

# PLAN ESTRATEGICO DE LAS TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIONES



2024

## Contenido

Introducción .....	2
Objetivo del Documento .....	2
Alcance del documento .....	3
Normograma .....	3
Motivadores Estratégicos .....	8
2.1. Alineación estratégica.....	8
2.2. Contexto Institucional .....	9
2.3. Tendencias Tecnológicas .....	10
 <b>Modelo Operativo .....</b>	 11
3.1 Descripción de los procesos .....	12
3.1.1 Alineación de TI con los procesos .....	14
3.2. Servicios Institucionales .....	14
Situación Actual .....	14
4.1 Estado actual .....	14
4.1.2 Objetivo de TI .....	15
4.1.3 Servicios de TI .....	15
4.1.5 Capacidades para la gestión de la gobernabilidad de TI .....	24
Estrategias e Iniciativas .....	25
5.1. Plan de acción de Estrategias e iniciativas .....	26
Bibliografia .....	29

## **Introducción**

El Decreto 1008 de 2018, "Por el cual se establecen los lineamientos generales de la política de Gobierno Digital y se subroga el capítulo 1 del título 9 de la parte 2 del libro 2 del Decreto 1078 de 2015, Decreto Único Reglamentario del sector de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones; este decreto define los lineamientos de la política de gobierno digital que deberán diseñar, adoptar e implementar las entidades pertenecientes a la administración pública, dentro de los cuales se deben establecer objetivos encaminados hacia la transformación digital y el mejoramiento de las capacidades TIC.

En cabeza de la subgerencia administrativa se liderara El área de TI de la fábrica, a través de la definición de su plan estratégico de Tecnologías de la Información (2024 -2025), tendrá la oportunidad de transformar mediante la implementacion de su política digital los servicios que brinda a sus partes interesadas, apropiar los lineamientos de la Gestión de TI del gobierno nacional, desarrollar su rol estratégico al interior de la Entidad, apoyar las áreas de apoyo y misionales mientras se piensa en tecnología, liderar las iniciativas de TI que deriven en soluciones reales y tener la capacidad de transformar su gestión, como parte de los beneficios que un plan estratégico de TI debe producir una vez se inicie su ejecución.

El Plan Estratégico de Tecnologías de la Información (PETI) está alineado con la estrategia del gobierno Nacional, territorial e Institucional, este "PETI" se encuentra organizado según se define en el marco normativo, y es primordial como uno de los planes de gestión definidos para mejorar la prestación de los servicios de tecnologías de la información que presta la **Fábrica de Licores del Tolima**, en el marco del cumplimiento del decreto 1008 del 2018.

## **Objetivo del Documento**

El Plan Estratégico de Tecnologías de la Información (PETI) constituye el camino a seguir por la fábrica de licores del Tolima durante el periodo 2024 y recoge las debilidades y oportunidades de mejoramiento de las partes interesadas en lo relacionado con la gestión de TI para apoyar la política de gobierno digital.

## Alcance

El Plan Estratégico de las Tecnologías de la Información (PETI) aborda todos los procesos de la fábrica de licores del Tolima así como a sus partes interesadas, igualmente todos los lineamientos estipulados en la normatividad legal aplicable a la PETI, con el enfoque de la estructuración del Plan alineado con los dominios definidos en el modelo de gestión, Estrategia, Gobierno, Información, Sistemas de Información, Infraestructura de TI, Uso y Apropiación y Seguridad, concluyendo así en la transformación digital de la entidad.

## Normograma

En el presente documento se relaciona la normatividad legal aplicable al plan estratégico de las tecnologías de información PETI:

Marco Normativo	Descripción
<b>Ley 962 de 2005</b>	<p>El artículo 14 lo siguiente “Cuando las entidades de la Administración Pública requieran comprobar la existencia de alguna circunstancia necesaria para la solución de un procedimiento o petición de los particulares, que obre en otra entidad pública, procederán a solicitar a la entidad el envío de dicha información. En tal caso, la carga de la prueba no corresponderá al usuario.</p> <p>Será permitido el intercambio de información entre distintas entidades oficiales, en aplicación del principio de colaboración. El envío de la información por fax o por cualquier otro medio de transmisión electrónica, proveniente de una entidad pública, prestará mérito suficiente y servirá de prueba en la actuación de que se trate, siempre y cuando se encuentre debidamente certificado digitalmente por la entidad que lo expide y haya sido solicitado por el funcionario superior de aquel a quien se atribuya el trámite”.</p>
<b>Ley 1341 de 2009</b>	Por la cual se definen Principios y conceptos sobre la sociedad de la información y la organización de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones -TIC-, se crea la Agencia Nacional del Espectro y se dictan otras disposiciones.
<b>Ley 1273 de 2009</b>	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

<b>Ley 1581 de 2012</b>	Por la cual se dictan disposiciones generales para la protección de datos personales.
<b>Ley 1712 de 2014</b>	Por medio de la cual se crea la ley de transparencia y del derecho de acceso a la información pública nacional y se dictan otras disposiciones.
<b>Ley 1753 de 2015</b>	Por la cual se expide el Plan Nacional de Desarrollo 2014-2018 "TODOS POR UN NUEVO PAÍS" "Por medio de la cual se crea la Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional y se dictan otras disposiciones.
<b>Ley 1955 del 2019</b>	Establece que las entidades del orden nacional deberán incluir en su plan de acción el componente de transformación digital, siguiendo los estándares que para tal efecto defina el Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones (MinTIC)
<b>Decreto 2150 de 1995</b>	Por el cual se suprime y reforman regulaciones, procedimientos o trámites innecesarios existentes en la Administración Pública
<b>Decreto 1151 de 2008</b>	Lineamientos generales de la Estrategia de Gobierno en Línea de la República de Colombia, se reglamenta parcialmente la Ley 962 de 2005, y se dictan otras disposiciones
<b>Decreto 4485 de 2009</b>	Por medio de la cual se adopta la actualización de la Norma Técnica de Calidad en la Gestión Pública.
<b>Decreto 2106 del 2009</b>	Por el cual se dictan normas para simplificar, suprimir y reformar trámites, procesos y procedimientos innecesarios existentes en la administración pública  Cap. II Transformación Digital Para Una Gestión Pública Efectiva
<b>Decreto 235 de 2010</b>	Por el cual se regula el intercambio de información entre entidades para el cumplimiento de funciones públicas.
<b>Decreto 2364 de 2012</b>	Por medio del cual se reglamenta el artículo 7 de la Ley 527 de 1999, sobre la firma electrónica y se dictan otras disposiciones.
<b>Decreto 2693 de 2012</b>	Por el cual se establecen los lineamientos generales de la Estrategia de Gobierno en Línea de la República de Colombia, se reglamentan parcialmente las Leyes 1341 de 2009, 1450 de 2011, y se dictan otras disposiciones.
<b>Decreto 1377 de 2013</b>	Por el cual se reglamenta parcialmente la Ley 1581 de 2012" o Ley de Datos Personales.

<b>Decreto 2573 de 2014</b>	Por el cual se establecen los lineamientos generales de la Estrategia de Gobierno en línea, se reglamenta parcialmente la Ley 1341 de 2009 y se dictan otras disposiciones
<b>Decreto 2433 de 2015</b>	Por el cual se reglamenta el registro de TIC y se subroga el título 1 de la parte 2 del libro 2 del Decreto 1078 de 2015, Decreto Único Reglamentario del sector de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones.
<b>Decreto 1078 de 2015</b>	Por medio del cual se expide el Decreto Único Reglamentario del Sector de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones
<b>Decreto 103 de 2015</b>	Por el cual se reglamenta parcialmente la Ley 1712 de 2014 y se dictan otras disposiciones
<b>Resolución 3564 de 2015</b>	Por la cual se reglamentan aspectos relacionados con la Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública.
<b>Decreto 415 de 2016</b>	Por el cual se adiciona el Decreto Único Reglamentario del sector de la Función Pública, Decreto Número 1083 de 2015, en lo relacionado con la definición de los lineamientos para el fortalecimiento institucional en materia de tecnologías de la información y las Comunicaciones.
<b>Decreto 728 2016</b>	Actualiza el Decreto 1078 de 2015 con la implementación de zonas de acceso público a Internet inalámbrico
<b>Decreto 1413 de 2017</b>	En el Capítulo 2 Características de los Servicios Ciudadanos Digitales, Sección 1 Generalidades de los Servicios Ciudadanos Digitales
<b>Decreto 728 de 2017</b>	Por el cual se adiciona el capítulo 2 al título 9 de la parte 2 del libro 2 del Decreto Único Reglamentario del sector TIC, Decreto 1078 de 2015, para fortalecer el modelo de Gobierno Digital en las entidades del orden nacional del Estado colombiano, a través de la implementación de zonas de acceso público a internet inalámbrico la implementación de zonas de acceso público a internet inalámbrico
<b>Decreto 1499 de 2017</b>	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.
<b>Resolución 2710 de 2017</b>	Por la cual se establecen los lineamientos para la adopción del protocolo IPv6.

<b>Decreto 612 de 2018</b>	Por el cual se fijan directrices para la integración de los planes institucionales y estratégicos al Plan de Acción por parte de las entidades del Estado.
<b>Decreto 1008 de 2018</b>	Por el cual se establecen los lineamientos generales de la política de Gobierno Digital y se subroga el capítulo 1 del título 9 de la parte 2 del libro 2 del Decreto 1078 de 2015, Decreto Único Reglamentario del sector de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones.
<b>Decreto 620 de 2020</b>	Estableciendo los lineamientos generales en el uso y operación de los servicios ciudadanos digitales"
<b>CONPES 3292 de 2004</b>	Señala la necesidad de eliminar, racionalizar y estandarizar trámites a partir de asociaciones comunes sectoriales e intersectoriales (cadenas de trámites), enfatizando en el flujo de información entre los eslabones que componen la cadena de procesos administrativos y soportados en desarrollos tecnológicos que permitan mayor eficiencia y transparencia en la prestación de servicios a los ciudadanos.
<b>Norma Técnica Colombiana NTC 5854 de 2012</b>	Accesibilidad a páginas web El objeto de la Norma Técnica Colombiana (NTC) 5854 es establecer los requisitos de accesibilidad que son aplicables a las páginas web, que se presentan agrupados en tres niveles de conformidad: A, AA, y AAA.
<b>Conpes 3975</b>	Define la Política Nacional de Transformación Digital e Inteligencia Artificial, estableció una acción a cargo de la Dirección de Gobierno Digital para desarrollar los lineamientos para que las entidades públicas del orden nacional elaboren sus planes de transformación digital con el fin de que puedan enfocar sus esfuerzos en este tema.
<b>Conpes 3854 Política Nacional de Seguridad Digital de Colombia, del 11 de abril de 2016</b>	El crecimiento en el uso masivo de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones (TIC) en Colombia, reflejado en la masificación de las redes de telecomunicaciones como base para cualquier actividad socioeconómica y el incremento en la oferta de servicios disponibles en línea, evidencian un aumento significativo en la participación digital de los ciudadanos. Lo que a su vez se traduce en una economía digital con cada vez más participantes en el país. Desafortunadamente, el incremento en la participación digital de los ciudadanos trae consigo nuevas y más sofisticadas formas para atentar contra su seguridad y la del Estado. Situación que debe ser atendida, tanto brindando protección en el ciberespacio para atender estas amenazas, como reduciendo la probabilidad de que estas sean efectivas, fortaleciendo las capacidades de los posibles afectados para identificar y gestionar este riesgo

<b>Conpes 3920 de Big Data, del 17 de abril de 2018</b>	La presente política tiene por objetivo aumentar el aprovechamiento de datos, mediante el desarrollo de las condiciones para que sean gestionados como activos para generar valor social y económico. En lo que se refiere a las actividades de las entidades públicas, esta generación de valor es entendida como la provisión de bienes públicos para brindar respuestas efectivas y útiles frente a las necesidades sociales.
<b>Circular 02 de 2019</b>	Con el propósito de avanzar en la transformación digital del Estado e impactar positivamente la calidad de vida de los ciudadanos generando valor público en cada una de las interacciones digitales entre ciudadano y Estado y mejorar la provisión de servicios digitales de confianza y calidad.
<b>Directiva 02 2019</b>	Moderniza el sector de las TIC, se distribuyen competencias, se crea un regulador único y se dictan otras disposiciones
<b>Ley 87 1993</b>	Por la cual se establecen normas para el ejercicio del control interno en las entidades y organismos del Estado y se dictan otras disposiciones
<b>Ley 527 de 1999</b>	Por medio de la cual se define y reglamenta el acceso y uso de los mensajes de datos, del comercio electrónico y de las firmas digitales, y se establecen las entidades de certificación y se dictan otras disposiciones.
<b>Ley 1266 de 2008</b>	Por la cual se dictan las disposiciones generales del habeas 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.
<b>Ley 1273 2009</b>	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.
<b>Ley 1581 2012</b>	Por la cual se dictan disposiciones generales para la protección de datos personales.
<b>Ley 1680 de 2013</b>	Por la cual se garantiza a las personas ciegas y con baja visión, el acceso a la información, a las comunicaciones, al conocimiento y a las tecnologías de la información y de las comunicaciones.
<b>Resolución 500 de 2021</b>	Por el cual se establecen los lineamientos y estándares para la estrategia de seguridad digital y se adopta el modelo de seguridad y privacidad como habilitador de la política de gobierno digital
<b>Directiva presidencial 02 de 2022</b>	Reiteración de la política pública en materia de seguridad digital
<b>Directiva presidencial 03 de 2022</b>	Lineamientos para el uso de servicios en la nube, inteligencia artificial, seguridad digital y gestión de datos.
<b>Resolución 746 de 2022</b>	Por la cual se fortalece el Modelo de Seguridad y privacidad de la información y se definen lineamientos adicionales a los establecidos en la Resolución 500 de 2021

## Motivadores Estratégicos

A continuación, se presentan los motivadores estratégicos a nivel Nacional, territorial de entidad así como los lineamientos y Políticas que dan línea en la orientación y alineación la Estrategia de Tecnologías de la Información (PETI) de las entidades de la administración publica.

### 2.1. Alineación estratégica



Fuente: UT Transformación Digital – MINTIC

## MOTIVADORES ESTRATEGICOS

	<b>Estrategia nacional</b> <ul style="list-style-type: none"><li>• Objetivos de Desarrollo Sostenible</li><li>• Plan Nacional de Desarrollo</li><li>• Pacto por la Transformación Digital</li><li>• Plan TIC Nacional</li></ul>
	<b>Estrategia sectorial</b> <ul style="list-style-type: none"><li>• Plan TIC Territorial</li><li>• Documentos de Estrategia de los Sectores productivos</li></ul>
	<b>Estrategia Institucional</b> <ul style="list-style-type: none"><li>• Plan Estratégico Institucional</li></ul>
	<b>Lineamientos y Políticas</b> <ul style="list-style-type: none"><li>• Transformación Digital</li><li>• Política de Gobierno Digital</li><li>• Modelo Integrado de Planeación y Gestión</li></ul>

## 2.2. Contexto Institucional

### **PROPOSITO SUPERIOR DE LA FALITOL EICE:**

#### - Objetivos Estratégicos

PERSPECTIVAS		OBJETIVOS		
GENERACION DE VALOR	Generar valor económico, social, ambiental mediante la cultura del autocuidado en materia laboral			
CLIENTES Y MERCADOS	Incrementar las unidades vendidas e ingresos por ventas en el mercado nacional e internacional de aguardiente	Propender a la generación de nuevos ingresos con el ingreso al mercado de nuevos productos.	Fortalecer y posicionar la marca tapa roja y Fabrica de licores del Tolima en el consumido nacional	Garantizar la satisfacción de los clientes
PROCESOS	Optimizar los procesos	Optimizar el modelo de ventas y posicionamiento de marca	Innovar con el desarrollo de nuevos productos	Fortalecer el proceso de calidad, SST y gestión del Talento humano así como la línea de producción
APRENDIZAJE Y DESARROLLO	Potencializar la cultura organizacional en coherencia con la estrategia		Crear un ambiente laboral armónico para trabajar	Desarrollar y fortalecer las capacidades requeridas por la estrategia.

### 2.3. Tendencias Tecnológicas



A continuación, se describe las tendencias tecnológicas disponibles y que Falitol EICE en su proceso de innovación aplicará en sus diferentes procesos y gestión de la entidad (“tendencias tecnológicas que aplique según la naturaleza y fines de la entidad”).

**Tabla 2 Tendencias Tecnológicas**

Nombre	Descripción
Aplicaciones móviles	Programas diseñados para ser ejecutados en teléfonos, tablets y otros dispositivos móviles, que permiten al usuario realizar actividades profesionales, acceder a servicios y mantenerse informado
Uso de nube- Software como servicio	El software como servicio permite la conexión y el uso de aplicaciones basadas en la nube a través de internet.

Uso de nube- Plataforma como servicio	Es un entorno de desarrollo en la nube, desde aplicaciones simples basadas en la nube hasta <b>aplicaciones empresariales</b> complejas habilitadas para la nube.
Uso de nube- Infraestructura como servicio	Es una infraestructura de computación instantánea y administrada a través de internet
Automatización de procesos con motor BPM (Business Process Manager)	Aplicar tecnología para modelar formalmente, ejecutar, medir y mejorar los procesos que sustentan la operación de nuestra organización
Automatización de procesos con motor RPA (Robotic Process Automation)	Consiste en el uso de robots de software para realizar las tareas repetitivas de las que solían encargarse las personas
Software para análisis de datos descriptivo	Consiste en almacenar y realizar agregaciones de datos históricos, visualizándolos de forma que puedan ayudar a la comprensión del estado actual y pasado del negocio.
Software para análisis de datos predictivo	Tipo de software que utiliza algoritmos de aprendizaje automático para analizar datos y hacer predicciones o estimaciones sobre el comportamiento futuro o resultados basados en esos datos
Software para análisis de datos cognitivo	Simulación de procesos de pensamiento humano en un modelo computarizado
Software de inteligencia artificial	Se centra en la creación de programas y mecanismos que pueden mostrar comportamientos considerados inteligentes.
Blockchain	Libro de contabilidad inmodificable y compartido para registrar transacciones, realizar el seguimiento de activos y generar confianza
Gestión y análisis de datos estructurados (Motores ETL-ELT, Bodegas de datos y datamarts)	Datos que se organizan en un formato específico, predefinido y estandarizado, de forma que pueden ser leídos y entendidos de forma eficaz tanto por software como por personas.

Gestión y análisis de datos no estructurados (documentos, audios, videos) con Big Data	es la recogida, el almacenamiento, el mantenimiento, la supervisión y el procesamiento de los datos que no están predefinidos y no se guardan fácilmente en tablas de bases de datos, como, por ejemplo, una hoja de cálculo de Excel.
Herramientas de gestión de calidad de datos	Ayudan a identificar, comprender y corregir fallos para impulsar una mejor toma de decisiones.
Plataforma colaborativa	Es una interfaz accesible a varias personas, que <b>favorece las interacciones</b> , gracias a la posibilidad de compartir y sincronizar elementos.
Bases de datos NoSQL (Not Only SQL)	Bases de datos no relacionales de alto desempeño
Internet de las cosas (IOT)	Proceso que permite conectar los elementos físicos cotidianos al Internet
Arquitectura de sistemas orientada a servicios SOA	Método de desarrollo de software que utiliza componentes de software llamados servicios para crear aplicaciones empresariales
Arquitectura de sistemas orientada a Microservicios	Servicios ligeros con acople suelto que pueden usarse para crear aplicaciones basadas en la nube.

Máquinas virtuales (Virtualización de hardware)	Entorno virtual que funciona como sistema informático virtual con su propia CPU, memoria, interfaz de red y almacenamiento, pero se crea en un sistema de hardware físico, ya sea en las instalaciones o no
Virtualización de sistema operativo en contenedores (Docker)	La virtualización permite que varias instancias aisladas de un componente virtualizado funcionen en el componente real.
Metodologías ágiles	Técnicas aplicadas en ciclos de trabajo cortos, con el objetivo de que el proceso de entrega de un proyecto sea más eficiente
Devops	Unión de personas, procesos y tecnología para ofrecer valor a los clientes de forma constante
Plataforma de interoperabilidad X-ROAD	Permite a las organizaciones intercambiar información de forma segura a través de Internet.
Carpeta ciudadana	Espacio propio en la nube que hará más fácil y eficiente su interacción con el estado
Plataforma de publicación de datos abiertos	Información pública dispuesta en formatos que permiten su uso y reutilización bajo licencia abierta y sin restricciones legales para su aprovechamiento
Arquitectura Empresarial con el marco TOGAF 9.2	Marco de arquitectura empresarial para desarrollar y administrar una estrategia de TI impulsada por el negocio
Gobierno y Gestión de TI con el marco COBIT 2019	Marco de trabajo para el gobierno y la gestión de la información y la tecnología de la empresa.

Gestión de servicios de TI con el marco ITIL v4	Medio para entregar valor a los clientes, facilitando los resultados que buscan obtener, sin tomar propiedad de costos y riesgos específicos.
Gestión de proyectos con PMI	Este sistema nos ayuda a trabajar más rápido y esforzarnos menos si lo utilizamos adecuadamente y renovamos la formación.

## Modelo Operativo

Se hace la descripción de alto nivel del mapa de procesos de la fábrica de licores del Tolima, el cual representa el comportamiento de está dando orientación al cómo gestiona las actividades para dar cubrimiento a su misión.



Ilustración 1 Mapa de Procesos (Ejemplo)

### 3.1 Descripción de los procesos

PROCESO	OBJETIVOS ESTRATÉGICOS	OBJETIVO DEL PROCESO ACTUAL
Dirección Estratégica	Crear Una Cultura Organizacional En Coherencia Con La Estrategia Desarrollar Y Fortalecer Las Capacidades Requeridas Por La Estrategia Optimizar Los Procesos Velar Por El Mejoramiento Continuo De los Sistemas De Gestión.	Formular políticas, métodos y herramientas de gestión en el marco de la dirección estratégica, la planeación institucional y la evaluación de resultados, que permitan la toma de decisiones frente a la operación, en virtud del objeto misional y las funciones a desempeñar.
Gestión de Calidad	Optimizar Los Procesos	Asegurar el cumplimiento de la política de calidad de la organización, realizando las actividades de inspección, verificación y control de los procesos internos, con el cumplimiento de los requisitos de calidad de los insumos, materias primas, producto en proceso y de producto terminado cumpliendo los principios de las buenas prácticas de manufactura así como los requisitos de calidad Apoyar además a la organización con la administración del sistema integrado de gestión (SIG).

<b>Control interno</b>	Desarrollar Y Fortalecer Las Capacidades Requeridas Por La Estrategia	Realizar evaluación independiente y de aseguramiento, mediante la aplicación de los roles fundamentales de Control Interno y la utilización de técnicas de auditoría generalmente aceptadas con enfoque en riesgos que genere valor a la organización y mejore las operaciones de la entidad
<b>Diseño y desarrollo</b>	Optimizar Los Procesos	Realizar análisis a muestras internas y externas bajo las especificaciones establecidas por la dirección de calidad basados en las NTC y AOAC, haciendo uso de métodos confiables que den cumplimiento a los lineamientos de la norma NTC-ISO/IEC 17025.  Diseñar nuevo productos para introducir en el mercado
<b>Fabricación del aguardiente</b>	Optimizar Los Procesos	Satisfacer las necesidades de ventas mediante la producción de licores de la más alta calidad, pertinencia, eficacia y eficiencia, garantizando el cumplimiento de la normatividad legal vigente.
<b>Mercadeo y ventas</b>	Optimizar Los Procesos  Optimizar El Modelo de Acercamiento Al Mercado  Garantizar Una Experiencia Superior A Los Clientes  Incrementar Las Unidades Vendidas Y Los Ingresos Por Ventas En El Mercado Nacional E Internacional De Bebidas A base de aguardiente  Fortalecer La Innovación  Fortalecer y Posicionar Nuestras Marcas En el ámbito nacional	Divulgar la gestión de la Fábrica de manera clara y oportuna, a través de diferentes medios de comunicación y eventos, para mantener informados a las partes interesadas.  Gestionar las tecnologías de la información y la comunicación mediante la formulación e implementación del Plan Estratégico de Tecnologías de Información- PETI con el propósito de mejorar la capacidad operativa, técnica y tecnológica de la organización.  Atender a la ciudadanía del departamento del Tolima mediante la implementación de políticas de servicio y protocolos de atención a través de los diferentes canales, para satisfacer las necesidades y expectativas de los grupos de valor, con calidad, equidad y oportunidad  Comercializar los licores, atendiendo el mercado nacional e internacional, mediante el desarrollo de estrategias comerciales y de mercadeo y el posicionamiento de las marcas, de forma oportuna y logrando mayor participación de mercado
<b>Almacenamiento y despacho</b>	Optimizar Los Procesos	Asegurar la cadena de suministro y la planeación de la producción de acuerdo a las necesidades suministradas por la Subgerencia financiera de la falitol.
<b>Gestión financiera</b>	Generar Valor Económico, Social, ambiental y laboral  Desarrollar Y Fortalecer Las Capacidades Requeridas Por La Estrategia	Gestionar los recursos financieros mediante la planificación de los ingresos y gastos, el registro oportuno y consistente de las operaciones contables, financieras y presupuestales, con el fin de asegurar la disponibilidad y utilización de los recursos en forma eficiente y eficaz para el cumplimiento de los objetivos de la Fábrica de Licores de del Tolima

<b>Servicios internos</b>	Optimizar Los Procesos	Planear, organizar y controlar el manejo de la documentación e información producida y recibida en virtud de las funciones desarrolladas por la Falitol desde su origen hasta su disposición final, para garantizar la protección del patrimonio documental de la entidad y facilitar su utilización, consulta y conservación en el mediano y largo plazo  Mantener los equipos y maquinaria de los procesos productivos de envasado del servicio de la FALITOL, en condiciones de operación, mediante la realización de actividades de mantenimiento preventivo, predictivo, correctivo y la investigación y el desarrollo de nuevas tecnologías, proyectos de ingeniería que garanticen la continuidad del negocio; así como los nuevos proyectos definidos por la entidad.
<b>Gestión Jurídica</b>	Optimizar Los Procesos  Desarrollar y fortalecer Las capacidades Requeridas Por La Estrategia	Dar cumplimiento a la normatividad legal vigente aplicable a la fábrica de licores del Tolima adquirir y suministrar los bienes, obras y servicios que requiere la Fábrica de Licores del Tolima en las mejores condiciones de calidad, cantidad, oportunidad y precio, a través de la aplicación de las distintas modalidades de contratación, con el fin de cumplir del plan anual de adquisiciones.  Garantizar que la actuación jurídica de la Fábrica de Licores del Tolima se ajuste al marco normativo y legal vigente, que los intereses jurídicos de la Entidad estén debidamente representados y se promueva el crecimiento empresarial, la sostenibilidad y la protección del patrimonio público, mediante la generación de acciones de prevención del daño antijurídico.
<b>SST</b>	Ser Un Gran Lugar Para Trabajar	Suministrar el Sistema de Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo (SG-SST) en cada una de sus etapas para la anticipación, reconocimiento, evaluación y control de los riesgos que puedan afectar la seguridad y la salud de todas las partes interesadas, trabajadores oficiales, servidores públicos, contratistas pasantes ETC de la Fábrica de Licores del Tolima.
<b>Gestión del Talento Humano</b>	Desarrollar y fortalecer Las Capacidades Requeridas Por La Estrategia  Ser un lugar seguro Para Trabajar  Fortalecer El Proceso De Gestión Del Talento Humano  Potencializar La Cultura Organizacional En Coherencia Con La Estrategia.	Gestionar el talento humano de la Fábrica de Licores del Tolima, a través del desarrollo adecuado de la selección y atracción del talento, su desempeño y desarrollo, la compensación y beneficios y las relaciones laborales individuales, con el fin de contar con servidores y ex servidores públicos satisfechos, que aporten al cumplimiento de los objetivos institucionales.

### 3.1.1 Alineación de TI con los procesos



A partir de la información de contexto acerca de las descripciones de procesos de la entidad y la aplicación del Instrumento de caracterización de los Sistemas de Información, se identifica qué Sistemas (aplicativos) brindan soporte o cubrimiento a las actividades que gestionan dichos procesos.

Tabla 3 Alineación de TI con los procesos institucionales

ID	Proceso	Sistema de Información	Cubrimiento
001	Servicios internos	Mercurio	Total
002	Gestión del Talento Humano	Kactus	Total
003	Gestión Financiera	Syscafe	Total
004	Todas	ISOLUCION	Total

## 2. Servicios Institucionales



Los servicios son requisitos, pasos o acciones para permitir el acceso de los ciudadanos, usuarios o grupos de interés a los beneficios derivados de programas o estrategias, cuya creación, adopción e implementación son potestativos de la Fábrica de licores del Tolima

ID	001
Usuario objetivo	Ciudadanos
Horario de prestación del servicio	8 horas, 5 días a la semana
Canal de acceso	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Correo electrónico</li> <li>• Formulario en papel</li> <li>• Verbal</li> <li>• Página corporativa</li> <li>• Presencial</li> <li>• Notificación automática de estado PQRSF</li> <li>• Servicio totalmente online</li> </ul>

### Situación Actual

#### 4.1 Estado actual

##### 4.1.1 Lienzo estratégico Modelo de TI

Haciendo uso del modelo de lienzo estratégico de TI, los interesados pueden ver de manera global los aspectos importantes de la gestión de las Tecnologías que realiza en su entidad.

- ✓ Segmentos de Clientes, Propuesta de valor, Canales, Relación con clientes
- ✓ Flujo de ingresos, Recursos claves, Actividades Claves, Estructura de costos
- ✓ Socios Institucionales y aliados estratégicos

##### 4.1.2 Objetivo de TI



El objetivo de la Gestión de Tecnología de la entidad.

Asegurar la capacidad tecnológica, técnica y operativa en los procesos de la Fábrica de licores del Tolima, mediante la planificación, administración, implementación y soporte de tecnologías de la información y comunicaciones, con el fin de garantizar la prestación de los servicios, la continuidad en la operación y el mejoramiento de los procesos.

#### 4.1.3 Servicios de TI

<b>ID</b>	001
<b>Nombre</b>	Acceso a internet por WIFI y cableado.
<b>Descripción</b>	Acceso a la red de colaboradores de la Entidad de manera inalámbrica y alámbrica a través de dispositivos móviles y computadores portátiles y de escritorio. La velocidad de 200 MB de bajada, 200 Mb de subida y soporta máximo 300 usuarios conectados concurrentemente
<b>Categoría</b>	Conectividad
<b>Usuario objetivo</b>	Todos los Funcionarios y contratistas de la entidad
<b>Horario de prestación del servicio</b>	24 horas, 7 días a la semana
<b>Canal de soporte</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Correo electrónico</li> <li>• Software de mesa de servicio</li> <li>• Formulario en papel</li> <li>• Verbal</li> </ul>
<b>Acuerdo de nivel de servicio</b>	70%
<b>Hallazgos u oportunidades de mejora</b>	Ninguna – Intranet

<b>ID</b>	002
<b>Nombre</b>	Acceso a la red interna por VPN
<b>Descripción</b>	Todos los funcionarios y contratistas de la entidad
<b>Categoría</b>	Conectividad
<b>Usuario objetivo</b>	Funcionarios y contratistas de la entidad
<b>Horario de prestación del servicio</b>	24 horas, 7 días a la semana
<b>Canal de soporte</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Correo electrónico</li> <li>• Software de mesa de servicio</li> <li>• IVR</li> <li>• Formulario en papel</li> <li>• Verbal</li> </ul>
<b>Acuerdo de nivel de servicio</b>	99%
<b>Hallazgos u oportunidades de mejora</b>	Ninguna

**Tabla 3 correo electrónico y herramientas colaborativas**

<b>ID</b>	003
<b>Nombre</b>	Correo electrónico junto con las herramientas colaborativas

<b>Descripción</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Basado en gmail con un buzón de almacenamiento de 50GB y acceso desde el cliente Microsoft Outlook o a través del navegador web (OWA).</li> <li>Basado en G-Suite Microsoft 365 con un buzón de almacenamiento de 50GB , almacenamiento en OneDrive y acceso a aplicaciones de ofimática de Microsoft 365</li> </ul>
<b>Categoría</b>	Comunicación
<b>Usuario objetivo</b>	Funcionarios y contratistas de la entidad
<b>Horario de prestación del servicio</b>	24 horas, 7 días a la semana
<b>Canal de soporte</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Correo electrónico</li> <li>Software de mesa de servicio</li> <li>IVR</li> <li>Formulario en papel</li> <li>Verbal</li> </ul>
<b>Acuerdo de nivel de servicio</b>	99%
<b>Hallazgos u oportunidades de mejora</b>	Ninguna

**Tabla 4 Entrenamiento y capacitación**

<b>ID</b>	004
<b>Nombre</b>	Servicio de entrenamiento y capacitación uso de las soluciones de TI
<b>Descripción</b>	Servicio que suministra capacitación y entrenamiento sobre las funciones de los sistemas de información que maneja la entidad.
<b>Categoría</b>	Gestión recursos
<b>Usuario objetivo</b>	Área de TI
<b>Horario de prestación del servicio</b>	8 horas, 5 días a la semana
<b>Canal de soporte</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Correo electrónico</li> <li>Software de mesa de servicio</li> <li>IVR</li> <li>Formulario en papel</li> <li>Verbal</li> </ul>
<b>Acuerdo de nivel de servicio</b>	De acuerdo con estimación
<b>Hallazgos u oportunidades de mejora</b>	Ninguna

**Tabla 5 Servicio 005 Telefonía IP**

<b>ID</b>	005
<b>Nombre</b>	Telefonía IP
<b>Descripción</b>	Servicio de comunicaciones telefónicas entre usuarios internos y externos de la empresa.
<b>Categoría</b>	Comunicación
<b>Usuario objetivo</b>	Funcionarios y contratistas de la entidad
<b>Horario de prestación del servicio</b>	24 horas, 7 días a la semana

<b>Canal de soporte</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Correo electrónico</li> <li>• Software de mesa de servicio</li> <li>• IVR</li> <li>• Formulario en papel</li> <li>• Verbal</li> </ul>
<b>Acuerdo de nivel de servicio</b>	99%
<b>Hallazgos u oportunidades de mejora</b>	Ninguna

**Tabla 7 Ejemplo Servicio 007 Gestión de red interna colaboradores**

<b>ID</b>	007
<b>Nombre</b>	Gestión de red interna colaboradores
<b>Descripción</b>	Gestión de la administración y configuración centralizada de la seguridad de la red institucional (internet).
<b>Categoría</b>	Comunicación
<b>Usuario objetivo</b>	Entidad
<b>Horario de prestación del servicio</b>	24 horas, 7 días a la semana
<b>Canal de soporte</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Correo electrónico</li> <li>• Software de mesa de servicio</li> <li>• IVR</li> <li>• Formulario en papel</li> <li>• Verbal</li> </ul>
<b>Acuerdo de nivel de servicio</b>	99%
<b>Hallazgos u oportunidades de mejora</b>	Ninguna

**Tabla 8 Ejemplo Servicio 008 Gestión de red de infraestructura tecnológica**

<b>ID</b>	008
<b>Nombre</b>	Gestión de red de infraestructura tecnológica
<b>Descripción</b>	Gestión de la administración y configuración centralizada de la seguridad de la red que usan los Sistemas de información
<b>Categoría</b>	Comunicación
<b>Usuario objetivo</b>	Entidad
<b>Horario de prestación del servicio</b>	24 horas, 7 días a la semana
<b>Canal de soporte</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Correo electrónico</li> <li>• Software de mesa de servicio</li> <li>• IVR</li> <li>• Formulario en papel</li> <li>• Verbal</li> </ul>
<b>Acuerdo de nivel de servicio</b>	99,97%

<b>Hallazgos u oportunidades de mejora</b>	Ninguna
--	---------

**Tabla 9 Ejemplo Servicio 009 Antivirus**

<b>ID</b>	009
<b>Nombre</b>	Antivirus
<b>Descripción</b>	Software que detecta y elimina virus y otras amenazas informáticas en la red, sistemas de información, PC, dispositivos móviles y demás.
<b>Categoría</b>	Seguridad
<b>Usuario objetivo</b>	Entidad
<b>Horario de prestación del servicio</b>	24 horas, 7 días a la semana
<b>Canal de soporte</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Correo electrónico</li> <li>• Software de mesa de servicio</li> <li>• IVR</li> <li>• Formulario en papel</li> <li>• Verbal</li> </ul>
<b>Acuerdo de nivel de servicio</b>	99%
<b>Hallazgos u oportunidades de mejora</b>	Ninguna

**Tabla 10 Ejemplo Servicio 010 Instalación de Software en equipo de computo**

<b>ID</b>	010
<b>Nombre</b>	Instalación de software en Equipos de computo
<b>Descripción</b>	Instalación de software por demanda en los equipos de cómputo de los funcionarios o contratistas
<b>Categoría</b>	Gestión de recursos
<b>Usuario objetivo</b>	Funcionarios y contratistas de la entidad
<b>Horario de prestación del servicio</b>	8 horas, 5 días a la semana
<b>Canal de soporte</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Correo electrónico</li> <li>• Software de mesa de servicio</li> <li>• IVR</li> <li>• Formulario en papel</li> <li>• Verbal</li> </ul>
<b>Acuerdo de nivel de servicio</b>	16 horas hábiles
<b>Hallazgos u oportunidades de mejora</b>	Ninguna

**Tabla 11 Ejemplo Servicio 011 Video llamadas**

<b>ID</b>	012
<b>Nombre</b>	Video llamadas

<b>Descripción</b>	Acceso de servicio de video llamada a través de (Herramienta Teams)
<b>Categoría</b>	Comunicación
<b>Usuario objetivo</b>	Funcionarios y contratistas de la entidad
<b>Horario de prestación del servicio</b>	24 horas, 7 días a la semana
<b>Canal de soporte</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Correo electrónico</li> <li>• Software de mesa de servicio</li> <li>• IVR</li> <li>• Formulario en papel</li> <li>• Verbal</li> </ul>
<b>Acuerdo de nivel de servicio</b>	99%
<b>Hallazgos u oportunidades de mejora</b>	Ninguna

**Tabla 12 Ejemplo Servicio 012 Página Web Institucional**

<b>ID</b>	012
<b>Nombre</b>	Página web institucional
<b>Descripción</b>	Sitio web institucional disponible a los ciudadanos que integra información sobre servicios institucionales, trámites, noticias, eventos de interés, políticas y normatividad.
<b>Categoría</b>	Comunicación
<b>Usuario objetivo</b>	Ciudadanos
<b>Horario de prestación del servicio</b>	24 horas, 7 días a la semana
<b>Canal de soporte</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Correo electrónico</li> <li>• IVR</li> <li>• Canal web página institucional</li> </ul>
<b>Acuerdo de nivel de servicio</b>	99%
<b>Hallazgos u oportunidades de mejora</b>	Ninguna

**Tabla 13 Ejemplo Servicio 013 Instalación de Software en equipo de computo**

<b>ID</b>	013
<b>Nombre</b>	Instalación de software en Equipos de computo
<b>Descripción</b>	Instalación de software por demanda en los equipos de cómputo de los funcionarios o contratistas
<b>Categoría</b>	Gestión de recursos
<b>Usuario objetivo</b>	Funcionarios y contratistas de la entidad
<b>Horario de prestación del servicio</b>	8 horas, 5 días a la semana

<b>Canal de soporte</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Correo electrónico</li> <li>• Software de mesa de servicio</li> <li>• IVR</li> <li>• Formulario en papel</li> <li>• Verbal</li> </ul>
<b>Acuerdo de nivel de servicio</b>	16 horas hábiles
<b>Hallazgos u oportunidades de mejora</b>	Ninguna

Tabla 14 Ejemplo Servicio 014 Configuración de ambientes de desarrollo, pruebas, capacitación, preproducción

<b>ID</b>	014
<b>Nombre</b>	Configuración de ambientes de desarrollo, pruebas, capacitación y preproducción
<b>Descripción</b>	Preparación y configuración de ambientes para desarrollos, procesos de aseguramiento de calidad y capacitaciones en los diferentes sistemas de información
<b>Categoría</b>	Gestión recursos
<b>Usuario objetivo</b>	Funcionarios y contratistas del área de TI
<b>Horario de prestación del servicio</b>	8 horas, 5 días a la semana
<b>Canal de soporte</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Correo electrónico</li> <li>• SAP</li> <li>• Software de mesa de servicio</li> <li>• IVR</li> <li>• Formulario en papel</li> <li>• Verbal</li> </ul>
<b>Acuerdo de nivel de servicio</b>	99%
<b>Hallazgos u oportunidades de mejora</b>	

Tabla 16 Ejemplo Servicio 015 Despliegue de software en producción

<b>ID</b>	015
<b>Nombre</b>	Despliegue de software en producción
<b>Descripción</b>	Preparación, configuración y despliegue de las soluciones generadas por el área de TI.
<b>Categoría</b>	Gestión recursos
<b>Usuario objetivo</b>	Usuarios de los sistemas de información
<b>Horario de prestación del servicio</b>	2 días al mes

<b>Canal de soporte</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Correo electrónico</li> <li>• Software de mesa de servicio</li> <li>• IVR</li> <li>• Formulario en papel</li> <li>• Verbal</li> </ul>
<b>Acuerdo de nivel de servicio</b>	2 días al mes
<b>Hallazgos u oportunidades de mejora</b>	Ninguna

Tabla 16 Ejemplo Servicio 016 Gestión de Infraestructura de TI

<b>ID</b>	16
<b>Nombre</b>	Gestión de infraestructura de TI
<b>Descripción</b>	Administración y monitoreo de servidores, servidores de aplicaciones, servidores web, sistemas de información, herramientas de software, soluciones en la nube y demás elementos de infraestructura de TI
<b>Categoría</b>	Gestión recursos
<b>Usuario objetivo</b>	Área de TI
<b>Horario de prestación del servicio</b>	24 horas, 7 días a la semana
<b>Canal de soporte</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Correo electrónico</li> <li>• Software de mesa de servicio</li> <li>• IVR</li> <li>• Formulario en papel</li> <li>• Verbal</li> </ul>
<b>Acuerdo de nivel de servicio</b>	24 horas máximo de atención a solicitudes de cambio
<b>Hallazgos u oportunidades de mejora</b>	Ninguna

Tabla 17 Ejemplo Servicio 017 Adquisición de licencias de software

<b>ID</b>	017
<b>Nombre</b>	Adquisición de licencias de software
<b>Descripción</b>	Servicio de adquisición de licencias de software requeridas para usar en los diferentes procesos de la organización
<b>Categoría</b>	Gestión recursos
<b>Usuario objetivo</b>	Área de TI
<b>Horario de prestación del servicio</b>	8 horas, 5 días a la semana

<b>Canal de soporte</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Correo electrónico</li> <li>• Software de mesa de servicio</li> <li>• IVR</li> <li>• Formulario en papel</li> <li>• Verbal</li> </ul>
<b>Acuerdo de nivel de servicio</b>	30 días calendario
<b>Hallazgos u oportunidades de mejora</b>	Ninguna

**Tabla 18 Ejemplo Servicio 018 Mantenimiento de Aplicaciones**

<b>ID</b>	018
<b>Nombre</b>	Mantenimiento de aplicaciones
<b>Descripción</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Servicio que se encarga de realizar cambios en los sistemas de información para:</li> <li>• Corregir errores recurrentes</li> <li>• Actualizar software base</li> <li>• Aumentar la capacidad funcional de la aplicación</li> </ul>
<b>Categoría</b>	Gestión recursos
<b>Usuario objetivo</b>	Usuarios de los sistemas de información
<b>Horario de prestación del servicio</b>	8 horas, 5 días a la semana
<b>Canal de soporte</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Correo electrónico</li> <li>• Software de mesa de servicio</li> <li>• IVR</li> <li>• Formulario en papel</li> <li>• Verbal</li> </ul>
<b>Acuerdo de nivel de servicio</b>	3 días de atención de mantenimientos correctivos
<b>Hallazgos u oportunidades de mejora</b>	Ninguna

**Tabla 19 Ejemplo Servicio 019 Administración de bases de datos**

<b>ID</b>	019
<b>Nombre</b>	Administración de bases de datos
<b>Descripción</b>	Servicio que se encarga de la administración de las bases de datos que maneja la entidad
<b>Categoría</b>	Gestión recursos
<b>Usuario objetivo</b>	Área de TI
<b>Horario de prestación del servicio</b>	24 horas, 7 días a la semana

<b>Canal de soporte</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Correo electrónico</li> <li>• Software de mesa de servicio</li> <li>• IVR</li> <li>• Formulario en papel</li> <li>• Verbal</li> </ul>
<b>Acuerdo de nivel de servicio</b>	De acuerdo a estimación
<b>Hallazgos u oportunidades de mejora</b>	Ninguna

**Tabla 20 Ejemplo Servicio 020 Gestión de Backup**

<b>ID</b>	020
<b>Nombre</b>	Gestión de backup
<b>Descripción</b>	Servicio que se encarga de generar respaldo de datos de los sistemas de información a través de herramientas de Backup Veen Backup
<b>Categoría</b>	Gestión recursos
<b>Usuario objetivo</b>	Área de TI
<b>Horario de prestación del servicio</b>	8 horas, 5 días a la semana
<b>Canal de soporte</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Correo electrónico</li> <li>• Software de mesa de servicio</li> <li>• IVR</li> <li>• Formulario en papel</li> <li>• Verbal</li> </ul>
<b>Acuerdo de nivel de servicio</b>	No aplica

**Tabla 21 Ejemplo Servicio 021 Pruebas de Vulnerabilidad**

<b>ID</b>	021
<b>Nombre</b>	Pruebas de vulnerabilidades
<b>Descripción</b>	Servicio que se encarga de realizar pruebas de vulnerabilidades a la arquitectura de TI
<b>Categoría</b>	Gestión recursos
<b>Usuario objetivo</b>	Área de TI
<b>Horario de prestación del servicio</b>	No aplica
<b>Canal de soporte</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Correo electrónico</li> <li>• Software de mesa de servicio</li> <li>• IVR</li> <li>• Formulario en papel</li> <li>• Verbal</li> </ul>

<b>Acuerdo de nivel de servicio</b>	2 veces al mes
<b>Hallazgos u oportunidades de mejora</b>	Ninguna

**Tabla 26 Ejemplo Servicio 026 Aseguramiento de la calidad del software**

<b>ID</b>	026
<b>Nombre</b>	Aseguramiento de la calidad del software
<b>Descripción</b>	Servicio que permite asegurar la calidad de las soluciones de software a través de los proveedores.
<b>Categoría</b>	Gestión recursos
<b>Usuario objetivo</b>	Área de TI
<b>Horario de prestación del servicio</b>	8 horas, 5 días a la semana
<b>Canal de soporte</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Correo electrónico</li> <li>• Software de mesa de servicio</li> <li>• IVR</li> <li>• Formulario en papel</li> <li>• Verbal</li> </ul>
<b>Acuerdo de nivel de servicio</b>	De acuerdo con estimación
<b>Hallazgos u oportunidades de mejora</b>	Ninguna

**Tabla 27 Ejemplo Servicio 027 Servicio de Supervisión de proveedores de TI**

<b>ID</b>	027
<b>Nombre</b>	Servicio de supervisión de proveedores de TI
<b>Descripción</b>	Servicio que permite asegurar que los proveedores cumplan con las obligaciones contractuales.
<b>Categoría</b>	Gestión recursos
<b>Usuario objetivo</b>	Área de TI
<b>Horario de prestación del servicio</b>	8 horas, 5 días a la semana
<b>Canal de soporte</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Correo electrónico</li> <li>• Software de mesa de servicio</li> <li>• IVR</li> <li>• Formulario en papel</li> <li>• Verbal</li> </ul>
<b>Acuerdo de nivel de servicio</b>	De acuerdo con estimación
<b>Hallazgos u oportunidades de mejora</b>	Ninguna

#### 4.1.4 Capacidades para la gestión de la gobernabilidad de TI

A continuación, se relacionan las Capacidades de TI que hacen parte de la gestión de las Tecnologías de la Información de la Entidad.

**Tabla 28 Capacidades de TI**

Categoría	Capacidad	Cuenta con la Capacidad en la entidad
<b>Estrategia</b>	Gestionar arquitectura empresarial	SI
	Gestionar Proyectos de TI	SI
	Definir políticas de TI	SI
<b>Gobierno</b>	Gestionar Procesos de TI	SI
<b>Información</b>	Administrar modelos de datos	SI
	Gestionar flujos de información	SI
<b>Sistemas de Información</b>	Definir arquitectura de Sistemas de Información	SI
	Administrar Sistemas de Información	SI
<b>Infraestructura</b>	Gestionar disponibilidad	SI
	Realizar soporte a usuarios	SI
	Gestionar cambios	SI
	Administrar infraestructura tecnológica	SI
<b>Uso y apropiación</b>	Apropiar TI	SI
<b>Seguridad</b>	Gestionar seguridad información	SI

## Estrategias e Iniciativas

### 5.1. Plan de acción de Estrategias e iniciativas

Nombre e Actividad	Dimensión MIPG	Descripción Adicional	Fecha de Elaboración
Construir PETI	3. Gestión con valores para resultados		02-01-2024
Implementar estrategias de empoderamiento de los ciudadanos mediante un Estado abierto	3. Gestión con valores para resultados		02-01-2024
Implementar herramientas de impulso en el desarrollo de territorios y municipios inteligentes	3. Gestión con valores para resultados	Implementar industrias 4.0	02-01-2024
Implementar la toma de decisiones basadas en datos	3. Gestión con valores para resultados	Realizar análisis de datos de los resultados de gestión	02-01-2024
Implementar los requisitos de fortalecimiento de la arquitectura Empresarial y de la Gestión de TI	3. Gestión con valores para resultados	Implementar las buenas prácticas de ITIL, modernizar la infraestructura física y virtual de los servidores	02-01-2024
Implementar los requisitos de fortalecimiento de la Seguridad y	3. Gestión con valores para resultados	Modernizar el HW y SW (implementar sistemas IDS, IPS).	02-01-2024
Implementar los requisitos de servicios digitales de Confianza y Calidad	3. Gestión con valores para resultados	Página web Línea telefónica Plataforma Microsoft 365	02-01-2024
Implementar procesos seguros y eficientes	3. Gestión con valores para resultados	Adquisición de SW especializado para los inventarios y fortalecimiento de la infraestructura de red.	02-01-2024
Implementar los requisitos de uso y apropiación de los Servicios Ciudadanos Digitales	3. Gestión con valores para resultados	Actualización del módulo de transparencia conforme a la resolución 1519 del 2020 de MINTIC.	02-01-2024
Realizar esquema de gobierno TI	3. Gestión con valores para resultados	Definir el esquema de Gobierno TI	02-01-2024
Realizar ejercicios de simulación y respuesta a ataques cibernéticos, ingeniería social al personal de la entidad incluyendo campañas de phishing, smishing, de incidentes de seguridad digital al interior de la entidad con plataformas adquiridas por la FALITOL	3. Gestión con valores para resultados		02-01-2024

Adoptar los indicadores que se encuentran en el proceso	3. Gestión con valores para resultados		02-01-2024
Establecer convenios y/o acuerdos de intercambio de información para fomentar la investigación, la innovación y el desarrollo en temas relacionados con la defensa y seguridad nacional en el entorno digital. Buscar acercamiento con MINTIC	3. Gestión con valores para resultados		02-01-2024
Crear el plan operacional de seguridad y privacidad de la información y está aprobado por el comité de gestión y desempeño institucional.	3. Gestión con valores para resultados		02-01-2024
Crear indicadores de implementación el MSPI	3. Gestión con valores para resultados		02-01-2024
Crear la política para uso de equipos y tecnología para proveedores y contratistas	3. Gestión con valores para resultados		02-01-2024
Crear matriz de riesgos de seguridad y privacidad de la información conforme a la Guía para la Administración del Riesgo para identificar los riesgos de seguridad digital	3. Gestión con valores para resultados		02-01-2024
Levantamiento y actualización de la información de los activos de seguridad y privacidad de la información	3. Gestión con valores para resultados		02-01-2024
Crear procedimiento de back up,	3. Gestión con valores para resultados		02-01-2024
Presentar la política para aprobación de comité MIPG	3. Gestión con valores para resultados		02-01-2024
Presentar procedimientos para aprobación de comité MIPG	3. Gestión con valores para resultados		02-01-2024
Propuesta de estructura de seguridad de la información	3. Gestión con valores para resultados		02-01-2024
Realizar cambio de infraestructura tecnológica	3. Gestión con valores para resultados		02-01-2024

Realizar campaña de sensibilización	3. Gestión con valores para resultados		02-01-2024
Realizar ejercicios de simulación de incidentes de seguridad digital al interior de la entidad con plataformas adquiridas por la Falitol	3. Gestión con valores para resultados		02-01-2024
Realizar el autodiagnóstico del MSPI de MINTIC	3. Gestión con valores para resultados		02-01-2024
Realizar una actualización de infraestructura de software y hardware	3. Gestión con valores para resultados	Se renovará la infraestructura de hw y sw en la red cableada.	02-01-2024

## Bibliografía

Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones