

**PLAN ESTRATÉGICO TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN
PETI**



Personería De Yumbo

**PLAN ESTRATÉGICO DE TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN
2013-2017
PERSONERIA MUNICIPAL DE YUMBO**

**Oficina de Gestión Documental
Yumbo, 2012**

PLAN ESTRATÉGICO DE TECNOLOGÍA DE INFORMACIÓN EN LA PERSONERÍA MUNICIPAL DE YUMBO

ANTECEDENTES

La Planificación Estratégica es una metodología que hoy en día se está utilizando en cualquier clase de organización, ya sea que produzca diferentes tipos de productos o servicios. En este caso es necesario diseñar una estrategia en tecnología informática, la cual permita a la alta dirección tener seguridad de que las soluciones propuestas a nivel de tecnología informática se acoplan en un ciento por ciento a las necesidades reales de la entidad y a los objetivos estratégicos planteados por el Plan de Desarrollo.

OBJETIVO

El objetivo principal de desarrollar el Plan Estratégico de Tecnología de Información en la entidad es tener una visión amplia de la Gerencia para poder controlar el cambio y al mismo tiempo ir asumiendo las tendencias tecnológicas del mercado, igualmente conocer la infraestructura actual de la entidad, para poder generar alguna ventaja competitiva frente a otras entidades públicas del municipio.

JUSTIFICACION

La Personería Municipal de Yumbo no cuenta con un departamento de sistemas el cual controle la información de la entidad en cuanto al manejo preciso de la tecnología. No se tiene un diagnóstico exacto de la situación actual tecnológicamente hablando, de sus bienes electrónicos.

De igual manera las entidades tanto públicas como privadas deben manejar cierta documentación de tipo legal, la cual va directamente vinculada a la parte de Sistemas e Informática, y al no tener una persona encargada de esta parte, se tiene una falencia respecto a este tema.

La entidad ha venido apropiando de manera directa respecto al tema de tecnología y en su objetivo de tener un mejor conocimiento de la situación real en la que se encuentra ha venido desarrollando dos planes que son fundamentales, el Plan de Contingencia Informático y el desarrollado a continuación, el Plan Estratégico de Tecnología de Información, los cuales además de servir como base para tener un conocimiento más amplio de la situación actual de la entidad, también se utilizarán para el soporte legal de la entidad en la parte de Informática, el cual es solicitado por las entidades de control público, en el momento de alguna auditoría.

1. FORMULACIÓN ESTRATEGICA

1.1 Misión

La Personería es un ente del Ministerio Público, representa la comunidad ante la Administración Pública, vigila y ejerce control sobre la gestión municipal, vela por la promoción y protección de los derechos humanos, vigila el debido proceso, la conservación del medio ambiente, el patrimonio público y la prestación eficiente de los servicios públicos, garantizando a las personas la defensa de los derechos e intereses. (Establecida en el artículo 2º del Acuerdo No.008 de agosto 01 de 2005).

1.2 Visión

Ser en el 2016 una Personería proactiva y certificada que basada en los principios de eficiencia, eficacia y efectividad sea líder local, regional y nacional en la protección y defensa de los derechos de la comunidad.

1.3 Valores

Los Servidores Públicos de la Personería, se comprometen a guiar su trabajo bajo los siguientes valores:

1. **Honestidad:** Decencia en las acciones a desarrollar.
2. **Compromiso:** Entendida como la consagración que debe tenerse para la realización de las acciones.
3. **Calidad:** Excelencia en la prestación de los servicios.
4. **Lealtad:** Sinceridad y transparencia de las acciones realizadas.
5. **Responsabilidad:** Responder por los actos generados y las funciones asignadas oportunamente.
6. **Pertenencia:** Se presenta como la entrega y eficiencia en el servicio.
7. **Solidaridad:** Entendida como la práctica de la mutua ayuda entre las personas.
8. **Justicia:** Definida como igualdad y equidad en el trato al usuario.

2. PLANTEAMIENTO ESTRATEGICO

2.1 GRUPOS SOCIALES OBJETIVOS

Los Grupos Sociales Objetivos hacen referencia a todas las personas o grupos de personas a los cuales está dirigido el servicio que presta nuestra entidad.

- Asoservicios
- Liga de Consumidores
- Asociaciones Étnicas
- Ley de Víctimas (Desplazados, Reparaciones)
- Jueces de Paz
- Veedores
- Juntas de Acción Comunal
- Fundaciones (Discapacitados, Drogadictos, Ancianos, etc)
- Comunidad en General

2.2 OFERTA DE VALOR

La oferta de valor para la entidad se definirá como todas aquellas características que poseen los servicios que ofrece la Personería y la cuales hacen que sea escogida por los usuarios.

- Personal altamente calificado.
- Horarios de Atención.
- Administración eficiente y confiable de los datos.
- Generación de Cultura Informática (CAC Virtual)
- Medios permanentes de comunicación, colaboración, operación y capacitación. (Internet/Intranet/Extranet/CAC Virtual).
- Capacitación apropiada y continua

2.3 CAPACIDADES DISTINTIVAS

Gracias a la ubicación de nuestras instalaciones Son todas aquellas habilidades, destrezas, conocimientos y expertísimo que la organización debe poseer y saber hacer muy bien, para poder cumplir y hacer sostenible la Oferta de Valor.

- Poseer y retener colaboradores comprometidos y competentes.
- Poseer y aplicar políticas, estándares, metodologías y herramientas adecuadas para la prestación de los servicios.
- Poseer y mantener la cultura del autocontrol.
- Trabajar en equipo.
- Generar sinergia empresarial.
- Asegurar la continuidad técnica y operativa de los servicios.
- Hacer investigación aplicada en tecnologías de información y comunicaciones (TIC´s).
- Conocer sobre los servicios, expectativas y necesidades de los grupos sociales objetivos.
- Disponer de un ambiente e infraestructura informática que garantice la seguridad, la integridad y la disponibilidad de los datos.
- Tener capacidad de negociación y aprovechar las economías de escala.
- Potencializar la capacidad productiva de los grupos sociales objetivos a través de la generación de conciencia, interés, conocimiento y destreza en la implementación y uso adecuado de las herramientas tecnológicas.
- Poseer y mantener un sistema de costeo y tarificación por niveles deservicios.
- Garantizar la disponibilidad de la información y aplicaciones pertinentes para los grupos sociales objetivos.
- Facilitar la integración entre los grupos objetivos.
- Gestionar los proyectos de tecnología asegurando su cumplimiento entiempo, costo y resultados

2.4 ACTIVOS ESTRATÉGICOS

Son la acumulación y construcción de conocimiento a través de la experiencia de gestión y del tiempo de vida de la Organización. Los Activos Estratégicos son difíciles de imitar y no son comprables.

Personal competente y altamente comprometido.

Las empresas del municipio.

Infraestructura segura y confiable para computación y telecomunicaciones.

Sistemas de Información integrados.

Integración de las comunidades virtuales.

Sistemas de colaboración y de conocimiento.

Conocimiento (Know-How) institucional.

Buena Imagen ante los Grupos Sociales Objetivo.

Metodologías y estándares tecnológicos corporativos.

3. DEFINICION DE OBJETIVOS ESTRATEGICOS

Para definir las brechas, es necesario descomponer los elementos más importantes que quedaron contenidos en la Misión y la Visión, y analizar qué tan lejos estamos hoy de lograrlos. Esa diferencia que encontramos entre ese estado deseado y la realidad organizacional, se llaman BRECHAS.

Una vez hayamos definido y calificado las brechas existentes en la Misión y Visión, se identifican las acciones que debemos desarrollar para cerrarlas. Este trabajo, lo debemos plasmar en la matriz de definición y análisis de brechas

4. ANALISIS DE LA SITUACION ACTUAL DE TECNOLOGÍAS DE INFORMACION EN LA PERSONERÍA MUNICIPAL DE YUMBO

4.1 HARDWARE

La Personería Municipal del Yumbo cuenta con un total de 27 computadores de escritorio. Con un nivel de obsolescencia tecnológica de un 85%.

4 impresoras de tinta, 4 impresoras de laser, 5 impresoras de punto, 1 escáner normal y otro de alto rendimiento.

4.2 SOFTWARE

Los usuarios de la Personería Municipal como software utilizan Windows totalmente desde sus versiones XP hasta 7 Professional totalmente legalizados.

La aplicación de oficina que se utiliza es la de Microsoft Office.

Se utilizan dos aplicativos operacionales, uno llamado IntraFile, que maneja toda la parte de gestión documental de la entidad, y la parte de la gestión de calidad. El otro aplicativo se llama ASCII, y se maneja en contabilidad y tesorería.

4.3 SISTEMAS EN PRODUCCION

En la entidad no existe el proceso de Sistemas e Informática, por lo tanto no existe un espacio físico en el que se pueda desarrollar aplicaciones que necesarias que puedan llegar a suplir alguna necesidad o que puedan crear alguna acción de mejora para las diferentes áreas.

4.4 PROYECTOS

En cuanto a informática existen varios proyectos tanto en la parte de infraestructura de redes, hardware, software.

Se necesita renovar algunos equipos que se encuentran en obsolescencia tecnológica y terminar de completar las herramientas de trabajo necesarias para desempeñar una buena labor en las diferentes áreas.

Como objetivo también se tiene la creación de la oficina de Informática, la cual deberá ser dirigida por un profesional acorde a las necesidades de la oficina.

4.5 REDES Y TELECOMUNICACIONES

La Personería Municipal de Yumbo no cuenta con una estructura de red que permita unas buenas condiciones de seguridad y control sobre los usuarios y los datos que son transmitidos.

Al no tener una red estructurada según las normas, no se puede ejercer Administración de la misma, y al mismo tiempo no existe control centralizado.

El único control establecido en la red es hacia las redes sociales y descargas por internet, pero este es mínimo.

La entidad cuenta con una página web que está en proceso de adaptabilidad hacia lo que es Gobierno en Línea.

4.6 SEGURIDAD INFORMÁTICA

No se cuenta con un sistema de seguridad de la información en la entidad, el antivirus se maneja con una versión de software libre, se debe adquirir un sistema de protección corporativo.

No existen filtros de correo ni control de la navegación a los usuarios.

No hay cultura de la seguridad ni existen unas políticas de seguridad informática.

El Plan de Contingencia está en proceso de implementación.

El sistema de Backup se encuentra en implementación mediante una aplicación llamada "Cobian Backup 10.0".

4.7 PERSONAL

Referente al personal encargado de la parte de Informática y Comunicaciones, se cuenta con una sola persona en calidad de contratista temporal, pero esta persona tiene como objeto realizar mantenimiento preventivo y correctivo de los equipos de cómputo y de la Red LAN.

No se tiene una persona encargada de las comunicaciones, ni de la administración de los datos y del sistema de Backup.

4.8 ADMINISTRACION TIC

La entidad no cuenta con personal directamente dedicado a la gerencia de proyectos.

No se cuenta con una planificación para el soporte a los equipos de la entidad, y tampoco se cuenta con las herramientas ni el espacio físico para el correcto apoyo para este tipo de gestión.

No existe algún indicador ya sea de desempeño de gestión que me permita mediar las actividades que son realizadas por parte del personal de informática.

El contratista encargado de informática de la Personería Municipal, dedica la mayor parte de su disponibilidad en soporte y apoyo a los usuarios en las diferentes áreas.

Se maneja un grupo de trabajo llamado "PERSONERÍA", el cual permite el trabajo en red de los equipos de la entidad.

5. TENDENCIAS TECNOLOGICAS DEL MERCADO

5.1 TENDENCIAS HARDWARE

No es un misterio que a nivel mundial se tienda en mayor proporción a reducir costos y tamaño de los aparatos electrónicos que son utilizados como herramientas de trabajo, y al mismo tiempo se incrementa la capacidad de procesar la información. De igual manera, herramientas para almacenar información se verán ampliamente favorecidas en su evolución, por ejemplo las conocidas memorias USB un incremento de capacidad, doblaran su capacidad de una manera muy rápida, los discos duros que en la actualidad tienen una capacidad máxima de 2 TB seguirán ampliando su volumen de almacenamiento en Terabytes.

Los equipos móviles están en su auge y acá se presentan dos de los más representativos en el mercado y de los cuales seguirán en aumento.

Ultrabooks:

Intel introdujo el concepto de los Ultrabooks (portátiles finos en su diseño, unidades de estado sólido y mayor autonomía de la batería) en mayo de 2011. Desde entonces hemos visto una serie de Ultrabooks en el mercado que incluyen modelos como el Lenovo IdeaPad U300s, el Acer Aspire S3 o el Toshiba Portege Z835.

Tablets:

Los tablets han sido un tema principal en el CES (International Consumer Electronics Show) desde el año 2010, cuando los fabricantes de dispositivos trataron de adelantarse a la inminente aparición del iPad de Apple. En el CES 2012 vio más de lo mismo, gracias al lanzamiento de la última versión de Android, Ice Cream Sandwich (ICS).

El fabricante electrónico Coby piensa presentar cuatro tablets con ICS en el CES, y es una apuesta segura esperar que otros fabricantes continúen con esta tendencia.

Debido al amplio crecimiento en el tráfico de datos ya sea por parte del uso de correo electrónico o comercio electrónico, a través de las redes IP públicas, corporativas e Internet. Se ha impulsado un cambio en la manera de almacenar los datos generados, y como resultado se produce la aparición de redes de area de almacenamiento (SAN) y el almacenamiento vinculado a la red (NAS) como alternativas a dar soporte a este gran incremento en el tráfico de datos en las redes.

5.2 TENDENCIAS SOFTWARE

Las empresas en su ardua tarea de reducir costos no apartan la idea de adquirir equipos que tengan Software Libre, acrecentando la idea de optar por este tipo de soluciones sabiendo que pueden dar las mismas soluciones que otras aplicaciones.

Así como las compañías apuestan por estas versiones de software libre, también se nota un gran crecimiento en el desarrollo sobre herramientas libres, buscando como objetivo principal la reducción de costos en licencias y aprovechar los recursos humanos con que cuenta las organizaciones.

Otra de las grandes tendencias a nivel tecnológico y sobre todo en ambiente Web, es el uso de la "Computación en la Nube" (*cloud computing*), el cual me ofrece todo tipo de servicios informáticos a través de internet, y por otro lado, el uso de "Terminales Tontos", que es un tipo de terminal que consiste en un teclado y una pantalla de salida, que puede ser usada para dar entrada y transmitir datos, o desplegar datos desde una computadora remota a la cual se está conectado. Una terminal tonta, en contraste con una terminal inteligente o una computadora personal, no tiene capacidad de procesamiento ni capacidad de almacenamiento y no puede funcionar como un dispositivo separado o solo.

Uno de los grandes proyectos a nivel de tecnología es el que viene manejando la empresa **Living PlanIT**, el cual tiene como objetivo convertir las zonas urbanas en ciudades inteligentes y lleva como nombre "Urban OS", esta tendencia consiste en un sistema operativo unido a diferentes periféricos o sensores los cuales están repartidos por las calles y edificios, estos recopilarán información útil para el funcionamiento de la ciudad.

Por ejemplo, si hay un incendio en un edificio, el sistema lo detectará y cambiará las luces de los semáforos de las calles que lleven hasta la zona, para facilitar la evacuación de la zona, o también servirá para monitorizar a los pacientes de diferentes hospitales, centralizando esta información para realizar las acciones oportunas.

Esta herramienta es totalmente fascinante y, que junto al poder de las redes wifi y las herramientas colaborativas, podría llevarnos a ciudades realmente inteligentes, que aprovechen todos sus recursos de forma óptima.

5.3 TENDENCIAS EN SEGURIDAD INFORMÁTICA

En un estudio realizado por expertos de la empresa de antivirus Kaspersky, revela que la tendencia al ciberespionaje podría repetirse durante el 2013 y que incluso estos ataques podrían diversificarse más adelante a otras áreas como los negocios.

En cuanto a la vigilancia, se asegura que aumentará la compra y creación de sistemas para seguir a los ciudadanos, lo cual irá más allá de la interferencia de líneas telefónicas para habilitar el acceso secreto a los dispositivos móviles como principal objetivo.

Los servicios como Dropbox y LinkedIn, entre otros también podrían seguir en peligro en los próximos meses. El valor de la información personal - tanto para los ciber-delincuentes como para los negocios reales - está destinado a crecer significativamente en el futuro cercano.

Pero sin duda una de las mayores tendencias será el crecimiento de programas maliciosos para móviles, especialmente Android, ya que es el más popular y de mayor utilización. Uno de los más grandes peligros será la adaptación de los ataques "drive-by download" a estos dispositivos. Esto significa que la información personal y corporativa almacenada en los teléfonos inteligentes y las tabletas será atacada con la misma frecuencia de como sucede en los computadores tradicionales.

Los malware también podrían llegar a los teléfonos de Apple según la compañía, así que los usuarios de la compañía de la manzana también deberían aumentar las precauciones al momento de entrar a sitios o realizar descargas.

6. ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL PROPUESTA DE TECNOLOGIAS DE INFORMACION DE LA PERSONERÍA

Para poder cumplir con el objetivo primordial que es cumplir con el plan de sistemas presentado en este documento, se recomienda crear una estructura organizacional de sistemas de la Personería Municipal teniendo en cuenta las siguientes sugerencias:

- Se debe tener una unidad que controle y direcciones el trabajo de sistemas.
- La elaboración y ejecución en cuanto a lo relacionado con tecnologías de información debe ser paralelo al plan de sistemas.
- La organización de sistemas debe propender al trabajo en equipo donde la empresa es la Personería y NO cada una de sus dependencias.
- Tener claridad en la descripción de las habilidades y competencias de los funcionarios de sistemas, para poder asegurar con el cumplimiento de planes y proyectos tecnológicos.
- La administración de sistemas debe ser por proyectos, de tal forma que se deben capacitar al personal en este tema.
- La nueva organización de sistemas debe ser una unidad dependiente directamente del despacho del Personero para asegurar su control y cumplimiento de resultados.

La estructura organizacional recomendada debe cubrir como mínimo los siguientes aspectos:

- Jefe o Director de Sistemas, debe tener habilidades de liderazgo y competencias específicas en Ingeniería de Sistemas, postgrado en Sistemas, Administración o carreras afines.
- Equipo de trabajo de proyectos de sistemas, deben tener habilidades de líderes y competencias en Gerencia o Administración de Proyectos.
- Equipo de trabajo de administración de informática, quienes deben tener habilidades de comunicación y competencias técnicas en la infraestructura informática instalada (hardware, software y redes de telecomunicaciones).
- Equipo de trabajo en informática, con habilidades y competencias en el manejo de seguridad informática y contingencias, también tener habilidades en administración del portal en Internet, junto con competencias en técnicas en el uso de herramientas propias y requeridas para su labor.

CONCLUSIONES

Para este primer plan de sistemas se buscaba tener una mayor claridad sobre el estado actual de la entidad así como crear una administración mucho más dinámica de las tecnologías de información de la Personería Municipal de Yumbo, se recomienda tener una actualización de por lo menos una vez al año de este plan para así poder ir corrigiendo algunas falencias.

Es de manera prioritaria la creación de una estructura organizacional para la parte de sistemas y tecnología, para poder tener un control y dar una correcta ejecución, cumplimiento y actualización de los planes de sistemas.

Se debe incluir al personal de sistemas en el plan de capacitación de la entidad, incluyendo las capacitaciones relacionadas con Administración y Gerencia o Administración de proyectos.

Tener en cuenta que la obsolescencia de equipos en la Personería es alta, y cualquier actualización tecnológica que se haga debe tener en cuenta que el software debe ser acorde al equipo, y se debe realizar la respectiva capacitación al funcionario o usuario destinado al nuevo equipo.

Es de manera vital empezar a crear cultura informática en la Personería Municipal de Yumbo, que permita tener un buen manejo de los equipos por parte de los usuarios dentro de un ambiente de seguridad, de igual manera la cultura de realizar Backup después de que se implemente la aplicación para realizar las copias de seguridad.