vigilar, sensibilizar y promover el cumplimiento de los deberes y el correcto actuar de los servidores públicos en el Distrito Capital, a través de acciones para contrarrestar la omisión o extralimitación de funciones de conformidad con la normatividad vigente.

Nota: Si este documento se encuentra impreso se considera Copia no Controlada. La versión vigente está publicada en la intranet de la Personería de Bogotá, D. C.

PERSONERÍA DE BOGOTÁ, D.C.	PLAN ESTRATÉGICO DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y LAS COMUNICACIONES	Código: 03-PL-01	
		Versión: 04	Página: 42 de 151
		Vigente desde: 25/01/2024	

Alcance: Comprende los hechos relevantes en materia disciplinaria, la sensibilización y promoción de la normatividad especializada, en busca de la efectividad de los principios y valores constitucionales del Estado Social de Derecho.

7.2.1.3 Procesos de Apoyo

7.2.1.3.1 Proceso de Gestión del Talento Humano

Funcionario Responsable: Director(a) de Talento Humano

Objetivo: Proveer el Talento Humano requerido por los procesos institucionales mediante la gestión del ingreso, permanencia, desarrollo integral y retiro de los(as) funcionarios(as), para el cumplimiento de la misión, objetivos y funciones de la Personería de Bogotá, D.C.

Alcance Desde la identificación de las necesidades de talento humano requerido en los procesos institucionales, la provisión de los empleos hasta el retiro de los mismos de los(as) funcionarios(as):

7.2.1.3.2 Proceso Gestión Administrativa

Funcionario Responsable: Subdirector(a) de Gestión Documental y Recursos Físicos

Objetivo: Gestionar la prestación de los servicios operativos y la administración de los bienes e infraestructura a todos los procesos de la Personería de Bogotá D.C, para el desarrollo de la misión y los objetivos institucionales.

Alcance: Inicia con la identificación de las necesidades recurrentes relacionadas con bienes, servicios, infraestructura y apoyo logístico para la elaboración de planes de acción y necesidades de contratación y termina con la implementación de acciones preventivas y correctivas para el buen funcionamiento administrativo de la Entidad..

7.2.1.3.3 Proceso Gestión Financiera

Funcionario Responsable: Subdirector(a) de Presupuesto, Contabilidad y Tesorería

Objetivo: Coordinar, administrar y controlar las operaciones presupuestales, de tesorería y contables de la Personería de Bogotá, D. C., mediante la aplicación de la normatividad legal vigente, para asegurar la calidad, confiabilidad, razonabilidad y oportunidad de la información financiera y presupuestal de la Entidad..

Alcance: Desde la planeación financiera y presupuestal de la Entidad, pasando por el registro de las operaciones presupuestales, contables y de tesorería hasta la implementación de las acciones de mejoramiento

7.2.1.3.4 Proceso de Gestión Contractual

Funcionario Responsable: Subdirector(a) de Contratación

Nota: Si este documento se encuentra impreso se considera Copia no Controlada. La versión vigente está publicada en la intranet de la Personería de Bogotá, D. C.

PERSONERÍA DE BOGOTÁ, D.C.	PLAN ESTRATÉGICO DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y LAS COMUNICACIONES	Código: 03-PL-01	
		Versión: 04	Página: 43 de 151
		Vigente desde: 25/01/2024	

Objetivo: Gestionar la adquisición de los bienes y servicios programados en el plan anual de adquisiciones de la Entidad, con el propósito de cumplirlos objetivos establecidos en los planes, programas y proyectos institucionales de acuerdo con la normatividad vigente

Alcance: Inicia con la identificación de las necesidades de bienes y servicios requeridos por la Entidad y finaliza con el cierre del expediente contractual..

7.2.1.3.5 Proceso de Gestión Documental

Funcionario Responsable: Subdirector (a) de Gestión Documental y Recursos Físicos

Objetivo: Administrar y salvaguardar la documentación de la Personería de Bogotá D.C, en todas las etapas de su ciclo de vida, mediante la aplicación de lineamientos e instrumentos archivísticos definidos por la normatividad vigente, para constituir la memoria institucional y facilitar el acceso a la información para los fines de la Entidad y los de sus usuarios

Alcance: Inicia con la planeación de las actividades para la gestión de los documentos y culmina con la disposición final de los mismos.

7.2.1.3.6 Proceso de Gestión Jurídica

Funcionario Responsable: Jefe de la Oficina Asesora de Jurídica.

Objetivo Representar judicialmente a la Personería de Bogotá, D. C. de manera efectiva y oportuna en procura de salvaguardar sus intereses, conceptuar sobre los asuntos que sean requeridos por el (la) Personero(a) de Bogotá, el (la) Personero(a) Auxiliar, el (la) Secretario(a) General y los(as) Personeros(as) Delegados(as) con funciones de Coordinación, registrar sanciones, expedir antecedentes disciplinarios, recopilar y actualizar permanentemente la normativa, para salvaguardar la responsabilidad, los recursos de la Entidad y reducir con estas acciones el riesgo de ocurrencia del daño antijurídico que pueda ser generado por el actuar de los agentes de la Entidad.

Alcance: El proceso comprende la representación judicial de la Entidad, permanente actualización normativa, asesoría y asistencia jurídica, hasta la implementación de acciones para la mejora de la gestión institucional.

7.2.1.4 Procesos de Evaluación Seguimiento y Control

7.2.1.4.1 Proceso de Control Disciplinario Interno

Funcionario Responsable: Personero Delegado para la Coordinación de Asuntos Disciplinarios

Objetivo: Proteger la función pública al interior de la Personería de Bogotá, D. C. de posibles conductas disciplinarias realizadas por sus servidores(as) públicos(as) adelantando las actuaciones con observancia del debido proceso.

Alcance del proceso: Comprende los hechos relevantes en materia disciplinaria, la sensibilización y promoción de la normatividad especializada, en busca de la efectividad de los principios y valores constitucionales del Estado Social de Derecho, en razón a la labor misional asignada a la Personería de Bogotá.

Nota: Si este documento se encuentra impreso se considera Copia no Controlada. La versión vigente está publicada en la intranet de la Personería de Bogotá, D. C.

PERSONERÍA DE BOGOTÁ, D.C.	PLAN ESTRATÉGICO DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y LAS COMUNICACIONES	Código: 03-PL-01	
		Versión: 04	Página: 45 de 151
		Vigente desde: 25/01/2024	

En la DTIC se identifican los cargos y las personas que componen la Dirección de TIC de la Personería de Bogotá.

Tabla 7. Personal de TI de la Personería de Bogotá

Nivel 0	Nivel 1	Nivel 2	Nivel 3	CARGO	NOMBRE	ÁREA DE TI
X				Personero(a)	Julián Enrique Pinilla	Despacho Personería
	X			Director de TIC	Edgar Martin Cubides	Dirección de TIC
		X			Flor Hortua	Dirección DTIC
		X		Secretaria	Carolina Puentes	Dirección de TIC
		X			Guttemberg García	Infraestructura TIC
			X		Jimmy Ortiz	Infraestructura TIC
		X			Pedro Pinzón	Redes y Soporte Técnico
			X		Roberto Martínez	Redes y Soporte Técnico
			X		Darío Rojas	Redes y Soporte Técnico
			X		Alicia Rosero	Redes y Soporte Técnico
			X		Elduar Fabián Nieto Orjuela	Redes y Soporte Técnico
			X		Hernando Raúl Rodríguez	Redes y Soporte Técnico
		X			Miguel Ángel Cabrera	Sistemas de información
			X		Alejandro Sarmiento	Sistemas de información
			X		Nini López	Sistemas de información
			X		Tania León	Sistemas de información
			X		Angélica Sabogal	Sistemas de información
			X		Michael Parra	Calidad y Gobierno Digital

Nota: Si este documento se encuentra impreso se considera Copia no Controlada. La versión vigente está publicada en la intranet de la Personería de Bogotá, D. C.

PERSONERÍA DE BOGOTÁ, D.C.	PLAN ESTRATÉGICO DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y LAS COMUNICACIONES	Código: 03-PL-01	
		Versión: 04	Página: 46 de 151
		Vigente desde: 25/01/2024	

Nivel 0	Nivel 1	Nivel 2	Nivel 3	CARGO	NOMBRE	ÁREA DE TI
		X			Mar Jenny Romero	Calidad y Gobierno Digital

Fuente. Dirección TIC.

7.3 Servicios de TIC

7.3.1 Catálogo de servicios de TI

Este documento tiene como objetivo consolidar y detallar las características de los servicios de TI que ofrece la Dirección de Tecnologías de Información y Comunicación DTIC que en su gran mayoría se gestionan a través de la mesa de ayuda en Intranet, con el fin de optimizar los procesos de negocio y maximizar las estrategias, prioridades y beneficios para la Personería de Bogotá D.C.

Servicios de Aplicaciones

- Mantenimiento Evolutivo de Aplicaciones
- Soporte de Incidentes Nivel Administración
- Soporte de Problemas Nivel Administración
- Mejora Continua de Aplicaciones
- Instalación de Aplicaciones sobre infraestructura tecnológica
- Actualización de Versionamiento
- Gestión de Cambios y Publicaciones
- Servicios de Integración de Aplicaciones
- Generación de Backups de datos y aplicaciones

Servicios de Equipos

- Aprovisionamiento de Computadores y Periféricos para clientes Externos.
- Cambio y/o traslado de equipos informáticos.
- Suministro de Computadores y periféricos para la Entidad
- Mantenimiento Preventivo y Correctivo de equipos y periféricos
- Instalación y administración de antivirus
- Generación automática de backups a perfiles de usuarios
- Soporte a equipos y periféricos

Mesa de Servicios

- Gestión de Requerimientos a HW y SW
- Gestión de Incidentes a HW y SW
- Gestión de Problemas a HW y SW
- Gestión de Backup a usuario final

Nota: Si este documento se encuentra impreso se considera Copia no Controlada. La versión vigente está publicada en la intranet de la Personería de Bogotá, D. C.

PERSONERÍA DE BOGOTÁ, D.C.	PLAN ESTRATÉGICO DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y LAS COMUNICACIONES	Código: 03-PL-01	
		Versión: 04	Página: 47 de 151
		Vigente desde: 25/01/2024	

- Gestión de Usuarios para creación, modificación, activación o inactivación
- Logística y Alistamiento de cambios y publicaciones
- Acompañamiento para Videoconferencias
- Pruebas Transversales de Aplicaciones
- Mantenimiento correctivo y preventivo, Lógico y Físico de equipos y periféricos
- Instalación y configuración de Hardware y Software
- Soporte por acceso remoto
- Soporte en Sitio
- Soporte Telefónico
- Configuración de correo electrónico

Redes y Comunicaciones

- Servicio de Seguridad Perimetral
- Servicio de Internet WiFi
- Internet alámbrico en Puestos de Trabajo
- Telefonía IP
- Conectividad con las regionales
- Direccionamiento IP
- Administración de DHCP
- Mantenimiento de Centros de Cableado
- Suministro de Cableado estructurado
- Configuración de equipos de red (Switches, Routers, Firewalls, proxy)

Servicios de Licenciamiento

- Adquisición de Licencias
- Custodia de Licencias
- Renovación de Licenciamiento
- Administración de Licenciamiento

Servicios de Gestión de Proveedores

- Elaboración de ECOs Tecnológicos
- Cotizaciones de Tecnología
- Validaciones y Aprobaciones de documentación contractual
- Recepción y Tramites para pagos de factura
- Devoluciones y Garantías
- Negociaciones y Convenios contractuales
- Gestión de órdenes de Compra o Servicios
- Revisiones y renovaciones Contractuales
- Solicitudes de Disponibilidad Presupuestal
- Certificados de Disponibilidad Presupuestal
- Planeación de Compras de Tecnología
- Informes de Supervisión de contratos
- Elaboración de Control de Ejecución Presupuestal
- Control de Vencimiento de Contratos

Nota: Si este documento se encuentra impreso se considera Copia no Controlada. La versión vigente está publicada en la intranet de la Personería de Bogotá, D. C.

PERSONERÍA DE BOGOTÁ, D.C.	PLAN ESTRATÉGICO DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y LAS COMUNICACIONES	Código: 03-PL-01	
		Versión: 04	Página: 48 de 151
		Vigente desde: 25/01/2024	

Datacenter

- Suministro de Servidores Físicos
- Suministro de Hosting
- Suministro de Colocation
- Servicios de Nube
- Virtualización de Servidores
- Monitoreo de Infraestructura Tecnológica y de Red
- Servicios de Conectividad
- Administración de bases de datos
- Mantenimientos Preventivos de Infraestructura
- Mantenimientos Correctivos de Infraestructura
- Almacenamiento de datos
- Administración de proveedores
- Administración de Datacenter
- Configuración de Servidores

Servicios Especializados

- Servicios de Consultoría
- Gestión de Proyectos
- Formación
- Desarrollo de Software
- Inventario SW y HW

Servicios de Seguridad de la Información y seguridad Informática

- Definición de políticas de seguridad de la información y Seguridad Informática.
- Campañas de difusión de seguridad de la información y Seguridad Informática.
- Auditorías de seguridad de la información
- Asesorías en Seguridad informática y Seguridad de la Información
- Definición, configuración e implementación de políticas de Seguridad

Servicios de Arquitectura de Soluciones

- Consultoría en Arquitectura de Soluciones.
- Conceptos Técnicos Especializados.

Servicios de Bases de Datos

- Afinamiento de Base de Datos
- Construcción de reportes
- Monitoreo de servicios de Bases de Datos
- Mantenimiento de Base de Datos
- Re-indexación de tablas
- Optimización de objetos de la Base de Datos

Nota: Si este documento se encuentra impreso se considera Copia no Controlada. La versión vigente está publicada en la intranet de la Personería de Bogotá, D. C.

PERSONERÍA DE BOGOTÁ, D.C.	PLAN ESTRATÉGICO DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y LAS COMUNICACIONES	Código: 03-PL-01	
		Versión: 04	Página: 49 de 151
		Vigente desde: 25/01/2024	

- Creación de programas de ejecución en Base de Datos

7.3.2 Categorías del Catálogo de servicios de TI

Este catálogo identifica los servicios que brinda el área de TIC, a partir de la interpretación de insumos entregados por Personería de Bogotá y sesiones de validación y entendimiento desarrolladas con las unidades organizacionales del anterior organigrama de TI.

Figura 10. Categorías del catálogo de servicios de TI



Fuente. Dirección TIC.

7.4 Sistemas de información

Para cada una de las capacidades de negocio existen aplicaciones que dan cobertura parcial a los procesos de negocio.

7.4.1 Aplicaciones al servicio de las capacidades de Negocio

Nota: Si este documento se encuentra impreso se considera Copia no Controlada. La versión vigente está publicada en la intranet de la Personería de Bogotá, D. C.

PERSONERÍA DE BOGOTÁ, D.C.	PLAN ESTRATÉGICO DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y LAS COMUNICACIONES	Código: 03-PL-01	
		Versión: 04	Página: 50 de 151
		Vigente desde: 25/01/2024	

La Personería de Bogotá, cuenta con las aplicaciones que soportan sus procesos estratégicos, misionales, de apoyo y evaluación como se muestra en la Tabla 10.

Tabla 10. Catálogo de Aplicativos de la Entidad

NOMBRE APLICACIÓN-MÓDULO	DESCRIPCIÓN	ESTRATÉGICOS	MISIONALES	APOYO	EVALUACIÓN
SINPROC - TUTELAS	Sistema Integrado De Procesos		X		
SINPROC - QUERELLAS	Sistema Integrado De Procesos		X		
SINPROC - CENTROS COMERCIALES	Sistema Integrado De Procesos		X		
SINPROC - CONCILIACIÓN	Sistema Integrado De Procesos		X		
SINPROC - WEB	Sistema Integrado De Procesos		X		
SINPROC - REQUERIMIENTOS CIUDADANOS	Sistema Integrado De Procesos		X		
SINPROC - DICIPLINARIOS	Sistema Integrado De Procesos		X		
SINPROC - PROCESOS DICIPLINARIOS	Sistema Integrado De Procesos		X		
SINPROC - FAMILIA	Sistema Integrado De Procesos		X		
SINPROC - VISITAS HOSPITALES	Sistema Integrado De Procesos		X		
CORDIS	Correspondencia Distrital	X	X	X	
PERNO	Personal y Nómina			X	
SAI	Sistema de Administración de Inventarios			X	
SAE	Sistema de Administración de Elemento de Almacén			X	
SISCO	Sistema de Contratación			X	
LIMAY	Libro Mayor de Contabilidad			X	
TERCEROS 2	Entidades públicas o privadas y personas naturales y Jurídicas			X	
OPGET	Operación y Gestión de Tesorería (Interfaz)			X	
PREDIS	Presupuesto Distrital (Interfaz)	X			

Nota: Si este documento se encuentra impreso se considera Copia no Controlada. La versión vigente está publicada en la intranet de la Personería de Bogotá, D. C.

PERSONERÍA DE BOGOTÁ, D.C.	PLAN ESTRATÉGICO DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y LAS COMUNICACIONES	Código: 03-PL-01	
		Versión: 04	Página: 51 de 151
		Vigente desde: 25/01/2024	

NOMBRE APLICACIÓN-MÓDULO	DESCRIPCIÓN	ESTRATÉGICOS	MISIONALES	APOYO	EVALUACIÓN
SIG	Sistema Integrado de Gestión			X	X
Directorio Telefónico					X
MANTENIMIENTO	Servicios Generales			X	
RECURSOS TECNOLÓGICOS	Solicitud de medios audiovisuales			X	
ALMACÉN	Solicitud de perdidos			X	
VEHÍCULOS	Solicitud de vehículos			X	
ADMINISTRACIÓN DE SERVICIOS				X	
INTRANET		X	X	X	X
WEB		X	X	X	X

Fuente. Dirección TIC.

7.4.2 Dominios de la gestión de información

La situación actual de la Personería de Bogotá en materia de gestión de información se describe en el siguiente cuadro en cada uno de los dominios:

Tabla 17. Dominios de la gestión de la información

Dominio	Situación actual
Estrategia de Inteligencia de Negocios y Analítica	No hay un proceso formal de gestión de requerimientos analíticos ni una estrategia definida. En operaciones se está desarrollando una solución con componentes analíticos, pero no está enmarcado dentro de una estrategia corporativa.
Integración de datos	No hay procedimientos estandarizados para llevar a cabo la transformación e integración de datos según el tipo de procesamiento.
Gestión de Datos	No hay un concepto de datos maestros, la gestión de los datos transaccionales y metadatos es responsabilidad de cada aplicación o solución tecnológica. No hay una estandarización de conceptos de datos.
Presentación de Datos	Diversas aplicaciones actuales proveen reportes o consultas de información con los que se presentan datos a las áreas de negocio para su análisis o entendimiento. Existen restricciones en cuanto a la disponibilidad y aplicación de filtros requeridos por los usuarios, es necesario reunir diversos reportes y manipularlos manualmente para poder realizar análisis que permitan tomar decisiones efectivas.
Arquitectura de Plataforma	No hay una plataforma tecnológica que permita gestionar las capacidades analíticas con visión transversal.

Nota: Si este documento se encuentra impreso se considera Copia no Controlada. La versión vigente está publicada en la intranet de la Personería de Bogotá, D. C.

PERSONERÍA DE BOGOTÁ, D.C.	PLAN ESTRATÉGICO DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y LAS COMUNICACIONES	Código: 03-PL-01	
		Versión: 04	Página: 52 de 151
		Vigente desde: 25/01/2024	

Gestión de Operaciones de Inteligencia de Negocios y Analítica	No hay procesos de operaciones analíticas ni gestión sobre las plataformas requeridas para ello.
Gobierno de Datos e información	En la Personería de Bogotá no se tienen formalmente definidos los procedimientos, los roles ni las responsabilidades para la consulta o modificación de información. En servicios misionales, de manera informal, se acordó que los responsables de la operación pueden realizar solicitudes de consulta y modificación de información de SINPROC. Acuerdos similares se ha realizados en el área de gestión financiera para SI-CAPITAL

7.4.3 Bases de Datos

Los sistemas de información administrados por la dirección de TIC de la personería de Bogotá cuentan con bases de datos relacional Oracle

7.5 Servicios Tecnológicos

7.5.1 Infraestructura de TI

7.5.1.1 Data Center Principal (Local)

La Personería de Bogotá cuenta con un Centro de Datos situado en las instalaciones de la sede principal ubicada en la CR 7 N. 21-24, en el cual reposan 15 servidores y un firewall

El Datacenter está respaldado por una UPS de capacidad 20 KVA y un sistema de Control de acceso SKNET con consola de administración, para efectos de control de temperatura tiene dos aires acondicionados uno activo y otro pasivo para contingencia operados manualmente.

7.5.1.2 DataCenter en la Nube

La Personería de Bogotá cuenta con un centro de Datos en la nube pública en el cual reposan 5 servidores donde operan los servicios de misión crítica decir las bases de datos misionales, la intranet, y antecedentes disciplinarios.

7.5.1.3 Servidores y almacenamiento

La Personería de Bogotá cuenta con una infraestructura de 23 servidores que se distribuyen 15 en el Datacenter local y 5 en el servicio de Datacenter en la nube y 3 de almacenamiento.

7.5.1.4 Control de Activos

La Personería de Bogotá cuenta con el siguiente inventario de Activos de Tecnología:

Tabla 21. Inventarios de Infraestructura

Nota: Si este documento se encuentra impreso se considera Copia no Controlada. La versión vigente está publicada en la intranet de la Personería de Bogotá, D. C.

PERSONERÍA DE BOGOTÁ, D.C.	PLAN ESTRATÉGICO DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y LAS COMUNICACIONES	Código: 03-PL-01	
		Versión: 04	Página: 53 de 151
		Vigente desde: 25/01/2024	

INVENTARIO INFRAESTRUCTURA			
	TIPO DE EQUIPO	MARCA	CANTIDAD
DATA CENTER	SERVIDOR e Server P5	IBME	1
	SERVIDOR TOTAL STORAGE FAST T 600 SERVER	IBM	1
	SERVIDOR PowerEdge 2950 PROCESADOR INTEL DOS	DELL	1
	SERVIDOR RACK DL320 G5 XEON	GENERICA	1
	SERVIDORES IBM X SERIES 3550 M2	IMB	2
	SERVIDOR HP PROLIANT DL 180G6 XEON	HEWLETT PACKARD	1
	SERVIDOR CRECIMIENTO INFRAESTRUCTURA POWER 720	GENERICA	1
	SERVIDOR DE 2.46 HZ- MEMORIA 3 GIGAS	GENERICA	1
	SERVIDOR MAGAZINE LBP22 CLASSIC AASTRA MX ONE	GENERICA	1
	SERVIDOR PROLIANT DL320e Gen v2	HEWLETT PACKARD	2
	SERVIDOR STORE EASY 1450 8TB SATA STRG	HEWLETT PACKARD	1
	Firewalls	SONYCWALL	2
	AIRE ACONDICIONADO	SISTEMA DE AIRE ACONDICIONADO CAC	AIRES TERMICOS S.A.
AIRE ACONDICIONADO CENTRO DE COMPUTO		GENERICA	1
SISTEMA DE AIRE ACONDICIONADO MODELO YHEA36FS-ADF		YORK	1
PURIFICADOR DE AIRE MOD BAP 1700 LAO 13		BONAIRE	1
AIRE ACONDICIONADO CONDENSADORA AISLA CKL60-3 1404220028 - CONFORT FRE		GENÉRICA	1
CONTROL DE ACCESO FÍSICO	CAJA CONTROLADOR DE ACCESO SKALP	GENÉRICA	1
CONTROL DE INCENDIOS	PUNTO DE CONTROL CONTRA INCENDIOS	GENÉRICA	1
	UPS EXIDE ELEC. PLUS 50 DE 40 KVA	POWERWARE	1
	UPS TX DE 40 KVA TRIFASICA	POWERWARE	1
	UPS - 6 KVA CON BATERIAS	ATSEI	1
	UPS DE KVA CON CINCO MINUTOS DE AUTONOMIA A PLENA CARGA MON RS	GENÉRICA	1
	UNIDAD UPS REF AHA-303-H 3KVA	GENÉRICA	1
	UPS FORTEX 600	FORTEX	2
	UPS PWS 10-20 KVA	POWERSUN	1
	UPS 27 KVA ATSEI POWER	PEI	1
	UPS 3 KVA MONOFASICA	GENÉRICA	18
RED	ROUTER	LYNKISIS wt300n	4

Nota: Si este documento se encuentra impreso se considera Copia no Controlada. La versión vigente está publicada en la intranet de la Personería de Bogotá, D. C.

PERSONERÍA DE BOGOTÁ, D.C.	PLAN ESTRATÉGICO DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y LAS COMUNICACIONES	Código: 03-PL-01	
		Versión: 04	Página: 54 de 151
		Vigente desde: 25/01/2024	

INVENTARIO INFRAESTRUCTURA			
	TIPO DE EQUIPO	MARCA	CANTIDAD
PLANTA TEEFÓNICA	Switch de borde	hp	40
	Switch CORE	HP	2
	Media Gateway	PROLIENT	2
	TELÉFONOS IP	ASTRA	380
		YEALINK	220
GATEWAY TELEFONIA CELULAR	APLIANCE	2	
EQUIPOS DE CÓMPUTO	DE ESCRITORIO	ACER, HP, LENOVO, COMPUMAX	1072
	PORTATILES	LENOVO, ACER,	86
	SCANNER	HP, SCANJET	56
	IMPRESORAS	OKIDATA, SAMSUNG, LEXMARK, HP	195
	PROYECTORES	EPSON, SONY, PANASONIC	9

Fuente. Dirección TIC.

7.5.1.5 Alimentación eléctrica

La Personería de Bogotá, cuenta con un sistema de pararrayo y malla de tierra, además cuenta con una planta eléctrica para efectos de contingencia, ante posible pérdida del fluido eléctrico.

7.5.1.6 Red LAN

7.5.1.7 Cableado estructurado

La sede principal cuenta con dos edificios, ubicados en la CR 7 N. 21-24 y la CL 21 N. 6-34. El estado del cableado de dichos edificios se observa en la siguiente tabla.

Tabla 22. Categoría del Cableado estructurado sede principal

EDIFICIO	PISOS	CABLEADO
CR 7 N. 21-24	1, 2, 3, 4, 5 y 6	UTP Categoría 6A
CL 21 N. 6-34	1, 2, 3 y 4	UTP Categoría 6A
	5	UTP Categoría 5

Fuente. Dirección TIC.

En la sede de la Cra 7 los pisos del 1 al 4 tienen puntos dobles de acceso. La red transmite a gigabyte.

Nota: Si este documento se encuentra impreso se considera Copia no Controlada. La versión vigente está publicada en la intranet de la Personería de Bogotá, D. C.

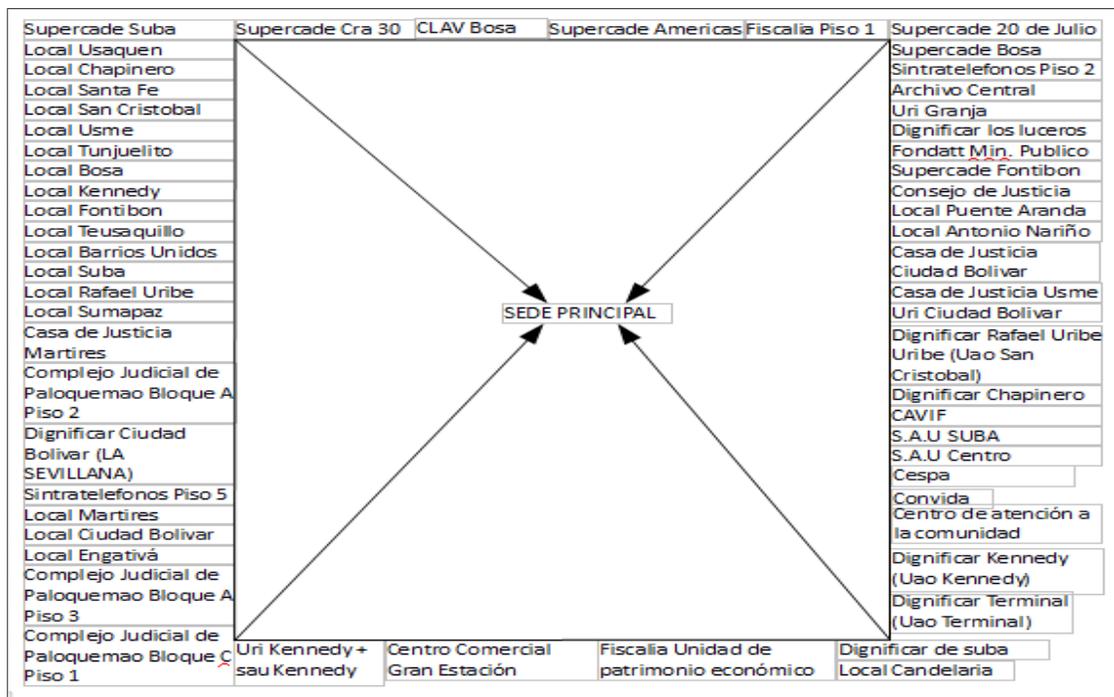
PERSONERÍA DE BOGOTÁ, D.C.	PLAN ESTRATÉGICO DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y LAS COMUNICACIONES	Código: 03-PL-01	
		Versión: 04	Página: 55 de 151
		Vigente desde: 25/01/2024	

El respaldo del cableado está soportado con una UPS que se encuentra ubicada en el centro de cómputo de 12KBA, la cual es alimentada de otra UPS de 50KBA, que se encuentra en el primer piso, también están respaldados por planta eléctrica que tiene la Personería de Bogotá.

7.5.1.8 Red WAN

La Personería de Bogotá se encuentra interconectada con 57 oficinas distribuidas en la ciudad de Bogotá y clasificadas por puntos de atención como se observa en la siguiente figura:

Figura 29. Conexión WAN oficinas con la sede principal de la Personería de Bogotá



Fuente. Dirección TIC.

7.5.1.9 Red LAN Networking y Wireless

Se maneja el protocolo de internet IPV4.

7.5.1.10 Aprovisionamiento de Hardware

Los edificios de la sede principal cuentan con los siguientes equipos que se encuentran en funcionamiento actualmente.

Tabla 23. Relación de equipos activos sede principal de la Personería de Bogotá

CARRERA 7	PISO 6	PISO 5	PISO 4	PISO 3	PISO 2	PISO 1	TOTAL	CALLE 21	PISO 1 Y 2	PISO 3	PISO 4	PISO 5	TOTAL
Equipos de Cómputo	100	100	103	100	106	65	574	Equipos de Cómputo	45	72	80	80	277
Teléfonos	82	99	57	99	82	29	448	Teléfonos	40	30	20	68	158
Equipos NO POE de 48	2	2	2	1			7	Equipos NO POE de 48	1	2	2	2	7

Nota: Si este documento se encuentra impreso se considera Copia no Controlada. La versión vigente está publicada en la intranet de la Personería de Bogotá, D. C.

PERSONERÍA DE BOGOTÁ, D.C.	PLAN ESTRATÉGICO DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y LAS COMUNICACIONES							Código: 03-PL-01					
								Versión: 04			Página: 56 de 151		
								Vigente desde: 25/01/2024					

Equipos NO POE de 24		1	1				2	Equipos NO POE de 24					0
Equipos POE de 48	2	2	2	3	4	2	15	Equipos POE de 48	1	1	1	2	5
Equipos POE de 24	1			1	1	1	4	Equipos POE de 24					0

Fuente. Dirección TIC.

Algunas sedes externas no cuentan con UPS para la protección del armario de comunicación y los equipos de cómputo, sólo tienen protección de UPS las sedes que se encuentran en las Alcaldías y los Supercades.

7.5.1.11 Seguridad perimetral

Se dispone de un firewall de Palo Alto para administrar la seguridad perimetral.

7.5.1.12 Internet

El proveedor de servicios de internet es TELEFONICA, quien le provee los servicios de comunicación, por medio de enrutadores, y estos se distribuyen por los switch que tiene la Personería de Bogotá.

Tabla 24. Canales de Comunicación

TIPO DE CANAL	CANTIDAD	ANCHO DE BANDA
Dedicado de Datos	51	15 MB
	1	25 MB
	1	200 MB
Dedicado de Internet	1	1000 MB
	2	512 MB

7.6 Gobierno de TI

7.6.1 Componentes del Modelo de Gobierno

Para describir el actual modelo de Gobierno de TI se indagó por los siguientes temas:

- La Definición y despliegue del Marco de Gobierno de TI (Política, Principios, Roles, Responsabilidades, Procedimientos)
- El Modelo de Articulación y alineamiento
- El Modelo de supervisión integral del panorama de riesgos
- El Modelo de evaluación de la entrega de valor de TI al negocio
- El Modelo de evaluación integral del desempeño de la Dirección de TI
- Las Instancias de Gobierno establecidas
 - Supervisión Corporativa
 - Supervisión Operaciones

Nota: Si este documento se encuentra impreso se considera Copia no Controlada. La versión vigente está publicada en la intranet de la Personería de Bogotá, D. C.

PERSONERÍA DE BOGOTÁ, D.C.	PLAN ESTRATÉGICO DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y LAS COMUNICACIONES	Código: 03-PL-01	
		Versión: 04	Página: 57 de 151
		Vigente desde: 25/01/2024	

- Supervisión Proyectos
- Supervisión Cumplimiento normativo y regulatorio
- Supervisión Desempeño tecnológico
- Supervisión prestación de servicios

Y como conclusión se llegan a los siguientes puntos

- Es necesario que se le dé mayor relevancia al gobierno como parte de la Cadena de Valor de TI
- Definir, desplegar y mantener el modelo de Gobierno gradualmente
 - Evaluación Integral del desempeño
 - Articulación con Estrategia Corporativa, Operativa, Comercial y administrativa
 - Toma de decisiones balanceada

7.7 La Estrategia de TI

7.7.1 Propuesta del Direccionamiento estratégico para la Dirección de TI

La Dirección de TI considera la siguiente, misión, visión, valores y política de calidad:

Misión

Gobernar, planear, desarrollar, implantar y mantener Servicios de Tecnologías de Información innovadores, que aporten valor contribuyendo a la eficiencia de los procesos operativos/misionales, administrativos y estratégicos de la Personería de Bogotá.

Visión

La Dirección de Tecnologías de Información proporcionará Servicios de Tecnologías de Información de alta calidad, que cumplan con las mejores prácticas y regulaciones estatales, alineados a los programas institucionales establecidos en la Visión de la Personería de Bogotá.

Valores:

- Agilidad
- Orientación al servicio
- Compromiso
- Trabajo en equipo
- Innovación

Política de calidad

La dirección de TI se compromete a satisfacer a los ciudadanos, grupos de interés y usuarios, con la entrega de servicios y proyectos que cumplan con la funcionalidad, tiempo y costo acordados; así mismo a entregar servicios con la confidencialidad, oportunidad, confiabilidad y disponibilidad

Nota: Si este documento se encuentra impreso se considera Copia no Controlada. La versión vigente está publicada en la intranet de la Personería de Bogotá, D. C.

PERSONERÍA DE BOGOTÁ, D.C.	PLAN ESTRATÉGICO DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y LAS COMUNICACIONES	Código: 03-PL-01	
		Versión: 04	Página: 58 de 151
		Vigente desde: 25/01/2024	

pactados, cumpliendo con estándares y mejores prácticas, buscando siempre la mejora continua y alineados al Plan Estratégico de la Personería de Bogotá

7.7.2 Definición de los objetivos estratégicos de TI

Los siguientes son los objetivos estratégicos de TI para el cuatrienio:

1. Tener una oferta de servicios de TI competitiva con respecto a los actores clave del sector.
2. Fortalecer el modelo de priorización de las iniciativas y los proyectos, de manera que se seleccionen y ejecuten los que más apoyan cumplimiento de los objetivos estratégicos del negocio.
3. Mejorar tiempos de respuesta de TI a requerimientos de negocio (Time to Market) fortaleciendo la capacidad integral de TI.
4. Dividir las labores operativas de soporte TI de las capacidades transformacionales.
5. Fortalecer la estructura de personal de TI para responder al negocio.
6. Aumentar el grado de interoperabilidad entre aplicaciones y orientar la integración de aplicaciones a servicios.
7. Innovación Tecnológica y adopción de mejores prácticas de gestión, modelos de referencia y tendencias del sector.
8. Enfatizar en la digitalización de los servicios para ganar dinamismo, trazabilidad y sostenibilidad.
9. Agilidad y mejor capacidad de cumplimiento de acuerdos de niveles de servicio con los segmentos de grupos de interés.
10. Fortalecer los procesos de aseguramiento de calidad en el desarrollo de software.

7.8 Gobierno de TI

7.8.1 Contexto y Definiciones de Gobierno.

El Gobierno asegura el logro de los objetivos de una Organización, al evaluar las necesidades de las partes interesadas, así como las condiciones y opciones/alternativas; fijando directrices para establecer prioridades y tomar decisiones; así como monitorear el desempeño, cumplimiento y progreso, comparándolos contra las directrices y objetivos acordados

Funciones asociadas al gobierno:

- Evaluar la correcta concepción de los servicios y proyectos, rendir cuentas por los resultados y tomar decisiones de Alto nivel

Nota: Si este documento se encuentra impreso se considera Copia no Controlada. La versión vigente está publicada en la intranet de la Personería de Bogotá, D. C.

PERSONERÍA DE BOGOTÁ, D.C.	PLAN ESTRATÉGICO DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y LAS COMUNICACIONES	Código: 03-PL-01	
		Versión: 04	Página: 59 de 151
		Vigente desde: 25/01/2024	

- Dar directrices, políticas, principios, normas éticas y enmarcarlos dentro de asuntos culturales
- Supervisar y monitorear adherencia, cumplimiento de las directrices y regulaciones que rigen los servicios y los proyectos

El gobierno o gobernanza se suele interpretar como la capacidad de una organización para controlar y regular su propio funcionamiento con el fin de evitar los conflictos de intereses relacionados con la división entre los beneficiarios y los actores.

Por ello el Gobierno define quién está autorizado a tomar las decisiones, el proceso para tomar esas decisiones (por ejemplo, quién debe ser consultado), y cómo asegurarse que el proceso es debidamente seguido.

Implementar la capacidad de gobierno consiste en describir el conjunto de mecanismos para asegurar el logro de las capacidades y beneficios de las funciones necesarias para el óptimo desempeño de un negocio.

Un modelo de Gobierno de TI es una guía práctica para la toma de decisiones efectivas relacionadas con las TIC y debe garantizar la alineación estratégica de los servicios de TI con los objetivos y estrategia del negocio y otra con aspectos de supervisión gerencial y cumplimiento regulatorio, donde la junta directiva debe rendir cuentas del buen uso de los recursos de TI y sus impactos en el logro de sus objetivos. Estas decisiones que deben ser tomadas en TI deben enfocarse en asegurar una efectiva administración y uso de los recursos, definir quién debe tomar esas decisiones y cómo esas decisiones serán tomadas y monitoreadas y hacer énfasis en la responsabilidad de los ejecutivos y las juntas directivas para asegurar sostenibilidad de los servicios de TI en la organización y su extensión a las estrategias y objetivos corporativos.

7.8.2 Acerca del modelo de gobierno y control de TI

Los resultados obtenidos en las fases de Situación Actual de TI, permitieron establecer brechas existentes en cuanto a la organización actual del Dirección de TI y la estructura requerida para soportar el logro de los objetivos estratégicos institucionales.

Una de las principales brechas observadas se presenta en el ámbito de Gobierno de Tecnología, componente que será propuesto en el presente informe a través de tres ejes planteados para su posterior implementación:

- Una Estructura de Gobierno de Tecnología propuesta, que permita articular los objetivos de negocio con los de TI, mejorar la comunicación entre estas áreas y principalmente, asignar claros roles y responsabilidades sobre la ejecución de las estrategias y el logro de los objetivos de negocio soportados por TI.
- Un Marco de Políticas de TI sugerido, que tras su implementación permita comunicar claramente los requisitos de cumplimiento establecidos por la Estructura de Gobierno a todas las áreas, de negocio y de TI, involucradas con la implementación, operación y explotación de la tecnología.

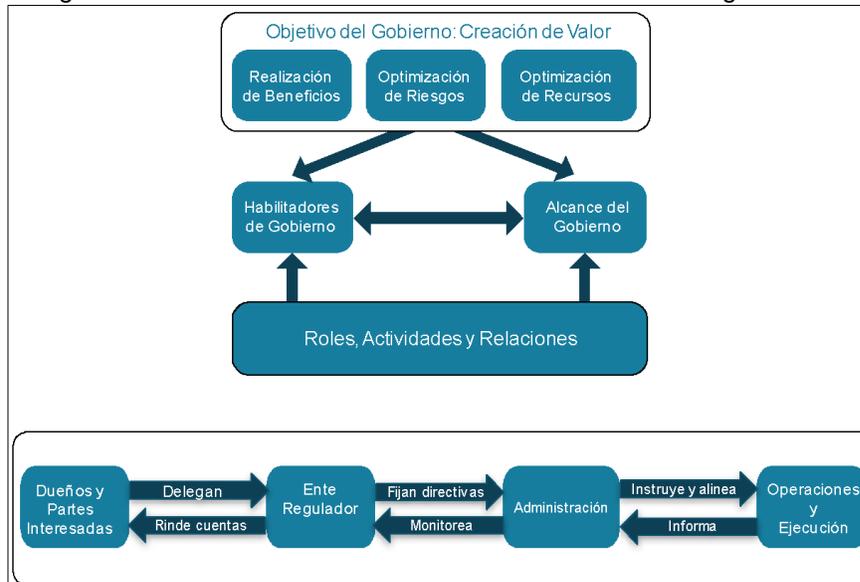
Nota: Si este documento se encuentra impreso se considera Copia no Controlada. La versión vigente está publicada en la intranet de la Personería de Bogotá, D. C.

PERSONERÍA DE BOGOTÁ, D.C.	PLAN ESTRATÉGICO DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y LAS COMUNICACIONES	Código: 03-PL-01	
		Versión: 04	Página: 60 de 151
		Vigente desde: 25/01/2024	

- Un Esquema de Indicadores de Desempeño (KPIs) planteado, cuya implantación permita medir, evaluar, controlar y mejorar las actividades y proyectos de tecnología desde el punto de vista de su aporte a los objetivos del negocio.

7.8.3 Componentes principales del modelo de Gobierno de TI

Figura 35. Modelo de Gobierno de TI La Personería de Bogotá



Este modelo se enfoca en los siguientes principios:

- El desarrollo del gobierno de TI se apoya en la participación proactiva y coordinada de múltiples recursos en torno al proceso del gobierno de TI
- El proceso del gobierno de TI se mantiene tan independiente como sea posible de aspectos de gestión
- La propiedad del gobierno de TI corresponde a los más altos niveles corporativos
- El gobierno de TI hace parte del gobierno corporativo
- El marco de gobierno de TI se basa en roles, que pueden asignarse a estructuras y puestos existentes
- La dinámica de gobierno de TI evoluciona para corresponder con el nivel de madurez organizacional
- Definición y utilización de políticas del gobierno de TI
- Integración con gobierno corporativo

Nota: Si este documento se encuentra impreso se considera Copia no Controlada. La versión vigente está publicada en la intranet de la Personería de Bogotá, D. C.

PERSONERÍA DE BOGOTÁ, D.C.	PLAN ESTRATÉGICO DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y LAS COMUNICACIONES	Código: 03-PL-01	
		Versión: 04	Página: 61 de 151
		Vigente desde: 25/01/2024	

- Interacción con otros procesos conexos (gestión de la demanda, gestión de cambios, gestión de proyectos, contratos y adquisiciones, planeación estratégica de negocio).
- Identificación de roles y responsabilidades del gobierno de TI
- Definición de niveles de servicio y KPIs
- Definición de matrices de gobierno (RACI)
- Mapeo de roles de gobierno a estructuras existentes

7.8.4 Estructura de gobierno de tecnología

Una Estructura de Gobierno es un componente clave del esquema general de Gobierno Corporativo. La relevancia de las tecnologías de información para el logro de los objetivos de La Personería de Bogotá requiere estructuras que aseguren que estos objetivos son adecuadamente articulados, comunicados y ejecutados, dentro de un marco acordado de responsabilidad y rendición de cuentas.

Las iniciativas de tecnología son en sí mismas un proceso de alta complejidad. Sus resultados tienden a ser inciertos o al menos incomprendidos por las áreas de negocio, que a menudo no perciben el valor de éstos. En la siguiente figura se pueden observar ciertos síntomas comunes a áreas de tecnología en el sector:

Tabla 29. Síntomas presentes en áreas de TI sin estructuras de gobierno

• Aumento de los costos en TI
• Percepción que las inversiones en TIC proporcionan un bajo valor para el negocio
• Incidentes significativos relacionados con el riesgo de las TIC (Ej. pérdidas o fugas de datos)
• Problemas de entrega de servicios
• Dificultades para el cumplimiento de requerimientos regulatorios y/o contractuales con terceras partes
• Hallazgos de auditoría relativos al mal desempeño de las TIC, debilidades de control o bajos niveles de servicio
• Gastos ocultos en TI sin justificación
• Desperdicio de recursos ante la duplicación o superposición en las iniciativas de TI
• Recursos de TI insuficientes para atender la demanda de servicios
• Personal de TI agotado e insatisfecho
• Los cambios habilitados por TI frecuentemente no cumplen con las necesidades del negocio (entregas tardías o con sobre costos en el presupuesto)
• Esfuerzos múltiples y complejos para el monitoreo, control y/o aseguramiento de las TI
• Miembros del Comité Ejecutivo/Administrativo o de la Alta dirección reacios a comprometerse con la sostenibilidad de las inversiones en TI

En un ejercicio con la participación de personal de negocio y tecnología, se pudo confirmar que varios de estos síntomas se encuentran presentes en la Personería de Bogotá, poniendo de manifiesto la necesidad de la implementación de estructuras de Gobierno para su resolución. El Marco de Referencia utilizado para orientar la formulación del presente modelo es el de COBIT 5 para Gobierno Tecnología Informática y plantea los siguientes objetivos generales para una estructura de gobierno:

Nota: Si este documento se encuentra impreso se considera Copia no Controlada. La versión vigente está publicada en la intranet de la Personería de Bogotá, D. C.

PERSONERÍA DE BOGOTÁ, D.C.	PLAN ESTRATÉGICO DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y LAS COMUNICACIONES	Código: 03-PL-01	
		Versión: 04	Página: 62 de 151
		Vigente desde: 25/01/2024	

- Las empresas existen para crear e intercambiar valor con sus partes interesadas. En consecuencia, La Personería de Bogotá tendrá la creación de valor como un objetivo de Gobierno.
- Creación de valor significa conseguir beneficios a un costo óptimo de los recursos dentro de un nivel óptimo de riesgo.
- Los beneficios pueden tomar muchas formas, por ejemplo, financieros para las empresas comerciales o de servicio público para Entidades gubernamentales.

Figura 36. Objetivo de Gobierno



Desde esta perspectiva podemos concluir que la Personería de Bogotá necesita que la Dirección de TI contribuya a la creación de valor:

- Concretando beneficios para la Personería de Bogotá y sus partes interesadas
- Optimizando recursos y generando eficiencias operativas
- Manteniendo el riesgo en un nivel aceptable para La Personería de Bogotá

El análisis y planteamiento de la estructura de Gobierno de TI se realiza con base en la estructura orgánica por procesos vigente actualmente en la Personería de Bogotá.

Un importante aspecto para destacar en la estructura anterior es el nivel de reporte de la Dirección de TI, que actualmente cuenta con línea directa de coordinación con la Máxima Autoridad de La Personería de Bogotá (Personero).

Por otra parte, a nivel interno del Dirección de TI, en fases anteriores del proyecto se obtuvo información del modelo de organización de la Dirección TIC, definida en base a las metas y aporte de la Dirección de Tecnologías en alineamiento con los objetivos institucionales hasta 2024 que refleja también parte del modelo operativo de TI con la interacción interna y externa de procesos y servicios.

7.8.5 Estructura macro de gobierno de TI

Se plantea la siguiente estructura Macro de Gobierno de TI basada en los siguientes principios:

- El Gobierno de Tecnología forma parte y es responsabilidad del Gobierno Corporativo.
- Se establece un **Comité De Gobierno Digital** (CGD) con participación de líderes de áreas funcionales de la Personería de Bogotá y la Dirección de TI (CIO).

Nota: Si este documento se encuentra impreso se considera Copia no Controlada. La versión vigente está publicada en la intranet de la Personería de Bogotá, D. C.

PERSONERÍA DE BOGOTÁ, D.C.	PLAN ESTRATÉGICO DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y LAS COMUNICACIONES	Código: 03-PL-01	
		Versión: 04	Página: 63 de 151
		Vigente desde: 25/01/2024	

- La máxima autoridad (Personero) preside el CGD y debe contar al menos con una representación directa en sus sesiones.

Figura 37. Estructura macro de Gobierno de TI propuesta



7.8.6 Composición propuesta del Comité de Gobierno Digital - CGD (Tecnología)

Los miembros del Comité de gobierno Digital tiene un cargo directivo dentro de la institución, tienen una participación activa en la definición de estrategias Corporativas, poseen visión y responsabilidad clara sobre procesos clave de negocio, y poseen un conocimiento sólido y poder de decisión/acción/control sobre los procedimientos y necesidades propios de las distintas áreas de la Personería de Bogotá. Se plantea la siguiente composición del Comité De Gobierno Digital (Tecnología.)

- Personero
- Personeros Delegados y Jefes de Oficinas
- Dirección de Tecnología y sus jefes de proceso

Lineamientos orgánicos del CGD:

- Determinar un número de 5 a 7 miembros permanentes del CGD, representando inicialmente a las anteriores áreas jerárquicas, funcionales y operativas de La Personería de Bogotá
- Representantes de la Junta directiva podrán participar en sesiones del CGD para tratar problemáticas específicas de su sector.
- Establecer un cronograma y agenda específicos del CGD sobre la base del PETI desarrollado.

Objetivos clave del CGD:

Nota: Si este documento se encuentra impreso se considera Copia no Controlada. La versión vigente está publicada en la intranet de la Personería de Bogotá, D. C.

PERSONERÍA DE BOGOTÁ, D.C.	PLAN ESTRATÉGICO DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y LAS COMUNICACIONES	Código: 03-PL-01	
		Versión: 04	Página: 64 de 151
		Vigente desde: 25/01/2024	

- Revisar y aprobar la visión y aporte de la tecnología en la estrategia de negocio global del La Personería de Bogotá.
- Revisar y aprobar las iniciativas clave de negocio apalancadas en tecnología, asegurando la dotación de recursos y el compromiso de la organización para su ejecución
- Monitorear que las tecnologías de la institución soporten los objetivos del negocio, maximizando beneficios y optimizando los costos, a un nivel de riesgo aceptable.

Por otra parte, el modelo de gobierno propuesto demandará el establecimiento de varias sub-instancias de gobierno de TI y grupos de trabajo para desarrollarlo, como, por ejemplo:

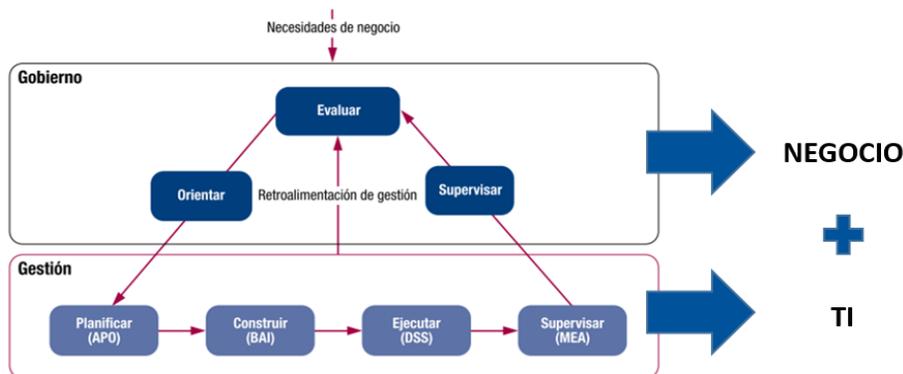
- Comité de Gobierno / Estrategia
- Comité de Arquitectura
- Comité Gobierno Datos
- Comité de Innovación
- Comité de Servicios
- Comité de Proyectos
- Comité de Cambios
- Otros Grupos de Trabajo:
 - Administrativo
 - Seguridad

7.8.7 Marco de políticas de TI

7.8.7.1 Contexto del marco de políticas

El Marco de referencia utilizado para este modelo COBIT 5 establece una diferenciación clara entre el Gobierno de TI y la Gestión de TI, asignando responsables diferentes para estas dos áreas, pero estableciendo a su vez una estricta relación de comunicación y coordinación para la ejecución de las iniciativas tecnológicas del negocio:

Figura 38. Relación y responsabilidad sobre Gobierno y Gestión de TI



Para un efectivo funcionamiento y coordinación del modelo, COBIT 5 plantea la aplicación de un mecanismo fundamental de comunicación, que permita establecer la intención de los responsables

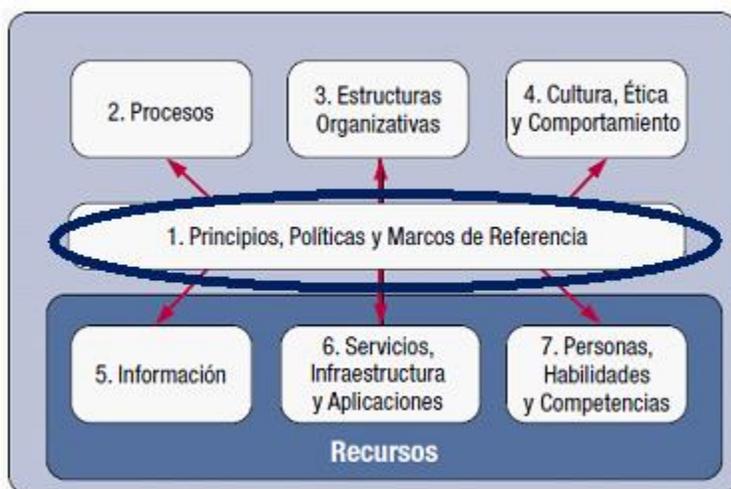
Nota: Si este documento se encuentra impreso se considera Copia no Controlada. La versión vigente está publicada en la intranet de la Personería de Bogotá, D. C.

PERSONERÍA DE BOGOTÁ, D.C.	PLAN ESTRATÉGICO DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y LAS COMUNICACIONES	Código: 03-PL-01	
		Versión: 04	Página: 65 de 151
		Vigente desde: 25/01/2024	

Gobierno y Gestión de tecnología, y comunicarla claramente a las diferentes áreas involucradas en su implementación, operación y explotación.

Dicho mecanismo pertenece al grupo de 7 Catalizadores de TI identificados por COBIT 5 y se denomina Principios, Políticas y Marcos de Trabajo.

Figura 39. Catalizadores de COBIT 5



Las Políticas se definen como instrumentos que proporcionan una directriz específica respecto a cómo llevar a la práctica los principios y estrategias de la organización, e influyen la toma de decisiones se alinea con dichos principios y estrategias.

Una de las prácticas recomendadas para la gestión de Políticas institucionales es el establecimiento de una estructura o “árbol” de políticas, que establezca una relación con los aspectos funcionales u operativos a los que hacen referencia, con un nivel claro de relevancia que vaya de lo general a lo específico y que ayude a priorizar el desarrollo e implementación de las políticas que lo componen.

7.8.7.2 Marco de políticas propuesto

A continuación, se plantea una estructura referencial de las políticas generales y específicas a ser adoptadas por el área de tecnología de la Personería de Bogotá

- a) Política general de gestión de tecnología
 - Organización de TI
 - Modelo operativo funcional de TI
 - Descripciones de las funciones y competencias de TI
 - Evaluación del desempeño del personal de TI
 - Marco de Evaluación de Riesgos de TI
 - Marco de Capacitación y Concienciación en Tecnología

Nota: Si este documento se encuentra impreso se considera Copia no Controlada. La versión vigente está publicada en la intranet de la Personería de Bogotá, D. C.

PERSONERÍA DE BOGOTÁ, D.C.	PLAN ESTRATÉGICO DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y LAS COMUNICACIONES	Código: 03-PL-01	
		Versión: 04	Página: 66 de 151
		Vigente desde: 25/01/2024	

- b) Política de Seguridad de TI
- Clasificación de datos
 - Catálogo, roles y responsabilidades de propietarios de datos
 - Normas y procedimientos de gestión de datos
 - Acceso lógico
 - Procedimientos de gestión de ID de usuarios
 - Gestión de cuentas de acceso privilegiado
 - Gestión de amenazas a la seguridad
 - Línea base de seguridad física del Centro de Datos
- c) Política de Desarrollo, Adquisición e Implementación de Software
- Definición de requerimientos
 - Requerimientos funcionales
 - Requerimientos no funcionales (seguridad, control, interoperabilidad y auditabilidad)
 - Selección de proveedores
 - Normas para RFP
 - Gestión de SLAs de Software
 - Prueba y despliegue de las aplicaciones
 - Entorno de pruebas y procedimientos de prueba
 - Planes y procedimientos de implementación
 - Procedimientos de Salida en Vivo
 - Procedimientos de migración de datos
 - Procedimiento de revisión post-implementación
 - Aseguramiento de calidad de software
 - Política de Gestión del Cambio
 - Procedimientos de gestión de cambios
 - Procedimientos de cambios de emergencia
- d) Política de Operaciones de TI
- Planes y procedimientos de operación
 - Catálogo de servicios y definición de niveles de servicio de TI
 - Procedimientos de almacenamiento, respaldo y recuperación de datos
 - Gestión de relaciones con terceros
 - Definición de contratos y SLAs
 - Evaluación de SLAs
 - Gestión de la configuración
 - Cambios de configuración
 - Estándares de configuración
 - Resguardos de configuración
- e) Política de gestión de incidentes y problemas
- Identificación y clasificación de incidentes y problemas
 - Procedimientos de gestión de incidentes
 - Procedimientos de gestión de problemas
- f) Política de supervisión y control de TI

Nota: Si este documento se encuentra impreso se considera Copia no Controlada. La versión vigente está publicada en la intranet de la Personería de Bogotá, D. C.

PERSONERÍA DE BOGOTÁ, D.C.	PLAN ESTRATÉGICO DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y LAS COMUNICACIONES	Código: 03-PL-01	
		Versión: 04	Página: 67 de 151
		Vigente desde: 25/01/2024	

- Evaluación del desempeño
 - Planes y procedimientos de remediación
- Evaluación del control interno
 - Normas y procedimientos de evaluación de control interno
 - Procedimientos de monitoreo de seguridad
 - Procedimientos de autoevaluación de control
 - Normas de aseguramiento de control interno
 - Normas de buen uso y responsabilidad sobre TI (*)
 - Normas de control interno para terceros
 - Planes y procedimientos de remediación
- Cumplimiento normativo y regulatorio
 - Inventario de normativa y legislación aplicable
 - Procedimientos de evaluación de cumplimiento

Una visión más clara de la primera aproximación de la estructura de políticas propuesta se presenta en la Figura 9, donde se puede observar la relación, jerarquía, nivel de detalle y priorización sugerida para el desarrollo e implementación de las políticas de TI.

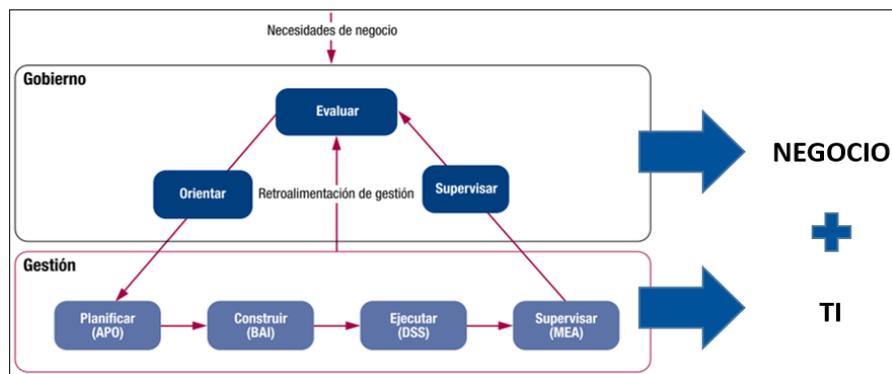
En función a los procesos críticos de tecnología y los objetivos estratégicos de La Personería de Bogotá, se recomienda poner énfasis en la adopción de las políticas de Desarrollo, Adquisición e Implementación de Software.

7.8.7.3 Métricas de desempeño de TI

Introducción

Partiendo nuevamente del esquema general de Gobierno y Gestión planteado por COBIT 5 se puede observar que las relaciones entre las áreas de Gobierno y Gestión presentan un enfoque cíclico o iterativo, que responde a las constantes y cambiantes necesidades del negocio a ser satisfechas.

Figura 41. Relación y responsabilidad sobre Gobierno y Gestión de TI



Nota: Si este documento se encuentra impreso se considera Copia no Controlada. La versión vigente está publicada en la intranet de la Personería de Bogotá, D. C.

PERSONERÍA DE BOGOTÁ, D.C.	PLAN ESTRATÉGICO DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y LAS COMUNICACIONES	Código: 03-PL-01	
		Versión: 04	Página: 68 de 151
		Vigente desde: 25/01/2024	

Desde un punto de vista de aplicación práctica, este enfoque iterativo comprende una serie de actividades concretas (ver Figura 10):

- Plantear **objetivos**
- Comparar** objetivos (planeados vs. ejecutados y alcanzados)
- Direccionar los objetivos constantemente
- Alinear las actividades de TI con los objetivos de la institución
- Medir el desempeño y la capacidad para alcanzar los objetivos
- Comparar el desempeño actual vs. el desempeño planeado (iterativo entre los pasos 2-5)

Bajo este enfoque, es altamente recomendable la implementación de mecanismos que permitan establecer y medir el logro de objetivos, con base en los requerimientos y estrategias definidas por el negocio.

Figura 42. El Gobierno de TI como ciclo Iterativo



Este propósito será alcanzado mediante la definición de un esquema de indicadores de desempeño (KPIs) para las metas y procesos críticos de tecnología priorizados en la fase de Demanda (ver Figura 44).

Figura 43. Metas fase de demanda

Entrega de Valor a las partes interesadas	Servicios a los clientes internos y externos	Excelencia Operacional - Eficiencia en los procesos internos de	Aprendizaje y Crecimiento del personal
Alineación de TI con la estrategia de negocio Realización de beneficios del portafolio de	Entrega de servicios de TI de acuerdo a los requisitos del negocio	Agilidad de TI Disponibilidad de información útil y confiable para la toma de decisiones	Conocimiento, experiencia e iniciativa para la innovación en el negocio

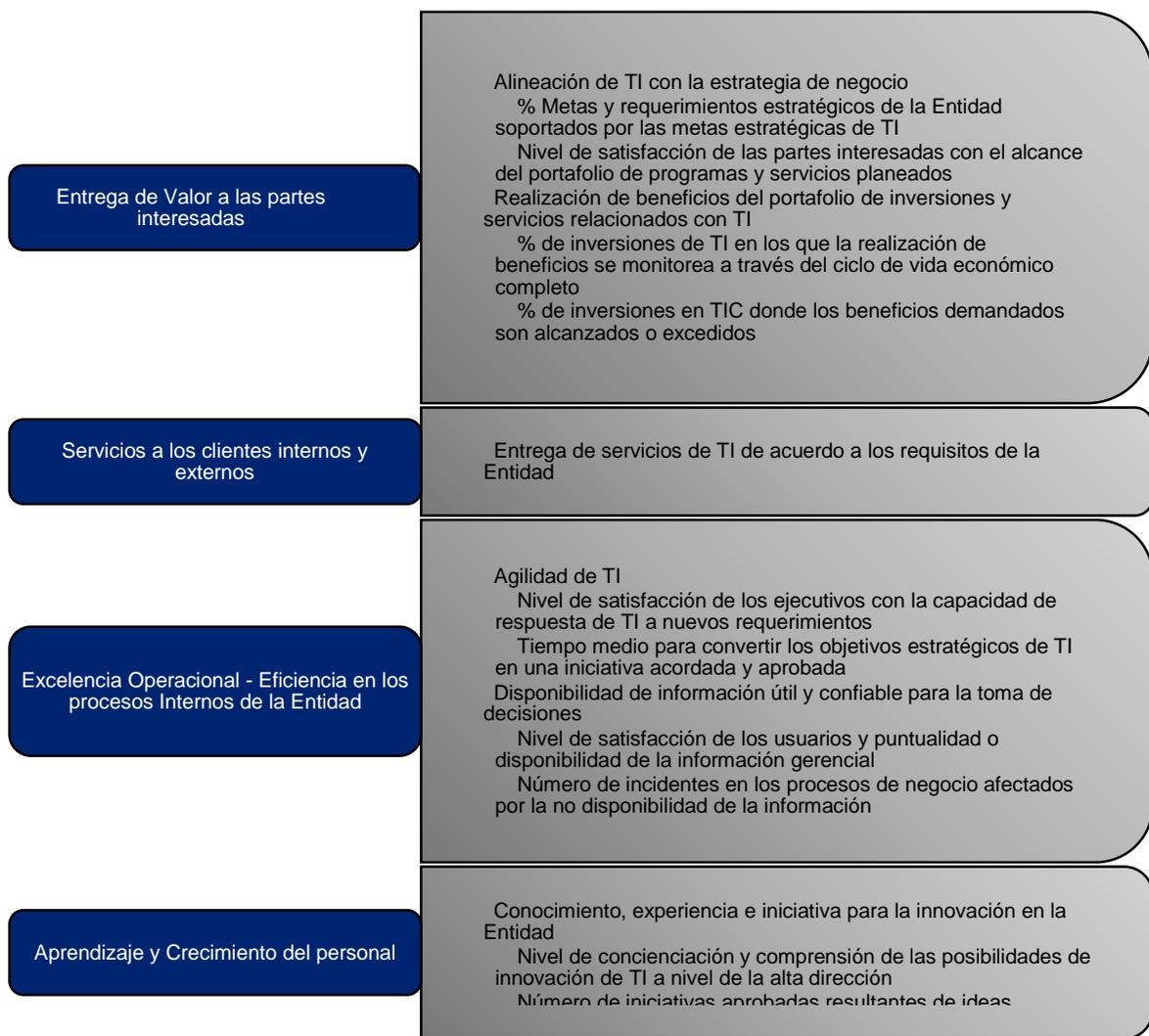
Nota: Si este documento se encuentra impreso se considera Copia no Controlada. La versión vigente está publicada en la intranet de la Personería de Bogotá, D. C.

PERSONERÍA DE BOGOTÁ, D.C.	PLAN ESTRATÉGICO DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y LAS COMUNICACIONES	Código: 03-PL-01	
		Versión: 04	Página: 69 de 151
		Vigente desde: 25/01/2024	

7.8.7.4 Esquema de indicadores de desempeño (KPIs) propuesto

Se propone el siguiente esquema de indicadores de desempeño candidatos, en base a las metas y procesos críticos de TI y distribuidos en las cuatro dimensiones del Balanced Scorecard.

Figura 44. Esquema de KPIs para las metas



7.8.7.5 Implementación de los KPIs propuestos

Para la implementación de KPIs es recomendable aplicar un esquema iterativo cubriendo tres a cinco indicadores en cada iteración. Como primer grupo se recomiendan los siguientes:

Nota: Si este documento se encuentra impreso se considera Copia no Controlada. La versión vigente está publicada en la intranet de la Personería de Bogotá, D. C.

PERSONERÍA DE BOGOTÁ, D.C.	PLAN ESTRATÉGICO DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y LAS COMUNICACIONES	Código: 03-PL-01	
		Versión: 04	Página: 70 de 151
		Vigente desde: 25/01/2024	

- Porcentaje de las inversiones en TI donde los beneficios demandados son alcanzados o excedidos.
- Porcentaje de requerimientos satisfechos por la solución propuesta.
- Nivel de satisfacción de los usuarios del negocio con la puntualidad (o disponibilidad) de la información de gestión
- Número de usuarios formados en el uso y compartición de conocimiento

Para la implementación de los KPIs se recomienda la aplicación de mecanismos simples pero efectivos, considerando que es más importante la consolidación de la cultura de medición y reporte de desempeño que la implementación de herramientas sofisticadas.

7.9 Cadena de valor de TI

Según el marco de referencia de Cadena de Valor formulado en 1985 por Michael Porter una organización debe establecer tres categorías de procesos para que pueda operacionalizar su misión:

- **Procesos estratégicos:** que son aquellos que garantizan el alineamiento de la operación con los objetivos estratégicos, planean, controlan la prestación de los servicios y velan por la gobernabilidad de la organización
- **Procesos Misionales o de realización:** Que son aquellos que interpretan la demanda de servicios, diseñan e implementan los servicios que suplen la demanda garantizando la sostenibilidad de la operación y la fidelización de los grupos de interés (servicio al cliente)
- **Procesos de soporte y apoyo a la operación:** Que son aquellos procesos que habilitan la operación de manera transversal y compartida hacia los procesos estratégicos y misionales y los diferentes actores del modelo operacional.

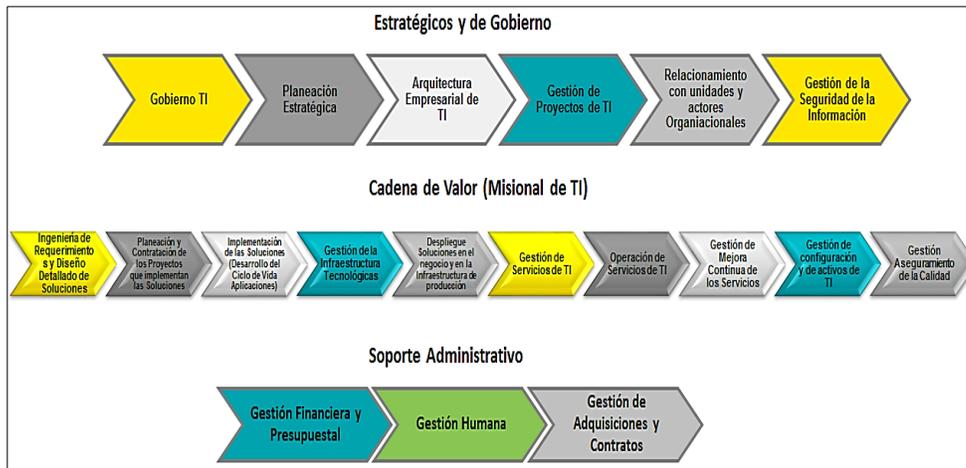
La Dirección de TI vista como una unidad organizacional de la Personería de Bogotá no debe ser ajena a esta arquitectura de procesos y por ende debe disponer de todo un mapa de procesos de negocio que permita generar los servicios de TIC que la Entidad demanda.

Tomando como insumo el anterior modelo operativo proponemos establecer en la dirección de TI la siguiente cadena de valor de procesos de gobierno y gestión.

Nota: Si este documento se encuentra impreso se considera Copia no Controlada. La versión vigente está publicada en la intranet de la Personería de Bogotá, D. C.

PERSONERÍA DE BOGOTÁ, D.C.	PLAN ESTRATÉGICO DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y LAS COMUNICACIONES	Código: 03-PL-01	
		Versión: 04	Página: 71 de 151
		Vigente desde: 25/01/2024	

Figura 45. Cadena de Valor de procesos de gobierno y gestión

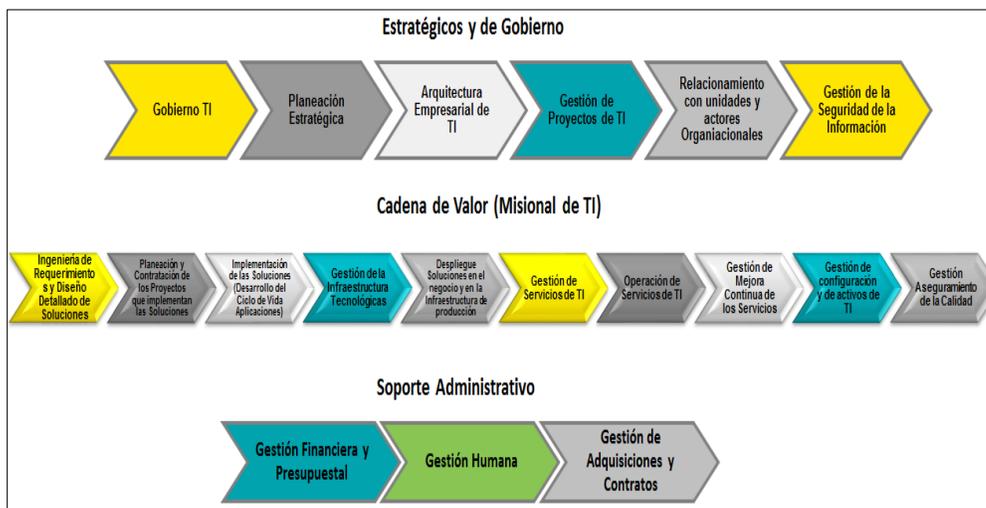


La cual presenta la manera como la dirección de TI agregará valor a la Personería de Bogotá y garantizará la sostenibilidad de la entrega de los servicios de TI que demandan los actores de la Personería de Bogotá.

Esta visión de Cadena de valor tiene tres grandes flujos:

1. Gobierno de TI
2. La realización de la razón de ser de la dirección de TI (Flujo central o misional)
3. Los flujos articuladores de soporte y apoyo

7.9.1 Plan de implementación de procesos de Gobierno y Gestión de TI



7.9.1.1 Procesos de Gobierno de TI

Nota: Si este documento se encuentra impreso se considera Copia no Controlada. La versión vigente está publicada en la intranet de la Personería de Bogotá, D. C.

PERSONERÍA DE BOGOTÁ, D.C.	PLAN ESTRATÉGICO DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y LAS COMUNICACIONES	Código: 03-PL-01	
		Versión: 04	Página: 72 de 151
		Vigente desde: 25/01/2024	

El modelo de gobierno de la cadena de valor de TI se concentra en describir las principales acciones de supervisión ejecutiva de la cadena de valor, las instancias de gobierno y el modelo de evaluación del desempeño.

Gobierno de TI

- Administra la instancia de toma de decisiones en la Dirección de TI para garantizar que se tomen las decisiones que aseguran el logro de los objetivos estratégicos de la Dirección de TI
- Establece un marco integrado de gobierno de TI acorde a los lineamientos de COBIT v5
- Valora los niveles de madurez y capacidad de los procesos de gestión de la Dirección de TI
- Propone planes de acción para cerrar las brechas que se identifiquen en los niveles de madurez de los procesos de gestión de la Dirección de TI
- Implementa el Balanced ScoreCard de la Dirección de TI

Planeación Estratégica de TIC:

- Formula los planes estratégicos de la Dirección de TI alineados al plan de desarrollo de la Entidad
- Formula el portafolio de proyectos y planes de acción a ejecutar anualmente
- Efectúa el seguimiento a la ejecución y los logros de los proyectos
- Retroalimenta y actualiza el portafolio de proyectos

Arquitectura de TI

- Define los escenarios de la Arquitectura empresarial de la Dirección de TI en cada uno de sus dominios: Negocio, aplicaciones, datos y tecnología
- Actualiza el repositorio de decisiones arquitectónicas
- Despliega los lineamientos arquitectónicos a los actores que la implementaran y gestionaran
- Evalúa y propone las arquitecturas de solución de los proyectos que se formulen

Gestión de Relacionamiento con unidades organizacionales

- Administrar las visitas a unidades organizacionales que consumen los servicios de la Dirección de TI para entender sus necesidades, requerimientos o incidentes

Nota: Si este documento se encuentra impreso se considera Copia no Controlada. La versión vigente está publicada en la intranet de la Personería de Bogotá, D. C.

PERSONERÍA DE BOGOTÁ, D.C.	PLAN ESTRATÉGICO DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y LAS COMUNICACIONES	Código: 03-PL-01	
		Versión: 04	Página: 73 de 151
		Vigente desde: 25/01/2024	

- Gestionar planes de mejora (definirlos, asignarlos y supervisar cumplimiento)
- Evaluar niveles de satisfacción de los grupos de interés objetivo
- Definir acuerdos de niveles de servicio.

Gerencia de Proyectos de TI

- Administrar el portafolio de proyectos de la Dirección de TI (Hoja de ruta, prioridades)
- Asistir la formulación de los proyectos
- Planeación de proyectos
- Alistamiento de recursos requeridos por los proyectos
- Ejecutar los proyectos
- Supervisar los avances y logros de los proyectos
- Informar a los grupos de interés el estado actual de los proyectos
- Administrar los repositorios de información y bases de conocimientos de los proyectos
- Administrar los riesgos de los proyectos
- Efectuar la entrega de los resultados de los proyectos a los grupos de interés que los van a operar y mantener
- Cerrar formalmente los proyectos y actualizar la base de conocimientos de las lecciones aprendidas

Gestión de la Seguridad de la Información

- Gestionar la confidencialidad, disponibilidad e integridad de la información
- Definir, establecer y supervisar las políticas de seguridad de la información
- Administrar los Incidentes de seguridad
- Administrar la matriz de riesgos de seguridad
- Diseñar y ejecutar pruebas de vulnerabilidad para prever incidentes de seguridad

Nota: Si este documento se encuentra impreso se considera Copia no Controlada. La versión vigente está publicada en la intranet de la Personería de Bogotá, D. C.

PERSONERÍA DE BOGOTÁ, D.C.	PLAN ESTRATÉGICO DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y LAS COMUNICACIONES	Código: 03-PL-01	
		Versión: 04	Página: 74 de 151
		Vigente desde: 25/01/2024	

Procesos Misionales de realización en TI

El flujo central que va desde la definición de la estrategia de TI hasta la entrega de servicios y soporte a los usuarios de los servicios de TIC:

Figura 46 Flujo de procesos desde la definición de la estrategia hasta la entrega de servicios



Es el que concentrará el modelo operativo pues tomará los lineamientos e intenciones estratégicas y los traducirá en servicios de TIC desplegados y soportados a los consumidores.

Análisis de requerimientos y Diseño soluciones

- Gestionar el análisis y especificación de los requerimientos de software
- Diseñar soluciones que implementen los requerimientos acordes a los lineamientos arquitectónicos establecidos

Planeación y Contratación de los proyectos de implementación

- Efectuar estudios de mercado de proveedores de servicios
- Efectuar estimaciones de esfuerzo de las implementaciones
- Seleccionar y contratar implementadores
- Asignar personal a los proyectos de implementación

Ejecución de Proyectos e Implementación de las soluciones

- Construir las soluciones que se diseñaron para suplir requerimientos
- Administrar ambientes de pruebas funcionales y no funcionales de aplicaciones
- Diseño de casos de prueba
- Ejecución de casos de prueba
- Gestionar corrección de defectos de software probado
- Gestionar pruebas de aceptación de software

Nota: Si este documento se encuentra impreso se considera Copia no Controlada. La versión vigente está publicada en la intranet de la Personería de Bogotá, D. C.

PERSONERÍA DE BOGOTÁ, D.C.	PLAN ESTRATÉGICO DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y LAS COMUNICACIONES	Código: 03-PL-01	
		Versión: 04	Página: 75 de 151
		Vigente desde: 25/01/2024	

- Entregar soluciones para despliegue (producción)

Despliegue de soluciones

- Administrar la configuración de los ambientes de producción
- Instalar versiones de software debidamente probado y aceptado
- Gestionar comunicaciones de cambios instalados al software con los interesados

Gestión de la Infraestructura Tecnológica

- Dimensionar, alistar y afinar la infraestructura de hardware y software que soportan las aplicaciones y herramientas de TI.
- Garantizar la implementación de las políticas y estándares de administración de bases de datos, servidores, almacenamiento, copias de respaldo (Backup) y virtualización para asegurar la correcta instalación y configuración de estos.
- Administrar el licenciamiento de productos de bases de datos y sistemas operativos con el fin de controlar el inventario de software licenciado versus el software instalado.
- Definir el plan de renovación por obsolescencia de servidores con el fin de garantizar que la infraestructura tecnológica este soportada y/o actualizada.
- Identificar y gestionar la implementación de soluciones ya sea permanente o temporal para los problemas diagnosticados, asegurando que éstas son implementadas utilizando los controles adecuados que permitan el correcto funcionamiento de la operación.
- Ejecutar planes de continuidad de TI adecuados sobre la operación de TI, los procesos o los servicios mediante la ejecución, actualización y coordinación del desarrollo completo de los mismos con el fin de mantener la disponibilidad de las funciones de tecnología que soportan funciones críticas del negocio y reducir al mínimo las pérdidas.
- Coordinar el soporte requerido para los proyectos de tecnología, con el propósito de asegurar el entendimiento y administración eficiente de la misma logrando satisfacer las necesidades que en materia tecnológica se requieran.
- Responder por el modelo de configuración (elementos, atributos, relaciones y jerarquías), y la actualización de los elementos de configuración con la meta data mínima de acuerdo con los estándares definidos en la operación de tecnología con el fin de mantener en la CMDB (Base de Datos de Gestión de Configuración) el inventario real de la infraestructura tecnológica de la Personería de Bogotá.
- Clasificar y planear los cambios en función de recursos (tiempo y presupuesto); informar al comité de cambios, sobre los cambios estándar realizados y por último validar los cambios de emergencia y mayores ejecutados.

Nota: Si este documento se encuentra impreso se considera Copia no Controlada. La versión vigente está publicada en la intranet de la Personería de Bogotá, D. C.

PERSONERÍA DE BOGOTÁ, D.C.	PLAN ESTRATÉGICO DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y LAS COMUNICACIONES	Código: 03-PL-01	
		Versión: 04	Página: 76 de 151
		Vigente desde: 25/01/2024	

- Garantizar la gestión de la cadena de prestación de los servicios base de TI mediante la planeación, operación, mantenimiento y soporte de la infraestructura y bases de datos de la Personería de Bogotá. Implementando lineamientos y estándares para la administración de la operación de TI haciendo uso óptimo y eficiente de los recursos disponibles (prestadores y/u operadores de servicios) con el fin de apoyar el logro de los objetivos del servicio y satisfacer las necesidades de los clientes.
- Definir y controlar los componentes de los servicios, con el fin de optimizar activos del servicio, configuraciones de TI, capacidades y recursos, garantizando la disponibilidad de los servicios de TI asegurando que la infraestructura, los procesos, las herramientas y las funciones de TI entregados coincidan con las necesidades de disponibilidad acordadas con el negocio.

Gestión de servicios y Mejora continúa

- Administrar la estrategia, el diseño, la implementación y la operación de los servicios de la Dirección de TI
- Administrar la mesa de servicios y los incidentes
- Gestionar soluciones a los problemas
- Evaluar la calidad/satisfacción de los servicios
- Gestiona la medición de la calidad y rendimiento de los servicios prestados para generar los informes adecuados que permitan la creación de un Plan de Mejora del Servicio
- Monitorear y medir todas las actividades y procesos involucrados en la prestación de los servicios TI:
 - Conformidad: los procesos se adecúan a los nuevos modelos y protocolos.
 - Calidad: se cumplen los objetivos preestablecidos en plazo y forma.
 - Rendimiento: los procesos son eficientes y sostenibles financieramente para la organización.
 - Valor: los servicios ofrecen el valor esperado y se diferencian positivamente de los del sector.
- Recomendar mejoras para todos los procesos y actividades involucrados en la gestión y prestación de los servicios TI.
- Monitorear y analizar los parámetros de seguimiento de Niveles de Servicio y contrastarlos con los ANS establecidos.
- Proponer mejoras que aumenten el ROI y VOI asociados a los servicios TI.
- Dar soporte a la fase de estrategia y diseño para la definición de nuevos servicios y procesos/ actividades asociados a los mismos.
- Mejorar la calidad de los servicios prestados.

Nota: Si este documento se encuentra impreso se considera Copia no Controlada. La versión vigente está publicada en la intranet de la Personería de Bogotá, D. C.

PERSONERÍA DE BOGOTÁ, D.C.	PLAN ESTRATÉGICO DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y LAS COMUNICACIONES	Código: 03-PL-01	
		Versión: 04	Página: 77 de 151
		Vigente desde: 25/01/2024	

- Incorporar nuevos servicios que se adapten mejor a los requisitos de los clientes y el mercado.
- Mejorar y hacer más eficientes los procesos internos de la organización de la Dirección de TI

Gestión de Aseguramiento de la Calidad

- Implementar el sistema de aseguramiento de la calidad a la gestión de los servicios de la Dirección de TI
- Mantiene actualizado la documentación de los procesos de la Dirección de TI
- Interactuar con el Sistema de Gestión de Calidad que adopte de la Entidad para sincronizar puntos en común
- Efectuar el despliegue de los procedimientos al equipo de trabajo de la Dirección de TI
- Efectuar auditorías internas de calidad y llevar registros de conformidades, no conformidades y acciones correctivas
- Coordinar los equipos de mejora continua de los procesos

7.10 Procesos articuladores de soporte y apoyo a la Dirección de TI

Gestión Humana en TI

- Gestionar la selección, contratación e inducción de nuevos colaboradores de la Dirección de TI
- Coordinar la evaluación del desempeño
- Administrar las novedades de nómina
- Administrar las Hojas de vida de los colaboradores de Dirección de TI

Gestión de adquisiciones y Contratos

- Recibir solicitudes / requisiciones de equipos y servicios tecnológicos
- Evaluar y gestionar aprobaciones
- Gestionar cotizaciones y licitaciones
- Seleccionar proveedores
- Gestionar Órdenes de Compra
- Gestionar contratos
- Supervisar cumplimiento en las entregas de las compras / contratos
- Administrar devoluciones y no conformidades

Nota: Si este documento se encuentra impreso se considera Copia no Controlada. La versión vigente está publicada en la intranet de la Personería de Bogotá, D. C.

PERSONERÍA DE BOGOTÁ, D.C.	PLAN ESTRATÉGICO DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y LAS COMUNICACIONES	Código: 03-PL-01	
		Versión: 04	Página: 78 de 151
		Vigente desde: 25/01/2024	

Gestión Financiera y Presupuestal

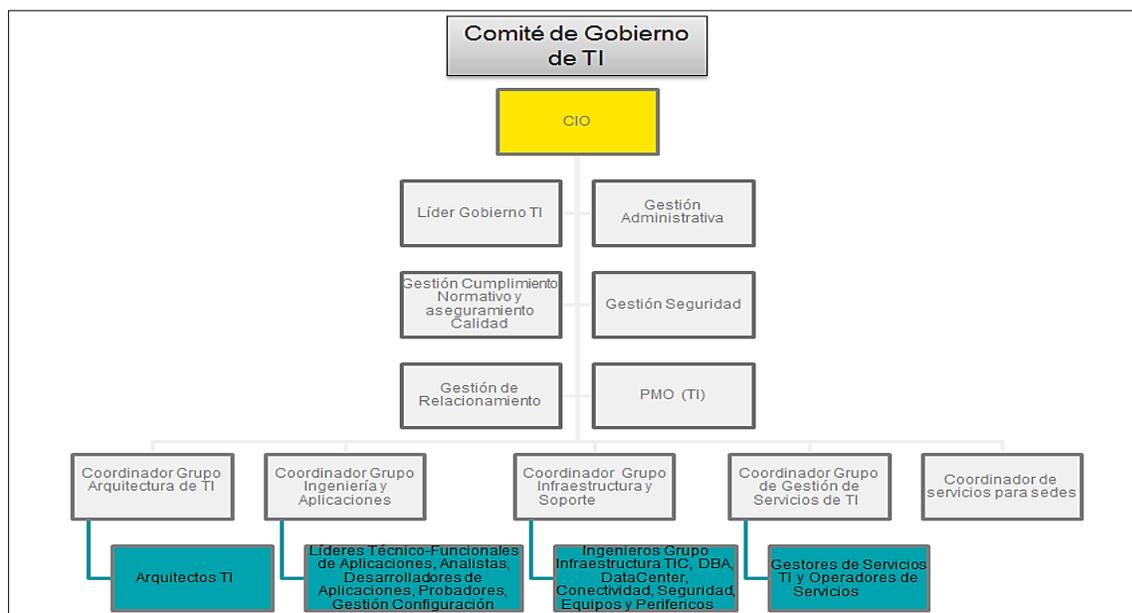
- Gestionar la elaboración del Presupuesto de gastos e inversiones de la Dirección de TI
- Administrar la disponibilidad presupuestal (Reservas, traslados, ajustes)
- Preparar informes de presupuesto y ejecución del presupuesto.

7.11 Estructura organizacional de TI

7.11.1 Estructura orgánica propuesta para TI de alto nivel (Niveles 1 y 2)

Una vez definidas las metas y aporte de la Dirección de Tecnologías de la información y las Comunicaciones en alineamiento con los objetivos institucionales, los nuevos procesos de tecnología con su debida priorización e importancia, el modelo operativo con la caracterización de interacción interna o externa de servicios, se presenta a continuación una propuesta de organización de la Dirección de Informática a segundo nivel, identificando los grupos de personas requeridos para atender los procesos de la cadena de valor y la demanda de servicios de TI.

Figura 47. Estructura organizacional de TI



Comité de Gobierno de TI

Nota: Si este documento se encuentra impreso se considera Copia no Controlada. La versión vigente está publicada en la intranet de la Personería de Bogotá, D. C.

PERSONERÍA DE BOGOTÁ, D.C.	PLAN ESTRATÉGICO DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y LAS COMUNICACIONES	Código: 03-PL-01	
		Versión: 04	Página: 79 de 151
		Vigente desde: 25/01/2024	

Instancia de supervisión ejecutiva de la estrategia y la gestión de TI, es el órgano rector de las decisiones de TI, evaluar prioridades estratégicas, aprueba proyectos de alto impacto en inversiones y la operación, supervisa el panorama integral de riesgos y este articulado con el comité de gobierno corporativo.

CIO - Director de Informática y Tecnología

Liderar el área de gestión de servicios tecnológicos de la Personería de Bogotá, establecer las estrategias y planes de TI, administrar los recursos fiscos y presupuestales del área, supervisar el desempeño de los planes establecidos, gobernar la gestión de servicios de TI para la Personería de Bogotá, gestionar las relaciones estratégicamente con las instancias de gobierno de la Entidad

Coordinador gestión administrativa de TI

Gestionar el talento humano de la Dirección de TI, gestionar las finanzas y presupuesto de los recursos para el desarrollo de los planes de acción de la Dirección de TI.

Líder de gobierno de TI

Definir y administrar el modelo de gobierno de las tecnologías de la información, al igual que coordinar las instancias de gobierno que supervisarán el cumplimiento de los planes y adopción de las buenas prácticas de gestión y operación de las soluciones de TI de la Dirección de TI.

Líder de Cumplimiento Normativo y aseguramiento de Calidad

Definir y administrar el modelo de cumplimiento normativo y regulatorios que aplican a la gestión de TI en la Personería de Bogotá, aseguramiento de la calidad en la cadena de valor de las tecnologías de la información, administrar el sistema de gestión de aseguramiento de la calidad de los servicios y coordinar las auditoras internas y externas de cumplimiento

Gestor de relacionamiento con unidades misionales y administrativas

Identificar tempranamente las necesidades requerimientos e iniciativas de cada uno de los grupos de interés que requieren los servicios de la Dirección de TI y gestionar las iniciativas de mejora (requerimientos) dentro de la Dirección de TI que las solucione, garantizando que el ciclo de vida de las mismas sea el requerido y que el nivel de satisfacción no se vaya a deteriorar en los servicios de la Dirección de TI.

Director de la Oficina de proyectos de TI

Planear, ejecutar y controlar proyectos que demanda el plan estratégico y operativo de TI. Definir y administrar en forma efectiva los recursos humanos, financieros y logísticos requeridos para la finalización exitosa de los proyectos.

Coordinador del Grupo de Arquitectura de Tecnologías de la Información

Nota: Si este documento se encuentra impreso se considera Copia no Controlada. La versión vigente está publicada en la intranet de la Personería de Bogotá, D. C.

PERSONERÍA DE BOGOTÁ, D.C.	PLAN ESTRATÉGICO DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y LAS COMUNICACIONES	Código: 03-PL-01	
		Versión: 04	Página: 80 de 151
		Vigente desde: 25/01/2024	

Gestionar y desarrollar la arquitectura de las soluciones de TI (Tecnologías de Información) para la Personería de Bogotá, apoyando los ejercicios de arquitectura empresarial en el diseño y gestión de las arquitecturas de aplicaciones y componentes tecnológicos requeridas para la prestación de los servicios de la Dirección de TI.

Coordinador de Ingeniería y Aplicaciones

Dirigir todas las actividades del ciclo de vida del desarrollo de las soluciones de TI, garantizando el desarrollo de esta capacidad acorde a las prioridades establecidas en la entrega de soluciones a los requerimientos funcionales y no funcionales acordados con los actores y dueños de las aplicaciones. Promover la adopción de buenas prácticas, la utilización de marcos de referencia (Framework) de desarrollo ágil y estándares de calidad, cumpliendo con las especificaciones y requerimientos de información de la Entidad, garantizando en términos de oportunidad y calidad, su adecuado desarrollo y mantenimiento.

Coordinador del Grupo de Infraestructura

Lidera el dimensionamiento, alistamiento de infraestructura tecnológica y supervisa su desempeño para garantizar y fomentar el correcto funcionamiento de la arquitectura de hardware, redes y comunicaciones con altos estándares de efectividad y disponibilidad de la infraestructura tecnológica de la Entidad, garantizando las correctas condiciones requeridas para el funcionamiento de las aplicaciones que dan soporte a la organización y planeando mejoras tecnológicas que aporten valor a la misma.

Coordinador del Grupo de Servicio y Soporte de TI

Gestionar la operación de los servicios de TI y el soporte a los diferentes actores que los consumen. Planear, dirigir, coordinar, controlar y monitorear la prestación de los servicios de soporte a las aplicaciones y a los usuarios de la Entidad garantizando su continuidad y condiciones de calidad. Coordinar los canales de atención telefónica y virtual al aspirante y demás miembros de la comunidad educativa, realizando seguimiento a los procesos requeridos por los usuarios y asignando los recursos necesarios para garantizar el cumplimiento de los objetivos del servicio.

Coordinador de servicios para sedes

Ejecutar los planes de relacionamiento e interactuar con los líderes de proyectos y de procesos de la Dirección de TI para que se atiendan las prioridades establecidas y apoyar la especificación y formalización de las necesidades de las sedes de la Personería de Bogotá que requieren los servicios de TI.

Nota: Si este documento se encuentra impreso se considera Copia no Controlada. La versión vigente está publicada en la intranet de la Personería de Bogotá, D. C.

PERSONERÍA DE BOGOTÁ, D.C.	PLAN ESTRATÉGICO DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y LAS COMUNICACIONES	Código: 03-PL-01	
		Versión: 04	Página: 81 de 151
		Vigente desde: 25/01/2024	

7.11.2 Matriz de Responsabilidades Versus Procesos de TI

A continuación, se presenta una matriz de procesos estratégicos de TI versus roles de alto nivel de TI para poder comprender quienes operaran las funciones de TI propuestas.

Figura 48. Matriz de responsabilidades y Autoridades de los procesos de TI

MATRIZ DE RESPONSABLES Y AUTORIDADES (ACCOUNTABLE) DE LOS PROCESOS DE TI		NIVEL JERARQUICO FUTURA ORGANIZACION HUMANA IT 4-72																						
PROCESOS DE TI NIVELES 1		1	1	2	2	2	2	2	2	2	3	2	3	2	3	2	3	2						
Nivel 1		GOBIERNO								DESPECHO DEL CIO (STAFF)				ARO.		ING / APL		INFREST.		SERVICIOS		SEDES		
	ROLES DE PRIMER Y SEGUNDO NIVEL DE LA FUTURA ORGANIZACIÓN DE TI	Comité de Gobierno de TI	CIO	Líder de Gobierno	Coordinador Gestión Administrativa	Oficial Seguridad Información	Líder de Cumplimiento Normativo y aseguramiento de Calidad	Gestión de Programas y proyectos	Director de relaciones con unidades misionales y administrativas	Coordinador Grupo Arquitectura de TI	Arquitectos TI	Coordinador Grupo Ingeniería y Aplicaciones	Líderes Técnicos	Funcionales Aplicaciones, Análisis y Desarrolladores de Aplicaciones	Coordinador Grupo Infraestructura y Soporte	Ingenieros Grupo Infraestructura TIC	Coordinador Grupo de Gestión de Servicios de TI	Gestores de Servicios TI	Coordinador de servicios para sedes					
Gobierno de TI		A		R																				
Definir y establecer la planeación estratégica de TI			A	R																				
Gestionar la Arquitectura de TI			A	R							R													
Gestionar Programas y Proyectos				A				R																
Gestión de Relacionamiento con unidades organizacionales				A					R															
Gestión de la seguridad de la información				A		R																		
Gestionar la definición de requerimientos y el diseño de soluciones												A		R										
Planeación y Contratación de los proyectos de implementación				A							R		R				R			R	R		R	
Implementación de las Soluciones (Desarrollo del Ciclo de Vida Aplicaciones)												A		R										
Gestionar la Infraestructura de TI																A		R						
Gestión de despliegue de soluciones y servicios														R		A		R						
Gestionar Servicios TI																				A	R			
Operación de Servicios de TI																					A	R		
Gestión de Mejora Continua de los Servicios																					A	R		
Gestión de configuración y activos de TI																A		R						
Gestión de aseguramiento de la Calidad				A				R																
GESTION ADMINISTRATIVA Y DE SOPORTE DE TI																								
Gestión Financiera de TI			A		R						R		R			R				R			R	
Gestión del Recurso Humano de TI			A		R																			
Gestión de Adquisiciones y Contratos			A		R				A		A		A			A								A

7.12 Gestión de información

7.12.1 Visión de la Arquitectura Futura de Datos e Información

Para la arquitectura objetivo en el Dominio de Información se propone una redefinición en términos de capas, capacidades, bloques, procesos, conceptos, requisitos y apoyo directo al cumplimiento normativo existente. Adicionalmente, esta redefinición incluye nuevos roles para una cultura de aprovechamiento de la información y datos a nivel institucional, los cuales se presentan en el Anexo 3. Esta cultura motiva a la colaboración con diversos roles complementarios en el gobierno y gestión de información y datos, y no a que un usuario individual haga sus mejores esfuerzos para capturar, representar, depurar, y utilizar información y datos sin apoyo efectivo de TI y sus mejores prácticas en la Personería de Bogotá, D.C.

El nuevo abordaje en Información, utilizando Arquitectura y el concepto de Capas, permite alcanzar una organización de Componentes con bajo acoplamiento, de tal manera que cada Capa identificada se enfoque y especialice en definir y mantener bajo su control un conjunto de temas y

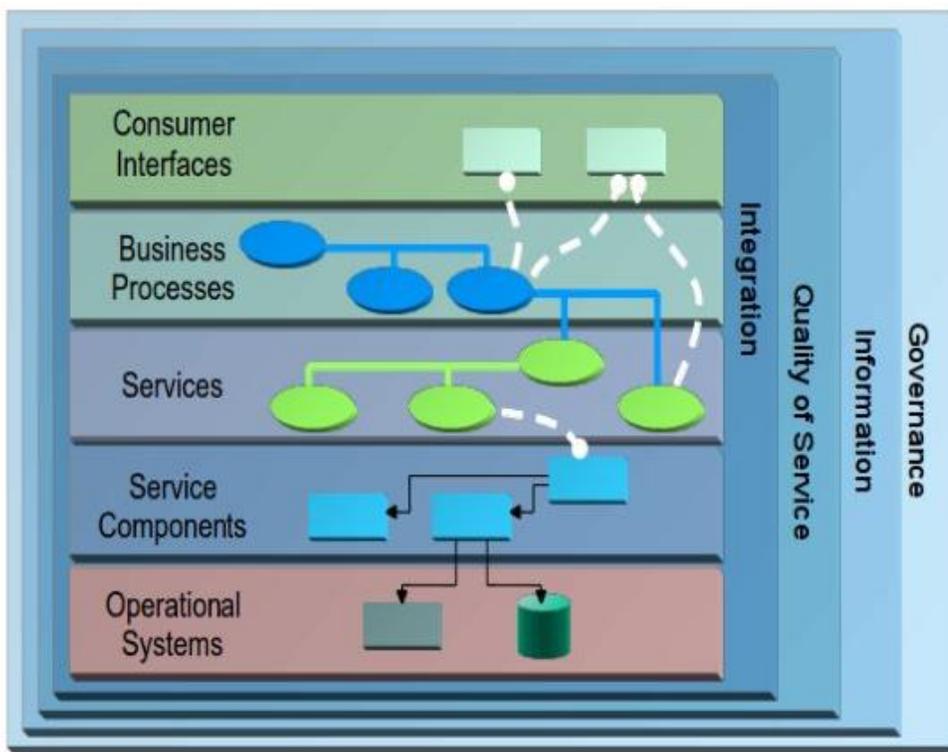
Nota: Si este documento se encuentra impreso se considera Copia no Controlada. La versión vigente está publicada en la intranet de la Personería de Bogotá, D. C.

PERSONERÍA DE BOGOTÁ, D.C.	PLAN ESTRATÉGICO DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y LAS COMUNICACIONES	Código: 03-PL-01	
		Versión: 04	Página: 82 de 151
		Vigente desde: 25/01/2024	

habilidades en tecnologías de información que serán expuestas como servicios. Bajo el Marco de Referencia SOA RA, la capa de Información es articulada para interactuar directamente con Calidad de Servicio e Integración, al igual que, ser utilizada en forma contenida por Gobernanza (gobierno de Catálogos e Inventarios).

La Capa de Información actúa en forma transversal para cubrir los Procesos de Negocio mediante la provisión de Servicios de Información, los cuales son compuestos o embebidos con Servicios de Aplicación y Tecnológicos para entregar valor a la actividad de varios consumidores e interesados la organización. A continuación, se presenta la vista de este Marco de Capas, para identificar el contexto sobre el cual especificamos la Información para la Personería de Bogotá, D.C:

Ilustración 1. SOA Reference Architecture – Vista de Capas SOA RA –



Fuente: SOA RA Layers – The Open Group.

La Capa de Información es responsable por entregar y manifestar una única e integrada representación del aspecto de información en una organización, la cual puede ser provista a través de servicios tecnológicos, aplicaciones, y sistemas, que permiten resolver las necesidades y procesos de negocio desde la consideración de insumo y/o productos de actividad, y se alinean con el vocabulario, glosario y términos usados en el negocio.

La Capa de Información se beneficia y enriquece con los datos resultado de la integración e interoperabilidad entre servicios del entorno de negocio (interfaces de consumidores, procesos, y servicios), con servicios aplicativos (interfaces y módulos), y hasta con los componentes de

Nota: Si este documento se encuentra impreso se considera Copia no Controlada. La versión vigente está publicada en la intranet de la Personería de Bogotá, D. C.

PERSONERÍA DE BOGOTÁ, D.C.	PLAN ESTRATÉGICO DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y LAS COMUNICACIONES	Código: 03-PL-01	
		Versión: 04	Página: 83 de 151
		Vigente desde: 25/01/2024	

servicios sobre plataformas tecnológicas y otra infraestructura. En forma similar, esta Capa se aumenta y caracteriza con la calidad administrada, articulada y expuesta con base en datos para los servicios involucrados en dicha integración.

La Capa de Información incorpora Arquitectura, Inteligencia y Analítica de Negocio, Consideraciones para Metadatos, y asegura la inclusión de asuntos clave pertenecientes a las arquitecturas de información que pueden ser reutilizadas como base para creación de analítica a través de datamarts, data warehouses, datalakes, entre otros repositorios y fuentes especializados y administrados.

En particular, esta Capa apoya el modelo SAO RA mediante:

- Soporte de servicios de información para construir una expresión común, compartida y consistente de datos estructurados.
- Integración de información a través de toda la organización para ofrecer servicios con calidad y completitud en datos.
- Definición de contenido en metadatos para representar conocimiento sobre la información, y para establecer vínculos con otras Capas del modelo SOA RA.
- Ofrecimiento de seguridad y privacidad a la información.
- Apoyo relevante al monitoreo de las actividades de negocio, así como, del uso de servicios en el modelo SOA RA y su realización.

Para resaltar, la virtualización y los servicios sobre información implican la habilidad de localizar y obtener datos desde diferentes fuentes certificadas, transformarlos en un formato común de intercambio, y exponerlos y compartirlos a diferentes consumidores utilizando varios protocolos y formatos estandarizados.

A continuación, se presentan los bloques a considerar en la Capa de Información, los cuales se describen y usan en secciones posteriores de este documento:

Ilustración – Bloques de la Capa de Información

Nota: Si este documento se encuentra impreso se considera Copia no Controlada. La versión vigente está publicada en la intranet de la Personería de Bogotá, D. C.

PERSONERÍA DE BOGOTÁ, D.C.	PLAN ESTRATÉGICO DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y LAS COMUNICACIONES	Código: 03-PL-01	
		Versión: 04	Página: 84 de 151
		Vigente desde: 25/01/2024	



Fuente: propia

En las organizaciones, la información se ha convertido en el principal generador de valor estratégico. La información se usa para responder a las necesidades de una institución, ya sea para tomar decisiones, para los procesos o los grupos de interés. Esta capa permite definir: el diseño de los servicios de información, la gestión del ciclo de vida del dato, al análisis de información y el desarrollo de capacidades para el uso estratégico de la misma.

En lo público, se debe pensar en la información a partir de:

Nota: Si este documento se encuentra impreso se considera Copia no Controlada. La versión vigente está publicada en la intranet de la Personería de Bogotá, D. C.

PERSONERÍA DE BOGOTÁ, D.C.	PLAN ESTRATÉGICO DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y LAS COMUNICACIONES	Código: 03-PL-01	
		Versión: 04	Página: 85 de 151
		Vigente desde: 25/01/2024	

- Desde la fuente única
- La calidad
- La información como bien público
- Los datos en tiempo real
- La información como servicio

La Capa de Información debe considerar la Planeación y el Gobierno (incluyendo gestión del ciclo de vida, y mantenimiento y evolución), el Diseño (incluyendo arquitectura, canales de acceso, y flujos e intercambio), el Análisis y Aprovechamiento (incluyendo publicación y transacciones, tendencias y relaciones, y consolidación y toma de decisiones), y Calidad y Seguridad (incluyendo privacidad, trazabilidad, aseguramiento y transparencia) de sus Componentes de Información (G.GEN.01 Generalidades del Marco de Referencia de AE para la gestión de TI, en Información).

Con base en lo anterior, es Requisito Principal de esta Capa de Información en la Personería de Bogotá, D.C el ser flexible para:

- Anticipar necesidades y Requerimientos de consumidores nuevos y conocidos de información,
- Compartir valor en cada intercambio de información en la organización y el sector,
- Ofrecer transparencia en la gestión de información del negocio,
- Permitir la introducción y adaptabilidad con nuevos Componentes y Arquitecturas de información, y finalmente, producir ágilmente Servicios de información con mejores prácticas en gestión y gobierno.

7.12.2 Gestión de datos e información

Para una adecuada gestión de datos e información en toda la Entidad, a continuación, se presenta:

- El enfoque de capacidades a abordar
- Una arquitectura de referencia para este dominio (datos) y
- Una propuesta de gobierno de datos e información.

Esta propuesta tiene como objetivo alinear la Arquitectura de Datos e Información con el fortalecimiento de la capacidad de Analítica de Negocio y del Cliente.

Modelo organizacional

Existen diversos modelos de organización de gobierno de datos, es importante elegir y aplicar el más adecuado para la Personería de Bogotá, con el propósito de que cada una de las líneas y/o áreas de servicios se empodere de sus datos e información sin que se vayan a conformar silos, para lo que se requiere de una instancia central de gobierno que dicte las políticas y lineamientos a seguir.

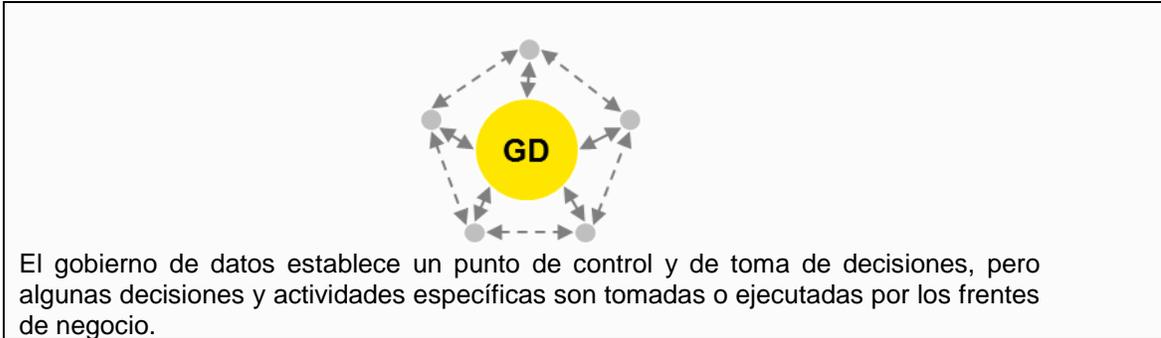
Con el propósito de alinear el modelo de gobierno de datos con el modelo de gobierno planteado para la Función de Arquitectura, se sugiere implementar un modelo “Centralizado + Distribuido”.

Figura 49. Gestión de Datos e Información

Centralizado + Distribuido

Nota: Si este documento se encuentra impreso se considera Copia no Controlada. La versión vigente está publicada en la intranet de la Personería de Bogotá, D. C.

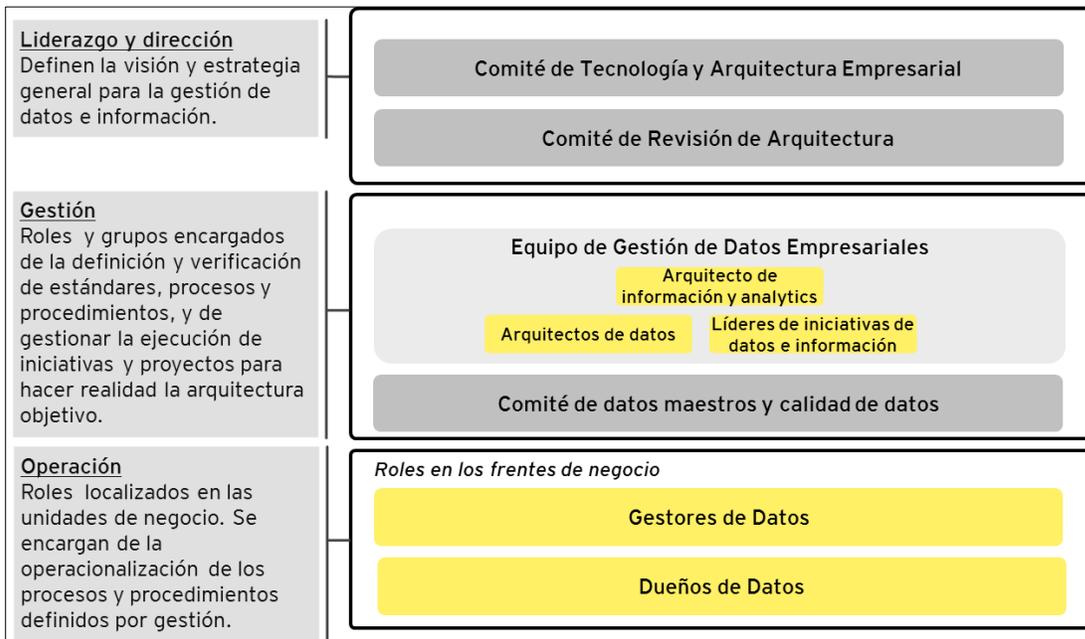
PERSONERÍA DE BOGOTÁ, D.C.	PLAN ESTRATÉGICO DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y LAS COMUNICACIONES	Código: 03-PL-01	
		Versión: 04	Página: 86 de 151
		Vigente desde: 25/01/2024	



La función de Arquitectura Empresarial, y específicamente el dominio de datos e información definirá las políticas y lineamientos que la Personería de Bogotá deberá seguir, y cada línea y/o área de negocio contará con recursos (ej.: Gestor de datos maestros), que deberán ejecutar sus funciones bajo los lineamientos definidos. El comité de revisión de arquitectura se encargará de verificar el cumplimiento de las políticas y lineamientos de datos e información.

Partiendo del modelo organizacional sugerido, y apalancándose en las instancias de gobierno de Arquitectura Empresarial, el modelo organizacional propuesto cuenta con un componente de supervisión y un componente de ejecución.

Figura 50. Modelo organizacional de gobierno de datos e información de la personería de Bogotá.



Liderazgo y dirección

Nota: Si este documento se encuentra impreso se considera Copia no Controlada. La versión vigente está publicada en la intranet de la Personería de Bogotá, D. C.

PERSONERÍA DE BOGOTÁ, D.C.	PLAN ESTRATÉGICO DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y LAS COMUNICACIONES	Código: 03-PL-01	
		Versión: 04	Página: 87 de 151
		Vigente desde: 25/01/2024	

Tabla 30. Roles de liderazgo y dirección para el modelo organizacional de gobierno de datos e información

ROL	RESPONSABILIDADES
Comité de Tecnología y Arquitectura Empresarial	<ul style="list-style-type: none"> Definición y aprobación de la estrategia asociada con datos e información. Aprobación de las políticas de gestión de datos e información empresarial. Priorización y comunicación de decisiones tomadas a todo el negocio.
Comité de Revisión de Arquitectura	<ul style="list-style-type: none"> Monitoreo de la implementación de la arquitectura de datos e información. Identificación de brechas de datos críticas e issues de gobierno. Aprobación de desviaciones a las políticas de diseño. Revisión de problemas de calidad de datos de alto impacto en el negocio y definición de procesos de remediación.

Gestión

Tabla 31. Roles de gestión para el modelo organizacional de gobierno de datos e información

ROL	RESPONSABILIDADES
Equipo de gestión de datos empresariales	<ul style="list-style-type: none"> Desarrollar y comunicar el marco de referencia de gestión de datos e información. Desarrollar y ejecutar el plan de iniciativas y proyectos definido en la hoja de ruta del dominio de datos e información (Ej. Gobierno de datos, MDM, calidad de datos, Inteligencia de Negocios y Analítica). Desarrollar y facilitar la implementación de los procesos y estándares requeridos para dar sostenibilidad al modelo de datos e información definido. Monitorear y reportar adherencia a las políticas, procesos y estándares de datos e información. Desarrollar y estandarizar las capacidades asociadas con Gestión de datos maestros, calidad de datos y metadata. Liderar la identificación de tendencias y prácticas líderes de datos e información y verificar la viabilidad de aplicarlas en la Personería de Bogotá. Revisar los modelos de datos conceptuales, lógicos y físicos. Gestionar y supervisar las soluciones de datos e información para garantizar el cumplimiento de las políticas y estándares de gestión de datos.

Nota: Si este documento se encuentra impreso se considera Copia no Controlada. La versión vigente está publicada en la intranet de la Personería de Bogotá, D. C.

PERSONERÍA DE BOGOTÁ, D.C.	PLAN ESTRATÉGICO DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y LAS COMUNICACIONES	Código: 03-PL-01	
		Versión: 04	Página: 88 de 151
		Vigente desde: 25/01/2024	

ROL	RESPONSABILIDADES
	<ul style="list-style-type: none"> Determinar necesidades funcionales y no funcionales para aplicaciones y arquitecturas de información.
Comité de datos maestros y calidad de datos	<ul style="list-style-type: none"> Monitoreo y verificación de los estándares y procedimientos asociados con los diferentes dominios de datos maestros implementados (ejemplo: PyS, clientes, proveedores, recursos). Certificar fuentes autorizadas de datos maestros. Validar y promover la aplicación del marco de referencia de calidad de datos, su modelo de operación, técnicas de perfilamiento y remediación. Revisar artefactos de soporte y prácticas líderes asociadas con calidad de datos (ejemplo: cuadro de mando de DQ, ANS de DQ, modelo de proceso de remediación).

Operación

Tabla 32. Roles de operación para el modelo organizacional de gobierno de datos e información

ROL	RESPONSABILIDADES
Gestor de Datos	<ul style="list-style-type: none"> Crear, actualizar y/o dar de baja registros de datos maestros. Desarrollar y mantener diccionarios de datos y reglas de negocio. Identificar elementos críticos de datos, fuentes autorizadas y trazabilidad de datos. Monitorear ANS de datos asociados con issues de calidad de datos y gestión de datos maestros.
Dueño de datos	<ul style="list-style-type: none"> Responsable de los activos de origen de datos. Realizar chequeos de calidad de datos preventivos, proporcionar evidencia, remediar defectos y hacer monitoreo constante. Definir requerimientos de datos.

7.13 Sistemas de información.

7.13.1 Arquitectura de sistemas de información

El portafolio o directorio de sistemas de información entendido como una base de datos o documento estructurado que usan las Entidades para gestionar los sistemas de información a lo largo de su ciclo de vida; que contiene los atributos clave de los sistemas de información y que

Nota: Si este documento se encuentra impreso se considera Copia no Controlada. La versión vigente está publicada en la intranet de la Personería de Bogotá, D. C.

PERSONERÍA DE BOGOTÁ, D.C.	PLAN ESTRATÉGICO DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y LAS COMUNICACIONES	Código: 03-PL-01	
		Versión: 04	Página: 89 de 151
		Vigente desde: 25/01/2024	

permite registrar todas las aplicaciones o sistemas de información que soportan el que hacer de una Entidad con su descripción, impacto comercial y costos, se convierte en una de las herramientas primarias de gestión y gobierno de TI.

En este sentido, la Personería de Bogotá, de acuerdo con la documentación entregada por los funcionarios, cuenta con el siguiente catálogo o directorio de sistemas de información:

NOMBRE SISTEMA DE INFORMACIÓN	ESTADO
SINPROC	ACTIVO
RAPIV	ACTIVO
OCDI	ACTIVO
SERVICIOS EN LÍNEA	ACTIVO
CONCILIACIONES V2	ACTIVO
PQRS - UNIDAD NAC. PROTECCIÓN	ACTIVO
TUTELAS EN LÍNEA	ACTIVO
MESA DE AYUDA V2	ACTIVO
SICAPITAL	ACTIVO
SGDEA	ACTIVO
CORDIS	VALIDAR ESTADO
SIG	VALIDAR ESTADO
Directorio Telefónico	VALIDAR ESTADO
RECURSOS TECNOLÓGICOS	VALIDAR ESTADO
ADMINISTRACIÓN DE SERVICIOS	VALIDAR ESTADO

La siguiente tabla muestra la relación entre los Sistemas de Información activos y vigentes actualmente en la Personería de Bogotá y los módulos existentes y activos:

SISTEMA DE INFORMACIÓN	MÓDULO	PROCESO
-------------------------------	---------------	----------------

Nota: Si este documento se encuentra impreso se considera Copia no Controlada. La versión vigente está publicada en la intranet de la Personería de Bogotá, D. C.

PERSONERÍA DE BOGOTÁ, D.C.	PLAN ESTRATÉGICO DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y LAS COMUNICACIONES	Código: 03-PL-01	
		Versión: 04	Página: 90 de 151
		Vigente desde: 25/01/2024	

SINPROC	BUSCADOR DOCUMENTAL	MISIONAL
SINPROC	CENTROS COMERCIALES	MISIONAL
SINPROC	DECISIONES PERSONERÍA	MISIONAL
SINPROC	EDITAR SINPROC	MISIONAL
SINPROC	FORMULARIO DE FALLOS	MISIONAL
SINPROC	FORMULARIO DISCIPLINARIO INTERNO	MISIONAL
SINPROC	FORMULARIO DISCIPLINARIOS V1	MISIONAL
SINPROC	FORMULARIO FAMILIA	MISIONAL
SINPROC	FORMULARIO HOSPITALES	MISIONAL
SINPROC	FORMULARIO QRSD	MISIONAL
SINPROC	FORMULARIO QRSD INTERNO	MISIONAL
SINPROC	FORMULARIO QUERELLAS	MISIONAL
SINPROC	FORMULARIO TUTELAS	MISIONAL
SINPROC	GESTIÓN DE USUARIOS	MISIONAL
SINPROC	INFORME MIN. PÚBLICO	MISIONAL
SINPROC	INFORME PERSONERÍA AUX.	MISIONAL
SINPROC	INTERVENCIONES MIN. PÚBLICO	MISIONAL
SINPROC	MIS PENDIENTES	MISIONAL
SINPROC	PENDIENTES QUERELLAS	MISIONAL
SINPROC	REGISTRO DISCIPLINADO	MISIONAL
SINPROC	CONCILIACIONES WEB	MISIONAL
SINPROC	VEEDURIAS CIUDADANAS - FUNCIÓN PÚBLICA	MISIONAL
SINPROC	SOLICITUDES VEEDURIAS CIUDADANAS - LOCALES	MISIONAL

Nota: Si este documento se encuentra impreso se considera Copia no Controlada. La versión vigente está publicada en la intranet de la Personería de Bogotá, D. C.

PERSONERÍA DE BOGOTÁ, D.C.	PLAN ESTRATÉGICO DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y LAS COMUNICACIONES	Código: 03-PL-01	
		Versión: 04	Página: 91 de 151
		Vigente desde: 25/01/2024	

SINPROC	REQUERIMIENTO CIUDADANO	MISIONAL
SINPROC	SISTEMA DISCIPLINARIOS - V2	MISIONAL
SINPROC	SOLICITUD - GESTIÓN DE USUARIO	MISIONAL
SINPROC	SOLICITUD DE CAPACITACION	MISIONAL
SINPROC	MESA DE AYUDA V1	MISIONAL
SINPROC	CALIFICACIÓN DEL SERVICIO	MISIONAL
SERVICIOS EN LÍNEA	Solicitud MIPG	MISIONAL
SERVICIOS EN LÍNEA	Solicitud de Elementos de Almacén	MISIONAL
SERVICIOS EN LÍNEA	Solicitud de Medios	MISIONAL
SERVICIOS EN LÍNEA	Solicitud de Mantenimiento	MISIONAL
SERVICIOS EN LÍNEA	Solicitud de Vehículos	MISIONAL
SERVICIOS EN LÍNEA	Solicitud de Vacaciones	MISIONAL
SERVICIOS EN LÍNEA	Solicitud de Permisos	MISIONAL
SERVICIOS EN LÍNEA	Solicitud de Desprendible de pago	MISIONAL
SERVICIOS EN LÍNEA	Elecciones - Solicitar Tarjetón	MISIONAL
SERVICIOS EN LÍNEA	Solicitud de Certificaciones	MISIONAL
SERVICIOS EN LÍNEA	Solicitud Certificado Rte. Fuente	MISIONAL
TUTELAS EN LÍNEA	SEGUIMIENTO TUTELAS EN LÍNEA	MISIONAL
RAPIV	Validar Módulo	MISIONAL
OCDI	Validar Módulo	MISIONAL
CONCILIACIONES V2	Validar Módulo	MISIONAL
PQRS - UNIDAD NAC. PROTECCIÓN	Validar Módulo	MISIONAL
MESA DE AYUDA V2	Validar Módulo	MISIONAL

Nota: Si este documento se encuentra impreso se considera Copia no Controlada. La versión vigente está publicada en la intranet de la Personería de Bogotá, D. C.

PERSONERÍA DE BOGOTÁ, D.C.	PLAN ESTRATÉGICO DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y LAS COMUNICACIONES	Código: 03-PL-01	
		Versión: 04	Página: 92 de 151
		Vigente desde: 25/01/2024	

SICAPITAL	PERNO	APOYO
SICAPITAL	LIMAY	APOYO
SICAPITAL	TERCEROS	APOYO
SICAPITAL	SISCO	APOYO
SICAPITAL	SAE	APOYO
SICAPITAL	SAI	APOYO
SICAPITAL	OPGET	APOYO
SICAPITAL	PREDIS	APOYO
SGDEA	SIRIUS	APOYO

Tabla - Módulos de los Sistemas de Información

7.13.2 Modelos de Interoperabilidad de los Sistemas de Información

A partir de la información recibida y los sondeos realizados, en la actualidad los sistemas de información no presentan canales de interoperabilidad internos o externos. De acuerdo con lo manifestado por los funcionarios de la Entidad y los colaboradores de los terceros que tienen la responsabilidad de desarrollar y mantener los sistemas de información y con lo soportado en el catálogo de sistemas de información, actualmente estos sistemas se gestionan como silos de información o sistemas monolíticos.

Se pudiera presumir por temas funcionales que pudiera existir vínculos de interoperabilidad con algunos sistemas como Sinproc, Rapiv y Entidades como la Registraduría y que en estos se implementen distintos tipos de interoperabilidad requeridos por los funcionarios.

Al igual que con el estado de interoperabilidad, la integración de sistemas de información o componentes de los mismos, no se presenta en la actualidad en la Personería de Bogotá; salvo los componentes funcionales o modulares de las plataformas.

En este sentido, de acuerdo con el modelo de madurez adoptado por el MAE y que se encuentra descrito en la guía de interoperabilidad para gobierno digital⁵, en la Personería de Bogotá se debe implementar dicho marco y dar uso a la Herramienta: “Modelo de Madurez Interoperabilidad”⁶, con el propósito de identificar y determinar el estado de avance “Nivel de Madurez” que existe actualmente en la institución.

Así mismo y teniendo en cuenta este marco de análisis y evaluación, atendiendo a las recomendaciones del MAE 2.0, en el sentido de adoptar prácticas internacionales y marcos de referencias externos, en el ejercicio de identificar el avance de interoperabilidad e integración actual de la Personería de Bogotá y, teniendo en cuenta la información transmitida por la Entidad,

⁵ Marco de interoperabilidad para Gobierno Digital. Agosto de 2019. Mintic. Capítulo 5

⁶ Modelo de Madurez Interoperabilidad: <http://lenguaje.mintic.gov.co/marco-de-interoperabilidad#tabs-4>

Nota: Si este documento se encuentra impreso se considera Copia no Controlada. La versión vigente está publicada en la intranet de la Personería de Bogotá, D. C.

PERSONERÍA DE BOGOTÁ, D.C.	PLAN ESTRATÉGICO DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y LAS COMUNICACIONES	Código: 03-PL-01	
		Versión: 04	Página: 93 de 151
		Vigente desde: 25/01/2024	

se puede presumir que, al constatar esta información frente al modelo de madurez LISI⁷, mostraría o se pudiera ubicar en un nivel de madurez Aislado (0) para la institución.

7.13.3 Modelo de relación de Aplicaciones Vs Procesos de Negocio (Uso de aplicaciones)

En la siguiente matriz se identifican los sistemas de Información vs Procesos, como se puede observar, en la Personería existe un fuerte y marcado estado de soporte con herramientas de software o sistemas de información para los procesos Misionales y de Apoyo, sin embargo se evidencia la oportunidad de soportar con sistemas de información algunos de los procesos macro, sobre todo, para los procesos Estratégicos de la institución donde la ausencia de sistemas de información presenta un reto interesante a la organización.

NOMBRE APLICACIÓN- MÓDULO	E S T R A T É G I C O S	M I S I O N A L E S	A P O Y O	E V A L U A C I Ó N
SINPROC - TUTELAS		X		
SINPROC - QUERELLAS		X		
SINPROC - CENTROS COMERCIALES		X		
SINPROC - CONCILIACIÓN		X		
SINPROC - WEB		X		
SINPROC - REQUERIMIENTOS CIUDADANOS		X		
SINPROC - DICIPLINARIOS		X		
SINPROC - PROCESOS DICIPLINARIOS		X		
SINPROC - FAMILIA		X		
SINPROC - VISITAS HOSPITALES		X		
CORDIS	X	X	X	
PERNO			X	
SAI			X	

⁷ Levels of Information Systems Interoperability (LISI). Department of Defense. United States of America

Nota: Si este documento se encuentra impreso se considera Copia no Controlada. La versión vigente está publicada en la intranet de la Personería de Bogotá, D. C.

PERSONERÍA DE BOGOTÁ, D.C.	PLAN ESTRATÉGICO DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y LAS COMUNICACIONES	Código: 03-PL-01	
		Versión: 04	Página: 94 de 151
		Vigente desde: 25/01/2024	

SAE			X	
SISCO			X	
LIMAY			X	
TERCEROS 2			X	
OPGET			X	
PREDIS	X			
SIG			X	X
Directorio Telefónico				X
MANTENIMIENTO			X	
RECURSOS TECNOLÓGICOS			X	
ALMACÉN			X	
VEHÍCULOS			X	
ADMINISTRACIÓN DE SERVICIOS			X	
INTRANET	X	X	X	X
WEB	X	X	X	X

Tabla 1 - Aplicaciones VS Procesos de Negocio⁸

7.13.4 Modelo de relación de Aplicaciones Vs Información (Acceso a información)

En la siguiente matriz se muestra el modelo general existente y actualizado a octubre del 2021 en la Personería para el acceso a la información desde cada sistema de información.

SISTEMA DE INFORMACIÓN	MÓDULO(S)	FUNCIONALIDADES
SINPROC	BUSCADOR DOCUMENTAL	ADMINISTRACIÓN
	CENTROS COMERCIALES	HELPDESK
	DECISIONES PERSONERÍA	ADMINISTRACIÓN
	EDITAR SINPROC	TUTELAS EN LÍNEA
	FORMULARIO DE FALLOS	ADMINISTRAR PERMISOS
		BUSCADOR
		DECISIONES
		PERSONERÍA

⁸ Fuente: PETI Personería 2021-2024, página 44

Nota: Si este documento se encuentra impreso se considera Copia no Controlada. La versión vigente está publicada en la intranet de la Personería de Bogotá, D. C.

PERSONERÍA DE BOGOTÁ, D.C.	PLAN ESTRATÉGICO DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y LAS COMUNICACIONES	Código: 03-PL-01	
		Versión: 04	Página: 95 de 151
		Vigente desde: 25/01/2024	

	FORMULARIO DISCIPLINARIO INTERNO	CONSULTA DISCIPLINARIOS
	FORMULARIO DISCIPLINARIOS V1	CONSULTA OCEDI
	FORMULARIO FAMILIA	CONSULTAR SINPROC
	FORMULARIO HOSPITALES	DOCUMENTACIÓN TÉCNICA - TICS
	FORMULARIO QRSD	FORMULARIO REMISION MASIVA
	FORMULARIO QRSD INTERNO	HELPDESK - INVENTARIO
	FORMULARIO QUERELLAS	EQUIPOS HELPDESK -
	FORMULARIO TUTELAS	REPORTE DE SOPORTES
	GESTIÓN DE USUARIOS	MIS REPORTES DE GESTIÓN
	INFORME MIN. PÚBLICO	REPORTE ACTIVO
	INFORME PERSONERÍA AUX.	REPORTE DE USUARIOS SIN ACCESO
	INTERVENCIONES MIN. PÚBLICO	REPORTE DISC. EN DESCONGESTIÓN
	MIS PENDIENTES	REPORTE EDITAR SINPROC
	PENDIENTES QUERELLAS	REPORTE FALLOS
	REGISTRO DISCIPLINADO	REPORTE FAMILIA
	CONCILIACIONES WEB	REPORTE FINALIZADOS vs
	VEEDURIAS CIUDADANAS - FUNCIÓN PÚBLICA	REMITIDOS REPORTES HOSPITALES
	SOLICITUDES VEEDURIAS CIUDADANAS - LOCALES	REPORTES MI GESTIÓN ***
	REQUERIMIENTO CIUDADANO	REPORTES MI GESTIÓN - V2 ***
	SISTEMA DISCIPLINARIOS - V2	REPORTES QRSD INTERNO
	SOLICITUD - GESTIÓN DE USUARIO	REPORTES QUERELLAS
	SOLICITUD DE CAPACITACION	REPORTES REMISIONES INTERNAS 143
	MESA DE AYUDA V1	REPORTES TUTELAS
	CALIFICACIÓN DEL SERVICIO	REPORTES TUTELAS EN LÍNEA
RAPIV		
OCEDI		

Nota: Si este documento se encuentra impreso se considera Copia no Controlada. La versión vigente está publicada en la intranet de la Personería de Bogotá, D. C.

PERSONERÍA DE BOGOTÁ, D.C.	PLAN ESTRATÉGICO DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y LAS COMUNICACIONES	Código: 03-PL-01	
		Versión: 04	Página: 96 de 151
		Vigente desde: 25/01/2024	

SERVICIOS EN LÍNEA	Solicitud MIPG	Administración de Certificaciones_Preaprobación
	Solicitud de Elementos de Almacén	Admin. Permisos Jefe inmediato
	Solicitud de Medios	Administración de Vehículos
	Solicitud de Mantenimiento	Administración de Mantenimiento
	Solicitud de Vehículos	Administración de Medios
	Solicitud de Vacaciones	Administración de Elementos de Almacén
	Solicitud de Permisos	Administración de Actualización de Documentos
	Solicitud de Desprendible de pago Elecciones - Solicitar Tarjetón	Gestión de Usuarios Admin. Permisos
	Solicitud de Certificaciones	Talento Humano Admin. Permisos Superior Jerárquico
	Solicitud Certificado Rte. Fuente	Administración otros servicios Elecciones - Resultados Jornada
	CONCILIACIONES V2	
PQRS - UNIDAD NAC. PROTECCIÓN		
TUTELAS EN LÍNEA	SEGUIMIENTO TUTELAS EN LÍNEA	
MESA DE AYUDA V2		
SICAPITAL	PERNO	LIQUIDACION NOMINA: Generación del desprendible de pago, registro y liquidación de novedades como ingresos, retiros, vacaciones, incapacidades, encargos, registros de embargos y descuentos, entre otros. GENERACION ARCHIVO PLANO BOGDATA PARA PAGOS CONTABILIZACION DE LA NOMINA. Marcar para ver detalles hoja PERNO

Nota: Si este documento se encuentra impreso se considera Copia no Controlada. La versión vigente está publicada en la intranet de la Personería de Bogotá, D. C.

PERSONERÍA DE BOGOTÁ, D.C.	PLAN ESTRATÉGICO DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y LAS COMUNICACIONES	Código: 03-PL-01	
		Versión: 04	Página: 97 de 151
		Vigente desde: 25/01/2024	

SICAPITAL	LIMAY	<p>Funcionalidades:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Administración: Esta opción cuenta con las opciones que permiten parametrizar los permisos por roles, usuarios de limay, realizar mantenimiento de transacciones, auditoría de transacciones. - Contabilidad: cuenta con las opciones de parametrizar la compañía, los centros de costo, definir los periodos contables, la moneda, la propiedad de las cuentas, crear el plan de cuentas, definir las transacciones con su información adicional, definir comprobantes, realizar homologación y cierres contables, realizar transacciones manuales. - Reportes contables: cuenta con las opciones de aprobar comprobantes, generar libro diario, libro mayor, libro auxiliar, balance general estado de resultados, estado de cambios en el patrimonio, comprobante resumen, catálogo de cuentas CGN001 Y CGN002. - Archivos Planos: permite realizar el cargue del plan de cuentas, definición de transacciones, cargue de comprobantes, cargue de reglas de cierre, reglas de homologación, cargue de saldos iniciales y cargue de comprobantes, igualmente permite generar reporte de plan de cuentas, definición de transacciones, generación de
------------------	--------------	--

Nota: Si este documento se encuentra impreso se considera Copia no Controlada. La versión vigente está publicada en la intranet de la Personería de Bogotá, D. C.

PERSONERÍA DE BOGOTÁ, D.C.	PLAN ESTRATÉGICO DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y LAS COMUNICACIONES	Código: 03-PL-01	
		Versión: 04	Página: 98 de 151
		Vigente desde: 25/01/2024	

		<p>comprobantes, reglas de cierre, reglas de homologación , saldos iniciales y generación de transacciones. Durante la ejecución del contrato se ajustó la depuración del menú y se creó la función fn_ajus_info_cierre dentro del package PK_LM_CIERRE, y dentro de la función fn_cierre del mismo package se invoca la función creada</p>
SICAPITAL	TERCEROS	

Nota: Si este documento se encuentra impreso se considera Copia no Controlada. La versión vigente está publicada en la intranet de la Personería de Bogotá, D. C.

PERSONERÍA DE BOGOTÁ, D.C.	PLAN ESTRATÉGICO DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y LAS COMUNICACIONES	Código: 03-PL-01	
		Versión: 04	Página: 99 de 151
		Vigente desde: 25/01/2024	

SICAPITAL	SISCO	<p>Aplicativo SISCO contaba con versión anterior, de lo cual se ha venido realizando una nueva versión tomando como partida modelo de datos y realizando ajustes necesarios en el mismo de acuerdo a la nueva solicitud de implementación nueva versión SISCO. Nueva versión aplicativo SISCO</p> <p>CREACION PLAN DE CONTRATACION</p> <p>1. Registro de plan de contratación. Elaborada por versiones. Estado: Terminado y puesto en producción</p> <p>ESTUDIO DE CONVENIENCIA Y OPORTUNIDAD</p> <p>1. Elaboración de Estudio de conveniencia y oportunidad partiendo de un plan de contratación</p> <p>Reportes elaborados:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Aviso invitación publica 2. Certificado de inexistencia 3. Formato de verificación de experiencia e idoneidad 4. Hoja de ruta 5. Lista de chequeo por contratista 6. Modelo de contratación Directa ECO 7. Modelo de contratación mínima cuantía <p>Estado: Terminado y puesto en producción</p> <p>ELABORACION MINUTA</p> <p>1. Elaboración de minuta partiendo de:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Elaboración de propuesta y aprobación • Elaboración de adjudicación y
------------------	--------------	---

Nota: Si este documento se encuentra impreso se considera Copia no Controlada. La versión vigente está publicada en la intranet de la Personería de Bogotá, D. C.

PERSONERÍA DE BOGOTÁ, D.C.	PLAN ESTRATÉGICO DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y LAS COMUNICACIONES	Código: 03-PL-01	
		Versión: 04	Página: 100 de 151
		Vigente desde: 25/01/2024	

	<p>aprobación Reportes realizados:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Acta de inicio 2. Instructivo de legalización 3. Minuta contratación directa prestación de servicios 4. Oficio de supervisión Estado: pruebas e implementaciones adaptaciones técnicas según solicitud de área funcional <p>CERTIFICACIONES CONTRATOS</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Nueva interfaz de generación de contratos registrados por contratista o proveedor registrados en aplicativo SISCO <p>Reportes:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Nuevo reporte Certificación de contratos general 2. Certificación de contratos con obligaciones 3. Certificación de único contrato general 4. Certificación de único contrato con obligaciones Estado: Terminado y puesto en producción
--	--

Nota: Si este documento se encuentra impreso se considera Copia no Controlada. La versión vigente está publicada en la intranet de la Personería de Bogotá, D. C.

PERSONERÍA DE BOGOTÁ, D.C.	PLAN ESTRATÉGICO DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y LAS COMUNICACIONES	Código: 03-PL-01	
		Versión: 04	Página: 101 de 151
		Vigente desde: 25/01/2024	

SICAPITAL	SAE	<p>Funcionalidades</p> <ul style="list-style-type: none"> - Administración de Usuarios: a través de la cual se registran funcionarios autorizados y jefes de oficina. - Movimientos: a través de esta opción se encuentra las opciones para registrar ingresos de elementos de consumo y devolutivos, egresos de elementos de consumo, efectuar parametrización en el catálogo de elementos de consumo y de devolutivo. - Kardex: permite efectuar consultas de elementos en bodega, consultas por elemento o stock de elementos. - Contabilidad: Esta opción permite realizar el cierre de almacén, registrar la parametrización de clase de transacción e información adicional para las cuentas contables, realizar consulta de movimientos por cuenta contable y saldos por cuenta contable. - Reportes: permite generar los reportes por existencia y resumen por dependencia. Durante la ejecución del contrato se depuró el menú dejando las funcionalidades que se utilizan, se ajustaron los reportes de reportes sae_saldo_cuenta, sae cierre contable. Se ajustó funcionalidad de ingresos para que cuando se requiera ingresar más de un bien devolutivo de la misma característica el sistema permita duplicarlo.
-----------	-----	---

Nota: Si este documento se encuentra impreso se considera Copia no Controlada. La versión vigente está publicada en la intranet de la Personería de Bogotá, D. C.

PERSONERÍA DE BOGOTÁ, D.C.	PLAN ESTRATÉGICO DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y LAS COMUNICACIONES	Código: 03-PL-01	
		Versión: 04	Página: 102 de 151
		Vigente desde: 25/01/2024	

SICAPITAL	SAI	<p>Funcionalidades</p> <ul style="list-style-type: none"> - Administración de Usuarios: a través de la cual se registran funcionarios autorizados y jefes de oficina. - Terceros: se registran los terceros a los cuales se les puede realizar traslado de elementos. - Movimientos: En esta funcionalidad tenemos los traslados, egresos y avalúos. - Kardex: permite realizar consulta del estado los bienes - Inventario: en esta funcionalidad encontramos <ol style="list-style-type: none"> 1. Administración del inventario. 2. Cambio de valor Histórico. 3. Topes Mínimos para depreciar. 4. ejecutar la depreciación. 5. Manejo de inventario. - Contabilidad: dentro de esta funcionalidad el sistema permite realizar el cierre de inventario, consultar plan de cuentas y parametrizar las transacciones y la información adicional de las mismas. Durante la ejecución del contrato se creó el reporte de activos fijos para la contraloría, se depuró el menú dejando las funcionalidades que se utilizan, Se creó reporte de resumen de inventario, se ajustó funcionalidad de inventario para que permita visualizar la oficina a la que pertenece el bien y la de traslados para que permita registrar la oficina la cual va a pasar el bien.
------------------	------------	---

Nota: Si este documento se encuentra impreso se considera Copia no Controlada. La versión vigente está publicada en la intranet de la Personería de Bogotá, D. C.

PERSONERÍA DE BOGOTÁ, D.C.	PLAN ESTRATÉGICO DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y LAS COMUNICACIONES	Código: 03-PL-01	
		Versión: 04	Página: 103 de 151
		Vigente desde: 25/01/2024	

SICAPITAL	OPGET	<p>Funcionalidades:</p> <p>Interfaz de contabilización de pagos: Cuenta con la opción para contabilizar los pagos de órdenes de pago y relaciones de autorización, parametrización de la información adicional de las cuentas contables, contabilización de la acusación de los pagos. Homologación de las cuentas contables de SAP versus las de Limay.</p> <p>Homologación de los datos de la plantilla que se registra en SAP a las estructuras de opget. Durante la ejecución del contrato se ha venido ajustando la funcionalidad de homologación de datos para que permita de una forma más transparente ingresar la información a la estructura de OPGET.</p>
SICAPITAL	PREDIS	
SGDEA	SIRIUS	

Tabla 2 - Matriz - Modelo Actual Acceso a la Información

Así mismo, en la siguiente tabla se muestra el modelo general existente en la Personería a agosto del 2022 para el acceso a la información desde cada eje (Ministerio Público, Función Pública, Locales Y Potestad Disciplinaria):

PROMOCIÓN Y DEFENSA DE DERECHOS (MINISTERIO PÚBLICO)	
MÓDULOS	OBSERVACIÓN
REQUERIMIENTOS CIUDADANOS	<p>FORMULARIO DE REGISTRO A NIVEL ENTIDAD DONDE SE ALMACENAN QUEJAS, DENUNCIAS, DERECHOS DE PETICION Y DEMAS SOLICITUDES SE DIVIDE EN LOS SIGUIENTES FORMULARIOS:</p> <ul style="list-style-type: none"> * REQUERIMIENTOS PERSONAL * REQUERIMIENTOS ESCRITOS * QRSD * REQUERIMIENTOS WEB * QRSD INTERNO
FAMILIA	

Nota: Si este documento se encuentra impreso se considera Copia no Controlada. La versión vigente está publicada en la intranet de la Personería de Bogotá, D. C.

PERSONERÍA DE BOGOTÁ, D.C.	PLAN ESTRATÉGICO DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y LAS COMUNICACIONES	Código: 03-PL-01	
		Versión: 04	Página: 104 de 151
		Vigente desde: 25/01/2024	

ACCIONES CONSTITUCIONALES	
TUTELAS V1	
TUTELAS V2	
FORMULARIO 143	
FORMULARIO CONCILIACIONES V2	REGISTRO, GENERACION DE CITACIONES A AUDIENCIAS, RELACION DE AUDIENCIAS, CIERRE DE CONCILIACION
REPORTE CONCILIACIONES V2	
MODULO RAPIV	APLICACIÓN INTERINSTITUCIONAL ENFOCADO A RIESGO PSICOSOCIAL, TEMAS TRATADOS EN LA DELEGADA DE VICTIMAS
UNP	MODULO DE CONSULTA PARA IDENTIFICACIÓN DE PERSONAS AMENAZADAS, APLICACIÓN INTERINSTITUCIONAL
GESTIÓN DE USUARIOS	MÓDULO ADMINISTRATIVO PARA ACTUALIZACION DE PLANTA DE PERSONAL, PERMITE REGISTRO INACTIVACION DE USUARIOS Y LA SOLICITUD DE PERMISOS PARA APLICACIONES
MÓDULO EDITAR SINPROC	MODULO QUE PERMITE ELIMINACION DE CASOS DE LA APLICACIÓN SINPROC, ACTUACIONES Y DESARCHIVE DE CASOS
REPORTE EDITAR SINPROC	INFORME PARA AUDITORIA INTERNA FRENTE A LOS CAMBIOS REQUERIDOS POR LOS FUNCIONARIOS DE LA DELEGADA
REPORTE PMR V2	REPORTE CON EL CONSOLIDADO MENSUAL, INSUMO PARA INFORMES COMO POA Y PMR
REPORTE FAMILIA	
REPORTE ACCIONES CONSTITUCIONALES	
REPORTE TUTELAS	
INFORME 143	

Tabla 3 - Acceso a la información Ministerio Público

PREVENCIÓN Y CONTROL A LA FUNCIÓN PÚBLICA	
MÓDULOS	OBSERVACIÓN
REQUERIMIENTOS CIUDADANOS	FORMULARIO DE REGISTRO A NIVEL ENTIDAD DONDE SE ALMACENAN QUEJAS, DENUNCIAS, DERECHOS DE PETICION Y DEMAS SOLICITUDES SE DIVIDE EN LOS SIGUIENTES FORMULARIOS: * REQUERIMIENTOS PERSONAL * REQUERIMIENTOS ESCRITOS * QRSD

Nota: Si este documento se encuentra impreso se considera Copia no Controlada. La versión vigente está publicada en la intranet de la Personería de Bogotá, D. C.

PERSONERÍA DE BOGOTÁ, D.C.	PLAN ESTRATÉGICO DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y LAS COMUNICACIONES	Código: 03-PL-01	
		Versión: 04	Página: 105 de 151
		Vigente desde: 25/01/2024	

	* REQUERIMIENTOS WEB * QRSD INTERNO
REPORTE PMR V2	REPORTE CON EL CONSOLIDADO MENSUAL, INSUMO PARA INFORMES COMO POA Y PMR
MODULO EDITAR SINPROC	MODULO QUE PERMITE ELIMINACION DE CASOS, ACTUACIONES Y DESARCHIVE DE CASOS
REPORTE EDITAR SINPROC	INFORME PARA AUDITORIA INTERNA FRENTE A LOS CAMBIOS REQUERIDOS POR LOS FUNCIONARIOS DE LA DELEGADA
GESTION DE USUARIOS	MODULO ADMINISTRATIVO PARA ACTUALIZACION DE PLANTA DE PERSONAL, PERMITE REGISTRO INACTIVACION DE USUARIOS Y LA SOLICITUD DE PERMISOS PARA APLICACIONES
FORMULARIO HOSPITALES	
REPORTE HOSPITALES	CONSOLIDADO MENSUAL
MÓDULO VEEDURIAS	

Tabla 4 - Acceso a la información Función Pública

POTESTAD DISCIPLINARIA	
MÓDULOS	OBSERVACIÓN
REQUERIMIENTOS CIUDADANOS	FORMULARIO DE REGISTRO A NIVEL ENTIDAD DONDE SE ALMACENAN QUEJAS, DENUNCIAS, DERECHOS DE PETICION Y DEMAS SOLICITUDES SE DIVIDE EN LOS SIGUIENTES FORMULARIOS: * REQUERIMIENTOS PERSONAL * REQUERIMIENTOS ESCRITOS * QRSD * REQUERIMIENTOS WEB * QRSD INTERNO
PROCESO DISCIPLINARIO V1	FORMULARIO DE REGISTRO BASICO, CON ASIGNACION DIRECTA A LA DELEGADAS DEL EJE
PROCESO DISCIPLINARIO V2	SISTEMA DE REGISTRO DE PROCESOS DISCIPLINARIOS EN LAS ETAPAS DE: * CAPTURA Y REPARTO * EVALUACION QUEJA CLASIFICANDO LOS CASOS COMO: DERECHO DE PETICION QUEJA PODER PREFERENTE Y SUS CORREPORDEINTES VARIACIONES. MANEJANDO EL PRINCIPIO DE

Nota: Si este documento se encuentra impreso se considera Copia no Controlada. La versión vigente está publicada en la intranet de la Personería de Bogotá, D. C.

PERSONERÍA DE BOGOTÁ, D.C.	PLAN ESTRATÉGICO DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y LAS COMUNICACIONES	Código: 03-PL-01	
		Versión: 04	Página: 106 de 151
		Vigente desde: 25/01/2024	

	EXPEDIENTE DIGITAL Y LA ASIGNACION ALEATORIA GARANTIZANDO LA ASIGNACION EQUITATIVA DE LOS CASOS ENTRE FUNCIONARIOS Y DELEGADAS. SE ENCUENTRA EN FASE I VISIBILIZACIÓN DE LA GESTION REALIZADA POR LA DELEGADA SECRETARIA COMUN.
REPORTE REGISTRO GENERAL	
REPORTE REMISION PODER PREFERENTE	
REPORTE REMISION QUEJAS	
REPORTE DE CONSULTA DE LOS PROCESOS VIGENTES EN LA ENTIDAD	
FORMULARIO OCDI	EN DESARROLLO
MODULO DESGLOSE	EN DESARROLLO
MODULO ADMINISTRACIÓN DE USUARIOS, ENFOCADO AL REPARTO ALEATORIO EN EL MODULO PROCESO DISCIPLINARIOS V2	
GESTIÓN DE USUARIOS	MODULO ADMINISTRATIVO PARA ACTUALIZACION DE PLANTA DE PERSONAL, PERMITE REGISTRO INACTIVACION DE USUARIOS Y LA SOLICITUD DE PERMISOS PARA APLICACIONES
Módulo de consulta de Histórico de Expedientes Disciplinarios	
Procesos Disciplinarios Internos	En proceso de definición

Tabla 5 - Acceso a la información Potestad Disciplinaria

COORDINACIÓN DE GESTION DE LAS PERSONERIAS LOCALES	
MÓDULOS	OBSERVACIÓN
REQUERIMIENTOS CIUDADANOS	FORMULARIO DE REGISTRO A NIVEL ENTIDAD DONDE SE ALMACENAN QUEJAS, DENUNCIAS, DERECHOS DE PETICION Y DEMAS SOLICITUDES SE DIVIDE EN LOS SIGUIENTES FORMULARIOS: * REQUERIMIENTOS PERSONAL * REQUERIMIENTOS ESCRITOS * QRSD * REQUERIMIENTOS WEB * QRSD INTERNO
QUERELLAS	MODULO DIVIDIDO EN TRES FORMULARIOS: * FORMULARIOS NORMATIVIDAD ANTERIOR * LEY 1801 * OTRAS INTERVENCIONES, REGISTRO DE ACTIVIDADES DIFERENTES A LAS DE MINISTERIO PUBLICO
TUTELAS	

Nota: Si este documento se encuentra impreso se considera Copia no Controlada. La versión vigente está publicada en la intranet de la Personería de Bogotá, D. C.

PERSONERÍA DE BOGOTÁ, D.C.	PLAN ESTRATÉGICO DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y LAS COMUNICACIONES	Código: 03-PL-01	
		Versión: 04	Página: 107 de 151
		Vigente desde: 25/01/2024	

REPORTE MI GESTION	REPORTE CONSOLIDADO DE CASOS REGISTRADOS EN LOS FORMULARIOS: * REQUERIMIENTOS PERSONAL * REQUERIMIENTOS ESCRITOS * REQUERIMIENTOS WEB * QRSD
REPORTE QUERELLAS	CONSOLIDADO DE LO REGISTRADO EN LOS TRES FORMULARIOS.
REPORTE TUTELAS	CONSOLIDADO DE REGISTRO POR LOCAL
MODULO EDITAR SINPROC	MODULO QUE PERMITE ELIMINACION DE CASOS DE LA APLICACIÓN SINPROC, ACTUACIONES Y DESARCHIVE DE CASOS
REPORTE EDITAR SINPROC	INFORME PARA AUDITORIA INTERNA FRENTE A LOS CAMBIOS REQUERIDOS POR LOS FUNCIONARIOS DE LA DELEGADA
GESTION DE USUARIOS	MODULO ADMINISTRATIVO PARA ACTUALIZACION DE PLANTA DE PERSONAL, PERMITE REGISTRO INACTIVACION DE USUARIOS Y LA SOLICITUD DE PERMISOS PARA APLICACIONES

Tabla 6 - Acceso a la información Locales

7.13.5 Arquitectura de Referencia Actual de Sistemas de Información

Se logra identificar múltiples usos de tecnologías, prácticas, metodologías que dificultan la definición e identificación de una arquitectura o arquitecturas específicas usadas en los sistemas de información, en cambio, se puede observar y establecer que existen diversos usos de arquitectura y técnicas en el desarrollo de los sistemas de información en concordancia con las necesidades evolutivas o de soporte en el transcurso del tiempo y necesidades de nuevos desarrollos.

A manera de ejemplo, se puede identificar en los sistemas de información actuales de la Personería el uso de arquitecturas como:

- Arquitectura en capas: tipo de arquitectura tradicional que se usa por lo general para diseñar aplicaciones en sitio y que suele asociarse con aplicaciones heredadas. Se caracteriza por el uso de varias capas o niveles (por lo general tres, pero pueden ser más) que conforman la aplicación, cada una cumple una función específica. Las capas ayudan a gestionar las dependencias y a ejecutar funciones lógicas. En una arquitectura en capas, estas se organizan de forma horizontal, por lo que solo pueden utilizar las funciones de las capas menores.
- Arquitectura monolítica: otro tipo de arquitectura relacionada con los sistemas heredados; son acopios de aplicaciones únicas que contienen todas las funciones dentro de ella. Tienen conexión directa, tanto en la interacción entre servicios como en la forma en que se desarrollan y distribuyen. Esto significa que al actualizar o ajustar un solo aspecto de una aplicación monolítica, no solo habrá una consecuencia en ella, sino también en la

Nota: Si este documento se encuentra impreso se considera Copia no Controlada. La versión vigente está publicada en la intranet de la Personería de Bogotá, D. C.

PERSONERÍA DE BOGOTÁ, D.C.	PLAN ESTRATÉGICO DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y LAS COMUNICACIONES	Código: 03-PL-01	
		Versión: 04	Página: 108 de 151
		Vigente desde: 25/01/2024	

infraestructura siguiente. Un cambio en el código implica volver a lanzarla toda la aplicación. Por eso las actualizaciones y las nuevas versiones suelen darse pocas veces en un periodo corto de tiempo y no deben incluir características nuevas, sino solo el mantenimiento general.

- Arquitectura Spaghetti: Al comienzo cuando se iniciaron las aplicaciones web con la aparición de técnicas del lado del servidor como ASP de Microsoft, servlets y JSP en Java y PHP las aplicaciones resultantes se caracterizaban porque no había arquitectura. Esta no arquitectura de las aplicaciones spaghetti se nombra así porque mezcla todo tipo de funcionalidades que genera dificultades en la programación, legibilidad y mantenimiento cuando las aplicaciones empiezan a tener un tamaño mediano.

Esta última arquitectura es la que más se evidencia en los sistemas de información de la Personería. En cambio, las arquitecturas más modernas intentan lanzar servicios por función o por capacidad comercial para proporcionar más agilidad.

7.13.6 Integración de aplicaciones

En este subdominio se busca que la Personería de Bogotá sea capaz de integrar todos sus sistemas de información, a través de un bus de integración que medie entre las aplicaciones empresariales y permita la comunicación entre ellas, proporcionando las características mediante las cuales se pueda implementar una arquitectura basada en servicios SOA.

El bus de integración deberá alinearse a las normas de manejo de información y proporcionar flexibilidad, dando cobertura a distintos medios de transporte que sean capaces de implementar tanto patrones de SOA tradicionales como arquitectura de negocio. Idealmente el Bus de Servicios asumiría la capacidad de sustituir todo contacto directo con las aplicaciones, de modo que toda la comunicación tenga lugar a través del bus esto sucede normalmente mediante el ajuste de un patrón de mensajes de empresa donde se define el conjunto de mensajes normalizado que el Bus recibe y transmite.

Dentro de las funcionalidades del bus de servicio se encuentra:

- Permite la acomodación de los sistemas existentes de una manera más rápida y económica
- Permite mayor flexibilidad; fácil de modificar si hay nuevos requisitos.
- Su desarrollo está basado en normas
- Posibilidad de escalar desde soluciones puntuales hasta implementaciones de empresa (bus distribuido).
- Permite su configuración en lugar de tener que codificar la integración.

Servicios de Integración

En cuanto a interacción de aplicaciones, se identificaron las integraciones tecnológicas mínimas con las que deberá contar la Personería de Bogotá al 2020 teniendo en cuenta la gestión que las aplicaciones ejercen sobre los datos, para responder a una estrategia de gobierno de datos. De igual forma, la propuesta de servicios fue definida teniendo en cuenta el nivel de madurez futuro propuesto para la Personería de Bogotá.

Nota: Si este documento se encuentra impreso se considera Copia no Controlada. La versión vigente está publicada en la intranet de la Personería de Bogotá, D. C.

PERSONERÍA DE BOGOTÁ, D.C.	PLAN ESTRATÉGICO DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y LAS COMUNICACIONES	Código: 03-PL-01	
		Versión: 04	Página: 109 de 151
		Vigente desde: 25/01/2024	

7.13.7 Implementación de sistemas de información

El ciclo de vida de la implementación de sistemas de información que se proyectan o requieren en la Personería de Bogotá se debe desarrollar en las siguientes fases:

Figura 54. Implementación de sistemas de información

PLANEACIÓN	ANÁLISIS	DISEÑO	CONSTRUCCIÓN	IMPLEMENTACIÓN	DESPLIEGUE	PUESTA EN PRODUCCIÓN	ESTABILIZACIÓN
<ul style="list-style-type: none"> Planeación detallada del proyecto de desarrollo Alistamiento infraestructura ambiente desarrollo/pruebas 	<ul style="list-style-type: none"> Validación de requerimientos 	<ul style="list-style-type: none"> Validación lineamientos de arquitectura & diseño detallado del software 	<ul style="list-style-type: none"> Desarrollo/construcción mejoras y ajustes al software del sistema de información 	<ul style="list-style-type: none"> Configuración de tablas paramétricas Desarrollo estrategia de cargue y consulta de la información histórica Preparación del personal usuario del sistema de información Elaboración documentación técnica y funcional Pruebas integrales de aceptación de usuarios Solución de bugs 	<ul style="list-style-type: none"> Despliegue del sistema de información Infraestructura Producción Migración de datos Uso y Apropiación 	<ul style="list-style-type: none"> Preparativos de la salida en vivo Salida en Vivo 	<ul style="list-style-type: none"> Estabilización y soporte

7.14 Modelo de gestión de servicios tecnológicos

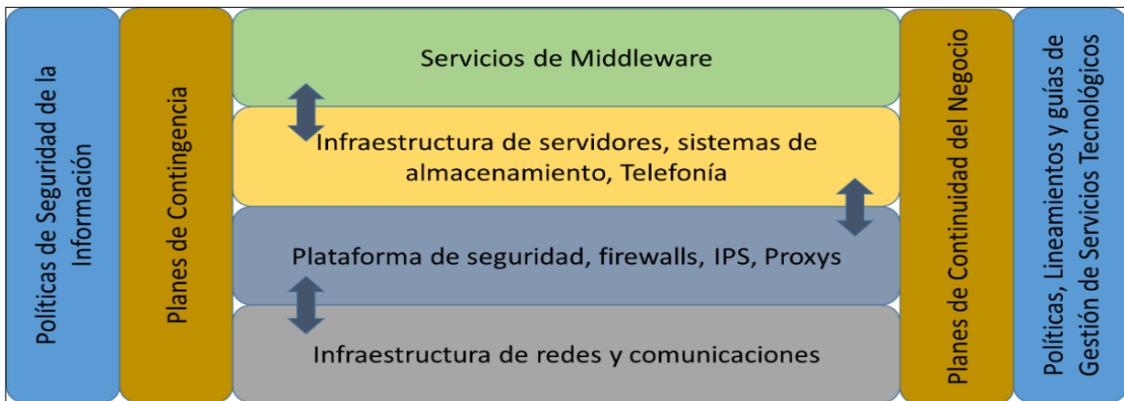
La Arquitectura de Servicios Tecnológicos de este PETI proponemos que sea definida teniendo en cuenta los diferentes niveles de infraestructura y los componentes que acompañan el modelo a lo largo de su definición.

En la ilustración se aprecian los diferentes componentes identificando las dependencias que desde el punto de vista de servicios se vuelven fundamentales para determinar los niveles de disponibilidad y continuidad de cada uno de los servicios. Cabe mencionar la relevancia que toma el concepto de Tecnología como Servicio que permite que cada una de las capas pueda ser gestionada como servicio bajo demanda.

Figura 55. Componentes Arquitectura de Servicios Tecnológicos

Nota: Si este documento se encuentra impreso se considera Copia no Controlada. La versión vigente está publicada en la intranet de la Personería de Bogotá, D. C.

PERSONERÍA DE BOGOTÁ, D.C.	PLAN ESTRATÉGICO DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y LAS COMUNICACIONES	Código: 03-PL-01	
		Versión: 04	Página: 110 de 151
		Vigente desde: 25/01/2024	



7.15 Lineamientos Generales para los Servicios de Infraestructura Tecnológica

Resumiendo lo anterior en este dominio para la Arquitectura Objetivo se proyecta en términos generales el siguiente escenario:

- Migrar a modelo Nube Privada
 - Procesamiento y Almacenamiento:
 - DataCenter principal (Procesamiento y almacenamiento)
 - DataCenter tercerizable un solo operador 100% Nube Privada
 - DataCenter alterno en un solo operador 100% Nube Privada
 - Backup
 - Licenciamiento (Modalidades SaaS, PaaS, IaaS)
 - Conectividad para replicar en el DataCenter alterno
- DRP – Infraestructura Alterna
- Infraestructura de Seguridad Informática
- NOC – Centro de Monitoreo y Control

Visión de la Administración De Equipos Personales Y Periféricos:

- Gestión Mantenimiento (Preventivo y correctivo) a Equipos
 - Tercerizado con un acuerdo Marco de Colombia Compra eficiente
- Gestión de arrendamiento de equipos
 - Tercerizado 100% con un acuerdo Marco de Colombia Compra eficiente
 - Gestión de renovación de equipos incluido en el contrato con vidas útiles de 2 años para equipos de procesamiento personal y de oficinas

7.15.1 Arquitectura de Servicios de Infraestructura Tecnológica

El componente de infraestructura dentro del modelo de gestión de servicios tecnológicos comprende la definición de la arquitectura de la plataforma tecnológica y de los planes de adquisición dicha infraestructura a partir de los análisis de capacidad, seguridad y de disponibilidad,

Nota: Si este documento se encuentra impreso se considera Copia no Controlada. La versión vigente está publicada en la intranet de la Personería de Bogotá, D. C.

PERSONERÍA DE BOGOTÁ, D.C.	PLAN ESTRATÉGICO DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y LAS COMUNICACIONES	Código: 03-PL-01	
		Versión: 04	Página: 111 de 151
		Vigente desde: 25/01/2024	

los cuales recogen las necesidades de infraestructura para soportar tanto los sistemas de información como los servicios tecnológicos.

Dentro de este componente se incluyen todos los elementos de infraestructura tecnológica requeridos para consolidar la plataforma que da soporte a los servicios:

- Infraestructura tecnológica: Centro de cómputo, servidores, sistemas de almacenamiento, sistemas de respaldo, motores de bases de datos, software de servidores de aplicaciones y servidores web, así como todo el licenciamiento de sistema operativo de servidores, licenciamiento de motores de bases de datos y demás componentes middleware de la infraestructura.
- Hardware y software de oficina: equipos de cómputo, impresoras, escáneres, telefonía, software de productividad y licenciamiento de los productos utilizados por los funcionarios para el desarrollo de sus actividades.

Existen varias formas de suministrar la infraestructura que requiere la Personería de Bogotá para el desarrollo normal de sus operaciones, ya sea a través de adquisición, renta, hosting o servicios en la nube, pero en cualquiera de los casos, la Dirección de TI será responsable por asegurar que los servicios se encuentran disponibles y que cumplen con las condiciones de calidad, disponibilidad y continuidad definidas y acordadas con cada una de las dependencias usuarias así como mantener la alineación con el Marco de Referencia y los lineamientos de Manual GEL establecidos.

7.15.2 Centro de Cómputo

En el modelo de Arquitectura de Infraestructura propuesto se consideran los siguientes criterios:

- La Dirección de TI debe asegurar que la Personería de Bogotá cuenta con un centro de cómputo unificado que cumple con las características mínimas de funcionamiento, dentro de las que se deben considerar:
- Sistemas de control de acceso físico y seguridad perimetral (uso de tarjetas de proximidad y/o huella digital para habilitar ingreso)
- Sistemas de detección y extinción de incendios.
- Sistema eléctrico con autonomía (sistema de adecuación eléctrica independiente para la red de servidores, sistema de redundancias N+1 para UPS y plantas eléctricas)
- Sistema de control de condiciones ambientales (sistema de refrigeración y control de humedad)
- Red en fibra óptica y cableado estructurado (por lo menos categoría 6A), con esquemas redundantes.

Nota: Si este documento se encuentra impreso se considera Copia no Controlada. La versión vigente está publicada en la intranet de la Personería de Bogotá, D. C.

PERSONERÍA DE BOGOTÁ, D.C.	PLAN ESTRATÉGICO DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y LAS COMUNICACIONES	Código: 03-PL-01	
		Versión: 04	Página: 112 de 151
		Vigente desde: 25/01/2024	

- El centro de cómputo de la Personería de Bogotá debe contar con la capacidad física para soportar un robusto esquema de comunicaciones, tanto internas como hacia el exterior, suministrando esquemas redundantes de comunicaciones.
- El centro de cómputo de la Personería de Bogotá debe contar con los planes de contingencia que garanticen la posibilidad de recuperar los servicios de comunicaciones en el menor tiempo posible reduciendo el impacto en la operación
- Dirección de TI establecerá los ANS - Acuerdos de Niveles de Servicio – así como el modelo de seguimiento y control en el cumplimiento de dichos acuerdos, de tal manera que se garantice la prestación continua de los servicios.
- Se recomienda que los sistemas misionales, por la importancia que revisten tanto para la Personería de Bogotá como para Vigilados y ciudadanos, deben estar instalados y funcionando en un centro de cómputo que cumpla características de TIER 1, lo que significa una disponibilidad por el orden del 98%, con máximo 20 horas de interrupción al año.
- En cuanto a los sistemas de apoyo, se recomienda considerar que, aunque no son utilizados por personal externo a la Personería de Bogotá, si revisten relevancia para el correcto funcionar de la Personería de Bogotá, así que igualmente se recomienda que se encuentren implantados en un centro de cómputo externo de nube privada que cumpla características de TIER III, lo que significa una disponibilidad de 99,75%, 22 horas interrupción al año.
- Esquemas redundantes de funcionamiento que aseguren la disponibilidad de los servicios. Esta condición puede implicar la existencia de un centro alternativo de servicios de infraestructura que el proveedor suministra y que garantiza la conectividad, la replicación de información y que los criterios de tiempo de recuperación y punto de recuperación sean mínimos para las aplicaciones de misión crítica de la Personería de Bogotá
- Dirección de TI identificará las características específicas de cada solución para determinar en cuál de los dos escenarios serán implantadas cada una de las herramientas.
- Dirección de TI debe evaluar la forma adecuada de prestar estos servicios de centro de cómputo, ya sea a través de recursos propios o a través de proveedores especializados, teniendo en cuenta los lineamientos de Gobierno en Línea y la iniciativa del Acuerdo Marco de Precios.
- Establecer los procesos formales de gestión de capacidad y de disponibilidad los cuales deben ser cumplidos por el proveedor del servicio de centro de cómputo ya sea Dirección de TI o el contratista especializado.

Existen diferentes mecanismos de atender estas recomendaciones, ya sea a través de habilitación por parte de Dirección de TI de un centro de cómputo con las características requeridas o bajo el modelo de hosting o servicios en la nube privada o pública, donde el proveedor debe asegurar el cumplimiento de las condiciones del servicio.

Nota: Si este documento se encuentra impreso se considera Copia no Controlada. La versión vigente está publicada en la intranet de la Personería de Bogotá, D. C.

PERSONERÍA DE BOGOTÁ, D.C.	PLAN ESTRATÉGICO DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y LAS COMUNICACIONES	Código: 03-PL-01	
		Versión: 04	Página: 113 de 151
		Vigente desde: 25/01/2024	

Dirección de TI, ya sea como proveedor del servicio o como interventor del contrato de prestación de servicios, será responsable por asegurar que los servicios se encuentran disponibles y que cumplen con las condiciones de calidad, disponibilidad y continuidad definidas y acordadas con cada una de las dependencias usuarias.

7.15.3 Servidores

En el modelo de Arquitectura se propone que la capacidad de cómputo requerida por la Personería de Bogotá sea suministrada, por medio de contratos de servicios prestados por terceros especializados y se debe cumplir al menos:

- Asignación de recursos de cómputo de acuerdo al análisis de capacidad realizado para cada una de las necesidades específicas de estos dispositivos (persistencia, almacenamiento, motor de procesos del negocio, integración).
- Los recursos de infraestructura suministrados, ya sea a través de Dirección de TI o por el proveedor especializado, deben ser bajo un esquema dinámico de asignación que permite que en la medida que los requerimientos aumenten o disminuyan, de igual manera sea la asignación de capacidades y el costo de los servicios.
- Se recomienda hacer uso de tecnología de servidores en cuchilla (blade servers) ya que facilitan la virtualización de servicios sumado a la utilización de una plataforma robusta de virtualización que permita la gestión integral de los recursos, la recuperación de servicios en caso de falla y el monitoreo constante de las capacidades de los ambientes productivos.
- Haciendo eco de una buena práctica, se debe contar con infraestructura de servidores que cumplan la función de ambientes de prueba de al menos las aplicaciones misionales. Estos ambientes podrán tener información extraída de los ambientes productivos siempre y cuando se tenga la autorización del dueño de la información. Igualmente, estos ambientes podrán ser contratados a través de modelos de servicio suministrado por un proveedor especializado.
- Licencias de software de sistema operativo y componentes propios de la versión del sistema operativo.
- Software de monitoreo de hardware y reportes periódicos emitidos por el proveedor en cuanto a la calidad de los servicios prestados
- Software de monitoreo y Harding de sistema operativo.
- Aplicación de procesos de respaldo y recuperación.
- Gestión y monitoreo remoto constante de los recursos de infraestructura asignados para soportar el funcionamiento de la Personería de Bogotá.

Nota: Si este documento se encuentra impreso se considera Copia no Controlada. La versión vigente está publicada en la intranet de la Personería de Bogotá, D. C.

PERSONERÍA DE BOGOTÁ, D.C.	PLAN ESTRATÉGICO DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y LAS COMUNICACIONES	Código: 03-PL-01	
		Versión: 04	Página: 114 de 151
		Vigente desde: 25/01/2024	

- Planes de contingencia y recuperación ante desastres, así como actividades de simulacros de acuerdo con los lineamientos emitidos por MinTIC.

7.15.4 Sistemas de Almacenamiento

En el modelo de Arquitectura Objetivo propone el siguiente esquema de funcionamiento:

- Sistema de almacenamiento suministrado por Dirección de TI o a través de un contrato de servicio de almacenamiento suministrado por un proveedor calificado, en cualquiera de los dos casos, Dirección de TI debe garantizar un riesgo mínimo en caso de pérdida de información.
- Sistema de replicación de información que conectado con el sistema principal reduzca el punto de recuperación en caso de contingencia.
- El modelo de replicación en cuanto a la información que debe ser asegurada es una definición que proviene de la Personería de Bogotá como conocedora de las condiciones de funcionamiento y requerimientos de información.
- Dirección de TI debe velar por la integridad de la información manteniendo vigilancia y control sobre accesos, actualizaciones e instalaciones de sistemas y bases de datos, esto a través de herramientas de auditoría y control.

7.15.5 Sistemas de Backup

En el modelo de Arquitectura Objetivo que se propone sugiere los siguientes puntos:

- Backup de información de sistemas y soluciones: Dirección de TI ya sea a través de servicios en la nube debe contar con procesos de respaldo y recuperación que reduzcan el riesgo de pérdida de información. Dirección de TI debe contar con toda la información sobre los procesos de respaldo que deben ejecutarse para cada una de las soluciones y sistemas, así como las políticas de retención de información y ciclos de respaldo.
- Backup de información de funcionarios: Dirección de TI debe disponer de los mecanismos necesarios para respaldar la información de la Personería de Bogotá que se encuentra en cada uno de los equipos de cómputo que utilizan los funcionarios. Este servicio puede ser suministrado por Dirección de TI adquiriendo los recursos necesarios o a través de un tercero contratado para tal fin y que entregue como parte del contrato el software y el hardware necesario. Dirección de TI definirá las condiciones de servicio y los niveles de funcionamiento del sistema.
- Dirección de TI debe velar por que se lleven a cabo las pruebas y simulacros de recuperación de información, esto como validación que los procesos que deben ser ejecutados en caso de falla se encuentren debidamente documentos y funcionan adecuadamente.

Nota: Si este documento se encuentra impreso se considera Copia no Controlada. La versión vigente está publicada en la intranet de la Personería de Bogotá, D. C.

PERSONERÍA DE BOGOTÁ, D.C.	PLAN ESTRATÉGICO DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y LAS COMUNICACIONES	Código: 03-PL-01	
		Versión: 04	Página: 115 de 151
		Vigente desde: 25/01/2024	

7.15.6 Red Local

El modelo de Arquitectura Objetivo para Networking propone lo siguiente:

- Contar una red interna con las características necesarias para soportar de manera ininterrumpida todos los servicios de conectividad que demanda la Personería de Bogotá. Habilitar redes de alta velocidad, con tecnología en fibra óptica y cableado estructurado tipo 6A o superior, que garanticen que los equipos se conecten a velocidades medidas en términos de gigabits por segundo.
- Un esquema de alta disponibilidad donde es posible habilitar el servicio en el menor tiempo posible con el mínimo impacto.
- Segmentación de la red según las necesidades de seguridad de la Personería de Bogotá. Creación VLANs que faciliten la administración, así como reducir el riesgo de acceso de personal no autorizado a servicios restringidos
- Las sedes remotas mantendrán una plataforma de comunicaciones basado en una estructura funcional que permita conectividad con la sede principal a través de una red MPLS así como servicios alámbricos e inalámbricos. Los equipos de comunicaciones serán administrados remotamente desde la sede principal.
- El esquema de comunicaciones en las sedes remotas debe ser redundante con el fin de mantener el servicio en caso de alguna eventualidad.

7.15.7 Red Local Inalámbrica

El modelo de Arquitectura Objetivo para Networking propone lo siguiente:

- Asegurar el servicio de conectividad inalámbrica necesaria para facilitar la movilidad de los funcionarios y el acceso a los servicios de red local y de Internet. Dependiendo de las necesidades de la Personería de Bogotá, se debe evaluar el servicio para ofrecer mayores y mejores velocidades, acceso y cobertura según los niveles de servicio acordado.
- Dirección de TI debe gestionar de manera adecuada las redes inalámbricas limitando o controlando el acceso a celulares y tabletas de los funcionarios ya que puede convertirse en una situación que impacta la calidad del servicio a los equipos autorizados.
- Por buena práctica, se debe mantener redes inalámbricas independientes para funcionarios y visitantes garantizando la seguridad de la información de la Personería de Bogotá.

Nota: Si este documento se encuentra impreso se considera Copia no Controlada. La versión vigente está publicada en la intranet de la Personería de Bogotá, D. C.

PERSONERÍA DE BOGOTÁ, D.C.	PLAN ESTRATÉGICO DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y LAS COMUNICACIONES	Código: 03-PL-01	
		Versión: 04	Página: 116 de 151
		Vigente desde: 25/01/2024	

7.15.8 Internet

El modelo de Arquitectura Objetivo para Networking propone lo siguiente:

- El servicio de Internet debe ser dimensionado para ofrecer tráfico de salida y de entrada a Internet para toda la organización y sus sedes. Dentro de los canales a contratar se diferencian las capacidades para canales de datos, canales de navegación y canales de publicación, los cuales se deben segmentar para independizar y optimizar el consumo de datos.
- Se debe contar con esquemas de alta disponibilidad de tal manera que el servicio de internet esté siempre disponible.
- Las regionales tendrán acceso a internet a través de la sede principal haciendo uso de los canales privados de comunicación disponibles con la sede principal, no contarán con acceso de manera directa, esto por cuestiones de administración y seguridad.
- Dirección de TI debe considerar la habilitación de un canal alternativo de acceso a Internet (canal de backup) en lo posible en otro medio o con otro operador, de tal manera que se garantice la operación continua del servicio.
- Los canales deben tener calidad del servicio o QoS (Quality of Service) y facilidades para administrar la priorización de los servicios.
- Dirección de TI debe tener disponible un sistema de reportes que permita de manera fácil y rápida identificar el consumo, los eventos presentados y las alarmas relacionadas con el funcionamiento del servicio.

7.15.9 MPLS

El modelo de Arquitectura Objetivo para Networking propone lo siguiente:

- Red privada que asegura la conectividad de las regionales con la sede principal y los servicios de Nube Privada que se encuentren habilitados. El servicio MPLS se encuentra disponible en el mercado a través de una amplia variedad de proveedores, sin embargo, se debe considerar la alineación con los acuerdos marcos de precios logrados bajo la iniciativa de Colombia Compra Eficiente.
- Debe asegurarse que la infraestructura que soporta los Servicios Tecnológicos de la Personería de Bogotá cuente con mecanismos de monitoreo para generar alertas tempranas ligadas a los umbrales de operación que tenga definidos. En este caso se recomienda fortalecer lo actual a través de servicio MPLS redundantes, considerando la oferta disponible en la iniciativa de Colombia Compra Eficiente evaluando los diferentes

Nota: Si este documento se encuentra impreso se considera Copia no Controlada. La versión vigente está publicada en la intranet de la Personería de Bogotá, D. C.

PERSONERÍA DE BOGOTÁ, D.C.	PLAN ESTRATÉGICO DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y LAS COMUNICACIONES	Código: 03-PL-01	
		Versión: 04	Página: 117 de 151
		Vigente desde: 25/01/2024	

planes ofrecidos por los proveedores avalados. Para optimizar el uso de los canales contratados, se recomienda contar con esquemas activo-activo, lo que permite distribuir el tráfico y hacer uso de la capacidad instalada.

- Existen diferentes formas de habilitar canales alternos y/o redundantes de comunicación, lo ideal es que dichos canales presten los mismos servicios en condiciones de operación similares reduciendo la dependencia de personal y equipos internos de la Personería de Bogotá trasladando esta operación a los proveedores de servicios de comunicación.
- Dirección de TI debe contratar un servicio integral de red privada – MPLS – que garantice que cada una de las regionales pueda conectarse a la sede principal a través de un canal seguro y con la velocidad suficiente que garantice el funcionamiento adecuado de las aplicaciones, servicios, telefonía y demás servicios que utilicen este medio.
- La red privada MPLS debe habilitar la comunicación segura desde la sede principal hacia el proveedor de nube privada, este canal tendrá el ancho de banda necesario para soportar el acceso a las aplicaciones que residan en el proveedor de nube cerrada.
- Las regionales tendrán acceso a los servicios de la nube privada a través de la MPLS establecida.
- la Personería de Bogotá debe contar con canales de comunicaciones en esquemas de alta disponibilidad y planes de contingencia de la red principal.
- Los proveedores de MPLS deben tener disponible un sistema de reportes que permita de manera fácil y rápida identificar el consumo, los eventos presentados y las alarmas relacionadas con el funcionamiento del servicio.
- En cuanto a los servicios de conectividad, se hace énfasis en el fortalecimiento de la infraestructura de comunicaciones a través de esquemas redundantes tanto de proveedores de comunicaciones como de las configuraciones en alta disponibilidad que buscan reducir el riesgo por la no disponibilidad de los servicios.
- La iniciativa Colombia Compra Eficiente cuenta con proveedores calificados que pueden suministrar tanto el servicio de MPLS, red privada segura, como de acceso a internet con condiciones de disponibilidad y continuidad requeridas

7.16 Modelo para la gestión de servicios

La Dirección de TI deberá implementar un modelo de servicios que se caracterice por:

- Sensible a la estabilidad de los servicios
- Prácticas robustas en la operación de principio a fin
- Rediseño de procesos en incidentes y problemas
- Establecimiento de Nuevos procesos y funciones
- Cumplimiento de solicitudes

Nota: Si este documento se encuentra impreso se considera Copia no Controlada. La versión vigente está publicada en la intranet de la Personería de Bogotá, D. C.

PERSONERÍA DE BOGOTÁ, D.C.	PLAN ESTRATÉGICO DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y LAS COMUNICACIONES	Código: 03-PL-01	
		Versión: 04	Página: 118 de 151
		Vigente desde: 25/01/2024	

- Influir en la estrategia, diseño, transición y mejoramiento de los procesos de soporte
- Entregar y administrar servicios en los niveles acordados
- Administrar la tecnología
- Dirigir, administrar y controlar la operación día a día de los procesos
- Habilitar el mejoramiento continuo del servicio

7.16.1 Catálogo de Servicios de TI

Las categorías del catálogo de servicios de TI que se propone implementar en la Dirección de TI son:

Servicios de Aplicaciones:

Son aquellos servicios que administran el ciclo de vida de las aplicaciones

Servicios de Equipos:

Son aquellos servicios que administran el ciclo de vida de los equipos de cómputo y periféricos

Mesa de Servicios:

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

Redes y Comunicaciones:

Son aquellos servicios de TI relacionados con el aprovisionamiento de canales de conectividad, servicios y equipos de telecomunicaciones a los actores de la organización.

Servicios de Licenciamiento:

Son aquellos servicios de TI relacionados con adquirir y mantener actualizadas las licencias del software base de las aplicaciones, servidores y equipos de cómputo utilizados por los funcionarios de la Entidad.

Servicios de Gestión de Proveedores:

Son aquellos servicios de TI relacionados.

DataCenter:

Son aquellos servicios de TI relacionados.

Servicios Especializados:

Son aquellos servicios de TI relacionados.

Servicios de Seguridad de la Información y seguridad Informática:

Son aquellos servicios de TI relacionados con garantizar la confidencialidad, disponibilidad y continuidad de los servicios de TI a los actores y demás grupos de interés.

Servicios de Arquitectura de Soluciones:

Son aquellos servicios de TI relacionados con el análisis y diseño de soluciones a requerimientos complejos que se reciben como nuevas aplicaciones o cambios significativos a las aplicaciones.

Nota: Si este documento se encuentra impreso se considera Copia no Controlada. La versión vigente está publicada en la intranet de la Personería de Bogotá, D. C.

PERSONERÍA DE BOGOTÁ, D.C.	PLAN ESTRATÉGICO DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y LAS COMUNICACIONES	Código: 03-PL-01	
		Versión: 04	Página: 119 de 151
		Vigente desde: 25/01/2024	

Servicios de Bases de Datos:

Son aquellos servicios de TI relacionados con la administración y monitoreo de las bases de datos de las aplicaciones que se han instalado en los servidores configurados para la consolidación de los datos de la operación.

7.16.2 Modelo de Soporte a Servicios (Niveles 1, 2 y 3)

El Modelo propuesto para la gestión de los servicios debe habilitar y formalizar el modelo de soporte a servicios estableciendo formalmente tres niveles de soporte cada uno con sus responsabilidades, tal y como se describe a continuación:

Figura 56. Modelo propuesto para Soporte a Servicios



Cada uno de los niveles definidos dentro del modelo de soporte debe establecer el alcance de los servicios que presta, los criterios bajo los cuales se realizará el escalamiento y los tiempos de atención internos que garanticen que el acuerdo final con el usuario será cumplido.

El nivel 1 de soporte, por estrategia, se recomienda que sea tercerizado ya que desarrolla actividades genéricas que pueden ser atendidas por un tercero y que no requiere un conocimiento profundo de la Entidad ya que a través de competencias técnicas podrá cumplir con la atención a los requerimientos básicos de la Entidad en el uso de la tecnología.

El nivel 2 de soporte se recomienda que sea ejecutado por personal interno de Dirección de TI ya que normalmente involucra conocimiento específico del funcionamiento de la Entidad, detalle de los servicios que Dirección de TI presta o acceso información crítica que no debe estar disponible a terceros

El nivel 3 de soporte se asocia a grupos especializados de arquitectos o ingenieros de las soluciones, ya sean internos o externos, en el caso de proveedores que prestan servicios de mantenimiento y soporte a través de contratos de servicios y que involucra un conocimiento especializado sobre plataformas, aplicaciones y componentes.

Nota: Si este documento se encuentra impreso se considera Copia no Controlada. La versión vigente está publicada en la intranet de la Personería de Bogotá, D. C.

PERSONERÍA DE BOGOTÁ, D.C.	PLAN ESTRATÉGICO DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y LAS COMUNICACIONES	Código: 03-PL-01	
		Versión: 04	Página: 120 de 151
		Vigente desde: 25/01/2024	

La Mesa de Servicio, Service Desk es el ente encargado de desarrollar las funciones de atención en primera línea a todos los usuarios de los servicios de TI, independiente de su naturaleza, fuente, prioridad o tipo de solución. Lo anterior convierte a la mesa de servicio como el ÚNICO punto de contacto dentro de la Entidad que tiene la facultad de recibir y gestionar todas las solicitudes, reportes, eventos y fallas que se presenten en el accionar diario de la Entidad, de acuerdo al catálogo de servicios establecido por Dirección de TI

La mesa de servicio debe garantizar la calidad de la prestación del soporte, así como el cumplimiento en el plazo de entrega de soluciones a las solicitudes y al mismo tiempo lograr un mejoramiento de la percepción y satisfacción del servicio en el cliente, reduciendo el impacto negativo a través de un manejo óptimo de la información.

Dentro de sus objetivos se puede mencionar:

- Restaurar rápidamente la normalidad en el servicio
- Registrar todas las solicitudes
- Suministrar primera línea de soporte
- Resolver incidentes y/o Escalar
- Mantener a los usuarios informados
- Cerrar las solicitudes resueltas

Para llevar el registro de las solicitudes y hacer el seguimiento a la calidad del servicio, es importante registrar todas las solicitudes que llegan a la Mesa de Servicio en la herramienta con la cuenta la Entidad, a través de esta herramienta se debe facilitar la gestión del servicio en todos los niveles, incluso que permita administrar toda la cadena de valor de servicios tecnológicos esto con el fin de controlar todo el ciclo de atención y asegurar la información que permite el cálculo de los acuerdos de Niveles de Servicio (ANS) sobre todos los niveles de escalamiento y a sus correspondientes responsables.

7.17 Cultura y apropiación

Consiste en el uso adecuado, oportuno, pertinente y eficiente de la tecnología (productos, procesos y sistemas) con el fin de facilitar la realización de las actividades, el desarrollo de los procesos y la productividad de los diferentes usuarios en sus respectivas organizaciones.

El modelo de cultura y apropiación es un frente que se encarga de **identificar, planificar, gestionar y monitorear** los interesados de un proyecto y su nivel de involucramiento en la adopción de la implementación que se esté realizando y los resultados en los procesos de cambio que se estén generando dentro la Personería de Bogotá.

El modelo a trabajar tiene la base de algunas metodologías de Gestión del Cambio, como lo son: ADKAR de Prosci, El Dominio de Uso y Apropiación de MINTIC, HCMBOK.

Estas metodologías cuentan con procesos de intervención que busca:

- Direccionar a los diferentes grupos de interés en el proceso de cambio a implementar.
- Brindar confianza a todos los involucrados dentro de los cambios.
- Facilitar el entendimiento de los cambios de una manera sencilla.

Nota: Si este documento se encuentra impreso se considera Copia no Controlada. La versión vigente está publicada en la intranet de la Personería de Bogotá, D. C.

PERSONERÍA DE BOGOTÁ, D.C.	PLAN ESTRATÉGICO DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y LAS COMUNICACIONES	Código: 03-PL-01	
		Versión: 04	Página: 121 de 151
		Vigente desde: 25/01/2024	

- Fortalecer las habilidades técnicas y blandas de las audiencias.

Definiciones y términos

ADKAR: Es un modelo de cambio individual desarrollado por Prosci® que describe los cinco pasos secuenciales que todos los seres humanos seguimos cuando vivimos un cambio exitoso⁹. A continuación, se encuentra la definición de ADKAR por sus siglas en inglés.

MODELO DE CAMBIO			
"A"	Awareness	Conciencia de la necesidad del cambio	Conocimiento
"D"	Desire	Deseo de participar en el cambio	
"K"	Knowledge	Conocimiento de cómo cambiar	Convencimiento
"A"	Ability	Capacidad de las habilidades y comportamientos requeridos	
"R"	Reinforcement	Refuerzo para mantener el cambio	Apropiación

Ilustración 1: Definición ADKAR

Capacitación: Conjunto de actividades didácticas, orientadas a ampliar los conocimientos, habilidades y aptitudes de una persona.

Change Management - CHM: Gestión del Cambio – GdC

Estilo de aprendizaje: consiste en una serie de características personales con las que naces y que desarrollas conforme vas creciendo, de acuerdo al California Journal of Science.

HCMBOK: Human Change Management Body of Knowledge es una metodología compuesta por herramientas y buenas prácticas, que tienen como objetivo conectar las actividades de la Gestión de Cambios Organizacionales con las etapas y actividades típicas de un proyecto de cualquier naturaleza¹⁰.

Kick Off: Es la reunión que determina el inicio de un proyecto.

Uso y Apropiación MINTIC: Este dominio permite definir la estrategia y prácticas concretas que apoyan la adopción del Marco y la gestión TI que requiere la institución para implementar la Arquitectura TI¹¹.

Sponsor: Patrocinador o Auspiciador de un proyecto, ordenador del gasto.

⁹ <https://www.prosci.es/es/que-es-adkar-faculta>

¹⁰ <https://hucmi.com/hcmbok/>

¹¹ <https://mintic.gov.co/arquitecturati/630/w3-propertyvalue-8099.html>

Nota: Si este documento se encuentra impreso se considera Copia no Controlada. La versión vigente está publicada en la intranet de la Personería de Bogotá, D. C.

PERSONERÍA DE BOGOTÁ, D.C.	PLAN ESTRATÉGICO DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y LAS COMUNICACIONES	Código: 03-PL-01	
		Versión: 04	Página: 122 de 151
		Vigente desde: 25/01/2024	

Stakeholders o Interesados: La parte interesada, corresponde a los usuarios que afectan o son afectados por el proyecto tanto a nivel interno como externo.

Modelo de planeación de la Hoja de Ruta

¿ QUÉ ES USO Y APROPIACIÓN?

Consiste en el uso adecuado, oportuno, pertinente y eficiente de la tecnología (productos, procesos y sistemas) con el fin de facilitar la realización de las actividades, el desarrollo de los procesos y la productividad de los diferentes usuarios en sus respectivas organizaciones.

Gestión del Cambio

Gestión de Cambio se define como la aplicación holística de un proceso estructurado y un conjunto de herramientas para liderar el lado humano del cambio¹².

Los cambios en las organizaciones impactan directamente la cultura y las dinámicas internas del negocio.

Los procesos de cambio permiten la aceptación de nuevos métodos, procesos y sistemas de una manera clara, comprensible, efectiva y perdurable.

De acuerdo a un estudio realizado por el **Human Change Management Institute**, algunos proyectos terminan con algunas expectativas que no fueron satisfechas en términos de plazo, costo o calidad. Sin embargo, pocas veces se encuentran proyectos en los que no haya alguna dificultad con relación a una o todas estas variables mencionadas en los proyectos de Tecnología de la Información, sino de todo tipo de cambios.

Después de todo, ¿Qué hace que la gran mayoría de los proyectos tenga dificultad para alcanzar sus metas?

De acuerdo con **Gartner Group** el 70% de los proyectos de TI fracasa, por lo menos, en una de las variables mencionadas anteriormente, ¿cuál es el motivo?

¿Qué lleva a que el 50% de los proyectos de TI sean cancelados y que el 82% se han entregado con atrasos?, según el **CHAOS Group**.

Hay varias causas, pero una característica común a todos los métodos de Gestión de Proyectos es la poca atención dada a un componente en particular a - la Gestión del Cambio, o, en otras palabras, al cuidado del ser humano y sus peculiaridades.

De acuerdo a los datos del estudio realizado por el PMI® - **PMSURVEY.ORG** edición 2013, el 75% de los fracasos en la implementación de PMOs (Oficinas de Gestión de Proyectos) en organizaciones con facturación mayor a los US\$1.000 millones, está relacionado a cuestiones culturales y resistencias que no fueron correctamente tratadas.

¹² <https://www.prosci.es/que-es-change-management-gestion-del-cambio>

Nota: Si este documento se encuentra impreso se considera Copia no Controlada. La versión vigente está publicada en la intranet de la Personería de Bogotá, D. C.

PERSONERÍA DE BOGOTÁ, D.C.	PLAN ESTRATÉGICO DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y LAS COMUNICACIONES	Código: 03-PL-01	
		Versión: 04	Página: 123 de 151
		Vigente desde: 25/01/2024	

La falta de patrocinio es otro factor relevante apuntado por el 75% de las organizaciones de grande porte como causa de fracaso en este mismo tipo de proyectos. Así, de acuerdo al benchmark anteriormente mencionado, en la lista de problemas que ocurre con mayor frecuencia en la gestión de proyectos en las organizaciones con facturación entre los US\$500 y US\$1.000 millones, el 1o es la comunicación, citado en un 86% de los casos.

Otra fuente importante de informaciones en el estudio del The Pulse of the Profession - edición 2014, también producido por el PMI®, el cual relata que solamente el 9% de las organizaciones se autoevalúan como excelentes en la entrega exitosa de las iniciativas relacionadas a los objetivos estratégicos. Esa misma fuente cita que cerca del 70% de los proyectos que cuentan con un abordaje de Gestión del Cambio eficaz alcanza el éxito en sus iniciativas estratégicas. Y aún más, cerca del 60% de los proyectos que carecen de un abordaje sistémico de Gestión del Cambio, fracasa en sus iniciativas estratégicas.¹³

La gestión del cambio busca facilitar y conseguir la implementación exitosa de los procesos de transformación, lo que implica trabajar con y para las personas en la aceptación y asimilación de los cambios y en la reducción de la resistencia; facilitando la aceptación y asimilación de los cambios, producto de una nueva forma de operación.¹⁴

7.17.1 METODOLOGIA DE CULTURA Y APROPIACIÓN

Con el fin de facilitar los procesos de cambio en la **Personería de Bogotá**, se propone el siguiente modelo de la Gestión del Cambio o Uso y Apropiación, con los principales pilares que se trabaja en las metodologías de Change Management y se ha denominado CCMA.

A continuación, encontrará la explicación de lo que significan las siglas CCMA:

Figura 57. Modelo de Cultura y Apropiación

¹³ Información tomada del *Human Change Management Institute*

¹⁴ <https://home.kpmg/co/es/home/services/advisory/management-consulting/corporate-services/capital-humano-y-cambio-organizacional/gestion-del-cambio.html>

Nota: Si este documento se encuentra impreso se considera Copia no Controlada. La versión vigente está publicada en la intranet de la Personería de Bogotá, D. C.

PERSONERÍA DE BOGOTÁ, D.C.	PLAN ESTRATÉGICO DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y LAS COMUNICACIONES	Código: 03-PL-01	
		Versión: 04	Página: 124 de 151
		Vigente desde: 25/01/2024	



Ilustración 2: Modelo de Cultura y Apropiación

Antes de iniciar con la implementación de los cuatro pilares anteriormente mencionados, se debe contar con el contexto global que inicia un nuevo proyecto. Para ello, debemos contar con fase o momentos donde se pueda mapear las actividades a realizar e incluyendo en cada momento del proyecto el modelo de cambio sugerido.

7.18 Lineamientos y/o principios que rigen el plan estratégico de TIC

Los lineamientos y principios que guían la definición del PETI son los siguientes:

- 1 Tener una oferta de servicios de TI competitiva con respecto a los actores clave del sector.
- 2 Fortalecer el modelo de priorización de las iniciativas y los proyectos, de manera que se seleccionen y ejecuten los que más apoyan el cumplimiento de los objetivos estratégicos del negocio.
- 3 Mejorar tiempos de respuesta de TI a requerimientos de negocio (Time to Market) fortaleciendo la capacidad integral de TI.
- 4 TI debe ser Protagonista en las capacidades transformacionales de negocio.
- 5 Dividir las labores operativas de soporte TI de las capacidades transformacionales.
- 6 Aumentar y estructurar personal de TI para responder al negocio
- 7 Aumentar el grado de interoperabilidad entre aplicaciones y orientar la integración de aplicaciones a servicios.
- 8 Innovación Tecnológica y adopción de mejores prácticas de gestión, modelos de referencia y tendencias del sector

Nota: Si este documento se encuentra impreso se considera Copia no Controlada. La versión vigente está publicada en la intranet de la Personería de Bogotá, D. C.

PERSONERÍA DE BOGOTÁ, D.C.	PLAN ESTRATÉGICO DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y LAS COMUNICACIONES	Código: 03-PL-01	
		Versión: 04	Página: 125 de 151
		Vigente desde: 25/01/2024	

- 9 Enfatizar en la digitalización de la operación para ganar dinamismo y sostenibilidad
- 10 Agilidad y mejor capacidad de cumplimiento de acuerdos de niveles de servicio con los segmentos de clientes
- 11 Mejorar posicionamiento competitivo en las diferentes líneas de negocio
- 12 Optimizar la cadena de valor de procesos y el modelo operativo de punta a punta de cada segmento y capacidad
- 13 Optimizar la estructura de costos de operación buscando una sostenibilidad financiera, a través de la racionalización tecnológica y la incorporación de habilitadores (Ejemplo BPM).
- 14 Fortalecer los procesos de aseguramiento de calidad en el desarrollo de software.
- 15 Brindar modelos y esquemas de trazabilidad que permitan gestionar de punta a punta el cumplimiento de las condiciones regulatorias y de mercado asociadas a la oferta de valor de cada una de las 5 líneas de negocios y las dos capacidades internas
- 16 Implementar un modelo de gobierno para asegurar la sostenibilidad de la Arquitectura Empresarial, que revise el panorama integral de riesgos asociados y priorice la toma de decisiones que conduzcan de manera articulada al alineamiento estratégico.
- 17 Asegurar que el portafolio de aplicaciones y los planes de capacidad, modernización, actualización o ampliación de éstas están alineados en alcance y tiempo con el desarrollo del negocio.

7.19 Factores Clave de éxito

- Compromiso ejecutivo con la ejecución
 - Fondeo presupuestal
 - Equipo dedicado
- Plan de TI es de la Organización no sólo de TI
 - Priorización alineada
 - Agilidad en contratación
- Gobierno del Plan
 - Seguimiento
 - Control de Cambios
 - Cuidado de la Arquitectura
- Ejecución disciplinada de los programas y proyectos
 - Plan integrado (alcance, tiempo, costo, riesgos, calidad, recursos humanos, adquisiciones, comunicaciones)
 - Gestión de adquisiciones

Nota: Si este documento se encuentra impreso se considera Copia no Controlada. La versión vigente está publicada en la intranet de la Personería de Bogotá, D. C.

PERSONERÍA DE BOGOTÁ, D.C.	PLAN ESTRATÉGICO DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y LAS COMUNICACIONES	Código: 03-PL-01	
		Versión: 04	Página: 126 de 151
		Vigente desde: 25/01/2024	

- Gestión de alcance y de riesgos
- Cambio en procesos y cultura

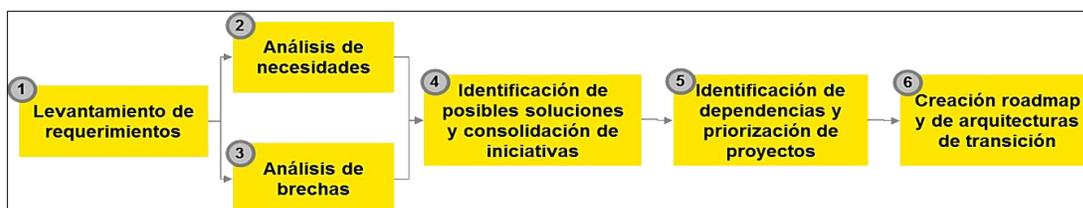
Plan maestro o Mapa de Ruta

El propósito de este subcapítulo es presentar el portafolio de proyectos y el plan de implementación de estos durante los próximos 4 años para cumplir con la arquitectura objetivo, definida previamente.

Para la construcción de los proyectos se realizó un análisis de brechas detallado, teniendo en cuenta las dolencias, metas y objetivos identificados para las capacidades de negocio de la Personería de Bogotá en la Línea Base de Arquitectura de TI y las soluciones propuestas en la arquitectura futura de TI para las capacidades institucionales. Los documentos de Arquitectura Actual, Visión de Arquitectura y Arquitectura Futura son el punto de partida para realizar la formulación del siguiente documento y plantear una Hoja de Ruta de implementación.

Para realizar la definición del portafolio de proyectos se siguió una metodología de 6 pasos descrita en la ilustración 3. Los pasos 1 y 2 se realizaron en etapas previas de este proyecto, los demás pasos se desarrollan en este documento.

Figura 58. Pasos para el desarrollo del portafolio y Hoja de Ruta de proyectos



Estas iniciativas se consolidan en proyectos, que se priorizan para obtener el mapa de ruta.

Para alcanzar la arquitectura empresarial Objetivo de TI de la Personería de Bogotá en los 4 años se recomienda ejecutar el siguiente portafolio de proyectos.

7.19.1 Portafolio de Proyectos

El portafolio de proyectos se encuentra en fase de construcción y definición debido a que la vigencia 2021 se realizó la contratación de una consultoría que permitió identificar las brechas y los proyectos de mayor valor para la Entidad a desarrollar en los próximos años

7.20 Proyección de presupuesto de Inversiones Dirección de TI

Nota: Si este documento se encuentra impreso se considera Copia no Controlada. La versión vigente está publicada en la intranet de la Personería de Bogotá, D. C.

PERSONERÍA DE BOGOTÁ, D.C.	PLAN ESTRATÉGICO DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y LAS COMUNICACIONES	Código: 03-PL-01	
		Versión: 04	Página: 127 de 151
		Vigente desde: 25/01/2024	

Escenario Optimista				
N°	Metas Proyecto	Línea de Acción	Magnitud Programada 2023	Recursos Solicitados
1	Adelantar el 100% de acciones para el diseño, desarrollo y administración de servicios Tics	<p>ALQUILER O COMPRA DE EQUIPOS INFRAESTRUCTURA Descripción concreta y beneficios: Con respecto a la tecnología cada día aparecen nuevas tendencias en el mercado relacionadas a la transformación digital, por ello las entidades deben mantenerse a la vanguardia e implementar una infraestructura tecnológica acorde a sus necesidades y al mercado, so pena de incurrir en la pérdida de productividad laboral, para disminuir la obsolescencia tecnológica se requiere adquirir o alquilar los equipos que se indican entre equipos de cómputo, portátiles e impresoras.</p>	200	\$ 1.000.000.000,00
		TOTAL	200	\$ 1.000.000.000,00
2	Adelantar el 100% de acciones para el diseño, desarrollo y administración de servicios Tics	<p>PROYECTO DE SEGURIDAD PROTECCION, SEGURIDAD Y MONITOREO DE LAS BASES DE DATOS Y LA PLATAFORMA TECNOLÓGICA DE LA PERSONERIA DE BOGOTA D.C. Descripción concreta y beneficios: Al sistematizar y/o digitalizar los procesos de la entidad y prestar servicios digitales a los usuarios, se genera una exposición de la información que crea riesgos de ataques informáticos, por tal razón, se debe contar con herramientas que monitoreen y presenten reportes sobre las actividades realizadas sobre las bases de datos, instancias, servidores y demás infraestructura de la entidad, con el fin de mitigar riesgos de modificación, adición, eliminación, y/o consulta de información por personas no autorizadas. La entidad logrará monitorear los comportamientos anómalos, borrado de información sensible, cambios en la configuración crítica de los servidores y bases de datos, principalmente de la información reservada y clasificada que maneja la entidad, logrando prevenir y detectar el uso no autorizado de datos, información, o sistemas de información, y de esta manera optimizar el proceso de protección contra intrusos.</p>	1	\$ 2.000.000.000,00
		<p>RECERTIFICACION AUDITORIA DE SEGURIDAD ISO 27001/2013 Descripción concreta y beneficios. El SGSI basado en ISO/IEC 27001 permite la gestión y control de los riesgos de la seguridad de la información en las organizaciones para las cuales la información y la tecnología son activos importantes de su negocio.</p> <p>Mediante las mejores prácticas de seguridad de la información, las organizaciones que certifican su SGSI demuestran ante sus usuarios y demás partes interesadas, la debida diligencia en este importante aspecto y garantizan la aplicación adecuada de los recursos en las áreas de mayor impacto potencial, optimizando sus procesos y procedimientos.</p>	1	\$ 100.000.000,00

Nota: Si este documento se encuentra impreso se considera Copia no Controlada. La versión vigente está publicada en la intranet de la Personería de Bogotá, D. C.

PERSONERÍA DE BOGOTÁ, D.C.	PLAN ESTRATÉGICO DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y LAS COMUNICACIONES	Código: 03-PL-01	
		Versión: 04	Página: 128 de 151
		Vigente desde: 25/01/2024	

2	Adelantar el 100% de acciones para el diseño, desarrollo y administración de servicios Tics	<p>SOLUCION INTEGRAL DE TELECOMUNICACIONES Descripción concreta y beneficios Las Organizaciones en la actualidad deben estar en la capacidad afrontar los retos que se originan, identificar las necesidades de crecimiento y las oportunidades que se les presentan en el mercado, con el fin de identificar estas nuevas oportunidades es necesario implementar y actualizar tecnologías eficientes, reducir costos de escalabilidad y aumentar los servicios disponibles con una baja Inversión. • Mejorar la disponibilidad del servicio de las comunicaciones.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Aumentar la calidad en el servicio, aprovechando las nuevas aplicaciones y utilidades que brindan las nuevas plataformas de comunicaciones • Reducir Costos de TCO y optimizar recursos, reutilizando al máximo la infraestructura existente. • Brindar los servicios profesionales para el soporte técnico de la plataforma de comunicaciones que está instalada en la actual plataforma de comunicaciones unificadas y sus componentes. • Demostrar la viabilidad técnica y financiera de la solución de telecomunicaciones. Implementar nuevos servicios de Movilidad, colaboración, Presencia, para optimizar los recursos y productividad para los usuarios que se encuentran fuera de la oficina. 	1	\$ 600.000.000,00
		<p>TABLEROS DE INFORMACION FASE II Descripción concreta y beneficios Se requiere complementar el entorno generado en la primera fase del proyecto tablero de información la cual es una aplicación basada en powerApps, Shared Point y Power BI que permita la gestión de indicadores y su posterior visualización como un tablero de información del plan operativo manejado por la Dirección de Planeación, con el cual se optimiza los procesos misionales aprovechando las herramientas de las TICs. Con la segunda fase se quiere darle las bondades de administración (creación, actualización y eliminación) de los indicadores u hojas de vida y la automatización de la actualización de tablas necesarias para la visualización de datos gerenciales, utilizando bondades como Power Apps que puede escalar funcionalidades dependiendo de la necesidad</p>	1	\$ 300.000.000,00
		<p>EXPEDIENTE DIGITAL Descripción concreta y beneficios: Se busca a través de un Sistema Electrónico de Gestión de Documentos o expediente electrónico, una solución sistematizada que controle y organice los documentos en toda la organización, independientemente de que se hayan declarado documentos electrónicos de archivo o no. Para los cual se deben determinar los requerimientos funcionales y no funcionales que debería cumplir dicho sistema, y especificar las necesidades tanto tecnológicas, como humanas que permitan la selección, adquisición e implementación de la solución; la cual debe ser integrable la infraestructura actual de la personería. Esto requerimientos son de carácter funcional como: Definición estructura documental Captura e ingreso de documentos , Clasificación, Retención y disposición, Gestión de correspondencia , Búsquedas, consultas reportes, seguridad, Trazabilidad y auditorio proceso de elaboración o aprobación, Parametrización , PQRS , Sede electrónica, interoperabilidad, Y requerimientos no funcionales de: Funcionalidad, Fiabilidad , Usabilidad ,Eficiencia , Mantenibilidad, Portabilidad , Administración</p>	1	\$ 600.000.000,00
		<p>PROYECTOS MMD (Modelamiento de Datos Maestros) Descripción concreta y beneficios: Realizar análisis y diseño de los sistemas de información la estructura de los datos actuales de manera que se viabilice la gestión de datos maestros (MDM), enfocándose en el buen desempeño y soporte de los procesos misionales de la Personería de Bogotá. Mejorar el servicio al Ciudadano</p> <ul style="list-style-type: none"> • Disminuir los costos en servicios de Aplicaciones • Implementar sistemas tecnológicos que permitan acceso desde la nube vía WEB • Mantener los procedimientos establecidos en el área de TI para implementación de proyectos de desarrollos. 	1	\$ 600.000.000,00

Nota: Si este documento se encuentra impreso se considera Copia no Controlada. La versión vigente está publicada en la intranet de la Personería de Bogotá, D. C.

PERSONERÍA DE BOGOTÁ, D.C.	PLAN ESTRATÉGICO DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y LAS COMUNICACIONES	Código: 03-PL-01	
		Versión: 04	Página: 129 de 151
		Vigente desde: 25/01/2024	

2	Adelantar el 100% de acciones para el diseño, desarrollo y administración de servicios Tics	ANALITICA BLOCKCHAIN TRANSFORMACION DIGITAL Descripción concreta y beneficios Blockchain es la tecnología disruptiva un código criptográfico abierto y descentralizado se garantiza la seguridad de la información y la inviolabilidad de los datos, reduciendo el tiempo y los costos. Dentro de los beneficios que traería para la entidad se encuentran: Mayor seguridad, autenticidad y permanencia de la información. A través del uso de esta tecnología, el gobierno mantiene comunicación 24/7 con su población para la realización de trámites y servicios públicos. A continuación, se presentan las características diferenciadoras de la tecnología blockchain: - Confianza en las instituciones: se genera confianza al tener transparencia en las transacciones, y en la disponibilidad de la información para agilizar los trámites. - Interoperabilidad: todas las instituciones pueden utilizar la misma autopista de información para acceder a los datos, usando arquitecturas comunes y de más fácil integración. - Soberanía de los datos: Los ciudadanos son los dueños de sus datos, de sus documentos y en general de todo tipo de transacción con el Estado. Estos activos digitales se pueden intercambiar, presentar y compartir con las instituciones y los ciudadanos. - Gestión de la identidad digital: es uno de los elementos más importante en el escenario de las implementaciones blockchain en el Estado. El ciudadano utiliza la Identidad digital, para su interacción con el Estado dando agilidad y transparencia a los trámites.	1	\$ 500.000.000,00
		SEDE ELECTRONICA PORTAL Descripción concreta y beneficios Fortalecimiento de la sede electrónica de la personería de Bogotá con el fin de cumplir los criterios establecidos por la normatividad vigente para integrarse con el portal único del estado colombiano GOV.CO garantizando los criterios de usabilidad, accesibilidad, disponibilidad, transparencia, servicios en línea, seguridad, neutralidad, calidad de la información permitiendo las interacciones digitales con los ciudadanos para fomentar los ejercicios de participación, acceso a la información, colaboración y control social.	1	\$ 300.000.000,00
		TALENTO HUMANO Descripción concreta y beneficios: Mediante la contratación se profesionales expertos se logrará adelantar avances en los sistemas de información, en la seguridad, en los procesos y procedimientos y en la aplicación de la tecnología en herramientas que beneficien tanto al usuario interno como externo de la Entidad.	34	\$ 1.885.000.000,00
			42	\$ 6.885.000.000,00
			\$242	\$ 7.885.000.000,00

Escenario Ajustado al Techo Presupuestal				
N°	Metas Proyecto	Línea de Acción	Magnitud Programada 2023	Recursos Solicitados
1	Adelantar el 100% de acciones para el			
		Total Meta 1		\$ 0,00
2	Adelantar el 100% de acciones para el diseño, desarrollo y administración de servicios Tics			
		TALENTO HUMANO Descripción concreta y beneficios: Mediante la contratación se profesionales expertos se logrará adelantar avances en los sistemas de información, en la seguridad, en los procesos y procedimientos y en la aplicación de la tecnología en herramientas que beneficien tanto al usuario interno como externo de la Entidad.	12	
		Total Meta 2	12	\$ 663.241.956,00
			Total Metas 1 y 2	\$ 663.241.956,00

Nota: Si este documento se encuentra impreso se considera Copia no Controlada. La versión vigente está publicada en la intranet de la Personería de Bogotá, D. C.

PERSONERÍA DE BOGOTÁ, D.C.	PLAN ESTRATÉGICO DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y LAS COMUNICACIONES	Código: 03-PL-01	
		Versión: 04	Página: 130 de 151
		Vigente desde: 25/01/2024	

7.21 Principales proyectos de la Hoja de Ruta 2024

Hoja de Ruta del portafolio de Aplicaciones para el periodo 2024

DOMINIO	2024	PROCESOS INTERESADOS
SISTEMAS DE INFORMACIÓN	<ul style="list-style-type: none"> FASE 2. Sistema Disciplinario FASE 2. PQRSDF Modernización Modernización sistema OCDI (con Antecedentes) FASE 2. Expedientes Electrónico Digital Curadurías V2 FASE 2. Conciweb Servicios web internos 	<ul style="list-style-type: none"> PROCESO POTESTAD DISCIPLINARIA. PROCESO GESTIÓN ADMINISTRATIVA PROCESO MINISTERIO PÚBLICOS
SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN	<ul style="list-style-type: none"> Implementación de un Centro de Operaciones de Seguridad - SOC Transición a la ISO 27001:2022 	<ul style="list-style-type: none"> TODOS LOS PROCESOS
SERVICIOS CIUDADANOS DIGITALES	<ul style="list-style-type: none"> Modernización sede Electrónica Fortalecimiento de canales de atención para ciudadanos en las localidades" Fase 1. Interoperabilidad de Servicios 	<ul style="list-style-type: none"> TODOS LOS PROCESOS PROCESO COORDINACION DE GESTION DE PERSONERIA LOCALES
INFRAESTRUCTURA	<ul style="list-style-type: none"> Modernización capacidades de Infraestructura tecnológica 	<ul style="list-style-type: none"> PROCESO DIRECCIONAMIENTO TIC
OTROS PROYECTOS	<ul style="list-style-type: none"> Actualización ejercicio de Arquitectura Empresarial Tablero de control de Gobierno de TI Apertura de Datos Gov.co 	<ul style="list-style-type: none"> PROCESO DIRECCIONAMIENTO TIC

Nota: Si este documento se encuentra impreso se considera Copia no Controlada. La versión vigente está publicada en la intranet de la Personería de Bogotá, D. C.

PERSONERÍA DE BOGOTÁ, D.C.	PLAN ESTRATÉGICO DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y LAS COMUNICACIONES	Código: 03-PL-01	
		Versión: 04	Página: 131 de 151
		Vigente desde: 25/01/2024	

8 Modelo de Gobierno para los Proyectos del PETI

La Gobernabilidad del portafolio de Proyectos del PETI se refiere a las directrices y modelos de supervisión y de toma de decisiones deben establecerse para garantizar el éxito articulado del portafolio de proyectos.

Figura 59. Modelos de Gobierno para los Proyectos del PETI

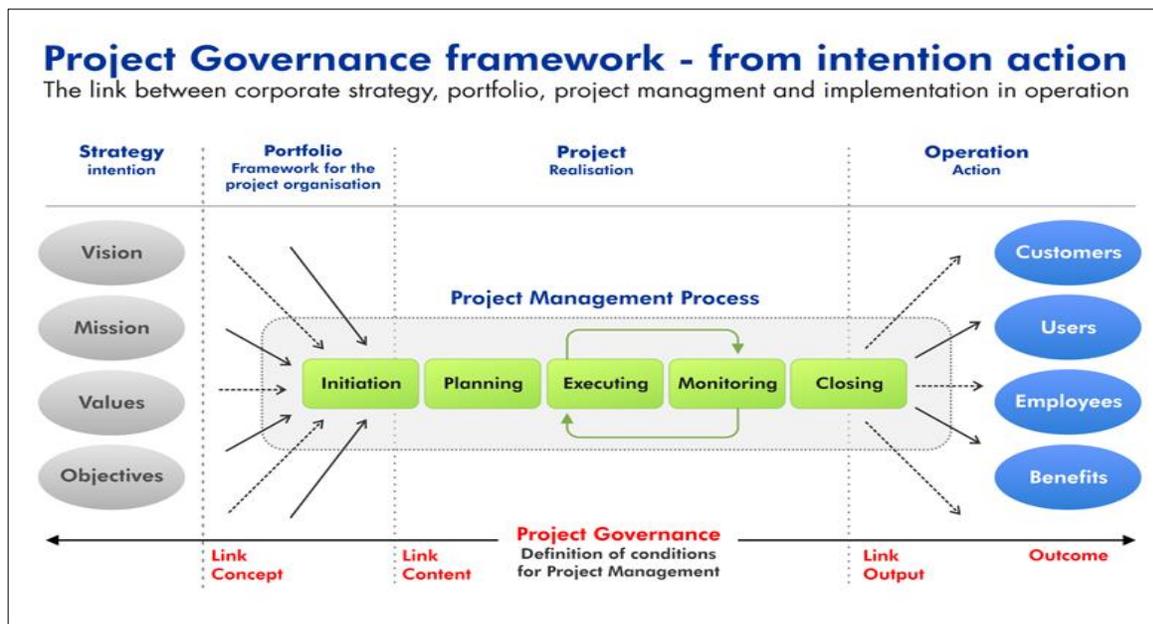


El modelo de Gobierno del portafolio de proyectos del PETI articula la estrategia con los proyectos que la operacionalizan, tal y como se representa en la siguiente figura 60:

Figura 60. Articulación de la estrategia organizacional con los proyectos

Nota: Si este documento se encuentra impreso se considera Copia no Controlada. La versión vigente está publicada en la intranet de la Personería de Bogotá, D. C.

PERSONERÍA DE BOGOTÁ, D.C.	PLAN ESTRATÉGICO DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y LAS COMUNICACIONES	Código: 03-PL-01	
		Versión: 04	Página: 132 de 151
		Vigente desde: 25/01/2024	

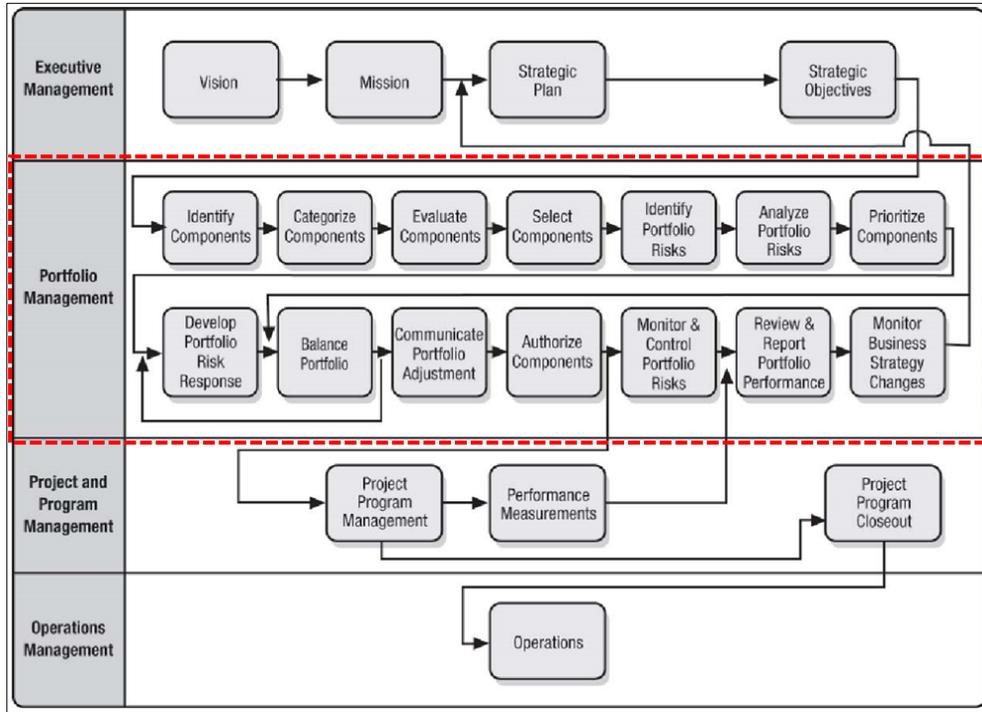


Este modelo de gobierno para los proyectos del PETI debe focalizarse en la administración articulada de todos los proyectos:

- Identificando los componentes de los proyectos
- Categorizando los proyectos y evaluándolos
- Gestionando los riesgos del portafolio de proyectos
- Ajustando la priorización de los proyectos
- Balanceando recursos entre proyectos
- Autorizando los cambios de prioridades
- Supervisando el desempeño de todo el portafolio
- Monitoreando si los cambios en la estrategia del negocio demandan replantear alguno de los componentes del portafolio

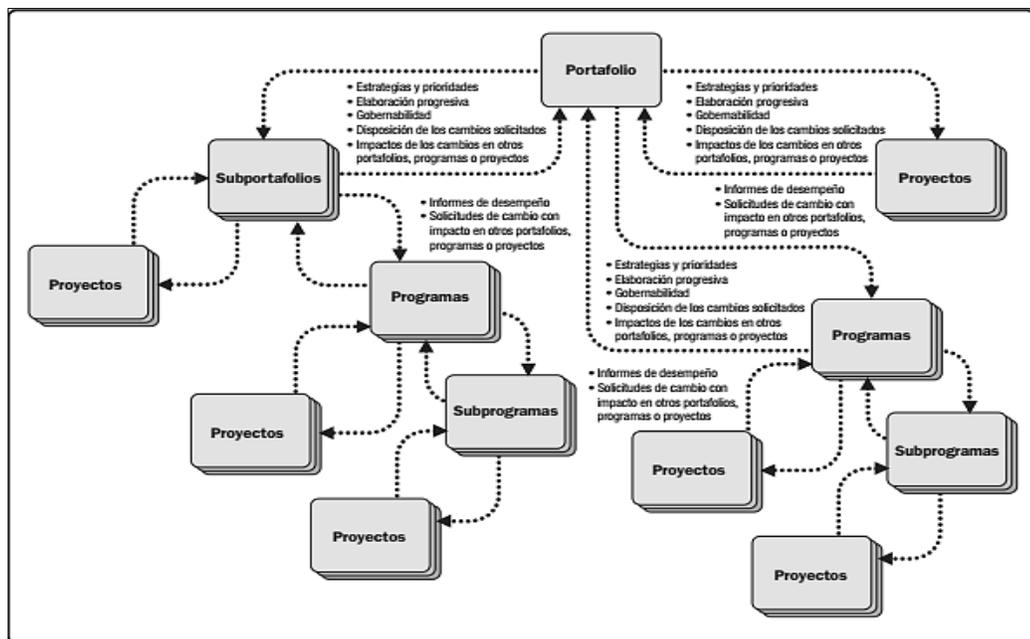
Figura 61. Flujograma para la administración articulada de los Proyectos

Nota: Si este documento se encuentra impreso se considera Copia no Controlada. La versión vigente está publicada en la intranet de la Personería de Bogotá, D. C.



8.16 Los Componentes del Portafolio de proyectos:

Figura 62. Componentes del Portafolio de Proyectos



Nota: Si este documento se encuentra impreso se considera Copia no Controlada. La versión vigente está publicada en la intranet de la Personería de Bogotá, D. C.

PERSONERÍA DE BOGOTÁ, D.C.	PLAN ESTRATÉGICO DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y LAS COMUNICACIONES	Código: 03-PL-01	
		Versión: 04	Página: 134 de 151
		Vigente desde: 25/01/2024	

La gobernabilidad incluye aspectos como la rendición de cuentas por los resultados del portafolio de proyectos; orientación de proyectos y decisiones en puntos críticos; lograr la participación de los interesados; la supervisión del desempeño del portafolio de proyectos, los problemas y los riesgos de más alto nivel.

Cuanto más complejo es el portafolio de proyectos, al gobierno debe dársele más importancia para que se convierta en el mecanismo para asegurar el logro de los resultados previstos.

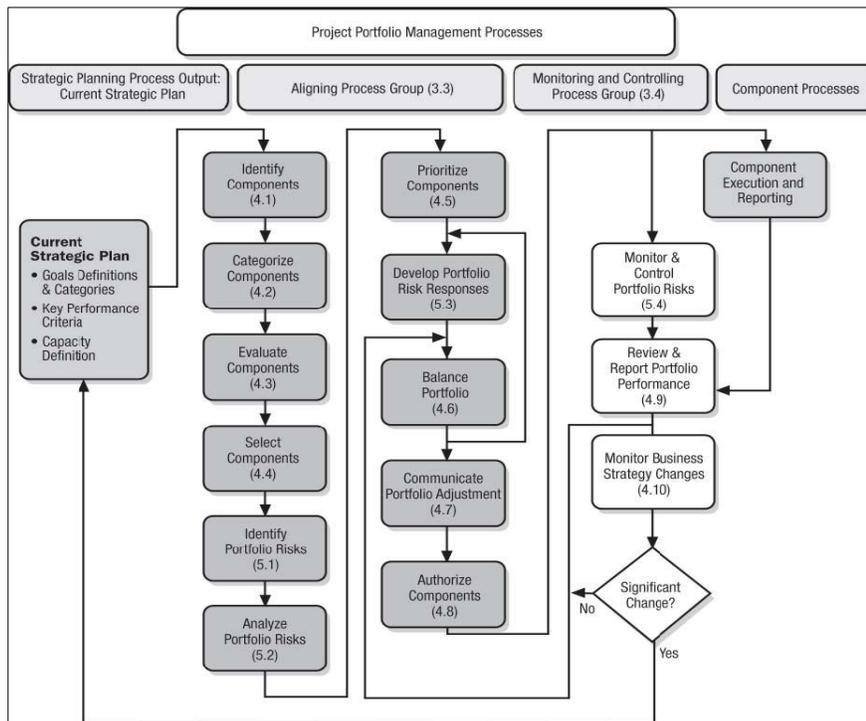
El Gobierno del portafolio de proyectos es un sistema basado en procesos que permite a la gerencia de la empresa, su asamblea de accionistas, su junta directiva, y otras partes interesadas tener información oportuna, relevante, confiable y transparente sobre todas las inversiones empresariales realizadas a través de los proyectos, programas y portafolios.

La alta gerencia de la empresa y su junta directiva tienen que rendir cuentas (accountable) por el gobierno de proyectos y el Gobierno del portafolio de proyectos es el vínculo de enlace entre el gobierno corporativo y la gerencia de proyectos.

8.17 El Proceso de administración del Portafolio

En el siguiente diagrama se presenta el modelo que el PMI propone para administrar el Portafolio, tomando los insumos de la hoja de ruta que conduce a la arquitectura objetivo del PETI y desagregándola en componentes de proyectos más granulares:

Figura 63. Proceso Administración de Portafolio



Nota: Si este documento se encuentra impreso se considera Copia no Controlada. La versión vigente está publicada en la intranet de la Personería de Bogotá, D. C.

PERSONERÍA DE BOGOTÁ, D.C.	PLAN ESTRATÉGICO DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y LAS COMUNICACIONES	Código: 03-PL-01	
		Versión: 04	Página: 135 de 151
		Vigente desde: 25/01/2024	

8.18 Metas de TI que se deben habilitar con el portafolio de proyectos:

Seguridad Cierre de Brechas

Permitirá que los ataques a los servidores no se materialicen ni sean exitosos, de tal forma que no afecten la plataforma tecnológica de la Entidad. En el 2022 se identificaron 162 riesgos de los cuales se les dio atención prioritaria y se tienen controlados 135 aumentando nuestro nivel de protección ante posibles ataques cibernéticos.

Se han realizado campañas de sensibilización mes a mes de algunos temas de seguridad y trabajo seguro dentro de los cuales estos TIPS de seguridad han servido para tener apropiación y una mejor conciencia de la seguridad de la información de la Entidad, algunos temas tratados han sido por ejemplo el buen manejo de correo electrónico, campaña para evitar phishing, malware, buen uso de herramientas de backup OneDrive y de herramientas colaborativas Teams, entre otros.

8.19 Los Elementos que hacen parte del modelo de gobierno del portafolio de proyectos:

- Casos de negocio convincentes, indicando los objetivos del portafolio de proyectos y especificando lo que está dentro y fuera del alcance de cada proyecto
- Un mecanismo para evaluar el cumplimiento de los proyectos terminado con sus objetivos originales
- La identificación de todas las partes interesadas con un “interés” en el portafolio de proyectos
- Un método definido de comunicación / relacionamiento para cada grupo de interés
- Un conjunto de requisitos a nivel de negocio según lo acordado por todas las partes interesadas
- Una especificación acordada para los entregables del proyecto
- El nombramiento de un gerente de proyecto
- Asignación clara de las funciones y responsabilidades en las decisiones del proyecto
- Una supervisión gerencial durante todas las etapas del proyecto
- Un sistema de status-de-progreso y logros preciso y oportuno.
- Garantizar la sostenibilidad del proyecto post-cierre y garantizar la gestión del conocimiento asociado al proyecto
- Un proceso para la gestión y resolución de los problemas de más alto nivel que se presenten en los proyectos y un ente Rector que los supervise ejecutivamente.
- Un proceso para la supervisión de la efectividad de la gestión de los riesgos identificados durante el proyecto
- Una supervisión del alineamiento de los entregables con la obtención de los objetivos y beneficios de los proyectos
- Colocarse en la posición de proveer información invaluable a los ejecutivos, gerentes de proyecto y de recursos
- El control permite a los ejecutivos ver lo que está sucediendo desde un alto nivel y cambiar el curso a tiempo para evitar colisiones con accionistas o competencia.

Nota: Si este documento se encuentra impreso se considera Copia no Controlada. La versión vigente está publicada en la intranet de la Personería de Bogotá, D. C.

PERSONERÍA DE BOGOTÁ, D.C.	PLAN ESTRATÉGICO DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y LAS COMUNICACIONES	Código: 03-PL-01	
		Versión: 04	Página: 136 de 151
		Vigente desde: 25/01/2024	

- Rastrear y reportar progreso (alto nivel) de los proyectos
- Ayudar a identificar y resolver problemas y limitar el número de problemas que son escalados a la dirección
- Establecer Acciones correctivas
- Facilitar el Comité de Gobierno
- Revisar la Priorización del portafolio de proyectos
- Ayudar a proyectos en problemas
- Administrar las Comunicaciones entre los proyectos y sus patrocinadores ejecutivos

8.20 Pasos para implementar un modelo de gobierno para el portafolio de proyectos del PETI

Paso 1 Establecer un proceso para administrar el portafolio y un comité de gobierno del portafolio de proyectos y un único punto de responsabilidad para cada proyecto

Paso 2 Elegir el apropiado Dueño del Portafolio de Proyectos

Paso 3 Apoyar a los Dueños de los proyectos con un Comité Directivo de Proyecto

Paso 4 Separar la gestión de los interesados y la toma de decisiones del proyecto

Paso 5 Separar El gobierno del portafolio de proyectos del Gobierno Corporativo

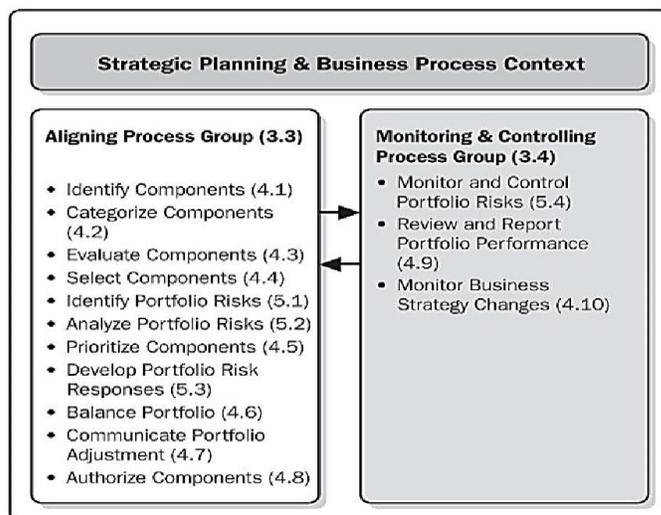
Paso 6 Empoderar a los dueños de los proyectos

Paso 7 Mantener el caso de negocio (Honrar la justificación del proyecto)

Paso 8 Asegurar la toma de decisiones pertinentes en las diferentes instancias de gobierno

Paso 9 Documentar (Políticas, Mecanismos de Gobierno, Responsabilidades, Actas de las Decisiones tomadas)

Figura 64. Modelo de referencia del PMI para el proceso de administración del portafolio de proyectos



Nota: Si este documento se encuentra impreso se considera Copia no Controlada. La versión vigente está publicada en la intranet de la Personería de Bogotá, D. C.

PERSONERÍA DE BOGOTÁ, D.C.	PLAN ESTRATÉGICO DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y LAS COMUNICACIONES	Código: 03-PL-01	
		Versión: 04	Página: 137 de 151
		Vigente desde: 25/01/2024	

8.21 Procesos de Monitoreo y Control al portafolio

Los Procesos de Monitoreo y Control llevan a cabo las actividades necesarias para asegurar que el portafolio en su conjunto esté realizando para lograr métricas predefinidas determinadas por la organización. Las métricas, como el retorno total de la inversión (ROI) o los umbrales de valor actual neto (VAN), pueden ser monitoreadas por categoría o por todo el portafolio.

En algunos casos, el equipo de gestión del portafolio evalúa y rastrea los componentes de interés. Los Procesos de Seguimiento y Control incluyen tres subprocesos

1. Monitorear y controlar los riesgos del portafolio
2. Revisar y reportar el rendimiento del portafolio
3. Monitoree los cambios en la estrategia empresarial

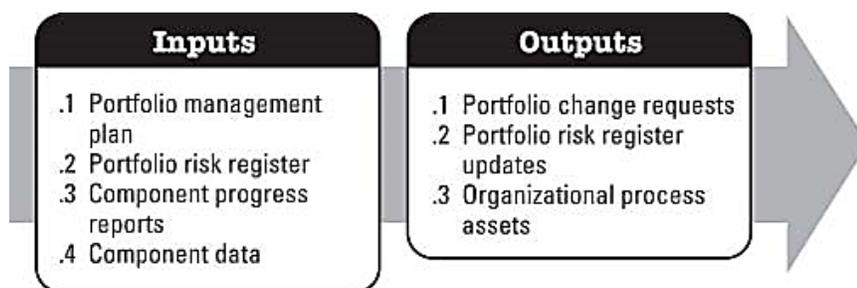
Monitorear y controlar los riesgos del portafolio

El proceso aplica técnicas, como varianza y análisis de tendencias, que requieren el uso de datos de desempeño generados durante la ejecución del componente.

Otros objetivos de la vigilancia y el control del riesgo son determinar si:

- Los supuestos del portafolio siguen siendo válidos,
- El riesgo, según lo evaluado, ha cambiado de su estado anterior,
- Se siguen políticas y procedimientos adecuados de gestión de riesgos, y
- Las reservas de contingencia de costo o programa deben modificarse de acuerdo con los riesgos.

Figura 65. Entradas y Salidas para monitorear y controlar los riesgos del portafolio



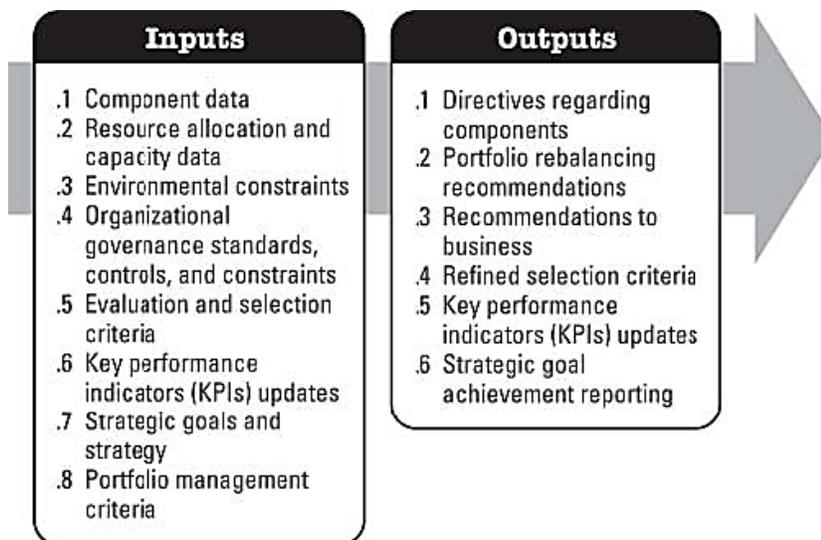
Revisar y reportar el rendimiento del portafolio

El propósito de este proceso es reunir e informar indicadores de desempeño y revisar el portafolio a una frecuencia predeterminada apropiada.

Figura 66. Entradas y Salidas para revisar y reportar el rendimiento del portafolio

Nota: Si este documento se encuentra impreso se considera Copia no Controlada. La versión vigente está publicada en la intranet de la Personería de Bogotá, D. C.

PERSONERÍA DE BOGOTÁ, D.C.	PLAN ESTRATÉGICO DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y LAS COMUNICACIONES	Código: 03-PL-01	
		Versión: 04	Página: 138 de 151
		Vigente desde: 25/01/2024	



Esto garantiza tanto la alineación con la estrategia organizativa como la utilización eficaz de los recursos.

El ciclo de revisión examina todos los componentes y se ejecuta en una línea de tiempo especificada por la organización.

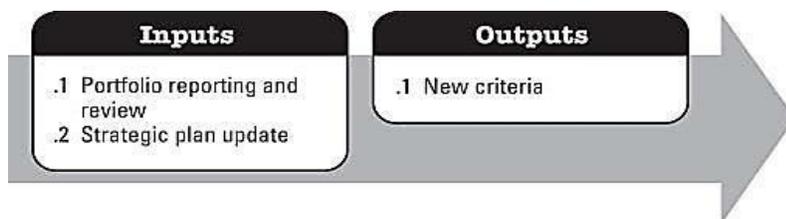
Cada ciclo puede contener varias revisiones con un enfoque y una profundidad de análisis diferentes aplicados en cada uno. Los indicadores clave de rendimiento también varían para cada componente, ya que el propósito de cada revisión varía.

En última instancia, el propósito del proceso de revisión es asegurar que el portafolio contenga solamente componentes que apoyen el logro de los objetivos estratégicos. Para lograr ese objetivo, el equipo de gestión de la cartera debe añadir, volver a priorizar o excluir componentes basándose en su desempeño y alineación continua con la estrategia definida.

Monitorear los cambios en la estrategia empresarial

Este proceso permite que el proceso de gestión de cartera responda a los cambios en la estrategia de negocio.

Figura 67. Entradas y Salidas para monitorear los cambios en la estrategia empresarial



Los cambios incrementales en el plan estratégico generalmente no requieren cambios en el portafolio. Sin embargo, los cambios significativos en el entorno de negocios a menudo resultan en

Nota: Si este documento se encuentra impreso se considera Copia no Controlada. La versión vigente está publicada en la intranet de la Personería de Bogotá, D. C.

PERSONERÍA DE BOGOTÁ, D.C.	PLAN ESTRATÉGICO DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y LAS COMUNICACIONES	Código: 03-PL-01	
		Versión: 04	Página: 139 de 151
		Vigente desde: 25/01/2024	

una nueva dirección estratégica, impactando así el portafolio. Un cambio significativo en la dirección estratégica tendrá un impacto en la categorización o priorización de los componentes y esto requerirá un reequilibrio del portafolio.

Figura 68. Visión general del Modelo de Gobierno del portafolio de proyectos del PETI según el PMI



Nota: Si este documento se encuentra impreso se considera Copia no Controlada. La versión vigente está publicada en la intranet de la Personería de Bogotá, D. C.

PERSONERÍA DE BOGOTÁ, D.C.	PLAN ESTRATÉGICO DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y LAS COMUNICACIONES	Código: 03-PL-01	
		Versión: 04	Página: 140 de 151
		Vigente desde: 25/01/2024	

8.22 Responsables de las partes interesadas del Portafolio

Las partes interesadas del Portafolio son individuos o grupos cuyos intereses pueden verse afectados positiva o negativamente por los componentes del Portafolio o los procesos de gestión del Portafolio. También pueden ejercer influencia sobre el Portafolio, sus componentes, procesos y decisiones. El nivel de participación de las partes interesadas puede variar de una organización a otra o de una cartera a otra dentro de una organización.

Dependiendo del enfoque específico de la supervisión del proyecto (tal como una puerta de fase), ciertos grupos de interés pueden ser identificados específicamente de acuerdo con las metas y las estrategias de gestión del riesgo para el Portafolio.

Las funciones y responsabilidades de las partes interesadas se describen a continuación:

Comité Ejecutivo de Revisión del Portafolio

La gerencia ejecutiva evalúa, selecciona, prioriza y controla la actividad del proyecto. La junta de revisión ejecutiva interfuncional e integrada determina y autoriza el ámbito de control del consejo de administración del Portafolio para dirigir la actividad operativa de la gestión del Portafolio. Las aportaciones al proceso de toma de decisiones para la alineación del proyecto incluyen, pero no se limitan a, la visión del negocio, la estrategia de implementación, la capacidad del recurso y los planes de negocios a corto y largo plazo. En las organizaciones más pequeñas, la administración ejecutiva puede asumir todas o algunas de las responsabilidades de gestión del Portafolio, incluyendo la toma de decisiones de la junta de revisión.

Grupo de Procesos del Portafolio

El rol del Grupo de Procesos del Portafolio se centra en la administración. Su misión es diseñar, validar e implementar el marco y documentar las mejores prácticas y apoyar los procesos de flujo de trabajo para gobernar y permitir la gestión del Portafolio dentro de la organización. Una entrega concreta podría ser una plantilla de tablero de control del Portafolio para mostrar el desempeño del portafolio en relación con las metas de negocio.

Comité Directivo del Portafolio

El papel del consejo de administración del Portafolio es tomar decisiones sobre inversiones y prioridades para los componentes del Portafolio y asegurar que se siga el proceso de administración del Portafolio de proyectos. El consejo se compone de aquellas personas con la autoridad, el conocimiento y la experiencia necesarios para asegurar la alineación de las metas estratégicas y organizacionales con los componentes del Portafolio. El consejo tiene la autoridad para evaluar el desempeño del Portafolio y para hacer los recursos, la inversión y las decisiones prioritarias según sea necesario. Las recomendaciones pueden incluir nuevos componentes del Portafolio, la suspensión o cambio de los componentes existentes y la reasignación de escasos recursos entre los componentes.

Nota: Si este documento se encuentra impreso se considera Copia no Controlada. La versión vigente está publicada en la intranet de la Personería de Bogotá, D. C.

PERSONERÍA DE BOGOTÁ, D.C.	PLAN ESTRATÉGICO DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y LAS COMUNICACIONES	Código: 03-PL-01	
		Versión: 04	Página: 141 de 151
		Vigente desde: 25/01/2024	

Patrocinadores ejecutivos de los proyectos

Patrocinadores de la aprobación del campeón de sus componentes (proyectos, programas y otros trabajos). Para asegurar la aprobación, un patrocinador debe ayudar en el suministro de un caso de negocio viable a la junta directiva del Portafolio u otro equipo de supervisión. Una vez que el componente es aprobado, el patrocinador debe ayudar a asegurar que se desempeña de acuerdo con el plan y logra sus objetivos estratégicos.

Gerentes de Programa

El director del programa es responsable de asegurar que la estructura general del programa y los procesos de gestión del programa permitan a los equipos componentes completar con éxito su trabajo y que los productos de los componentes puedan integrarse en el producto final del programa, servicio, resultados y / o beneficios. Los administradores de programas también aseguran que los proyectos se organizan y ejecutan de manera consistente y / o cumplen con las normas establecidas. El PMO apoya al administrador del programa proporcionando la información necesaria para tomar las decisiones que guían el programa y proporcionando apoyo administrativo en la administración de los horarios, los presupuestos, los riesgos y las otras áreas requeridas para una administración eficaz del programa.

Gerentes de Proyectos

Los directores de proyecto son responsables de la planificación, ejecución, supervisión y entrega efectivas de los proyectos asignados de acuerdo con los objetivos y especificaciones correspondientes. Los directores de proyectos proporcionan indicadores de rendimiento del proyecto, directa o indirectamente, al consejo de administración del Portafolio. Esta información se utilizará con otros criterios para determinar qué proyectos continuarán.

El director del proyecto también puede proporcionar un plan de recuperación para los proyectos en peligro y ser responsable del presupuesto y el calendario de todos los proyectos asignados. Además, el grupo de pares de otros gerentes de proyectos del gestor de proyectos es un grupo de partes interesadas en el proceso de gestión del Portafolio. Tanto el director del proyecto como la dirección del Portafolio se beneficiarán de las redes formales o informales de los gestores de proyectos de la organización. Estas redes pueden ayudar a facilitar una distribución equilibrada de recursos escasos mediante una mejor comunicación y el intercambio de mejores prácticas.

Oficina de Gestión de Programas y Proyectos

La oficina de gestión de proyectos o programas (PMO) coordina la gestión de los componentes de su dominio. El dominio puede ser un área específica de la organización o clase de proyectos o programas. Las responsabilidades de una PMO pueden incluir lo siguiente: proporcionar funciones de apoyo a la gestión de proyectos, gestionar las operaciones cotidianas del sistema o sistemas que soportan la gestión del Portafolio, la asignación de recursos y la gestión directa de un componente o categoría de componentes. La función y las actividades de un PMO se abordan en las normas pertinentes del PMI: Guía del cuerpo de conocimientos de la gestión de proyectos.

Nota: Si este documento se encuentra impreso se considera Copia no Controlada. La versión vigente está publicada en la intranet de la Personería de Bogotá, D. C.

PERSONERÍA DE BOGOTÁ, D.C.	PLAN ESTRATÉGICO DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y LAS COMUNICACIONES	Código: 03-PL-01	
		Versión: 04	Página: 142 de 151
		Vigente desde: 25/01/2024	

El establecimiento de un PMO puede ayudar a transformar la cultura de la organización. Por ejemplo, la existencia de un PMO puede poner de manifiesto la necesidad de un proceso estructurado y formal de gobierno y un cuerpo donde no haya existido antes. Esto, a su vez, genera más beneficios, disciplina y comprensión para la organización. El nuevo Comité Ejecutiva de Revisión establecería entonces las expectativas de los beneficios derivados de la gestión del Portafolio al autorizar la implementación de los procesos de gestión del Portafolio.

Equipo de proyecto

Un equipo de proyecto ejecuta las actividades planeadas en su proyecto particular para asegurar que el proyecto continúe con éxito. También proporcionan el desempeño del proyecto y las métricas de estado como insumo para el proceso de administración del Portafolio.

8.23 Conclusiones y recomendaciones del Modelo de Gobierno sugerido para el PETI

El establecimiento de un Modelo de Gobierno de Tecnología en La Personería representa un proceso de transformación profunda y presentará retos importantes para su ejecución efectiva.

A continuación, presentamos algunos factores de éxito que podrán contribuir a la adopción efectiva del Modelo de Gobierno propuesto:

- Patrocinio de la Máxima Autoridad. Que la máxima autoridad (Personero) proporcione dirección clara y haga mandatoria esta iniciativa, demostrando su compromiso continuo y activo en el proceso
- Alineamiento estratégico. Que todas las partes que participan en los procesos de gestión y gobierno de tecnología promuevan activamente la visión de negocio y TI como un solo conjunto de objetivos estratégicos Corporativos.
- Las personas son clave. Asegurar que exista una estrategia integral de comunicación, transferencia de conocimientos y gestión efectiva del cambio, para soportar esta transformación institucional que tiene un alto impacto en las personas y la cultura organizacional.
- No reinventar la rueda. Adoptar el marco de referencia de Arquitectura Empresarial de TI de Gobierno en línea y Adaptar los habilitadores de COBIT, ISO 38500, ITIL, TOGAF, ISO 27000 y otras buenas prácticas de apoyo de modo que calcen con el contexto único de La Personería. También se puede recurrir a buenas prácticas ya implementadas en el entorno de influencia de La Personería y explotar ese conocimiento y lecciones aprendidas.
- Demostrar resultados rápidamente. Enfocarse en procesos e iniciativas que representen poco esfuerzo y alto beneficio (Quick-wins), medir los resultados y beneficios obtenidos y asegurar la difusión de estos éxitos tempranos para mantener el impulso en el proceso.

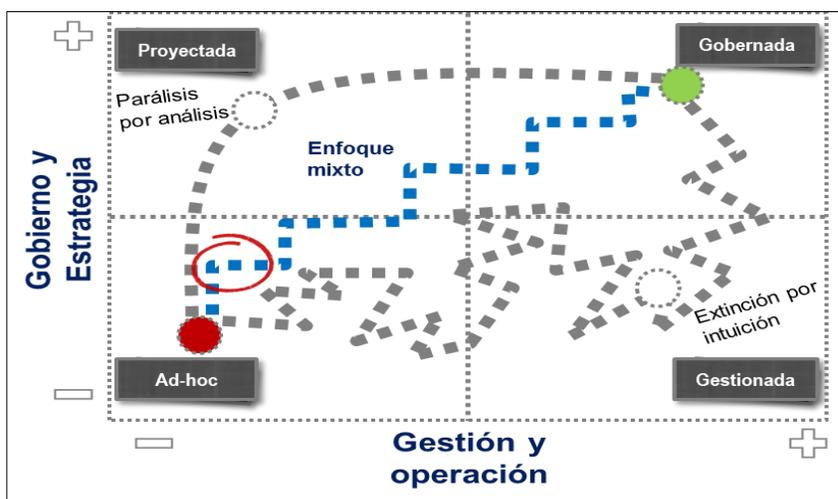
Nota: Si este documento se encuentra impreso se considera Copia no Controlada. La versión vigente está publicada en la intranet de la Personería de Bogotá, D. C.

PERSONERÍA DE BOGOTÁ, D.C.	PLAN ESTRATÉGICO DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y LAS COMUNICACIONES	Código: 03-PL-01	
		Versión: 04	Página: 143 de 151
		Vigente desde: 25/01/2024	

- Avanzar un paso a la vez. No más, pero no menos. La implementación de estas recomendaciones puede presentar dos escenarios: el primero denominado parálisis por análisis, que significa no tomar ninguna decisión hasta no contar con todos los planes, estructuras, estrategias y análisis necesarios para hacerlo y en muchos casos al final no ejecutar nada; y el segundo conocido como extinción por intuición, que es tomar cualquier camino sólo porque parece adecuado y la presión es alta, sin una visión a largo plazo, resultando en reprocesos, inversiones fallidas y un alto nivel de frustración por la percepción de estar haciendo mucho y no estar logrando nada.

Nuestra recomendación es aplicar un enfoque mixto, tener un plan a largo plazo, pero actuar a corto plazo de acuerdo con el plan, como se plantea en la figura 69.

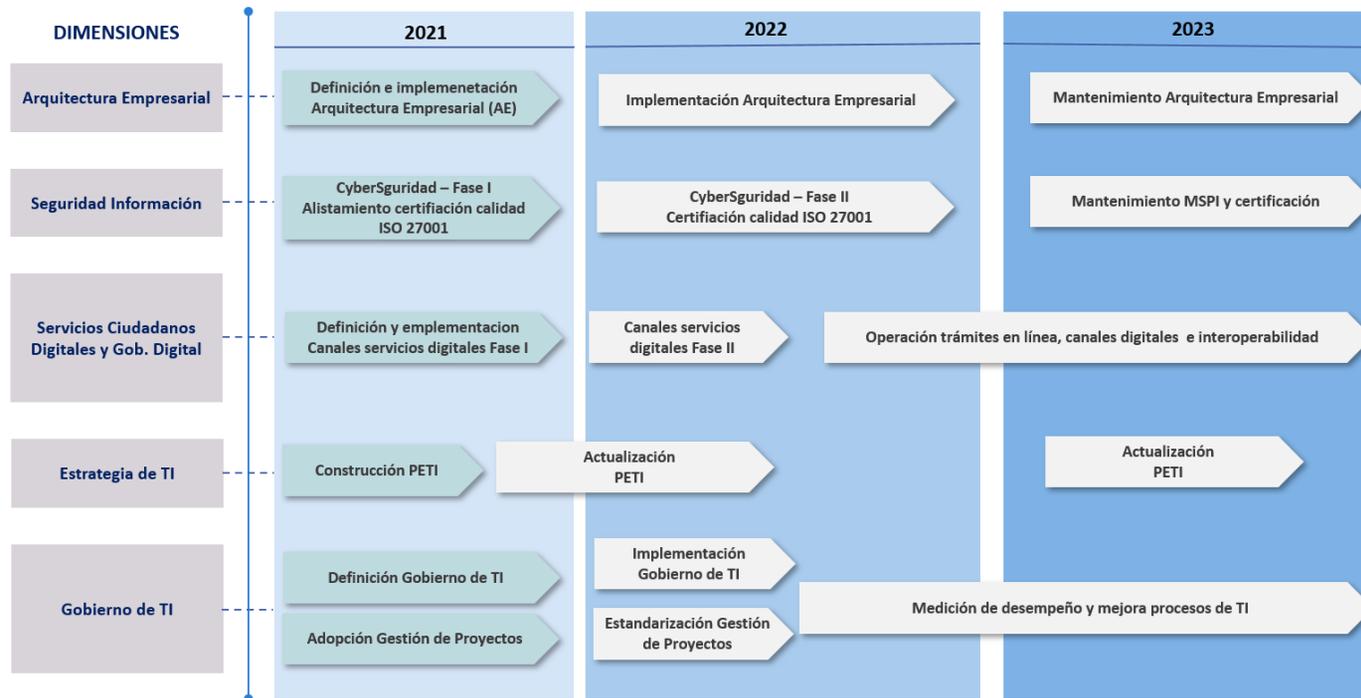
Figura 69. Estrategia mixta de implementación del modelo de gobierno para el PETI



Nota: Si este documento se encuentra impreso se considera Copia no Controlada. La versión vigente está publicada en la intranet de la Personería de Bogotá, D. C.

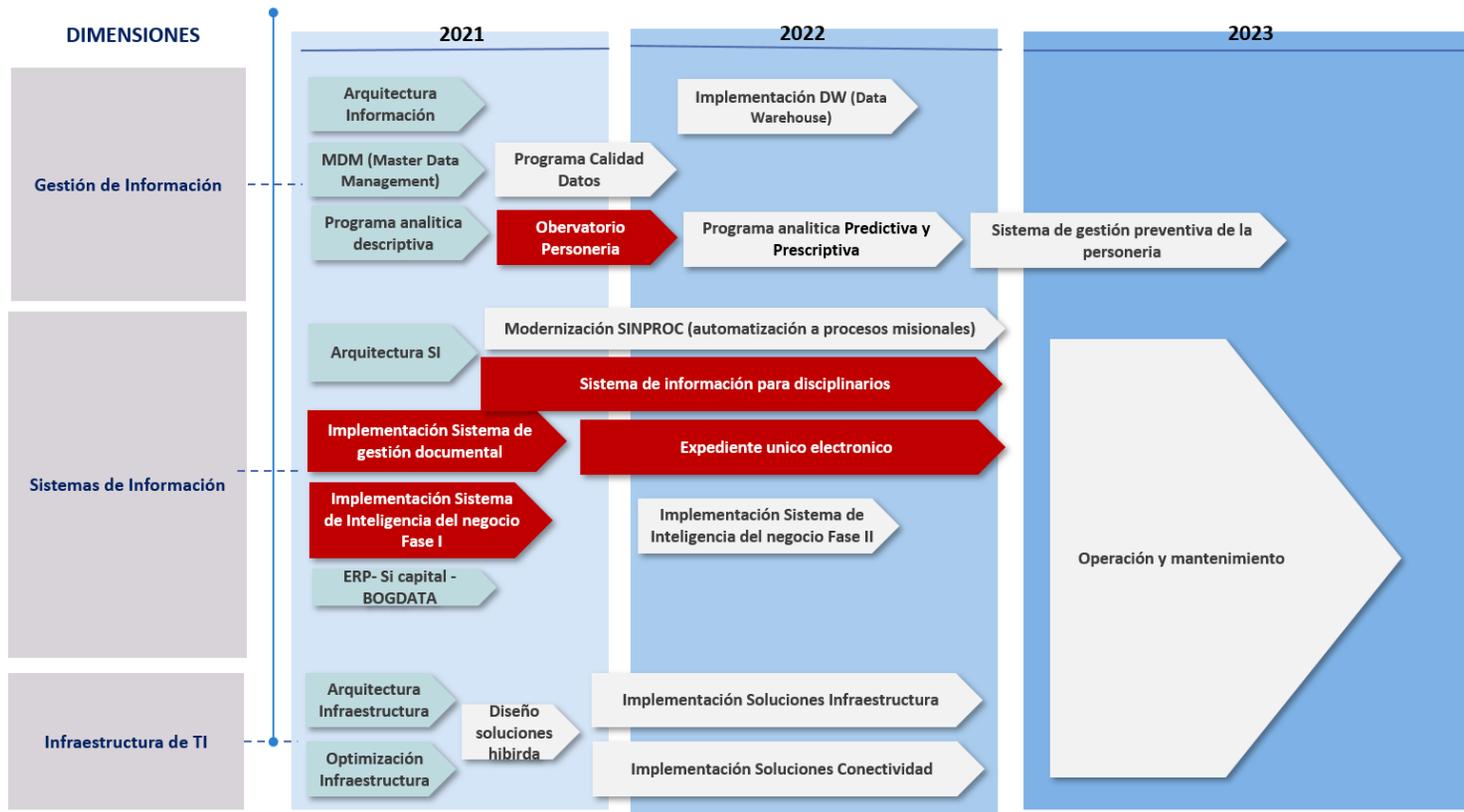
PERSONERÍA DE BOGOTÁ, D.C.	PLAN ESTRATÉGICO DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y LAS COMUNICACIONES	Código: 03-PL-01	
		Versión: 04	Página: 144 de 151
		Vigente desde: 25/01/2024	

9 Cronograma 2021-2024



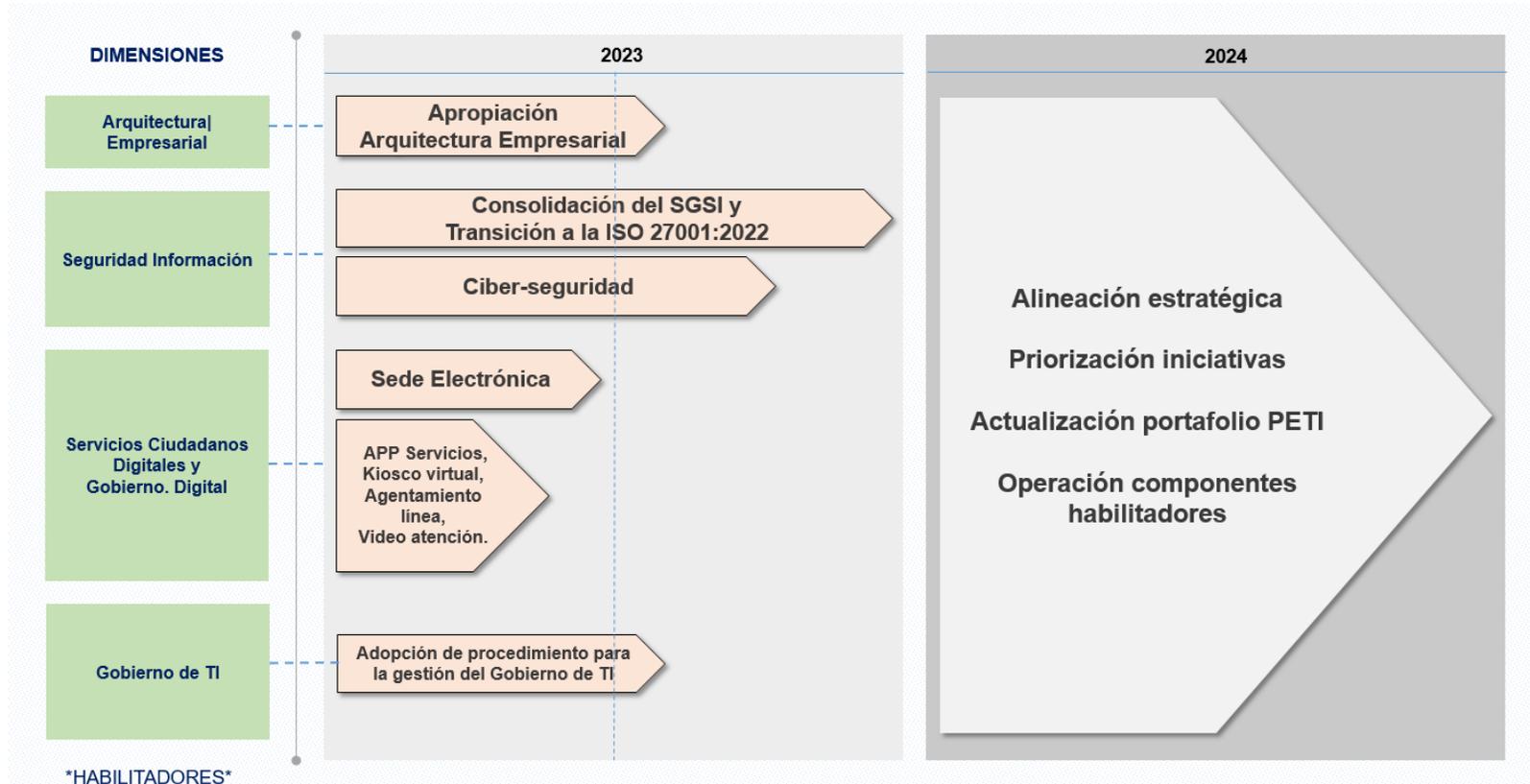
Nota: Si este documento se encuentra impreso se considera Copia no Controlada. La versión vigente está publicada en la intranet de la Personería de Bogotá, D. C.

PERSONERÍA DE BOGOTÁ, D.C.	PLAN ESTRATÉGICO DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y LAS COMUNICACIONES		Código: 03-PL-01	
	Versión:	Página:		
	04	145 de 151		
		Vigente desde: 25/01/2024		



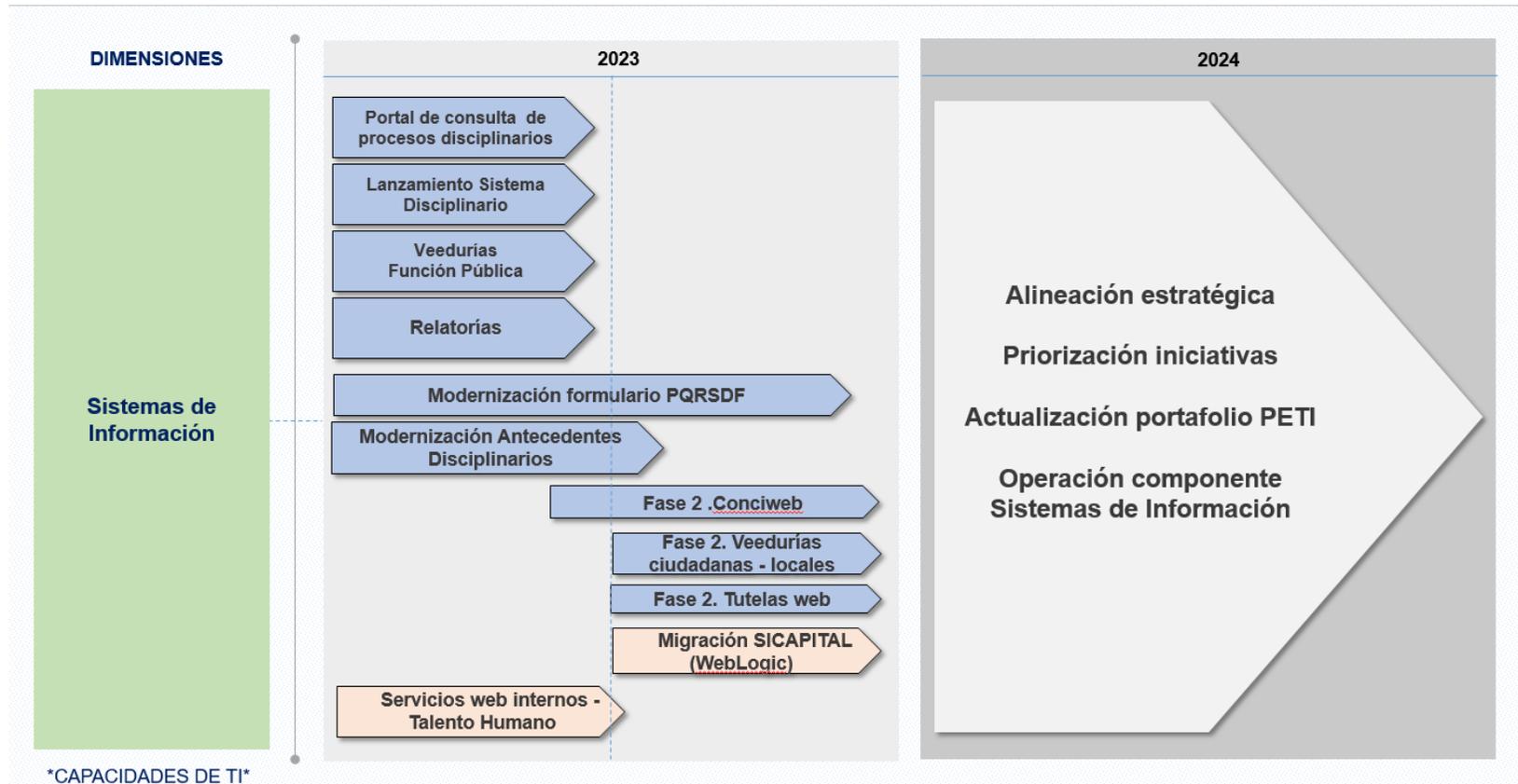
Nota: Si este documento se encuentra impreso se considera Copia no Controlada. La versión vigente está publicada en la intranet de la Personería de Bogotá, D. C.

PERSONERÍA DE BOGOTÁ, D.C.	PLAN ESTRATÉGICO DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y LAS COMUNICACIONES	Código: 03-PL-01	
		Versión: 04	Página: 146 de 151
		Vigente desde: 25/01/2024	



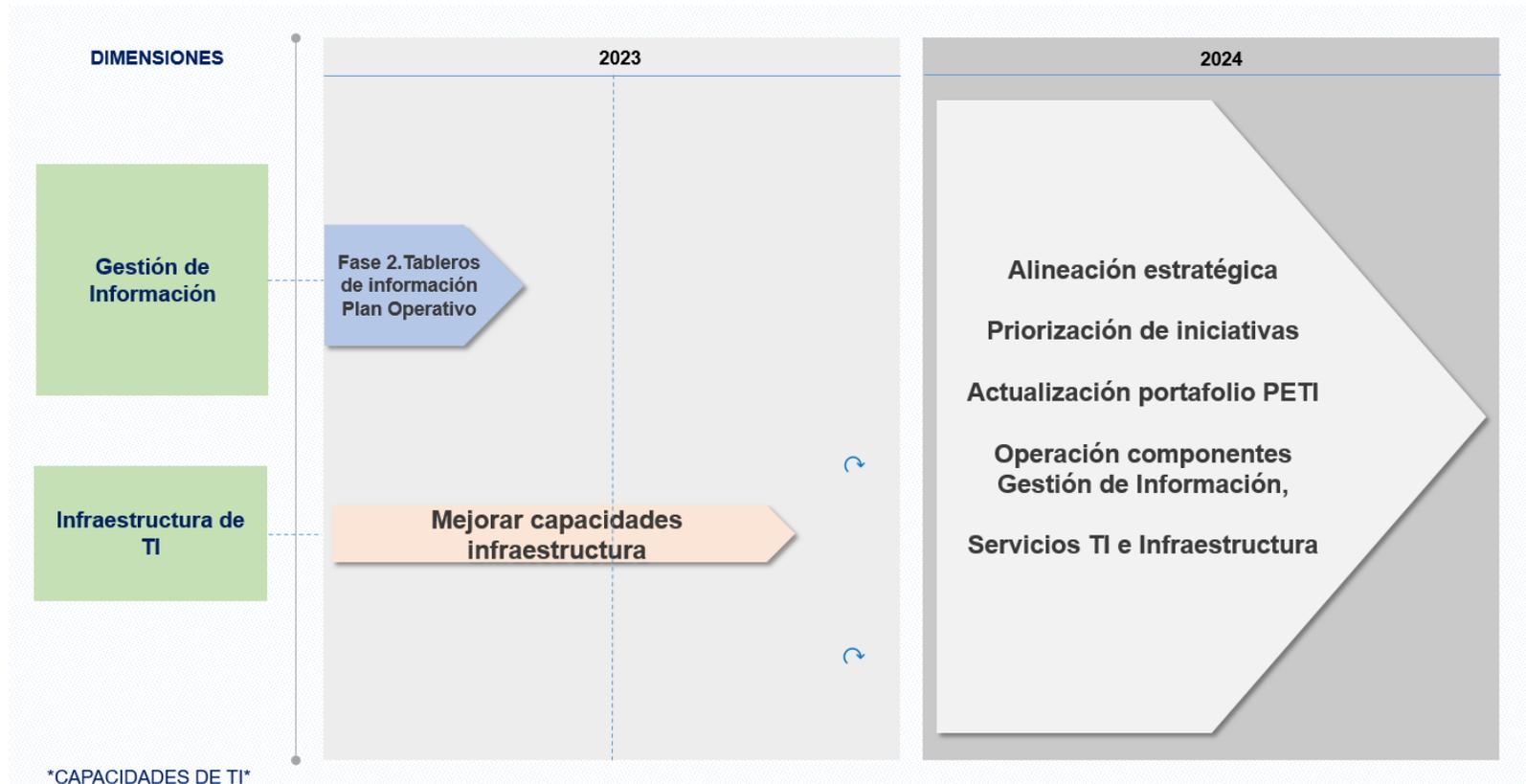
Nota: Si este documento se encuentra impreso se considera Copia no Controlada. La versión vigente está publicada en la intranet de la Personería de Bogotá, D. C.

PERSONERÍA DE BOGOTÁ, D.C.	PLAN ESTRATÉGICO DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y LAS COMUNICACIONES	Código: 03-PL-01	
		Versión: 04	Página: 147 de 151
		Vigente desde: 25/01/2024	



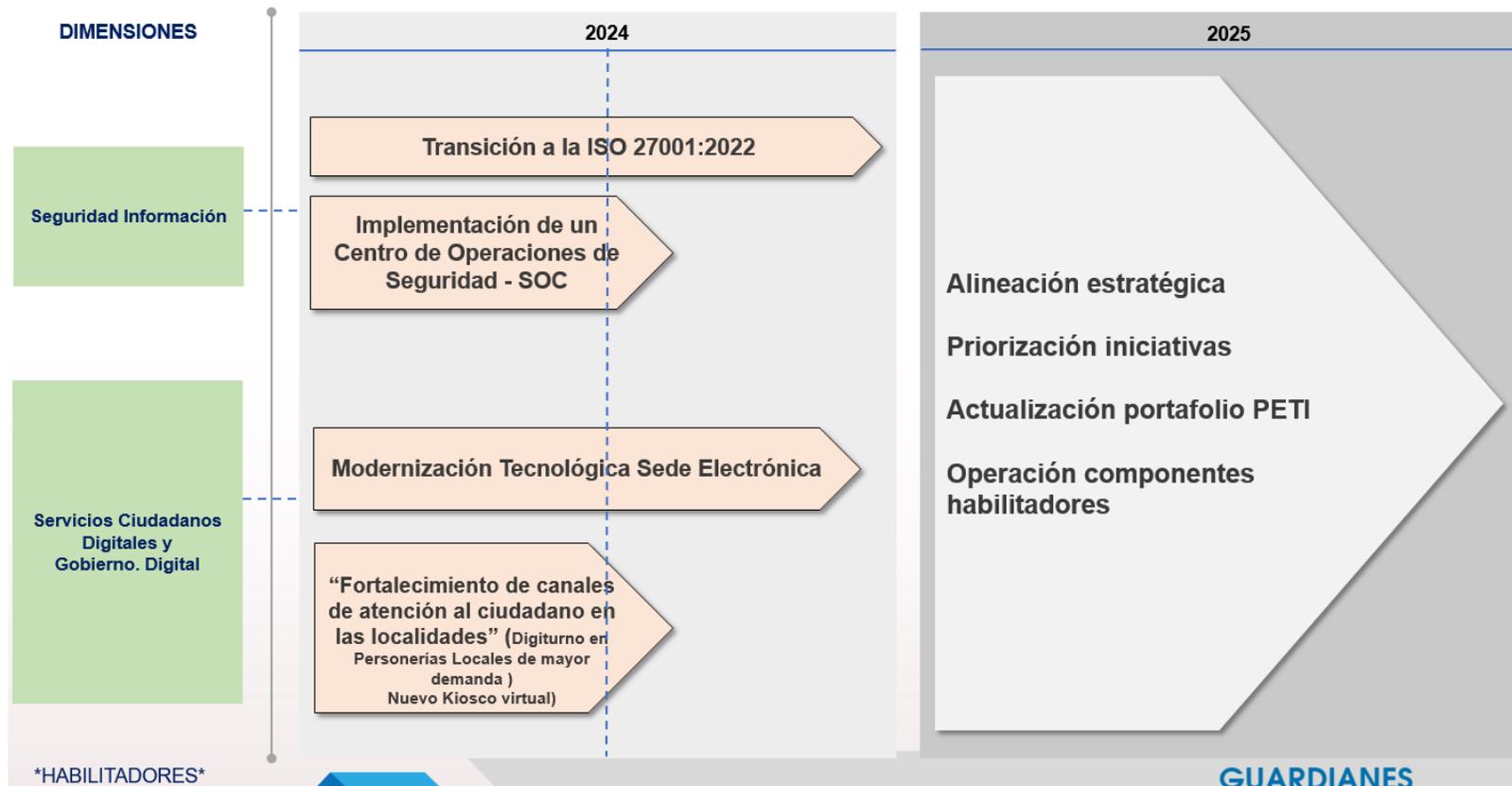
Nota: Si este documento se encuentra impreso se considera Copia no Controlada. La versión vigente está publicada en la intranet de la Personería de Bogotá, D. C.

PERSONERÍA DE BOGOTÁ, D.C.	PLAN ESTRATÉGICO DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y LAS COMUNICACIONES	Código: 03-PL-01	
		Versión: 04	Página: 148 de 151
		Vigente desde: 25/01/2024	



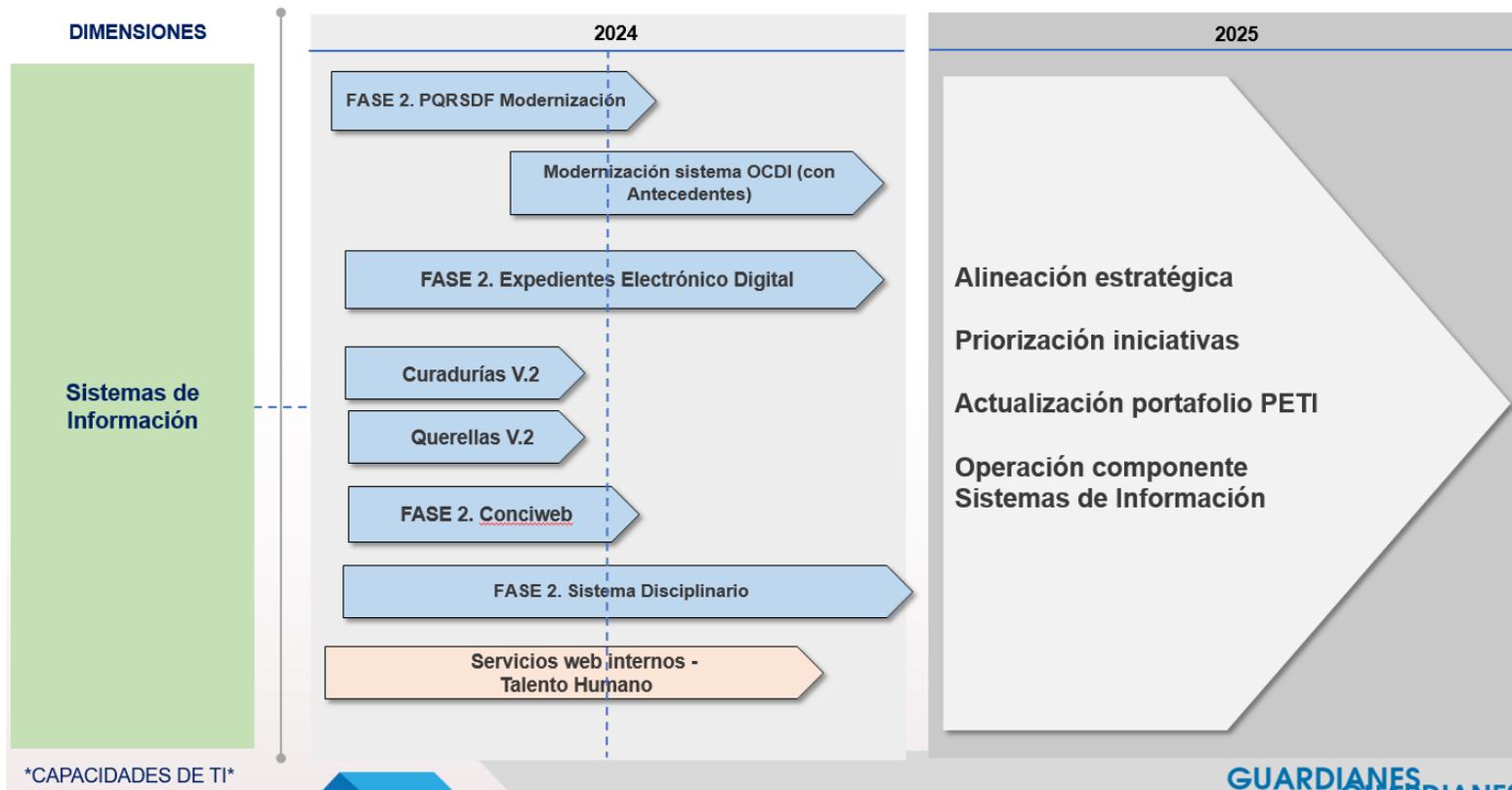
Nota: Si este documento se encuentra impreso se considera Copia no Controlada. La versión vigente está publicada en la intranet de la Personería de Bogotá, D. C.

PERSONERÍA DE BOGOTÁ, D.C.	PLAN ESTRATÉGICO DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y LAS COMUNICACIONES	Código: 03-PL-01	
		Versión: 04	Página: 149 de 151
		Vigente desde: 25/01/2024	



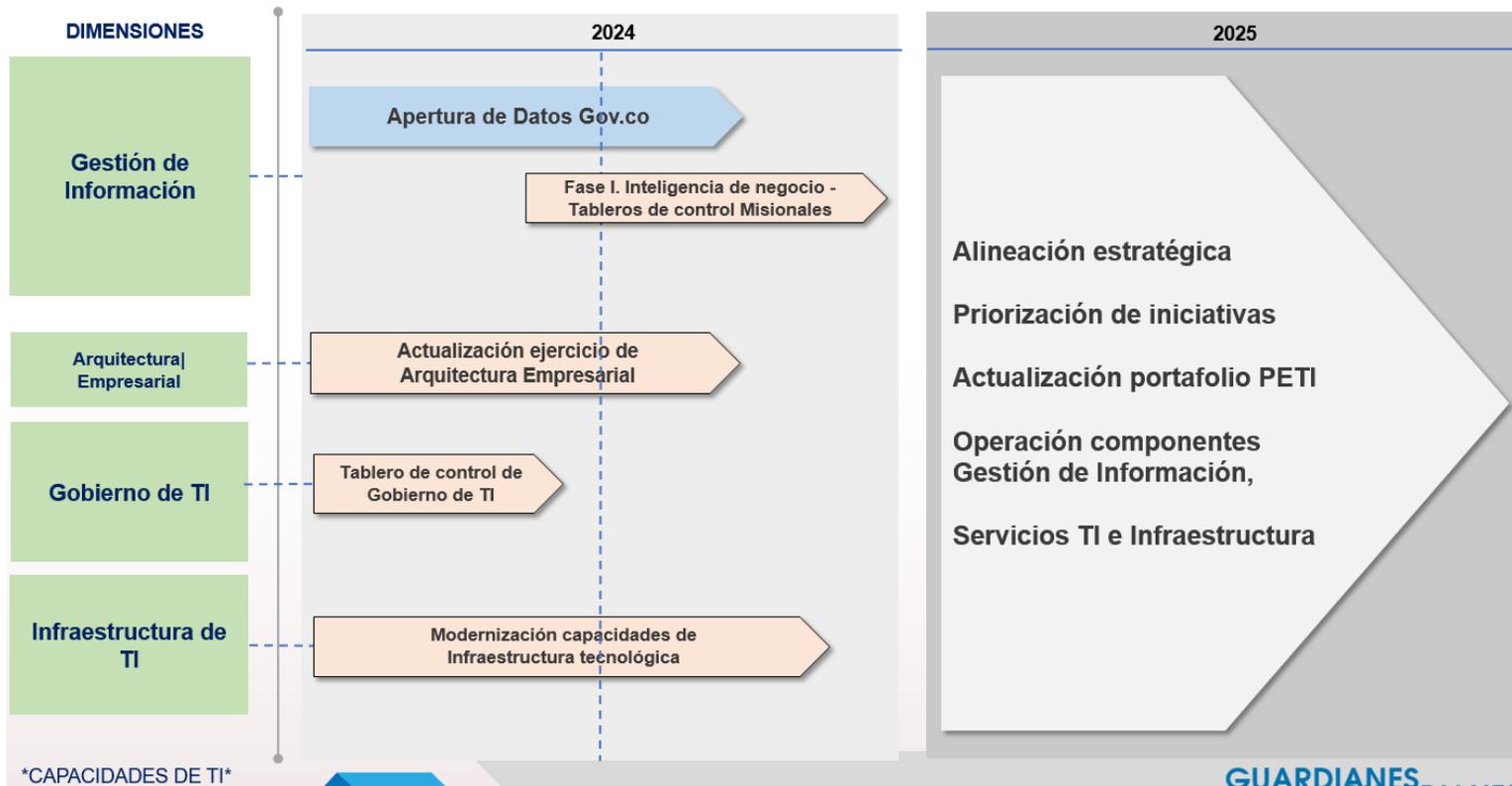
Nota: Si este documento se encuentra impreso se considera Copia no Controlada. La versión vigente está publicada en la intranet de la Personería de Bogotá, D. C.

PERSONERÍA DE BOGOTÁ, D.C.	PLAN ESTRATÉGICO DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y LAS COMUNICACIONES	Código: 03-PL-01	
		Versión: 04	Página: 150 de 151
		Vigente desde: 25/01/2024	



Nota: Si este documento se encuentra impreso se considera Copia no Controlada. La versión vigente está publicada en la intranet de la Personería de Bogotá, D. C.

PERSONERÍA DE BOGOTÁ, D.C.	PLAN ESTRATÉGICO DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y LAS COMUNICACIONES	Código: 03-PL-01	
		Versión: 04	Página: 151 de 151
		Vigente desde: 25/01/2024	



Fuente: Propia - DTIC Personería

Nota: Si este documento se encuentra impreso se considera Copia no Controlada. La versión vigente está publicada en la intranet de la Personería de Bogotá, D. C.