



**INSTITUTO DISTRITAL DE TURISMO DE SANTA  
MARTA – INDETUR**

**PLAN ESTRATEGICO DE TECNOLOGIAS DE LA INFORMACIÓN – PETI –  
2016 - 2019**



**PLAN ESTRATÉGICO DE TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN – PETI –**

**2016 – 2019**

**INSTITUTO DISTRITAL DE TURISMO  
ALCALDÍA DE SANTA MARTA D.T.C.H.**

## Contenido

1. OBJETIVOS .....	4
2. ALCANCE.....	4
3. MARCO NORMATIVO .....	5
4. RUPTURAS ESTRATÉGICAS.....	6
5. ANÁLISIS DE LA SITUACIÓN ACTUAL .....	7
5.1 ESTRATEGIA TI.....	7
5.1.1 INSTITUTO DISTRITAL DE TURISMO DE SANTA MARTA.....	7
5.1.2 OFICINA TIC Y COMUNICACIONES.....	9
5.2 USO Y APROPIACIÓN DE LA TECNOLOGÍA .....	11
5.3 SISTEMAS DE INFORMACIÓN .....	12
5.4 SERVICIOS TECNOLÓGICOS .....	12
5.4.1 ESTRATEGIA Y GOBIERNO .....	12
5.4.2 ADMINISTRACIÓN DE SISTEMAS DE INFORMACIÓN .....	13
5.4.3 INFRAESTRUCTURA.....	13
5.5 GESTIÓN DE INFORMACIÓN .....	14
5.6 GOBIERNO DE T.I.....	14
5.6.1 ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL FUNCIONARIOS.....	14
6. ENTENDIMIENTO ESTRATÉGICO .....	15
6.1 MODELO OPERATIVO .....	15
6.2 ALINEACIÓN DE TI CON LOS PROCESOS .....	15
7. MODELO DE GESTIÓN TI.....	15
7.1 ESTRATEGIA DE TI.....	15
7.1.1 OBJETIVOS ESTRATEGICOS DE TI .....	16
7.1.2 ALINEACIÓN DE LA ESTRATEGIA TI CON EL PLAN SECTORIAL Y TERRITORIAL.....	16
7.2 GOBIERNO DE T.I.....	16
7.2.1 CADENA DE VALOR TI.....	17
7.2.2 INDICADORES Y RIESGOS .....	17

7.3	GESTIÓN DE LA INFORMACIÓN .....	17
7.3.1	HERRAMIENTAS DE ANÁLISIS .....	17
7.3.2	ARQUITECTURA DE INFORMACIÓN .....	18
7.4	SISTEMAS DE INFORMACIÓN .....	18
7.4.1	ARQUITECTURA DE SISTEMAS DE INFORMACIÓN .....	18
7.5	SERVICIOS TECNOLÓGICOS .....	18
7.5.1	MESA DE AYUDA .....	19
7.5.2	INFRAESTRUCTURA .....	20
7.5.3	SEGURIDAD .....	20
7.5.4	CONECTIVIDAD .....	20
7.6	USO Y APROPIACIÓN .....	20
8.	MODELO DE PLANEACION TI .....	21
8.1	PLAN MAESTRO O MAPA DE RUTA .....	21

## 1. OBJETIVOS

El siguiente plan estratégico pretende definir el marco a través del cual el Instituto Distrital de Turismo - Indetur - definirá los proyectos y estrategias que acompañarán el cumplimiento de la estrategia institucional.

Para su ejecución se presentan a continuación los siguientes objetivos específicos:

- Realizar un estudio de la situación actual de las de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones del Instituto Distrital de Turismo - Indetur -.
- Implementar plataformas y herramientas tecnológicas que soportarán los procesos institucionales.
- Alinear la estrategia TIC con la estrategia institucional.

## 2. ALCANCE

El PETI del Instituto Distrital de Turismo - Indetur - tiene una proyección a 4 años, en él se definirán los proyectos más relevantes que espera desarrollar la Oficina TIC del Indetur de manera que puedan eliminar restricciones que impidan la consecución de los objetivos misionales al tiempo que se sincronicen y permitan alcanzar los objetivos estratégicos de la institución definidos en su plan de desarrollo.

El alcance de este documento contempla:

- Análisis de la situación actual.
- Definición de los proyectos a realizar para la alineación con el plan de desarrollo actual.
- Segundo análisis situacional con inicio del nuevo gobierno.
- Definición de proyectos que darán soporte a los objetivos misionales y acompañarán la estrategia institucional.

### 3. MARCO NORMATIVO

**Ley 1266 de 2008:** Por la cual se dictan las disposiciones generales del hábeas data y se regula el manejo de la información contenida en bases de datos personales, en especial la financiera, crediticia, comercial, de servicios y la proveniente de terceros países y se dictan otras disposiciones.

**Ley 1273 de 2009:** Por medio de la cual se modifica el Código Penal, se crea un nuevo bien jurídico tutelado - denominado "de la protección de la información y de los datos"- y se preservan integralmente los sistemas que utilicen las tecnologías de la información y las comunicaciones, entre otras disposiciones.

**Ley 1437 de 2011:** Por la cual se expide el código de procedimiento administrativo y de lo contencioso administrativo.

**Ley 1581 de 2012:** Por la cual se dictan disposiciones generales para la protección de datos personales.

**Decreto 3816 de 2003:** "Por el cual se crea la Comisión Intersectorial de Políticas y de Gestión de la Información para la Administración Pública".

**Decreto 235 DE 2010:** Por el cual se regula el intercambio de información entre entidades para el cumplimiento de funciones.

**Decreto 019 de 2012:** Por el cual se dictan normas para suprimir o reformar regulaciones, procedimientos y trámites innecesarios existentes en la Administración Pública.

**Decreto 2609 de 2012:** Por el cual se reglamenta el Título V de la Ley 594 de 2000, parcialmente los artículos 58 y 59 de la Ley 1437 de 2011 y se dictan otras disposiciones en materia de Gestión Documental para todas las Entidades del Estado.

**Decreto 1078 de 2015:** "Por medio del cual se expide el Decreto Único Reglamentario del Sector de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones"

**Decreto 2094 de 2016:** Por el cual se modifica la estructura del Departamento Administrativo para la Prosperidad Social - Prosperidad Social.

**Decreto 1499 de 2017:** Por medio del cual se modifica el Decreto 1083 de 2015, Decreto Único Reglamentario del Sector Función Pública, en lo relacionado con el Sistema de Gestión establecido en el artículo 133 de la Ley 1753 de 2015.

**Documento CONPES No. 3854 de 2016:** Política Nacional de Seguridad Digital.

**Acuerdo 003 de 2015 del AGN:** “Por el cual se establecen los lineamientos generales para las entidades del Estado en cuanto a la gestión de documentos electrónicos generados como resultado del uso de medios electrónicos de conformidad con lo establecido en el capítulo IV de la Ley 1437 de 2011, se reglamenta el artículo 21 de la Ley 594 de 2000 y el capítulo IV del Decreto 2609 de 2012.

#### 4. RUPTURAS ESTRATÉGICAS

El Oficina TIC del Instituto Distrital de Turismo - Indetur - se plantea lograr una transformación de TI para lo cual propone la superación de los siguientes paradigmas:

- Funcionarios + Eficientes. A través de un mejor proceso de toma de decisiones informadas, soportadas en el uso de sistemas de inteligencia de negocios y el soporte tecnológico de los procesos internos.
- Procesos + Ágiles. Con sistemas de información 100% integrados que garanticen transparencia mediante integridad y unicidad de los datos.
- Ciudadanos Digitales. Mediante el uso de herramientas de autoservicio digital (descarga de documentos, trámites en línea, etc.)
- TIC + Verde. Priorizando adquisición de tecnologías amigables con el medio ambiente (energías limpias, gestión documental, servicios en la nube).

## 5. ANÁLISIS DE LA SITUACIÓN ACTUAL

En este capítulo se muestra la situación actual de TI en el Oficina TIC del Instituto Distrital de Turismo - Indetur - con respecto al marco de referencia de Arquitectura Empresarial.

Como resultado de este análisis se obtendrá un diagnostico que permitirá proyectar la situación deseada y definir los proyectos estratégicos a implementar para llegar a esta.

### 5.1 ESTRATEGIA TI

Se realiza un análisis documentado del entorno y el contexto organizacional del Instituto Distrital de Turismo - Indetur - de manera que se pueda proporcionar información que permita al Oficina TIC realizar las transformaciones necesarias que permitan generar valor desde su quehacer.

Se analizan de igual forma la Misión, Visión y políticas del Oficina TIC y su cuota estratégica dentro de lo definido en el Plan de Desarrollo Institucional en lo que respecta al Indetur.

#### 5.1.1 INSTITUTO DISTRITAL DE TURISMO DE SANTA MARTA

### MISIÓN

Diseñar e implementar políticas públicas orientadas a promover la innovación en el sector turismo, mejorar la calidad de los servicios turísticos y la competitividad incentivando a la generación de mayor valor agregado, promoviendo el desarrollo sostenible, del Distrito de Santa Marta.

### VISIÓN

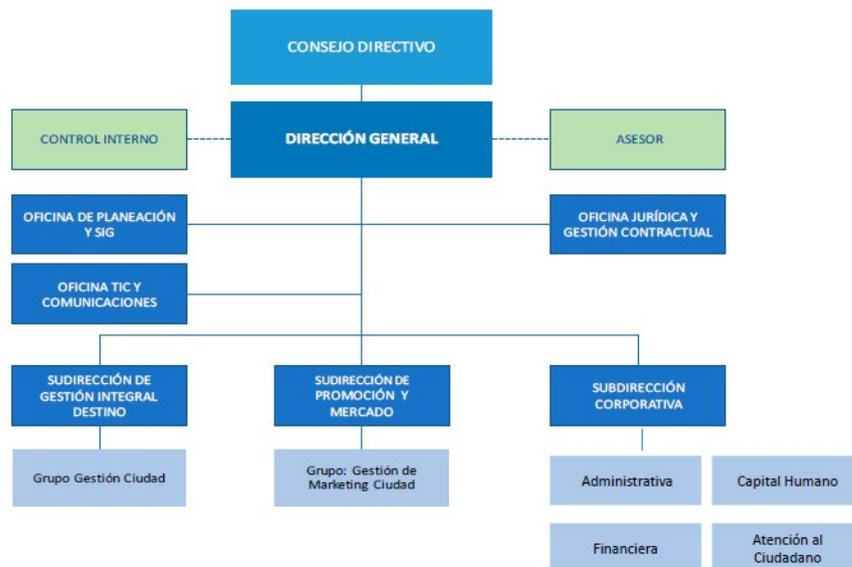
En el 2030 el instituto de Turismo -INDETUR – será el ente rector y facilitador que impulsará el desarrollo turístico sostenible, del Distrito de Santa Marta, a nivel nacional e internacional por medio de la unión del sector público, privado y la sociedad civil.

## OBJETIVO PLAN DE DESARROLLO

El Plan de Desarrollo Distrital (2016 – 2019) cuyo objetivo superior es el de alcanzar una ciudad con equidad, mediante el Desarrollo Humano Integral, que posibilite avanzar en la reducción de la pobreza, la exclusión y vulnerabilidad, para garantizar el acceso con igualdad de oportunidades a los beneficios del desarrollo, con especial protección de niños, niñas y adolescentes.

## ORGANIGRAMA INSTITUTO DISTRITAL DE TURISMO – INDETUR –

### ESTRUCTURA



*Organigrama Instituto Distrital de Turismo.*

### 5.1.2 OFICINA TIC Y COMUNICACIONES

La Oficina de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones es una dependencia adscrita a la dirección general de la institución, tiene como prioridad y responsabilidad orientar la estrategia de Tecnologías de la Información y de Gobierno en Línea, políticas, estándares y metodologías para el manejo estratégico de la información que requiere Santa Marta.

### MISIÓN

La Oficina de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones promueve el acceso, uso efectivo y apropiación masivos de las TIC, a través de políticas y programas, para mejorar la calidad de vida de turistas y residentes de la ciudad. La Oficina TIC brinda apoyo técnico a la infraestructura tecnológica del instituto, garantizando el acceso a trámites y servicios por parte de los ciudadanos de manera oportuna, eficaz y transparente.

### VISIÓN

En el 2023 los samarios, turistas y prestadores turísticos podrán acceder de forma virtual a una oferta de trámites y servicios aumentada en más de un 100% con respecto a la oferta actual, de igual manera permitirá a la ciudadanía hacer reporte y seguimiento a través de herramientas tecnológicas de la correcta prestación de los servicios institucionales. Por otra parte, habremos contribuido al reconocimiento de bienes patrimoniales y atractivos turístico mediante la implementación de estrategias digitales, finalmente, habrá promovido un instituto más abierto y transparente donde el ciudadano participe de forma activa en la ejecución de los planes y proyectos turísticos por medio de herramientas informáticas que faciliten la apropiación de la estrategia de gobierno en línea.

## FUNCIONES

1. Administrar la red de datos, UPS y demás equipos en que se soporten las labores relacionadas con tecnologías de la información y las comunicaciones en el Instituto, garantizando la continuidad en los servicios de red, con las implicaciones positivas que esto tiene
2. Brindar asistencia y soporte técnico a los servidores de las dependencias en el manejo de las herramientas informáticas (hardware y software) para un buen uso y resultado de las actividades sistematizadas de acuerdo a los requerimientos del Instituto.
3. Elaborar e implementar las políticas de seguridad informática para mantener en buen estado el funcionamiento del hardware, software y bienes informáticos del Instituto para asegurar la normal prestación del servicio
4. Liderar los procesos informáticos y sistematizados en materia de comunicaciones, georreferenciación y mantenimiento de redes de seguridad para garantizar la buena administración de los procesos con oportunidad y eficiencia.
5. Realizar la actualización del inventario de equipos de cómputo de la entidad.
6. Realizar el mantenimiento preventivo y correctivo de los equipos de cómputo, así como los sistemas de información, para garantizar el buen funcionamiento de los mismos.
7. Elaborar y actualizar la taxonomía web para la actualización de contenidos institucionales y cargar la información necesaria para la actualización de los contenidos web.
8. Garantizar la funcionalidad y seguridad del portal web en los diferentes motores de búsqueda.
9. Implementar, manejar y mejorar el Sistema Integral de Gestión para los procesos en los que participe.
10. Salvaguardar los bienes y valores que le han sido encomendados y cuidar que sean utilizados debida y racionalmente, de conformidad con los fines a que han sido destinados.

11. Las demás funciones que se le asignen, de acuerdo con las necesidades de la dependencia y que correspondan al propósito del cargo.

## POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS

- Política de Seguridad de la Información
- GRI-MAN-01 Manual de Políticas de Seguridad Informática
- Plan de Contingencia Oficina de Recursos Técnicos Instituto Distrital de Turismo 2016 – 2019
- GRI-PRO-09- GRI-FOR -06 - Procedimiento para el mantenimiento de Redes y ampliación de redes
- GRI-PRO-10 Procedimiento mantenimiento de software y hardware
- GRI-PRO-06 - Procedimiento para el mantenimiento de equipos de Cómputo
- GRI-PRO-07 - Procedimiento para Mantenimiento de Impresoras del Instituto Distrital de Turismo - Indetur -
- GRI-PRO-08 - Procedimiento para el mantenimiento de Redes del Instituto Distrital de Turismo - Indetur -
- GRI-FOR-06 Formato Mantenimiento y ampliación de redes
- GRI-FOR-07 Formato Mantenimiento software y hardware

### 5.2 USO Y APROPIACIÓN DE LA TECNOLOGÍA

En este dominio el Instituto Distrital de Turismo - Indetur - ha realizado actividades encaminadas al soporte de los procesos misionales de la institución, así como actividades encaminadas al cumplimiento de los objetivos estratégicos.

Dentro de las actividades de apoyo a las funciones misionales el Instituto Distrital de Turismo - Indetur -:

- Implementar jornadas de capacitación en herramientas de ofimática a los empleados.
- Realizar jornadas de sensibilización de la política de Seguridad de la Información.
- Realizar con las dependencias capacitaciones en el uso del correo institucional.

### 5.3 SISTEMAS DE INFORMACIÓN

#### *Sistemas de Información*

SOFTWARE	CATEGORÍA
Global Business Solutions – GBS –	Apoyo

El Instituto Distrital de Turismo - Indetur -, aunque tiene los soportes legales del software que usa no cuenta con un inventario formal de los Sistemas de Información.

Actualmente hace uso de Sistemas de información contratados.

Durante el ejercicio de caracterización de los Sistemas de Información del Indetur se observa que no existe un direccionamiento centralizado hacia El Oficina TIC que permita definición de estándares y unicidad de criterios al momento de contratar software, algunas dependencias han contratado software sin contar o solicitar el acompañamiento de la dependencia a la cual corresponde, en el caso que le ocupa a la Oficina TIC del Indetur.

### 5.4 SERVICIOS TECNOLÓGICOS

El estado de los Servicios Tecnológicos se analiza teniendo en cuenta los siguientes dominios:

#### 5.4.1 ESTRATEGIA Y GOBIERNO

La gestión TIC del Instituto Distrital de Turismo - Indetur - así como la gestión de los servicios tecnológicos se encuentra en cabeza de El Oficina TIC como se especifica en sus funciones (**Ver funciones**)

La estrategia de la Oficina TIC del Instituto Distrital de Turismo - Indetur - se encuentra soportada en los siguientes parámetros, aunque cabe resaltar que no todos se encuentran documentados:

**Disponibilidad:** No se cuenta con proveedores idóneos y que brindan un respaldo oportuno. Esto deberá cambiar conforme se vayan adquiriendo responsabilidades y proveedores.

**Operación Continua:** La Oficina TIC del Indetur está disponible para atender requerimientos que se le soliciten.

De esta manera se garantiza que los servicios de carácter prioritario se encuentren soportados continuamente y no presenten interrupciones.

El proceso para garantizar la operación se encuentra documentado en el Plan de Contingencia Dirección TIC Indetur 2016 – 2019.

**Soporte:** No se cuenta con el área específica ni con personal asignado para este fin en la Oficina TIC del Indetur, sin embargo, se brinda soporte a sistemas de información, hardware y redes según se requiera y se esté al alcance del área.

#### 5.4.2 ADMINISTRACIÓN DE SISTEMAS DE INFORMACIÓN

La Oficina TIC del Instituto Distrital de Turismo - Indetur - es quien tiene la responsabilidad de administrar y brinda soporte de primer y segundo nivel de los sistemas de información institucionales y/o encargarse de contactar con los proveedores de servicios según sea requerido. Actualmente el instituto no cuenta con sistemas de información propios, solo con un sistema contable, el cual presta el servicio de soporte a la herramienta.

#### 5.4.3 INFRAESTRUCTURA

La Oficina TIC del Instituto Distrital de Turismo - Indetur – no cuenta con la infraestructura tecnológica necesaria para brindar conexión a todos los usuarios ubicados en las distintas sedes, carece además de infraestructura necesaria para dar soporte a los sistemas de información y sus bases de datos.

**Servidores:** Describe la infraestructura necesaria para alojar los sistemas de información y plataformas derivadas los cuales pueden ser físicos o virtuales.

*Servidores en la Web Instituto Distrital de Turismo de Santa Marta*

SERVIDOR/TIPO	SERVICIO O SISTEMA DE INFORMACIÓN QUE SOPORTA
Servidor/Web	Página Web del instituto.

**Hardware:** A continuación, se describe el hardware con el que cuenta el Instituto Distrital de Turismo - Indetur - a nivel de infraestructura.

*Hardware Instituto Distrital de Turismo.*

HARDWARE	DESCRIPCIÓN	CANTIDAD
----------	-------------	----------

Unidad de almacenamiento	Disco Duro ADATA 1TB	1
--------------------------	----------------------	---

**Software:** El instituto de turismo no cuenta con licencias de software a nivel de servidores.

**Redes:** El Oficina TIC del Instituto Distrital de Turismo - Indetur - es la encargada de la gestión del servicio de red de la institución en cada una de sus dependencias.

Para la conectividad el proveedor del servicio de internet y canal dedicado provee los equipos activos de borde de la sede, los equipos activos de comunicación y distribución son propiedad del Instituto Distrital de Turismo - Indetur – y la alcaldía de Santa Marta D.T.C.H.

Actualmente no se cuenta con un inventario formal de equipos de comunicación activos por sede.

El Instituto Distrital de Turismo - Indetur - además de la conexión por cableado estructurado brinda conexión inalámbrica para funcionarios y contratistas.

Se dispone de un canal de internet dedicado de 20 Mbps contratado con el operador DIALNET de Colombia SAS el cual es contratado por la Alcaldía Distrital de Santa Marta.

## 5.5 GESTIÓN DE INFORMACIÓN

Aún no se implementa un sistema de gestión documental que brinde respaldo a la documentación que genera o ingresa en el instituto.

## 5.6 GOBIERNO DE T.I

### 5.6.1 ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL FUNCIONARIOS

## 6. ENTENDIMIENTO ESTRATÉGICO

El Plan Estratégico de Tecnologías de la Información permite generara valor a través del fortalecimiento de la estrategia de Gobierno en Línea y la optimización de los procesos.

### 6.1 MODELO OPERATIVO

El Instituto Distrital de Turismo - Indetur - implementa un modelo de operación por procesos que permite la sinergia entre las dependencias bajo una visión sistémica. Este modelo está formado por 25 procesos organizados en 4 macroprocesos: Estratégico, Misional, Apoyo y Evaluación.

Proceso Gestión TIC del Macroproceso de apoyo brinda apoyo técnico y logístico a la infraestructura informática garantizando de manera oportuna, eficaz y transparente su disponibilidad, facilidad de uso y acceso.

### 6.2 ALINEACIÓN DE TI CON LOS PROCESOS

## 7. MODELO DE GESTIÓN TI

Un modelo efectivo de gestión del Instituto Distrital de Turismo - Indetur - debe estar alineado con la estrategia institucional, así como la de su entorno, debe ser un modelo que aporte valor a la comunidad y la institucionalidad.

En este mismo sentido la tecnología debe apoyar y apalancar todos los procesos del Instituto Distrital de Turismo - Indetur -.

### 7.1 ESTRATEGIA DE TI

La estrategia TI del Instituto Distrital de Turismo - Indetur - debe generar valor estratégico para la institución, garantizando la consecución de sus objetivos estratégicos, pero también debe generar valor para el sector.

La estrategia además debe estar enmarcada en los principios del modelo de gestión IT+4.

#### 7.1.1 OBJETIVOS ESTRATEGICOS DE TI

- Formar ciudadanos digitales mediante el uso de auto servicio digital (Descarga de documentos, trámites en línea, etc).
- Implementar sistemas de inteligencia de negocios que permitan tener funcionarios más eficientes mejorando los procesos de toma de decisiones informadas.
- Optimizar los procesos a través del uso de sistemas de información 100% integrados que garanticen transparencia mediante integridad y unicidad de los datos.
- Priorizar la adquisición de tecnologías amigables con el medio ambiente (energías limpias, gestión documental digital, servicios en la nube).

#### 7.1.2 ALINEACIÓN DE LA ESTRATEGIA TI CON EL PLAN SECTORIAL Y TERRITORIAL

Desarrollo de proyectos que busquen el fortalecimiento de la infraestructura institucional de manera que permitan soportar de mejor manera los servicios que se ofrecen a los usuarios internos y externos.

Definir y documentar los servicios que se ofrecen a los usuarios internos y externos de manera que se puedan gestionar de mejor forma y se puedan mejorar continuamente.

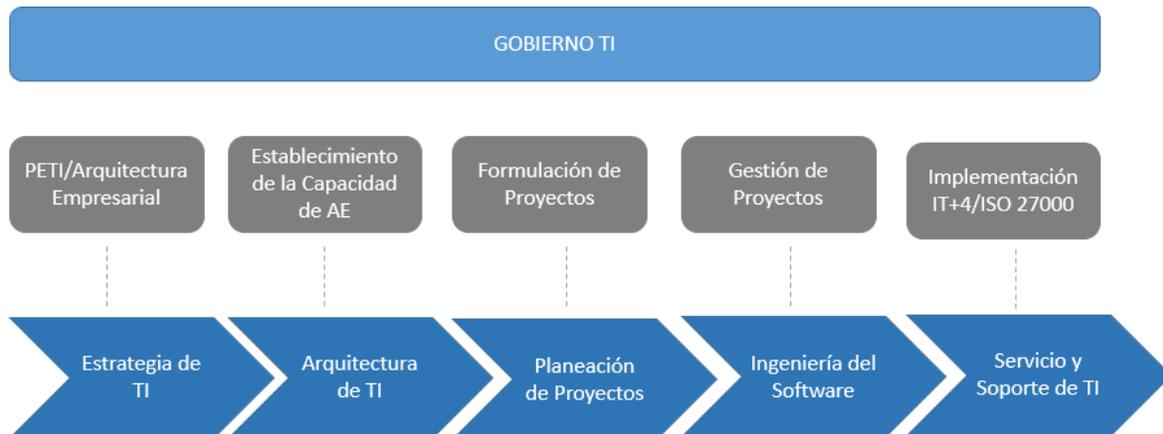
Implementar sistemas de información que soporten la gestión administrativa y los procesos del Instituto Distrital de Turismo - Indetur -.

#### 7.2 GOBIERNO DE T.I

Se definirá un modelo de gobierno TI que potencie:

- Definición y actualización de políticas.
- Definición de un modelo de gestión de proyectos que contemple gestión de cambios y adquisiciones.
- Definición del Plan de Gestión de Proveedores que permita su evaluación bajo parámetros medibles y cuantificables.
- Definición de ANS para la prestación de servicios internos e implementación de mejores prácticas del sector.
- Definir un modelo de apropiación y transferencia de conocimiento que permita que los activos de información de la institución no dependan de personas, sino que se sustenten en procesos y procedimientos bien definidos.

### 7.2.1 CADENA DE VALOR TI



#### *Cadena de Valor TI*

### 7.2.2 INDICADORES Y RIESGOS

Los indicadores están definidos en la cadena de valor para los productos sobre los cuales se enmarcan los diferentes proyectos de tecnología para el período 2016-2019.

La Oficina TIC del Instituto Distrital de Turismo - Indetur - deberá definir el Mapa de Riesgos y el Plan de Manejo de Riesgos para cada proyecto a implementar.

### 7.3 GESTIÓN DE LA INFORMACIÓN

Calidad de Datos: Se propone implementar la guía técnica de MINTIC Ciclo de vida del dato a la información procesada en la Oficina TIC del Instituto Distrital de Turismo - Indetur -.

Esta guía permite determinar en qué puntos es necesario aplicar la Gestión de la Calidad de los datos y la información.

#### 7.3.1 HERRAMIENTAS DE ANÁLISIS

Para apoyar el proceso de toma de decisiones basado en la información que se extrae desde las fuentes de información se plantea la implementación de sistemas de inteligencia de negocios.

### 7.3.2 ARQUITECTURA DE INFORMACIÓN

Se plantea la implementación de los procesos de arquitectura empresarial que permitan definir una arquitectura de información.

### 7.4 SISTEMAS DE INFORMACIÓN

#### 7.4.1 ARQUITECTURA DE SISTEMAS DE INFORMACIÓN

Se debe plantear la implementación de una arquitectura de sistemas de información que organice los sistemas de acuerdo a su categoría: misional, apoyo, servicios de información digitales y de direccionamiento estratégico.

Para cada sistema de información se debe indicar la categoría de información que produce, el tipo de intervención que se debe realizar (crear, mantener, mejorar, eliminar) y las acciones que se deben realizar.

También es necesario diagramar y describir el proceso de desarrollo y mantenimiento de sistemas de información que se seguirá.

### 7.5 SERVICIOS TECNOLÓGICOS

Se considerarán los siguientes criterios de calidad para la infraestructura tecnológica del Instituto Distrital de Turismo - Indetur -:

#### **Alta Disponibilidad**

Se plantea la implementación de alta disponibilidad en cuanto a conectividad, contando con enlaces de fibra óptica redundantes hacia Internet y hacia la red de Datos, de la misma forma se plantea la implementación de una solución espejo en stand by que replique la información y entre en funcionamiento cuando se presente una caída del servicio.

Esto sumado a la iniciativa ya implementada de servidores en la nube y suministro eléctrico a través de inversores híbridos que combinan la utilización de energía solar, baterías y fluido eléctrico del proveedor local.

#### **Recuperación de Desastres**

Se plantea la migración gradual hacia la nube de la información, así como la implementación de un sistema de copias de respaldo para los archivos actuales.

Con esto además se reduce el riesgo operativo.

### 7.5.1 MESA DE AYUDA

IMPACTO	CRITERIO
Bajo	Un solo usuario afectado en uno o más servicios.
Medio	Un solo usuario afectado en la totalidad de servicios.
Alto	Varios usuarios afectados en uno o más servicios.
Crítico	Varios usuarios afectados en uno o más servicios y/o afectación de alguna función crítica del negocio.

*Asignación de Urgencias Mesa de Ayuda*

URGENCIA	CRITERIO
Bajo	El servicio de TI debe atenderse en un tiempo menor de XX horas.
Medio	El servicio de TI debe atenderse en un tiempo menor de XX horas.
Alto	El servicio de TI debe atenderse en un tiempo menor de XX horas.

*Definición de la Urgencia Mesa de Ayuda*

### Matriz de Prioridades

		IMPACTO			
		Crítico	Alto	Medio	Bajo
URGENCIA	Alto	1	1	2	2
	Medio	1	2	2	3
	Bajo	2	3	3	3

*Matriz de Prioridades Mesa de Ayuda*

## Niveles de Administración de Incidentes

### Nivel Uno

- Coordinador de Mesa de Ayuda
- Agente de Centro de Servicios

### Nivel Dos

- Coordinador de Redes.
- Coordinador de Proyectos.
- Director TIC.

### Nivel Tres

- Analista del Proveedor
- Mesa de Servicios del Proveedor

#### 7.5.2 INFRAESTRUCTURA

Se plantea la implementación de un datacenter espejo y la implementación de un sistema de copias de respaldo para la infraestructura existente.

#### 7.5.3 SEGURIDAD

Se plantea la implementación de un manual de procedimientos para mantener la seguridad de la información, así como antivirus y manual de mantenimientos preventivos para mantener los equipos libres de malwares.

#### 7.5.4 CONECTIVIDAD

Se plantea la implementación de VLAN's por dependencias, directorio activo y la implementación de protocolos de aislamiento de LOOPS.

#### 7.6 USO Y APROPIACIÓN

Se implementará una estrategia de reinducción de usuarios en el uso de los sistemas de información y herramientas, así como de la apropiación y utilización de los servicios que presta la Oficina TIC del Instituto Distrital de Turismo - Indetur - tales como, gestión de archivos y Correo Institucional.

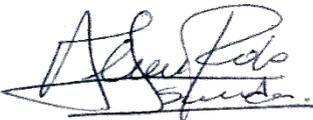
Paralelo a esto se realizarán capacitaciones y evaluaciones sobre la apropiación de la Política de Seguridad de la Información.

Para esta implementación se dispondrá de medios como las carteleras, correo electrónico y página web institucional.

## 8. MODELO DE PLANEACION TI

### 8.1 PLAN MAESTRO O MAPA DE RUTA

Se adjunta plan de Acción donde se detallan proyectos estratégicos, productos, indicadores y financiación.

Proyectó	Isnardo Alvarez Polo Profesional Universitario grado II Oficina TIC	
----------	---	--