



ESTRATEGIA TI – Marco de referencia



ESTRATEGIA TI

Ámbito

Implementación y seguimiento

Este dominio tiene el fin de apoyar el proceso de diseño, implementación y evolución de la Arquitectura TI en las instituciones, para lograr que esté alineada con las estrategias organizacionales y sectoriales.

Año 2018



Contenido

1. Introducción.....	3
2. Ámbito de Implementación de la Estrategia T	4
2.1 Participación en proyectos con componentes de TI - LI.ES.08	5
Elemento: Portafolio de planes, programas y proyectos de TI	5
2.2 Control de los recursos financieros - LI.ES.09.....	10
Elemento: Gestión de recursos financieros - EL.ES.08	11
2.3 Gestión de proyectos de inversión - LI.ES.10.....	14
Elemento: Proyectos de TI - EL.ES.07	14
2.4 Catálogo de servicios de TI - LI.ES.11.....	16
Elemento: Definición de la oferta de servicios de TI - EL.ES.10	16
Elemento: Hoja de ruta de iniciativas estratégicas de TI - EL.ES.09.....	34
3. Ámbito de Seguimiento y evaluación de la Estrategia TI.....	34
Evaluación de la gestión de la estrategia de TI - LI.ES.12	34
Tablero de indicadores - EL.ES.12.....	35



1. Introducción

El presente documento tiene por objetivo definir los lineamientos metodológicos que permitan la adopción del dominio de Estrategia TI, en el marco de la Arquitectura TI, con el fin de apoyar los procesos de diseño, implementación y seguimiento a la gestión de las Tecnologías de Información y Comunicaciones al interior de la entidad.

Para brindar herramientas a las entidades públicas del país, El Ministerio de las Tecnologías de Información y las Comunicaciones a través del marco de referencia Arquitectura TI, estableció una guía de dominio TI para articular esfuerzos en pro de garantizar el cumplimiento de las metas establecidas en cada uno de planes estratégicos así como los objetivos, misión y visión propios de cada entidad.

La arquitectura TI establecida por el MinTIC consta de los siguientes ámbitos:

- a. Entendimiento estratégico
 - i. Entendimiento estratégico
 - ii. Definición de la Arquitectura Empresarial
 - iii. Mapa de ruta de la Arquitectura Empresarial.
 - iv. Proceso para evaluar y mantener la Arquitectura Empresarial.
 - v. Documentación de la estrategia de TI en el PETI.
- b. Direccionamiento estratégico
 - i. Políticas y estándares para la gestión y gobernabilidad de TI.
 - ii. Plan de comunicación de la estrategia de TI
- c. **Implementación de la estrategia de TI**
 - i. **Participación en proyectos con componentes de TI**
 - ii. **Control de los recursos financieros.**
 - iii. **Gestión de proyectos de inversión.**
 - iv. **Catálogo de servicios de TI**
- d. **Seguimiento y evaluación de la estrategia de TI**
 - i. **Evaluación de la gestión de la estrategia de TI**
 - ii. **Tablero de indicadores**



ESTRATEGIA TI – Marco de referencia



En este documento se puntualizarán los ámbitos de implementación y seguimiento a la estrategia TI, los cuales se componen de los lineamientos descritos anteriormente. Para ello se definirá cada uno de los lineamientos empezando por la definición de los proyectos con componente TI de la entidad y se terminará con el tablero de indicadores para la evaluación de la estrategia.

Es de aclarar que, a fecha de entrega del presente documento, la formulación del Plan Estratégico de las Tecnologías de Información y Comunicaciones PETIC, se encuentra en etapa de contratación, por lo cual no se podrán definir todos los elementos de los ámbitos nombrados; sin embargo, teniendo en cuenta de que la entidad por medio de la oficina de informática se encuentra ejecutando proyectos, programas e iniciativas de TI, estos se tendrán en cuenta en la implementación.

2. Ámbito de Implementación de la Estrategia T

Alcance del ámbito

Mediante la definición del ámbito de la implementación de la estrategia TI se busca documentar el despliegue de proyectos estratégicos de TI en la alcaldía de Ibagué y su entrega para la operación de la entidad. Dentro de los componentes se incluyen el portafolio de proyectos de TI, la gestión de los recursos financieros, la hoja de ruta de las iniciativas, los proyectos de TI y la definición de la oferta de servicios de TI, entre otros, que se encuentran reglamentados por el Ministerio de las Tecnologías de Información y Comunicaciones en su política de Gobierno Digital.

Lineamientos
✓ Participación en proyectos con componentes de TI - LI.ES.08
✓ Control de los recursos financieros - LI.ES.09
✓ Gestión de proyectos de inversión - LI.ES.10
✓ Catálogo de servicios de TI - LI.ES.11

Elementos
✓ Proyectos de TI - EL.ES.07
✓ Hoja de ruta de iniciativas estratégicas de TI - EL.ES.09
✓ Definición de la oferta de servicios de TI - EL.ES.10
✓ Gestión de recursos financieros - EL.ES.08
✓ Portafolio de planes, programas y proyectos de TI

Metodología de estrategia TI, MINTIC

2.1 Participación en proyectos con componentes de TI - LI.ES.08

Lineamiento MINTIC: La dirección de Tecnologías y Sistemas de la Información o quien haga sus veces debe participar de forma activa en la concepción, planeación y desarrollo de los proyectos de la institución que incorporen componentes de TI. Así mismo, debe asegurar la conformidad del proyecto con los lineamientos de la Arquitectura Empresarial definidos para la institución, en lo que respecta a los dominios de TI. La conformidad del proyecto con la arquitectura misional es responsabilidad de las áreas funcionales.

Elemento: Portafolio de planes, programas y proyectos de TI

La alcaldía de Ibagué por medio de la dirección de informática implementa dos proyectos que se encuentran radicados en el banco de proyectos de la administración municipal, proyectos en los que se incluyen las actividades necesarias para el cumplimiento de las metas establecidas en el Plan de desarrollo “por Ibagué con todo el corazón” y que se listan a continuación:



ESTRATEGIA TI – Marco de referencia



1. Fortalecimiento de la Ciencia, Tecnología e Innovación para hacer de Ibagué una ciudad inteligente.

Objetivo

Fortalecer la incorporación de la ciencia, tecnología, innovación y TIC en los procesos de ciudad para hacer de Ibagué una ciudad inteligente e innovadora

Objetivos específicos

- Incrementar los espacios de CTel en Ibagué
- Incrementar los centros de acceso público a internet.
- Brindar más capacitaciones de alto nivel en formulación de proyectos CTI y TIC.
- Adoptar políticas públicas y planes estratégicos de CTI y TIC
- Integrar los sistemas de información en los distintos sectores sociales de Ibagué
- Crear estrategias de vinculación de la innovación a los procesos públicos
- Aumentar los recursos para implementación de proyectos de innovación y TIC
- Integrar la innovación, ciencia y tecnología para la solución de los problemas de ciudad.
- Crear canales de innovadores de comunicación e interacción entre la alcaldía y la comunidad
- Aumentar la participación de la ciudadanía frente a las iniciativas de desarrollo del municipio

2. Fortalecimiento de la plataforma tecnológica de la alcaldía de Ibagué.

Objetivo

Mantener y fortalecer el desarrollo de la innovación de la tecnología y las comunicaciones en la Administración Municipal de Ibagué.

Objetivos específicos

- Mejorar la prestación de servicios a la comunidad mediante la implementación de trámites servicios en línea



ESTRATEGIA TI – Marco de referencia



- Actualizar los sistemas operativos y de información de la administración municipal
- Fortalecer tecnológicamente las distintas secretarías de la administración municipal
- Generar estabilización y operación de los módulos que conforman la plataforma de información PISAMI.

Todas las actividades e iniciativas adelantadas se encuentran definidas dentro de dichos proyectos, para ello la alcaldía maneja diferentes planes, programas, proyectos, procesos y procedimientos que tienen componentes de Tecnología y se detallan a continuación.

- 1. Masificación TIC:** Por medio de este programa se busca fortalecer el uso y la apropiación de las Tecnologías de Información y las Comunicaciones en la ciudadanía, a través de la disposición del acceso comunitario a zonas funcionales para el uso de internet, capacitación, trámites y entretenimiento entre otros, se compone de:
 - a. Zonas WIFI
 - b. PVD
 - c. KVD
- 2. Capacitación TI:** Este programa busca ofrecer herramientas gratuitas para que la comunidad, tanto urbana como rural, fortalezca la cultura de las Tecnologías de Información y Comunicaciones, bajar los índices de analfabetismo digital, reducir las brechas digitales y promover el emprendimiento a través de capacitaciones a toda la ciudadanía de Ibagué. Incluye los siguientes programas:
 - a. Ciudadanía digital
 - b. Empresario digital
 - c. Cursos TIC
 - d. Tecnólogos TI
 - e. Certificaciones TI
- 3. Infraestructura tecnología:** Mediante el fortalecimiento de la infraestructura tecnológica se busca garantizar el efectivo despliegue de servicios TI de la alcaldía municipal, ofrecer herramientas TI a los



ESTRATEGIA TI – Marco de referencia



funcionarios para realizar sus procesos de manera eficaz, eficiente y efectiva para la ciudadanía.

- a. Data center
- b. Cableado estructurado
- c. Hardware
- d. Software
- e. Conectividad

4. Gobierno abierto: Las acciones de la alcaldía de Ibagué buscan fomentar que la entidad cumpla con los criterios de transparencia y rendición de cuentas permanente, mediante procesos participativos y colaborativos entre las distintas entidades territoriales, públicas y privadas, entes de control y ciudadanía en general, se destacan:

- a. Portal web
- b. Redes sociales
- c. Sistema de seguimiento al plan de desarrollo AITablero
- d. Conjuntos de datos abiertos

5. Desarrollo automatización de procesos por TI: Mediante la automatización de procesos por medio de las Tecnologías de Información y Comunicaciones, la alcaldía busca brindar servicios de mejor calidad, automatizar procedimientos internos que mejoren la gestión al interior de la alcaldía y disminuir tiempos de respuesta, así como tener mayor control de los procesos establecidos. Estos se clasifican en cada uno de los distintos sectores del desarrollo económico y social de la ciudad, por ejemplo:

- a. Monitoreo en tiempo real de activos de la alcaldía
- b. Monitoreo y geolocalización del parque automotor de la alcaldía

6. Educación: Los objetivos son aumentar la calidad educativa de las Instituciones educativas públicas del municipio, brindar herramientas digitales para que los estudiantes reduzcan brechas digitales, tener mayor control de la cobertura educativa, brindar procesos de matrícula y registro académico eficiente tanto para la gestión interna como para la ciudadanía, entre otros.

- a. Computadores Para Educar
- b. Asignación óptima de cupos y matriculas



ESTRATEGIA TI – Marco de referencia



- c. Base de datos unificada de notas y registro académico
- d. Sistema de Seguimiento a la infraestructura educativa

7. Gestión administrativa y financiera: Mediante la plataforma PISAMI, se tiene un sistema de información integrado en el cual se maneja la información financiera, documenta, contractual, entre otros, que permitan tener un mayor control y una efectiva gestión de la información de la entidad, dentro de la Plataforma PISAMI, se busca integrar cada uno de los módulos de las distintas dependencias de la alcaldía, incluyendo los módulos, tramites y servicios que se detallan dentro de esta lista.

- a. PISAMI

8. Desarrollo de trámites y servicios digitales para la ciudadanía

9. Gobernabilidad y seguridad: por medio de las Tecnologías de Información y Comunicación, la alcaldía de Ibagué, brinda herramientas para garantizar la seguridad ciudadana en los distintos barrios y comunas de la ciudad, así como brindar servicios ágiles a la comunidad que requiere servicios en las comisarias de familia, garantías de sus derechos, actuaciones por parte de las autoridades y también brindar certificaciones de residencia en tiempo real, se compone de:

- a. Circuito cerrado de cámaras de vigilancia
- b. Sistema de comisarias
- c. Sistema automático de certificación de residencia
- d. Fortalecimiento Territorial de Seguridad y Convivencia por medio de las TIC

10. Laboratorio digital Punto Vive Digital LAB: El Punto Vive Digital LAB, permite no solo brindar capacitaciones a la ciudadanía en temas especializados de las TIC, como programación, desarrollo, multimedia, etc, sino abrir espacios en el cual los emprendedores, empresarios y universitarios de la ciudad tengan las herramientas para realizar sus ideas de negocio, fortalecer sus capacidades y aumentar la competitividad de la región.



ESTRATEGIA TI – Marco de referencia



11. Transito y Movilidad: La alcaldía de Ibagué pretende mejorar los servicios a la comunidad en términos de transito y movilidad, para disminuir tiempos de atención a las personas que solicitan dichos servicios, también se busca optimizar la movilidad de la ciudad por medio de sistemas de transporte alternativos que más adelante se podrían integrar en un sistema integrado de transporte inteligente.

- a. Sistema de asignación de especies venales
- b. Monitoreo inteligente de bicicletas públicas

12. Salud: La administración municipal implementa iniciativas que permitan renovar el sector salud en la ciudad de Ibagué, con bases de datos integradas entre las distintas sedes de salud de Ibagué, así como estrategias para reducir los riesgos de enfermedades y aumentar la cultura de prevención en las comunidades, en este sector se encuentran iniciativas como:

- a. Historia clínica unificada en las diferentes sedes de salud
- b. MIAS (Dataps, Ibagué saludable, SIFIS)

13. Desarrollo social: garantizar un efectivo cumplimiento de los compromisos adquiridos por la administración municipal en cabeza del señor alcalde en cada una de las visitas a la población, así mismo llevar un control en tiempo real de las visitas realizadas, proyectos y metas programas y ejecutadas.

- a. Sistema de control y trazabilidad visitas técnicas
- b. Sistema de registro y control de compromisos directos de la alcaldía

2.2 Control de los recursos financieros - LI.ES.09

Lineamiento MINTIC: La dirección de Tecnologías y Sistemas de la Información o quien haga sus veces debe realizar de manera periódica el seguimiento y control de la ejecución del presupuesto y el plan de compras asociado a los proyectos estratégicos definidos en el PETI.



ESTRATEGIA TI – Marco de referencia



Elemento: Gestión de recursos financieros - EL.ES.08

Este elemento permite definir y gestionar los recursos presupuestales y de ejecución financiera asociados a los proyectos que se encuentran registrados y aprobados en el Portafolio de planes, programas y proyectos de TI.

A pesar de que la entidad en la vigencia 2018 se encuentra en proceso de contratación para la estructuración de los proyectos estratégicos dentro del Plan Estratégico de Tecnologías de Información y Comunicaciones, la oficina de informática cuenta con un plan de acción, mediante el cual se planea, se ejecuta y se hace seguimiento al cumplimiento de los objetivos y actividades de los proyectos mencionados.

Plan de acción oficina de informática (2018)

Alineado al plan de desarrollo por Ibagué con todo el corazón y los proyectos de inversión descritos en el capítulo 1.1.

PRINCIPALES ACTIVIDADES	UNIDAD DE MEDIDA	CANT.	COSTO TOTAL (MILES DE \$)
Realizar la gestión con el Ministerio de las Tic o Entidad Certificadora para lograr la ciudadanía digital de servidores públicos	Número de S.P. certificados	57	\$ 0
Mantener la operación de cada PVD y PVD Plus del municipio de Ibagué	Número de PVD en operación	9	\$ 266.800
Brindar un programa de capacitación personas en situación de discapacidad auditiva Y/o visual	Número de programas ejecutados	1	\$ 0
Gestionar con el Ministerio la adjudicación de dos KVD y Suministrar el recurso Tecnológico	Número de KVD operando	2	\$ 0
Brindar el soporte técnico al recurso tecnológico de los KVD	Soporte técnico contratado	1	\$ 16.800
Contratación de la conectividad de servicio de WIFI gratuito para zonas nuevas	Número de Zonas WIFI Nuevas en operación	9	\$ 29.988
Contratación del adicional para mantener las zonas wifi existentes	Número de zonas WIFI en operación	30	\$ 180.000

Elaborar talleres, conversatorios, meetup, startup y capacitaciones en temas de ciencia tecnología e innovación en los PVD y /o en el VIVELAB	Número de talleres y/o capacitaciones	8	\$ 0
Solicitar a Talento Humano la ejecución del proyecto de aprendizaje formulación y evaluación de proyectos en ciencia, tecnología e innovación y TIC	Númerop de Servidores Públicos Capacitados	19	\$ 13.600
Caracterizar los usuarios de los trámites y servicios en línea	Número de procesos de caracterización	1	\$ 0
Promocionar los nuevos trámites en línea implementados y los ya existentes, en diferentes medios de comunicación	Número de Publicaciones	0	\$ 0
Implementar una aplicación movil	Número de APP	1	\$ 0
Implementar en línea la expedición de dos certificaciones y tres trámites en línea	Número de Tramites y servicios en línea	1	\$ 3.168
Realizar el diagnóstico, análisis, formulación e implementación del plan estratégico de TIC para la alcaldía de Ibagué	Número de Diagnósticos realizados	1	\$ 0
Reformular el procedimiento de desarrollo de Software, definiendo claramente el ciclo de vida	Procedimiento	1	\$ 0
Promocionar y divulgar los proyectos de TI de la Vigencia	Proyectos divulgados	0,7	\$ 0
Diseñar e implementar un programa de disposición final de residuos solidos tecnológicos	Programa	0	\$ 0
Publicar 4 conjuntos de datos abiertos	Conjunto Datos Abiertos	8	\$ 0
Publicar la información de Rendición de Cuentas a solicitud del lider del proceso	Rendiciones Publicadas	1	\$ 0
Revisar y Mejorar la Zona Infantil en la WEB	Zona Infantil Actualizada	0	\$ 6.336
Implementar la sección de preguntas frecuentes	Sección en la web	1	\$ 6.336
Realizar un ejercicio de innovación abierta	Ejercicio de innovación abierta	1	\$ 6.336



ESTRATEGIA TI – Marco de referencia



Implementar mecanismos de participación ciudadana por medios electrónicos para hacer seguimiento a la gestión	Módulo Estabilizado	1	\$ 6.192
Actualizar el inventario de activos de información	Inventario actualizado	1	\$ 4.180
Elaborar y ejecutar el plan de implementación del MPSI	PLAN	0	\$ 24.880
Realizar monitoreo al cumplimiento de las políticas de seguridad	Monitoreo	1	\$ 18.660
Elaborar y difundir el plan de respuesta a incidentes	PLAN	0	\$ 12.440
Elaborar los planes de continuidad del negocio	PLAN	0	\$ 4.020
Definir indicadores de cumplimiento de las políticas de seguridad y privacidad de la información.	Indicadores definidos	0	\$ 0
Apoyar el desarrollo de soluciones y proyectos de base científica e innovadoras	Proyectos Apoyados	1	\$ 0
Formular y ejecutar un programa de fortalecimiento para proyectos de emprendimiento en Ciencia, tecnología, Innovación y TIC	Programa	1	\$ 28.000
Crear el fondo de ciencia, tecnología e innovación	Fondo	0	\$ 0
Mantener la operación del centro de Innovación Tecnológica	Personal contratado	1	\$ 40.000
Realizar ferias, eventos y/o campañas de innovación, ciencia y TIC	eventos	5	\$ 0
1, Aquisición Equipo Servidor con Sistema Operativo Windows Server 2016 y Antivirus licenciado	Número de Equipos	1	\$ 44.893
2. Mantener Cuentas de Correo Institucional	Número de Cuentas de correo	200	\$ 31.409
3. Adquisición de licencias call win server	Número de Licencias		\$ 0
4. Red de cableado estructurado con elementos pasivos y activos	Red de cableado		\$ 0



ESTRATEGIA TI – Marco de referencia



5. Licenciamiento Motor de Base de datos	Número de Licencias		\$ 0
6. Adquisición de licencias de MSOFFICE	Número de Licencias	60	\$ 54.161
Adquisición suministro de componentes para mantenimiento preventivo y correctivo para computador, Impresoras, esaner entre otros	Número de Elementos	56	\$ 23.235
Mantenimiento preventivo de las Ups de la administracion central	Número de Mantenimientos	3	\$ 17.287
Mantenimiento correctivo y preventivo de infraestructura tecnológica a través de contratos de prestación de servicios	Servicios Resueltos	1	\$ 72.000
Adquisicion de equipos de computo e impresoras con sus respectivo licenciamiento sistema operativo, Licencias office y antivirus	Unidad	606	\$ 2.109.933
Desarrollo, estabilización e implementación módulos software ERP - PISAMI	Porcentaje	0,67	\$ 257.850
Mantener y Contratar el servicio de Internet y Datos de las Dependencias de la Administración Central.	MB	64	\$ 82.331
TOTAL PLAN DE ACCION			\$ 3.360.835

2.3 Gestión de proyectos de inversión - LI.ES.10

Lineamiento MINTIC: La dirección de Tecnologías y Sistemas de la Información o quien haga sus veces debe ser la responsable de formular, administrar, ejecutar y hacer seguimiento de las fichas de los proyectos de inversión requeridos para llevar a cabo la implementación de la Estrategia TI. El proceso de gestión de proyectos de inversión debe cumplir con los lineamientos que para este efecto establezca el Departamento Nacional de Planeación (DNP).

Elemento: Proyectos de TI - EL.ES.07

Este elemento ayuda a la Dirección de Tecnologías y Sistemas de la Información o a quien haga sus veces, a gestionar los proyectos de TI para llevar a la práctica el Plan Estratégico de Tecnologías de la Información (PETI).



ESTRATEGIA TI – Marco de referencia



En la alcaldía de Ibagué, la secretaría de Planeación ha definido los procesos y procedimientos necesarios para la formulación de proyectos de inversión, así como para la gestión de los mismos; todas las dependencias de la entidad adoptan este procedimiento.

El procedimiento de gestión de proyectos está definido dentro del sistema integrado de gestión SIGAMI y cumple con los lineamientos establecidos por el DNP, este puede ser consultado en la página web de la alcaldía, del cual se rescatan las siguientes generalidades:

- El proyecto de inversión pública es la unidad operacional de la planeación del desarrollo que vincula recursos (humanos, físicos, monetarios, entre otros) para resolver problemas o necesidades sentidas de la población.
- El proyecto de inversión pública contempla actividades limitadas en el tiempo, que utilizan total o parcialmente recursos públicos, con el fin de crear, ampliar, mejorar o recuperar la capacidad de producción o de provisión de bienes o servicios por parte del Estado.
- El proyecto de inversión debe contar con los siguientes atributos: ser único; es decir que no exista ningún otro proyecto con el mismo objetivo, temporal (limitados en el tiempo), tener un ámbito geográfico específico, tener unas actividades específicas, tener beneficiarios definidos y tener identificados en forma concreta los objetivos.
- El proyecto de inversión se desarrolla en 4 etapas a través del siguiente ciclo: Pre inversión (Formulación y Evaluación Exante), Inversión (Ejecución y Seguimiento), Operación y Evaluación Expost.

Para revisar los lineamientos adoptados por la alcaldía de Ibagué, remitirse al manual del procedimiento MAN-PET-01, que se encuentra en el portal web de la alcaldía de Ibagué y el cual es usado para la gestión de todo tipo de proyectos, incluido los de Tecnologías de Información y Comunicaciones.



2.4 Catálogo de servicios de TI - LI.ES.11

Lineamiento MINTIC: La dirección de Tecnologías y Sistemas de la Información o quien haga sus veces debe diseñar y mantener actualizado el catálogo de servicios de TI.

Elemento: Definición de la oferta de servicios de TI - EL.ES.10

Este elemento involucra los lineamientos relacionados con la definición del Catálogo de Servicios de TI y su relación con los Proyectos de TI.

En la alcaldía de Ibagué la dependencia encargada de proyectos de tecnologías es el grupo de informática adscrito a la secretaría Administrativa; para lo cual se presenta el catalogo de servicios, empezando por la definición de servicio según el Ministerio de las TIC.

Servicio: Es el medio por el cual se entrega valor a los clientes facilitándoles un resultado que quieren alcanzar sin tener específicamente la propiedad de los costos y riesgos. Fuente: MinTIC

Las características de un servicio son:

1. Conjunto de recursos de TIC (procesos, recurso humano y tecnología).
2. Satisface necesidades de los usuarios.
3. Enfoque de cumplimiento de objetivos de negocio.
4. Es medible en calidad y costo.
5. Se puede obtener una retribución financiera por proveer el servicio.
6. El servicio principal puede contener opciones, las cuales no cumplen con todas las características anteriores

Los servicios se clasifican en diferentes categorías según su naturaleza, las cuales se evidencian a continuación.



Fuente: MinTIC

Además de ello, el Ministerio de las Tecnologías de Información y Comunicaciones definió los elementos que conforman los servicios establecidos y definidos para cada entidad territorial:

Contacto: La información del contacto tiene como objetivo identificar que rol dentro del área de tecnología es el responsable de la prestación del servicio en cuestión. Permite definir el responsable de los servicios de T.I de la organización.

Objetivo del servicio: Busca establecer para qué se requiere dicho servicio, cuál es su finalidad de cara al usuario. Como todo objetivo, debe iniciar con un verbo en infinitivo, acompañado de un contexto que le permita al usuario conocer con claridad que se pretende con el servicio.

Características del servicio: Definir en un párrafo corto una breve descripción del servicio, que indique para que sirve, como funciona y que se pretende obtener con las prestación de este servicio en particular.

Alcance del servicio: Hasta dónde va el servicio, es decir, desde que momento se inicia la prestación del servicio y en qué momento termina. Qué necesidad del usuario satisface la prestación de este servicio.

Canal de prestación: Se debe tener claro cuál es el medio por el cual se presta el servicio: presencial, semipresencial (Cuando una parte del servicio se presta de forma remota y otra de forma presencial), virtual. En muchos casos un servicio puede tener atención multicanal, definir los canales de prestación.

Beneficiario: Hay que identificar con claridad a qué tipo de usuario o beneficiario se le presta el servicio. De acuerdo a la matriz de actores diseñada por el área de T.I, será más fácil identificar los beneficiarios de cada uno de los servicios.

Indicador: Todo servicio debe ser medible, por lo tanto debe acompañarse de uno o varios indicadores que permitan hacer seguimiento y monitoreo constante del desempeño del servicio.



Fuente: MinTIC



I. Tabla Catalogo de servicios

Teniendo claro los parámetros definidos por el MinTIC, La alcaldía de Ibagué por medio de la oficina de informática, realiza esfuerzos significativos para garantizar la oferta de servicios que ofrece la entidad, para ello se tienen en cuenta tanto los clientes internos como los clientes externos: los servicios se muestran a continuación:

SERVICIO	DESCRIPCIÓN	Niveles de servicio
Servicio de Internet	El servicio se internet brinda un medio de comunicación seguro y confiable para la recepción y transmisión de voz, datos, imágenes, videos, entre los funcionarios de la alcaldía y el exterior.	Niveles de servicio: la oficina de informática administra los niveles de servicio para cada dependencia, bloqueando de esta manera paginas prohibidas, permisos especiales de transmisión de datos, entre otros; la conectividad está asegurada 24/7 con fallas que se solucionan en tiempo real por personal técnico de la dirección o directamente por el proveedor. Seguridad: este servicio cuenta con los estándares de seguridad definidos en la política de privacidad y seguridad de la información.
Servicio de Plataforma de sistemas PISAMI	PISAMI es la plataforma integrada de sistemas de información que permite el manejo y control financiero, documental, contable y demás áreas de la alcaldía. (más adelante se expone la integralidad de la plataforma y se explica cada modulo)	Niveles de servicio: la plataforma permite la administración por medio de roles que son asignados a los funcionarios dependiendo las necesidad de cada dependencia. Cuenta con niveles de seguridad regulados por la política del SGSSI y cada usuario cuenta con un usuario y contraseña,

		<p>además se cuenta con registro de IP de acceso a la misma.</p> <p>Los horarios son definidos para cada usuario bloqueando de esta forma las horas en las que no se puede acceder a la plataforma.</p>
Servicio de Intranet	Este servicio permite la gestión de los procesos internos y comunicación entre los funcionarios de la alcaldía de Ibagué.	Niveles de servicio: La intranet de la alcaldía de Ibagué funciona en la nube y tiene disponibilidad 24/7
Servicio de Correo electrónico	Este servicio permite la recepción de información de una manera agil entre distintas entidades del país, empresas y sociedad civil, así mismo es un medio formal de intercambio de comunicación interno y externo.	<p>Niveles de servicio: la plataforma de correo electrónico con la que cuenta la entidad brinda niveles de servicio del 99%, contando con soporte por el equipo técnico de la oficina de sistemas o por el proveedor de la plataforma.</p> <p>Los horarios del servicio son 24/7 solucionando las fallas en tiempo real.</p> <p>Cuenta con los niveles de seguridad regulados en la política del SGSI</p>
Servicio de plataforma web	La plataforma web cuya url es www.ibague.gov.co permite la integración de toda la información de la entidad, descripción de sus dependencias, facilidad para realizar trámites y servicios, recepción de quejas y reclamos, entre otros. (en el siguiente cuadro se resumen los distintos tramites y servicios que	<p>Niveles de servicio: la plataforma web esta administrada por la oficina de informática y permite privilegios de administración controlados a distintas dependencias las cuales cargan información y actualizan contenido.</p> <p>Funciona las 24 horas del día, 7 días a la semana y las fallas se resuelven en tiempo real.</p>

	se encuentran en la ventanilla única de tramites)	
Zonas WIFI	Brindar espacios públicos gratuitos de acceso a internet para la ciudadanía que permita la reducción de la brecha digital así mismo poder realizar trámites en línea, educación virtual, servicios de entrenamiento, salud, entre otros	Niveles de servicio: las zonas WIFI se encuentran activas 24 horas al día 7 días a la semana, con soporte técnico dado directamente por el proveedor en tiempo real, cada usuario se registran desde su dispositivo y puede disponer de una hora para realizar sus trámites, al cabo de la cual se puede prorrogar otra hora indefinidamente.
Puntos Vive Digital	Ofrecer espacio que garantiza el acceso a las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones para el acceso, capacitación, entretenimiento y otras alternativas de servicios TIC en un mismo lugar. El PVD LAB Brindar espacios especializados en contenidos digitales que cuenta con herramientas tecnológicas de alto nivel y se brindan programas de capacitación técnica para realizar actividades de emprendimiento digital enfocados en aplicaciones y contenidos digitales.	Niveles de servicio: Ibagué cuenta con 8 Puntos Vive digital en diferentes comunas de la ciudad, 4 PVD tradicionales que ofrecen servicios básicos de uso y apropiación de las TIC y 4 PVD Plus que cuentan con tecnología más avanzada para capacitación y desarrollo de producción digital; están abiertos al público de lunes a sábado para toda la comunidad. El Vive LAB cuenta con salas destinadas a capacitación y a creación de contenidos digitales, aplicaciones y producción multimedia para estudiantes, emprendedores y empresas de la ciudad, ofrece servicios de producción radial, audiovisual, multimedia, desarrollo web, Apps, entre



ESTRATEGIA TI – Marco de referencia



		otros.
Kioscos Vive Digital	Ofrecer puntos de acceso comunitario a Internet para los niños, jóvenes y adultos en zonas rurales de más de 100 habitantes, ubicados en las zonas más alejadas del municipio, donde pueden conectarse a internet y recibir capacitaciones gratuitas en uso y apropiación de las TIC	Niveles de servicio: Los kioscos Vive Digital se encuentran en sedes educativas rurales brindando servicios a la comunidad educativa en las mañanas, y en las tardes a la comunidad en general.

II. Descripción de elementos de cada servicio

a. Servicio de Internet (conectividad)

Contacto/Responsable: Grupo de Informática –Secretaría Administrativa

Objetivo del servicio: Brindar un medio de comunicación seguro y confiable para la recepción y transmisión de voz, datos, imágenes, videos, entre los funcionarios de la alcaldía y el exterior.

Características del servicio: La alcaldía de Ibagué cuenta con un servicio de internet distribuido por todas las sedes y dependencias, es contratado mediante un proveedor con características de calidad y continuidad 24/7, la velocidad de internet se delimita por políticas de uso definidas por el grupo de informática y cuenta con soporte técnico en tiempo real por equipo de trabajo de la oficina de informática.

Alcance del servicio: 100% de las sedes y dependencias de la administración municipal, funcionarios y servidores públicos, visitantes de la entidad.

Canal de prestación: virtual, el servicio de internet se presta de forma virtual por el proveedor que es seleccionado en cada vigencia.



ESTRATEGIA TI – Marco de referencia



Beneficiario: directamente: funcionarios y servidores públicos; indirectamente: ciudadanía en general.

Indicadores:

Velocidad: 64 Megabits por segundo, canal dedicado

Sedes: 100% de las sedes de la administración municipal

Funcionarios: 100% de los funcionarios y servidores públicos

Continuidad: 24 horas al día y 7 días a la semana

b. PISAMI

Contacto/Responsable: Grupo de Informática –Secretaría Administrativa

Objetivo del servicio: Integrar y controlar la información de todos los procesos estratégicos, misionales y de apoyo de la Administración Municipal de Ibagué.

Características del servicio: PISAMI es la Plataforma Integrada de Sistemas de información de la Administración Municipal de Ibagué que permite el manejo y control financiero, documental, contable y sectorial de las diferentes áreas de la alcaldía. (Más adelante se expone la integralidad de la plataforma y se explica cada modulo). Su dirección es pisami.ibague.gov.co

Alcance del servicio: PISAMI es manejado por la totalidad de los funcionarios de la alcaldía de Ibagué, funcionarios, contratistas y también puede ser accedido por los ciudadanos, dependiendo el modulo correspondiente: contiene los siguientes módulos:

- Gestión documental
- Nómina
- Contratación
- Industria y comercio (impuestos a establecimientos, ventas ambulantes)
- Presupuesto
- Contabilidad
- Tesorería



ESTRATEGIA TI – Marco de referencia



- Hoja de vida
- Deuda pública
- Evaluación desempeño
- Cobro coactivo
- Impuesto predial
- Estadístico gerencial
- Despacho comisorias
- Tickets
- Control de acceso

Canal de prestación: PISAMI se encuentra totalmente en línea, se encuentra disponible en el datacenter de la administración municipal y funciona por medio de la web, además de ello se están desarrollando módulos con posibilidad de uso móvil; el soporte a la plataforma se realiza por medio del módulo de tickets o en forma presencial por funcionarios de la oficina de informática.

Beneficiario: funcionarios de la alcaldía de Ibagué, contratistas, ciudadanía, órganos de control, entre otros.

Indicadores:

Cantidad de módulos: 14

Continuidad del servicio: 99.9%

Cantidad de usuarios: 829 activo,

c. INTRANET

Contacto/Responsable: Grupo de Informática –Secretaría Administrativa

Objetivo del servicio: Este servicio permite la gestión de los procesos internos y comunicación entre los funcionarios de la alcaldía de Ibagué; la dirección de internet es: <http://www.ibague.gov.co/intranet/>

Características del servicio: El servicio de Intranet permite la gestión de usuarios, transferencia de archivos y comunicación interna.



ESTRATEGIA TI – Marco de referencia



Alcance del servicio: El servicio cuenta con disponibilidad de 24/7 para los funcionarios de la alcaldía de Ibagué en todas sus dependencias.

Canal de prestación: Virtual, el servicio se encuentra en línea.

Beneficiario: funcionarios de la alcaldía de Ibagué.

Indicadores:

Continuidad del servicio: 99.9%

Cantidad de usuarios:

d. Correo Electrónico

Contacto/Responsable: Grupo de Informática –Secretaría Administrativa

Objetivo del servicio: Este servicio permite la recepción de información de una manera ágil y segura entre distintas dependencias de la alcaldía así como con otras entidades del país, empresas y sociedad civil, así mismo es un medio formal de intercambio de comunicación interno y externo.

Características del servicio: Permite el envío y recepción de mensajes con otros teniendo la posibilidad de enviar dentro de ellos, texto, audio, imagen, videos, páginas web, entre otros y su almacenamiento.

El proveedor de este servicio para la alcaldía de Ibagué es google, integrando otras funcionalidades llamadas google apps o Gsuite en las que se encuentran, almacenamiento de google drive, calendario, google calendar, suite de ofimática, red social youtube, sistema geográfico, google maps, entre otros.

Muchos de estos servicios también son ofertados de forma gratuita, sin embargo para empresas existe la suite de pago la cual ofrece soporte en tiempo real, características avanzadas y el dominio de cada entidad, la cual para el caso es @ibague.gov.co



ESTRATEGIA TI – Marco de referencia



Alcance del servicio: La plataforma de correo electrónico con la que cuenta la entidad se encuentra en la nube, accesible desde cualquier equipo con conexión a internet, brinda niveles de servicio del 99.9%, contando con soporte por el equipo técnico de la oficina de sistemas o por el proveedor de la plataforma, el cual es google. Los horarios del servicio son 24/7 y las fallas que se presentan son resueltas en tiempo real, los cambios de contraseña por olvido o por intento de falsificación se resuelve en horarios de oficina por funcionarios de la oficina de informática. Cuenta con los niveles de seguridad regulados en la política del SGSI

Canal de prestación: El servicio se encuentra 100% en la nube y su canal es virtual. Web/móvil.

Beneficiario: Funcionarios de la alcaldía de Ibagué, destinando un correo institucional por cada dependencia o grupo de la administración municipal.

Indicadores: Cuentas activas: 183
Cuentas en total: 200
Capacidad: 30 GB por cuenta

e. Plataforma WEB

Contacto/Responsable: Grupo de Informática –Secretaría Administrativa

Objetivo del servicio: La plataforma web de la alcaldía de Ibagué, cuya URL es www.ibague.gov.co permite la integración de toda la información de la entidad en un solo sitio, la descripción de sus dependencias, facilidad para realizar trámites y servicios, recepción de quejas y reclamos, entre otros. (En el siguiente apartado se detallan los distintos trámites y servicios que se encuentran disponibles en la ventanilla única de trámites)

Características del servicio: la plataforma web se encuentra alojada en los servidores de la alcaldía de Ibagué, cuenta con una estructura ordenada de menús y submenús que permite la búsqueda y visualización de la información de la administración municipal, según los lineamientos expedidos por el gobierno nacional en cuanto a la divulgación de la información pública, la plataforma



ESTRATEGIA TI – Marco de referencia



permite una interacción con la comunidad por medio de los PQRs, disponibles en la plataforma, fortalece la transparencia al publicar toda la información relevante de la entidad y mejora la eficiencia del estado.

Alcance del servicio: La plataforma web de la alcaldía de Ibagué cumple con todos los requisitos de gobierno en línea, ahora gobierno digital, se accede mediante web 24 horas al día y 7 días a la semana, se lleva un control de visitas en tiempo real y puede ser accedido por cualquier terminal con conexión a internet, se mantiene actualizada día a día con las publicaciones de interés y de obligatorio cumplimiento, el soporte lo realiza la oficina de informática por medio de la mesa de ayuda.

Canal de prestación: Vía web mediante la URL: www.ibague.gov.co

Beneficiario: Funcionarios de la alcaldía de Ibagué, entes de control, entidades públicas y privadas y ciudadanía en general.

Indicadores:

Continuidad del servicio: 99.9%

Visitas:

f. Zonas WIFI

Contacto/Responsable: Grupo de Informática –Secretaría Administrativa

Objetivo del servicio: Brindar espacios públicos gratuitos de acceso a internet para la ciudadanía que permita la reducción de la brecha digital así como poder realizar trámites en línea, educación virtual, servicios de entrenamiento, salud, entre otros

Características del servicio: La alcaldía de Ibagué brinda 48 zonas de conectividad gratuita por medio de zonas WIFI en principales parques y barrios de la ciudad, cada una cuenta con un radio de 100 metros y capacidad de 5 Mb hasta 20 Mb dependiendo la zona y la cantidad de usuarios simultáneos. Cada vigencia se elige un proveedor que cumpla con las características de calidad y cobertura



ESTRATEGIA TI – Marco de referencia



para brindar el servicio y es el mismo proveedor el que realiza el soporte y solución de las fallas que se presenten.

Alcance del servicio: las zonas WIFI instaladas en la ciudad de Ibagué prestan el servicio 24 horas al día y 7 días a la semana, cuenta con un portal cautivo que permite medir los principales datos de los usuarios para las estadísticas de uso y da el tiempo de una hora por cada sesión, para permitir que la mayor cantidad de personas usen el servicio.

Canal de prestación: EL servicio es virtual y pueden acceder a todo el contenido de internet y para acceder a él, cada usuario debe estar a una distancia no mayor a 100 metros de los dispositivos de conectividad para poder acceder al mismo.

Beneficiario: 100% de la población de Ibagué que visite cada uno de los puntos donde se encuentran instaladas las zonas WIFI.

Indicadores:

Cantidad de usuarios: aproximadamente 400.000 conexiones recurrentes

g. Puntos Vive Digital

Contacto/Responsable: Grupo de Informática –Secretaría Administrativa

Objetivo del servicio: Ofrecer espacio que garantiza el acceso a las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones mediante un modelo de servicios sostenible que permite integrar a la comunidad en escenarios de acceso, capacitación, entretenimiento y otras alternativas de servicios TIC en un mismo lugar, con el fin de contribuir al desarrollo social y económico de la población y al mejoramiento de la calidad de vida de cada colombiano.

Características del servicio:

Se cuentan con tres tipos de Puntos Vive Digital en la ciudad de Ibagué:

Punto Vive Digital Tradicional



ESTRATEGIA TI – Marco de referencia



El Punto Vive Digital es un espacio que garantiza el acceso a las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones mediante un modelo de servicios sostenible que permite integrar a la comunidad en escenarios de acceso, capacitación, entretenimiento y otras alternativas de servicios TIC en un mismo lugar, con el fin de contribuir al desarrollo social y económico de la población y al mejoramiento de la calidad de vida de cada colombiano.

Punto Vive Digital Plus

El Punto Vive Digital Plus es un espacio de acceso, capacitación, entretenimiento y otras alternativas de servicios TIC a través del cual se busca generar desde competencias digitales básicas en la comunidad, hasta la formación del recurso humano en áreas técnicas y tecnológicas para la producción y uso de contenidos digitales, aplicaciones y desarrollo de software, que contribuyan con el desarrollo social y económico de la población y al mejoramiento de la calidad de vida de cada Colombiano, promoviendo la investigación, generación y transferencia del conocimiento, a través del uso de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones- TIC.

Punto Vive Digital LAB

Laboratorios para producción de contenidos digitales

Punto Vive Digital Lab es un espacio especializado en contenidos digitales que cuenta con herramientas tecnológicas de alto nivel y se brindan programas de capacitación técnica para realizar actividades de emprendimiento digital enfocados en aplicaciones y contenidos digitales.

Buscan continuar con la estrategia nacional para el fortalecimiento y promoción del sector de las Tecnologías de Información y las Comunicaciones en contenidos digitales.

Alcance del servicio: El servicio de PVD se presta en 9 puntos de la ciudad de Ibagué como se muestra a continuación y los servicios se prestan de lunes a sábado en horario laboral.



ESTRATEGIA TI – Marco de referencia



PVD TRADICIONAL
Escuela Efac, calle 10 número 8-07
Salón comunal Barrio San Pedro Alejandrino, Cra, 1 numero 23-24
Cra 2 Sur No. 28-05B
Cra. 9 calle 72 Avenida Guabinal. BIBLIOTECA ISMAEL SANTOFIMIO CAICEDO

PVD PLUS
Cll. 143 Cra. 10 B/ El salado
Cra. 9 35-40 B/ Gaitán
Cll. 20 Sur No. 36-106 B/ Boquerón
Km 4 Vía Al Nevado Del Tolima Zona Industrial Chapetón

PVD LAB
Cra. 3 numero 9-52 edificio Avianca

Canal de prestación: Presencial, los ciudadanos deben dirigirse a cada uno de los PVD para la prestación de sus servicios.



ESTRATEGIA TI – Marco de referencia



Beneficiario: Ciudadanía en general

Indicadores:

Numero: 9

Promedio de Usuarios: 5000 usuarios mensuales

h. Kioscos Vive Digital

Contacto/Responsable: Grupo de Informática – Secretaría Administrativa

Objetivo del servicio: Ofrecer puntos de acceso comunitario a Internet para los niños, jóvenes y adultos en zonas rurales de más de 100 habitantes, ubicados en las zonas más alejadas del municipio, donde pueden conectarse a internet y recibir capacitaciones gratuitas en uso y apropiación de las TIC

Características del servicio: Los Kioscos Vive Digital son de la comunidad para la comunidad. Por eso en esta etapa fueron instalados en lugares comunes y frecuentes como casas de familia, salones comunales, droguerías, tiendas y colegios.

TIPO	EQUIPOS	SERVICIOS
TIPO A	Dos (2) Computadores Una (1) Línea Telefónica	Internet Telefonía
TIPO B	Cuatro (4) Computadores Dos (2) Líneas Telefónicas Una (1) Impresora Multifuncional Monocromática	Internet Telefonía Fax Escaneado Fotocopias
TIPO C	Seis (6) Computadores Dos (2) Líneas Telefónicas Una (1) Impresora Multifuncional Color Televisor/DVD	Internet Telefonía Fax Escaneado Fotocopias

Alcance del servicio:

Los criterios de elegibilidad de los centros poblados beneficiados con los KVD son:

- Ser reconocidos por el DANE
- Tener una Población igual o mayor a 100 habitantes



ESTRATEGIA TI – Marco de referencia



- No contar con establecimientos de acceso público a Internet a una distancia menor de dos (2) kilómetros

Canal de prestación:

Presencial, los ciudadanos deben dirigirse a cada uno de los KVD para la prestación de sus servicios.

Beneficiario: Población rural, de los centros poblados que cuenten con las características mencionadas.

Indicadores:

Numero: 16

Usuarios: aproximadamente 2000 personas de zona rural.

III. Trámites y servicios

Aunado a los servicios descritos anteriormente, la alcaldía de Ibagué tiene a disposición de la comunidad trámites y servicios de forma digital y automatizada con el fin de hacer más eficiente la integración y comunicación entre las partes.

NOMBRE DEL SERVICIO	TIPO	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN	FECHA
Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias	SERVICIO	Dependencia: SECRETARIA ADMINISTRATIVA.	Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias	08/09/2015
Consulta Puntaje Sisben	SERVICIO	Dependencia: SECRETARIA DE PLANEACION.	Consulta Puntaje Sisben Nacional	08/09/2015
Liquidación Impuesto Reteica	TRAMITE	Dependencia: SECRETARIA DE HACIENDA DESPACHO.	Proceso de Liquidación del Impuesto de Reteica	08/09/2015
Liquidación de Impuesto Predial	TRAMITE	Dependencia: SECRETARIA DE HACIENDA DESPACHO.	Proceso de Liquidación Del Impuesto Predial del Municipio de Ibagué	30/06/2015
Autoliquidación de Impuesto de Industria y Comercio	TRAMITE	Dependencia: SECRETARIA DE HACIENDA DESPACHO.	Proceso de Liquidación del Impuesto de Industria y Comercio Municipal	30/06/2015
Conceptos Jurídicos	SERVICIO	Dependencia: DESPACHO JURIDICO.	Conceptos Jurídicos	22/10/2015



ESTRATEGIA TI – Marco de referencia



Consulta Pagos Nomina Adulto Mayor	SERVICIO	Dependencia: SECRETARIA DE BIENESTAR SOCIAL.	Consulta Pagos Adulto Mayor	02/10/2015
Descarga Formatos Reteica Agente Retenedor	TRAMITE	Dependencia: SECRETARIA DE HACIENDA DESPACHO.	Descarga formato Reteica	29/09/2015
Crear Empresas - CAE	TRAMITE	Dependencia: SECRETARIA DE HACIENDA DESPACHO.	Crear Empresa	28/09/2015
Facture su Impuesto de Industria y Comercio	SERVICIO	Dependencia: SECRETARIA DE HACIENDA DESPACHO.	Facture su Impuesto de Industria y Comercio	25/09/2015
Consultas de inscripción establecimientos cárnicos	SERVICIO	Dependencia: SECRETARIA DE SALUD.	Servicio que permite la verificación de la validez de los certificados de inscripción para establecimientos que expenden y almacén	24/11/2017
Inscripción sanitaria para establecimientos de expendios de carnes	TRAMITE	Dependencia: SECRETARIA DE SALUD.	Tramite por medio del cual los comerciantes dedicados a este oficio, pueden inscribirse ante la Secretaria Salud.	24/11/2017
Consulta de Certificado de Estratificación	TRAMITE	Dependencia: SECRETARIA DE PLANEACION.	Consulta y Generación de Certificado de Estratificación de predios de la Secretaria de Planeación Municipal	19/12/2016
Estado de Cuenta Impuesto Predial	TRAMITE	Dependencia: SECRETARIA DE HACIENDA DESPACHO.	Estado de Cuenta Impuesto Predial	08/04/2016
Certificación de Contratos	SERVICIO	Dependencia: SECRETARIA DE APOYO A LA GESTION.	Generación de certificado de contratos	28/03/2016

Fuente: Alcaldía de Ibagué-grupo de informática

La alcaldía de Ibagué por medio de sus recurso humano crea y ofrece nuevos servicios de manera continua, por lo cual, el presente documento se actualizará de forma permanente y por medio de un seguimiento de versiones se realizarán los cambios necesarios que garantice su exactitud y su precisión.

En el capitulo, portafolio de planes, proyectos y programas con componente TIC se explica de manera detallada la plataforma PISAMI con cada uno de sus módulos y los distintos proyectos TI.



Elemento: Hoja de ruta de iniciativas estratégicas de TI - EL.ES.09

Con esto se define y gestiona la hoja de ruta de proyectos del Plan Estratégico de Tecnologías de la Información (PETI), teniendo en cuenta diferentes aspectos o elementos como: tiempo, riesgos, impacto, cumplimiento y otros.

3. Ámbito de Seguimiento y evaluación de la Estrategia TI

Lineamiento MINTIC: Busca facilitar y asegurar un correcto seguimiento y evaluación de la implementación y cumplimiento de entrega de valor de la Estrategia TI a la institución.

Evaluación de la gestión de la estrategia de TI - LI.ES.12

La dirección de Tecnologías y Sistemas de la Información o quien haga sus veces debe realizar de manera periódica la evaluación de la Estrategia de TI, para determinar el nivel de avance y cumplimiento de las metas definidas en el PETI.

Matriz de seguimiento

La alcaldía de Ibagué hace seguimiento a los indicadores establecidos en el plan de desarrollo municipal mediante los mecanismos, por medio de los planes de acción, planes indicativos, plan adquisiciones, hojas de vida de indicadores, entre otros; sin embargo, debido a que a la fecha de consolidación del presente documento se encuentra en desarrollo la formulación del PETIC de la entidad, se definirán las matrices de seguimiento y evaluación que se deben realizar a las iniciativas priorizadas en dicho PETIC, cuando empiece su implementación.

Atributos	Descripción
Id Indicador	Identificador del indicador
Nombre	Nombre descriptivo del indicador
Descripción	Descripción del indicador
Objetivo	PETI
	Objetivo o meta planteado en el PETI, cuya gestión se



ESTRATEGIA TI – Marco de referencia



relacionado	pretende medir con el indicador.
Elemento por evaluar	Elemento del objetivo del PETI que se pretende medir o evaluar con el indicador
Periodicidad de la evaluación	Periodicidad con la cual debe evaluar el indicador y justificación asociada.
Rangos del indicador	Define los rangos válidos del indicador, haciendo explícito cuáles rangos son óptimos y cuáles deben generar alerta. Muestra en qué valores el indicador se encuentra en un rango normal, en un rango con una desviación media y en un rango con desviación alta.
Fórmula (regla de cálculo)	Descripción del procedimiento cualitativo o detalle de la fórmula matemática a aplicar para obtener periódicamente el valor del indicador
Fuente de datos	Detalle de las fuentes de datos que requiere el indicador.

Tablero de indicadores - EL.ES.12

Facilita definir y gestionar los indicadores que le permitirán hacer monitoreo al cumplimiento de la implementación de la Estrategia TI, así como su impacto en los procesos y servicios de la institución.

Una vez definidos los indicadores del PETIC, mediante la tabla anterior, se consolidarán en un tablero de control, que permita conocer en tiempo real, el avance de cada uno de ellos y de esta manera tomar decisiones gerenciales para optimizar el cumplimiento de lo establecido en el Plan Estratégico de la entidad.