

# PLAN ESTRATÉGICO DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN

2022 - 2025



NEIVA, ENERO DE 2023

	<b>MODELO INTEGRADO DE PLANEACION Y GESTION (MIPG)</b>	<b>Código: GPAFC-MN-01</b>
	<b>PLAN ESTRATEGICO DE TECNOLOGIA DE LA INFORMACIÓN</b>	<b>Fecha Aprobación: enero – 2022</b>
		<b>Versión: 05</b>
		<b>Página 2 de 57</b>

	<b>Tabla de contenido</b>	
2	INTRODUCCIÓN .....	3
3	CONTEXTO NORMATIVO .....	4
4	MOTIVADORES ESTRATÉGICOS .....	7
4.1	Contexto Institucional .....	7
4.2	Tendencias Tecnológicas .....	9
4.2.1	Crowdfunding.....	10
4.2.2	Blockchain.....	12
4.2.3	Créditos Empresariales .....	12
4.2.4	Puntaje de Crédito y Analítica.....	13
4.2.5	Seguros.....	15
4.2.6	Conclusiones Tendencias Tecnológicas Fintech.....	17
5	MODELO OPERATIVO.....	19
5.1	Descripción de los procesos .....	19
5.1.1	Alineación de TI con los procesos .....	20
5.2	Servicios Institucionales .....	23
5.3	Trámites .....	26
5.4	Servicios de TI .....	28
6	SITUACIÓN OBJETIVO .....	40
6.1	Estrategia de TI.....	40
6.1.1	Lienzo estratégico Modelo de TI .....	40
6.1.2	Misión y visión de TI .....	40
6.1.3	Objetivos estratégicos de TI.....	41
7	PORTAFOLIO DE INICIATIVAS, PROYECTOS Y HOJA DE RUTA.....	52
7.1	Conformación de iniciativas o proyectos.....	52
7.2	Matriz de priorización.....	<b>¡Error! Marcador no definido.</b>
8	CONTROL DE CAMBIOS.....	57
9	ELABORÓ, REVISÓ Y APROBÓ.....	57

	<b>MODELO INTEGRADO DE PLANEACION Y GESTION (MIPG)</b>	<b>Código: GPAFC- MN-01</b>
	<b>PLAN ESTRATEGICO DE TECNOLOGIA DE LA INFORMACIÓN</b>	<b>Fecha Aprobación: enero – 2022</b>
		<b>Versión: 05</b>
		<b>Página 3 de 57</b>

## I INTRODUCCIÓN

La *Transformación Digital* es un efecto global y social derivado de la digitalización y el mayor acceso a internet, que ha generado nuevas oportunidades de cambio de los modelos de negocio en empresas y organizaciones; así como, en las estructuras económicas y sociales; la normatividad y políticas y; otros aspectos de las relaciones humanas.

*Digitization* como concepto refiere al nuevo paradigma de conversión de las empresas, que involucra el cambio en procesos mediados por las tecnologías, derivando en la transformación digital misma, y como efecto, deriva en el cambio en la sociedad desde una óptica local y transnacional que va más allá de la implementación tecnológica o de la digitalización de procesos y/o servicios en la misma.

Lo anterior, implica la adaptación de habilidades y destrezas sociales al cambio, y la disposición cultural para aceptarlas. De la misma forma, en los procesos administrativos, sobre todo en el de la *Planeación* de la transformación digital, las corporaciones y entidades deben preparar el choque cultural, que a nivel de la estructura de funcionarios y líderes de dichas organizaciones se pueden presentar, de tal manera que se facilite el ajuste y la adopción de tecnologías, que, en principio, se vuelvan para ellos desconocidas.

La transformación digital supone entonces nuevos desafíos y oportunidades a nivel de mercado, en la medida que se trata de la competencia a ultranza y sin tregua entre organizaciones ágiles, quienes pueden aprovechar la ventaja competitiva que generan las barreras de entrada que estas tecnologías les proporcionan. Su implementación es, hoy día, requisito *sine qua non* para que una organización pueda llevar a cabo su **promesa de valor**, atendiendo de manera efectiva todos sus segmentos de cliente, a través de los canales y el relacionamiento adecuados, desde la proveeduría del servicio hasta la entrega de este, incorporando recursos clave desde el punto de vista técnico, tecnológico y de capital humano, que en derivación, incrementen sus fuentes de ingreso y minimicen sus costos de operación, volviéndolas realmente rentables, en términos financieros, y de valor social empresarial.

El presente PETI se elaboró como una herramienta guía para la realización de los procesos de transformación digital que requiere el Instituto Financiero para el Desarrollo del Huila - INFIHUILA de cara a maximizar su promesa de valor. Su materialización, se fundamenta en la guía PETI PLUS 2020 del Ministerio de Tecnologías de la Información y Comunicaciones MINTIC, y, es la resultante de un trabajo en equipo encabezado por el señor Gerente; los

	<b>MODELO INTEGRADO DE PLANEACION Y GESTION (MIPG)</b>	<b>Código: GPAFC-MN-01</b>
	<b>PLAN ESTRATEGICO DE TECNOLOGIA DE LA INFORMACIÓN</b>	<b>Fecha Aprobación: enero – 2022</b>
		<b>Versión: 05</b>
		<b>Página 4 de 57</b>

Líderes de Proceso, y los Profesionales Especializados de la entidad en el área de TIC, con el propósito de incrementar el valor público del instituto y ofrecer, a futuro, productos y servicios ágiles y automatizados, en cumplimiento de su Misión y Visión.

## 2 CONTEXTO NORMATIVO

A continuación, se relaciona normativa clave para la estructuración del Plan Estratégico de Tecnologías de la Información de las entidades de estado, que el MINTIC ha sugerido incluir en los documentos guía para la elaboración de Planes de Tecnología. Estas normas se relacionan a continuación.

Tabla 1 - Marco Normativo de la TIC en Colombia

Marco Normativo	Descripción
Decreto 1151 de 2008	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
Ley 1955 del 2019	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)
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 1341 de 2009	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.
Ley 1581 de 2012	Por la cual se dictan disposiciones generales para la protección de datos personales.
Ley 1712 de 2014	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.
Ley 1753 de 2015	Por la cual se expide el Plan Nacional de Desarrollo 2014-2018 "TODOS POR UN NUEVO PAIS" "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.
Ley 962 de 2005	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

	<b>MODELO INTEGRADO DE PLANEACION Y GESTION (MIPG)</b>  <b>PLAN ESTRATEGICO DE TECNOLOGIA DE LA INFORMACIÓN</b>	<b>Código: GPAFC-MN-01</b>
		<b>Fecha Aprobación: enero – 2022</b>
		<b>Versión: 05</b>
		<b>Página 5 de 57</b>

	<p>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. 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>
Decreto 1413 de 2017	En el Capítulo 2 Características de los Servicios Ciudadanos Digitales, Sección 1 Generalidades de los Servicios Ciudadanos Digitales
Decreto 2150 de 1995	Por el cual se suprimen y reforman regulaciones, procedimientos o trámites innecesarios existentes en la Administración Pública
Decreto 4485 de 2009	Por medio de la cual se adopta la actualización de la Norma Técnica de Calidad en la Gestión Pública.
Decreto 235 de 2010	Por el cual se regula el intercambio de información entre entidades para el cumplimiento de funciones públicas.
Decreto 2364 de 2012	Por medio del cual se reglamenta el artículo 7 de la Ley 527 de 1999, sobre la firma electrónica y se dictan otras disposiciones.
Decreto 2693 de 2012	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.
Decreto 1377 de 2013	Por el cual se reglamenta parcialmente la Ley 1581 de 2012" o Ley de Datos Personales.
Decreto 2573 de 2014	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
Decreto 2433 de 2015	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.
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 103 de 2015	Por el cual se reglamenta parcialmente la Ley 1712 de 2014 y se dictan otras disposiciones
Decreto 415 de 2016	Por el cual se adiciona el Decreto Único Reglamentario del sector de la Función Pública, Decreto Numero 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.
Decreto 728 2016	Actualiza el Decreto 1078 de 2015 con la implementación de zonas de acceso público a Internet inalámbrico
Decreto 728 de 2017	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

	<b>MODELO INTEGRADO DE PLANEACION Y GESTION (MIPG)</b>	<b>Código: GPAFC-MN-01</b>
	<b>PLAN ESTRATEGICO DE TECNOLOGIA DE LA INFORMACIÓN</b>	<b>Fecha Aprobación: enero – 2022</b>
		<b>Versión: 05</b>
		<b>Página 6 de 57</b>

	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.
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.
Decreto 612 de 2018	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.
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.
Decreto 2106 del 2109	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 Publica Efectiva
Decreto 620 de 2020	Estableciendo los lineamientos generales en el uso y operación de los servicios ciudadanos digitales"
Resolución 2710 de 2017	Por la cual se establecen los lineamientos para la adopción del protocolo IPv6.
Resolución 3564 de 2015	Por la cual se reglamentan aspectos relacionados con la Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública.
Resolución 3564 de 2015	Reglamenta algunos artículos y párrafos del Decreto número 1081 de 2015 (Lineamientos para publicación de la Información para discapacitados)
Norma Técnica Colombiana NTC 5854 de 2012	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.
CONPES 3292 de 2004	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.
Conpes 3920 de Big Data, del 17 de abril de 2018	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.
Conpes 3854 Política Nacional de	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

	<b>MODELO INTEGRADO DE PLANEACION Y GESTION (MIPG)</b>  <b>PLAN ESTRATEGICO DE TECNOLOGIA DE LA INFORMACIÓN</b>	<b>Código: GPAFC-MN-01</b>
		<b>Fecha Aprobación: enero – 2022</b>
		<b>Versión: 05</b>
		<b>Página 7 de 57</b>

Seguridad Digital de Colombia, del 11 de abril de 2016	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 atender 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
Conpes 3975	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.
Circular 02 de 2019	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.
Directiva 02 2019	Moderniza el sector de las TIC, se distribuyen competencias, se crea un regulador único y se dictan otras disposiciones

Fuente: Citado en PETI PLUS 2020 del MINTIC

### 3 MOTIVADORES ESTRATÉGICOS

#### 3.1 Contexto Institucional

- Misión

Somos un instituto de fomento y desarrollo que propende por el mejoramiento económico y social de los municipios del departamento del Huila y demás departamentos del país. Mediante la prestación de servicios de apalancamiento, administración de recursos y el acompañamiento empresarial al sector productivo.

- Visión

En el 2030 estaremos consolidados como el Instituto Financiero de Fomento y Desarrollo líder de la región Surcolombiana, brindando soluciones integrales que contribuyan a la

	<b>MODELO INTEGRADO DE PLANEACION Y GESTION (MIPG)</b>	<b>Código: GPAFC-MN-01</b>
	<b>PLAN ESTRATEGICO DE TECNOLOGIA DE LA INFORMACIÓN</b>	<b>Fecha Aprobación: enero – 2022</b>
		<b>Versión: 05</b>
		<b>Página 8 de 57</b>

promoción y desarrollo de las entidades territoriales, sus descentralizadas y partes interesadas.

Valores Institucionales Contenidos en el Código de Integridad del Infihuila

**Honestidad**

Actúo siempre con fundamentos en la verdad, cumpliendo mis deberes con transparencia y rectitud, y siempre favoreciendo el interés general. Es el valor que mueve al ser humano a actuar con rectitud, honradez y veracidad en todos y cada uno de los actos de la vida, a proceder de acuerdo con reglas y valores aceptados por la sociedad como buenos principios. La honestidad no consiste solo en la franqueza sino en asumir que la verdad es sola y única; expresa respeto por uno mismo y por los demás; brinda confianza, sinceridad, apertura, disposición de vivir a la luz de la verdad.

Respeto

El respeto es un valor fundamental para la convivencia social; respetar es estimar y considerar los derechos propios y de los demás, valorando las cualidades de los otros y el medio que nos rodea. El respeto también es una forma de aprecio y de valoración de nuestras propias cualidades y las cualidades de los demás, ya sea por el nivel de conocimiento, de experiencia o el valor que tenemos como personas

Compromiso

Es el valor de la capacidad que tiene el ser humano para tomar conciencia de la importancia que tiene cumplir con el desarrollo de sus labores de trabajo dentro del tiempo estipulado para ello. Al comprometernos, ponemos al máximo nuestras capacidades para sacar adelante la tarea encomendada

Diligencia

El valor de la Diligencia es el cuidado y el esmero en ejecutar o realizar las funciones o actividades como servidor público, y partes interesadas. Es esa prontitud de ánimo, esa agilidad interior y exterior, esa prisa pacífica en hacer bien, en hacer con amor, en hacer con alegría lo que tengo me corresponde en ese momento. Es esa laboriosidad a la hora de realizar las tareas, pendientes y encargos

	<b>MODELO INTEGRADO DE PLANEACION Y GESTION (MIPG)</b>	<b>Código: GPAFC-MN-01</b>
	<b>PLAN ESTRATEGICO DE TECNOLOGIA DE LA INFORMACIÓN</b>	<b>Fecha Aprobación: enero – 2022</b>
		<b>Versión: 05</b>
		<b>Página 9 de 57</b>

### Justicia

Es el valor de dar a cada cual lo que se merece, es reconocer, respetar y hacer valer los derechos de las personas; es el valor de ver el mundo como es, y no como queremos que sea; es centrarnos en los problemas y no en las circunstancias; es observar las cosas de fondo y no superficialmente

### Responsabilidad

Es el valor de la capacidad de reconocer y aceptar las consecuencias de las decisiones tomadas libremente. Es la obligación moral que tenemos como servidores públicos, de cumplir con nuestros deberes laborales y con lo que nos hemos comprometido, es un claro signo de nuestra madurez.

Es realizar nuestros deberes con calidad y oportunidad aplicando todo nuestro talento en los diferentes procesos a nuestro cargo, satisfaciendo y respondiendo permanentemente a las necesidades de los usuarios y grupos de interés.

### Equidad

La equidad es un valor que implica justicia e igualdad de oportunidades entre hombres y mujeres respetando la pluralidad de la sociedad. Debido a que el género se aprende de manera cultural, se pueden modificar las conductas para lograr la equidad entre hombres y mujeres.

### Objetivos Estratégicos

- Identificar oportunidades de negocios estratégicos para el instituto que incrementen su posicionamiento competitivo con alto valor público.}
- Formular y ejecutar proyectos de iniciativa propia y/o gubernamental, que sean rentables para el instituto y generen valor público a sus generadores y beneficiarios.
- Realizar la ejecución exitosa de los proyectos designados para operación del instituto.
- Realizar la correcta administración de los fondos especiales operados por el instituto.

## 3.2 Tendencias Tecnológicas

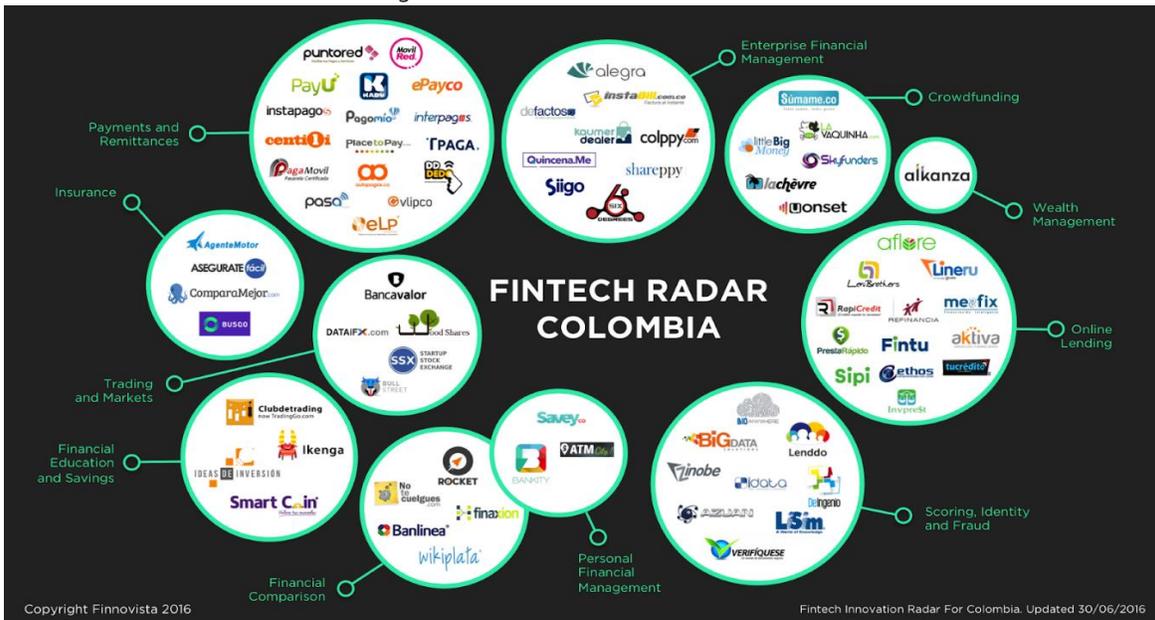
Las Fintech en Colombia se agrupan en once (11) categorías, así:

- Pagos y remesas

	<b>MODELO INTEGRADO DE PLANEACION Y GESTION (MIPG)</b>	<b>Código: GPAFC-MN-01</b>
	<b>PLAN ESTRATEGICO DE TECNOLOGIA DE LA INFORMACIÓN</b>	<b>Fecha Aprobación: enero – 2022</b>
		<b>Versión: 05</b>
		<b>Página 10 de 57</b>

- Seguros
- Gestión financiera y empresarial
- Recaudación de fondos
- Gestión de patrimonios
- Préstamos en línea
- Puntuación, identidad y fraude
- Gestión de finanzas personales
- Comparación financiera
- Educación financiera y ahorro
- Comercio y mercados

Imagen 1 – Panorámica Fintech en Colombia



Fuente: Colombia Fintech 2021

Por pertenecer el INFIHUILA al sector financiero se analizó el contexto de las Fintech (financieras tecnológicas) en Colombia abordando cinco enfoques:

### 3.2.1 Crowdfunding

Consiste en la actividad de recaudar dinero donde participan diferentes partes de forma voluntaria aportando pequeñas cantidades vía internet. Las empresas con este tipo de esquemas ofrecen plataformas o aplicaciones para facilitar el recaudo de fondos bien sea

	<b>MODELO INTEGRADO DE PLANEACION Y GESTION (MIPG)</b>	<b>Código: GPAFC-MN-01</b>
	<b>PLAN ESTRATEGICO DE TECNOLOGIA DE LA INFORMACIÓN</b>	<b>Fecha Aprobación: enero – 2022</b>
		<b>Versión: 05</b>
		<b>Página 11 de 57</b>

para impulsar nuevas empresas, nuevos productos o para obras de caridad, haciendo que el proceso de recaudación sea más fácil, rápido y seguro.

## PROBLEMAS

- Dificultad de los pequeños inversionistas para encontrar canales y proyectos que se adapten a su capital.
- Dificultad de las empresas pequeñas para recaudar fondos en etapas tempranas.
- Carga económica asociada al cobro de intermediarios.
- Fraudes generados en transacciones entre emprendedores e inversionistas.
- Tiempo y esfuerzo invertido en los trámites asociados con la documentación legal e impuestos para de las inversiones.
- Es difícil encontrar un medio de financiación que sea seguro y confiable.
- Dificultad para recaudar fondos para obras sociales o necesidades personales.

## SOLUCIONES

- **Plataformas para conectar inversionistas con emprendedores:** permite realizar conexiones entre inversionistas y empresas con potencial en el mercado, empleando Blockchain para crear una cadena transparente de protección al público, asegurando confiabilidad. Las plataformas permiten encontrar coincidencias únicas basadas en criterios definidos por los inversionistas. Permite realizar trazabilidad al proceso de inversión reduciendo incertidumbres y reduciendo el riesgo de pérdidas de la inversión.
- **Transacciones sin intermediarios:** Realización de transacciones sin intermediarios agilizando los procesos mediante un modelo P2P (intercambio directo de información, en cualquier formato, entre ordenadores interconectados).
- **Seguridad informática en la conexión emprendedor-inversionista:** sistema para mitigar el riesgo evitando transacciones fraudulentas y apoyando la transparencia en la realización de documentación legal y en trámites de impuestos y pagos.

	<b>MODELO INTEGRADO DE PLANEACION Y GESTION (MIPG)</b>	<b>Código: GPAFC-MN-01</b>
	<b>PLAN ESTRATEGICO DE TECNOLOGIA DE LA INFORMACIÓN</b>	<b>Fecha Aprobación: enero – 2022</b>
		<b>Versión: 05</b>
		<b>Página 12 de 57</b>

- **Recaudación de fondos para obras sociales:** ofrece la oportunidad de recaudar fondos para obras sociales, supervisando las campañas minuciosamente antes de ser publicados.

### 3.2.2 Blockchain

Se enfoca en la prestación de servicios financieros utilizando la tecnología de Blockchain. Ofrece un sistema descentralizado para hacer movimientos de dinero con criptomonedas, así como ofrecer servicios financieros y trámites de contactos, donde los clientes son los dueños de su propia información otorgándoles además de eficiencia, confiabilidad y seguridad en las plataformas.

#### PROBLEMAS

Tramites excesivos de procesos financieros que incrementan los tiempos y los costos.

Inconformidad de los clientes por largos procesos de autenticación y validación para acceder a los servicios financieros.

Desconocimiento en tecnología de Blockchain que permita la implementación de soluciones.

#### SOLUCIONES

- **Redes de blockchain con fines financieros:** sistemas de hardware y software para mejorar la seguridad, trazabilidad y eficiencia en procesos financieros. Adicionalmente facilita la comunicación para dar a conocer los productos de forma más fácil y masiva.
- **Asesoría a empresas para migrar a tecnología blockchain:** servicio profesional de expertos a compañías que quieren desarrollar redes de blockchain. Comprende la Instalación de aplicaciones descentralizadas donde los clientes poseen su información sin contraseñas y sin requerir intermediarios.

### 3.2.3 Créditos Empresariales

Servicios financieros de crédito y préstamo por medio de plataformas y aplicaciones móviles, que facilitan y reducen los tiempos de trámite y aprobación, a través de servicios

	<b>MODELO INTEGRADO DE PLANEACION Y GESTION (MIPG)</b>	<b>Código: GPAFC-MN-01</b>
	<b>PLAN ESTRATEGICO DE TECNOLOGIA DE LA INFORMACIÓN</b>	<b>Fecha Aprobación: enero – 2022</b>
		<b>Versión: 05</b>
		<b>Página 13 de 57</b>

transparentes y eficientes para pequeñas y medianas empresas, que desean crecer y desarrollar su negocio por medio de contactos con inversionistas y prestamistas.

**PROBLEMAS**

- Difícil acceso a préstamos de capital para pequeñas y medianas empresas.
- Acceder a capital para un nuevo negocio es un proceso lento y difícil.
- Extensa documentación requerida para entrar a estudio de crédito empresarial.
- Inseguridad de las plataformas web para realizar transferencias.
- Largo tiempo de espera para dar respuesta a solicitudes de crédito.

**SOLUCIONES**

- **Plataformas de préstamos de capital de trabajo:** plataformas que ponen en contacto a prestamistas con empresarios emprendedores, facilitando que las empresas en crecimiento puedan satisfacer sus necesidades económicas. Adicionalmente por medio de esta solución es posible reducir los costos financieros y dando apoyo en gestión contable para mejorar el rendimiento y la liquidez empresarial.
- **Solicitudes de préstamo ágiles:** servicios de préstamos por aplicaciones móviles, con verificación de rendimientos para inversionistas las 24 horas del día. Permite acceso a préstamos rápidos sin trámites extensos para necesidades comerciales, sin requerir papeleo lo que acelera los trámites de estudio de crédito.
- **Asesoría y protección en créditos:** plataformas que ofrecen asesoría mediante revisión de estado del negocio identificando las probabilidades de pago y el tipo de crédito al cual se puede acceder. Ofrecen seguridad y privacidad en las plataformas de préstamos y protección a los prestamistas en caso de incumplimientos en pagos.

**3.2.4 Puntaje de Crédito y Analítica**

Servicios dirigidos a personas naturales con necesidades de acceder a préstamos y créditos que se ajusten a su perfil financiero, determinando los datos cuyo puntaje tiene mayor aporte a su historial crediticio, facilitándole al cliente la aprobación de su crédito. Las plataformas virtuales y las aplicaciones móviles facilitan y aceleran los trámites financieros.

	<b>MODELO INTEGRADO DE PLANEACION Y GESTION (MIPG)</b>	<b>Código: GPAFC-MN-01</b>
	<b>PLAN ESTRATEGICO DE TECNOLOGIA DE LA INFORMACIÓN</b>	<b>Fecha Aprobación: enero – 2022</b>
		<b>Versión: 05</b>
		<b>Página 14 de 57</b>

## PROBLEMAS

- Robo de identidad en créditos y puntajes crediticios.
- Baja comprensión de dónde se obtienen los puntajes crediticios.
- Respuestas demoradas ante solicitudes de crédito.
- Escasos datos a tener en cuenta una vez se solicite un préstamo.
- No hay seguimiento del crédito ni del cliente luego de adquirir el mismo.
- Pocas posibilidades de créditos para PYMES.
- No se estima la cuota diaria de los préstamos.

## SOLUCIONES

- **Asesoría y acompañamiento personalizado para solicitud de créditos:** plataforma para análisis de identidad crediticia rápida y precisa, brindando acompañamiento a los usuarios en su construcción. Realiza Gestión documental empleando algoritmos automáticos, incluyendo modelos predictivos y realiza estimación de la tasa de reembolso para inversionistas y los costos para el consumidor.
- **Programas de entrenamiento financiero:** capacitación de los usuarios mediante calculadoras financieras y artículos educativos para mejorar la comprensión del funcionamiento de los créditos.
- **Monitoreo y acompañamiento de los usuarios posterior a la obtención del crédito:** servicios de acompañamiento posterior al otorgamiento de los créditos para ayudar a los usuarios a facilitar los pagos y no incurrir en incumplimiento.
- **Pronóstico de riesgo y evaluación crediticia usando modelos financieros de análisis de datos:** sistemas de análisis crediticio en donde se complementan los datos del historial crediticio con datos alternativos, considerando conexiones sociales, patrones geográficos y transacciones financieras. Evalúa el perfil crediticio para crear productos de préstamos personalizados.

	<b>MODELO INTEGRADO DE PLANEACION Y GESTION (MIPG)</b>	<b>Código: GPAFC-MN-01</b>
	<b>PLAN ESTRATEGICO DE TECNOLOGIA DE LA INFORMACIÓN</b>	<b>Fecha Aprobación: enero – 2022</b>
		<b>Versión: 05</b>
		<b>Página 15 de 57</b>

### 3.2.5 Seguros

Este enfoque se refiere al acceso de seguros de todo tipo por medio de servicios de internet, mejorando los servicios existentes en la actualidad como servicios médicos personalizados 24/7, domicilios de medicamentos, cobros de seguros vehiculares, por medio de millas, entre otras. Así mismo de forma complementaria ofrecen servicios de organización de nómina y recursos humanos de las empresas con el fin de facilitar el acceso de estas a seguros para empelados.

#### PROBLEMAS

- Altos costos de los servicios de salud a nivel mundial
- Los seguros básicos no cubren algunos medicamentos, o consultas con especialistas, lo que genera la necesidad de completar los servicios con otros seguros.
- Procesos extensos para adquirir seguros.
- Los seguros vehiculares no consideran los riesgos y particularidades de cada usuario.
- Demoras en el pago de reclamaciones.
- Procesos dispendiosos para la adquisición de seguros para empleados.
- Difícil adquisición de seguros vía internet.

#### SOLUCIONES

- **Planes para el sector médico:** Planes simples a precios asequibles que permitan mejorar la atención médica, con amplio cubrimiento de servicios esenciales como consultas 24 horas y médicos de todo tipo de especialidad.
- **Seguros vehiculares:** calculados considerando el uso de cada usuario, el riesgo, la velocidad y las millas recorridas.
- **Seguros de bienes raíces:** seguros para propietarios e inquilinos con inteligencia artificial y economía del comportamiento, para garantizar el cumplimiento de pago de reclamaciones a tiempo y la transparencia en el manejo del dinero del cliente. Son seguros de propiedad simplificados, sin papeleo y con procesos cortos.
- **Asesoría y gestión de seguros:** mediante el uso de plataformas que sugiere, según el tipo de perfil contable el seguro más adecuado, realizando gestión de recursos en

	<b>MODELO INTEGRADO DE PLANEACION Y GESTION (MIPG)</b>	<b>Código: GPAFC-MN-01</b>
	<b>PLAN ESTRATEGICO DE TECNOLOGIA DE LA INFORMACIÓN</b>	<b>Fecha Aprobación: enero – 2022</b>
		<b>Versión: 05</b>
		<b>Página 16 de 57</b>

PYMES como contabilidad, nómina y seguros. Permite ordenar y ejecutar las actividades de nómina y recursos humanos incluyendo los seguros de empleados desde una misma plataforma y definir los planes de seguro según las necesidades el usuario.

- **Seguros para bienes tecnológicos:** ofrecen una forma fácil y conveniente de comprar seguros de productos tecnológicos, hasta un par de meses después de haber realizado la compra, mediante venta directa por portales web. Les permite a los clientes administrar sus pólizas de seguro a través de una aplicación de dispositivos múltiples.

Otras Tendencias Tecnológicas para la automatización del Modelo de Negocio Financiero, son:

- Informática en la nube flexible
  - Banca como servicio, BaaS
  - Sistema de pagos como servicio, PaaS
  - Banca abierta como una oportunidad de ingresos
  - Financiamiento para proyectos sostenibles
  - Importantes fusiones y adquisiciones
  - Transición a la red de canales digitales
  - Consultoría centrada en el cliente
  - Blockchain y bases de datos DLT
  - Uso de datos e inteligencia artificial
  - Transacciones de pagos digitales
  - Evolución de la banca B2B2C
  - Aceleración digital de los reguladores bancarios
  - Inversión en privacidad de datos y seguridad
- **APIs:** Igual que una interfaz de usuario permite la interacción y comunicación entre un *software* y una persona, una API (acrónimo de *Application Programming Interface*) facilita la relación entre dos aplicaciones para **el intercambio de mensajes o datos**. Un conjunto de funciones y procedimientos que ofrece una biblioteca para que otro *software* la utilice como capa de abstracción, un espacio de acceso e intercambio de información adicional en

	<b>MODELO INTEGRADO DE PLANEACION Y GESTION (MIPG)</b>	<b>Código: GPAFC-MN-01</b>
	<b>PLAN ESTRATEGICO DE TECNOLOGIA DE LA INFORMACIÓN</b>	<b>Fecha Aprobación: enero – 2022</b>
		<b>Versión: 05</b>
		<b>Página 17 de 57</b>

la parte superior. Así una se sirve de la información de la otra sin dejar de ser independientes.

Las APIs son una puerta al mundo, hacia el exterior. A personas y empresas que tienen mucho talento y que pueden enriquecer productos y servicios con su experiencia, con su formación. Una API es una puerta de entrada de todo ese talento en una estructura empresarial para mejorar, enriquecerla, solucionar problemas no conocidos. Una API no sólo sirve para cobrar por su uso, con su utilización por terceros desarrolladores se aprende y se descubren oportunidades.

- **Innovación:** las empresas punteras en innovación reposan gran parte de su músculo creativo en una o varias APIs. Google, Facebook, Twitter, Square, Stripe, Amazon. Empresas de gran volumen o *outsiders* dentro de su sector. Da igual que sean dentro del mercado publicitario, tecnológico, bancario. Las APIs son el elemento clave en cualquier proceso innovador.

- **Automatización de procesos:** dentro de los equipos DevOps, los procesos de automatización significan mucho ahorro de costes, en esfuerzo y tiempo. Tanto es así que existen nombres técnicos para esa tarea: **Business Process Automation (BPA) y Business Process Integration (BPI)**, estrategias empresariales por las que se ahorra en costes gracias a la automatización e integración de procesos. En gran medida, una buena estrategia BPA y BPI se basa en el desarrollo e integración de aplicaciones, y en ese objetivo las APIs cumplen con un papel fundamental. Eso da lugar a lo que se conoce como API Management, que afecta a campos empresariales como **seguridad, analítica, desarrollo de productos y servicios, datos, flujos de trabajo.**

### 3.2.6 Conclusiones Tendencias Tecnológicas Fintech

Las soluciones identificadas en el presente estudio se orientan a servicios más eficientes y con reducción de costos, con lo cual **una de las tendencias es prescindir de intermediarios**, para la prestación de servicios financieros.

Los servicios de Fintech **empoderan a los usuarios de la gestión de sus productos financieros**, ayudándoles en la autogestión y apoyo en conseguir sus objetivos de crédito.

Grandes empresas de todos los sectores financieros como Bancos, consultorías contables, consultorías fiscales, Instituciones financieras y aseguradoras **están invirtiendo en esta nueva tecnología, validando su relevancia.**

	<b>MODELO INTEGRADO DE PLANEACION Y GESTION (MIPG)</b>	<b>Código: GPAFC-MN-01</b>
	<b>PLAN ESTRATEGICO DE TECNOLOGIA DE LA INFORMACIÓN</b>	<b>Fecha Aprobación: enero – 2022</b>
		<b>Versión: 05</b>
		<b>Página 18 de 57</b>

Esta tecnología busca **reducir los problemas y las brechas que tienen los sistemas financieros** comunes, como la seguridad y confianza en los sistemas financieros, al proporcionar una tecnología descentralizada en la que **la información de las transacciones está disponible para todos los participantes de estas.**

El difícil acceso a préstamos y créditos para empresas en crecimiento dio paso al desarrollo de plataformas de créditos empresariales, por medio de **plataformas virtuales que aseguran el acceso rápido y confiable a préstamos.**

	<b>MODELO INTEGRADO DE PLANEACION Y GESTION (MIPG)</b>	<b>Código: GPAFC-MN-01</b>
	<b>PLAN ESTRATEGICO DE TECNOLOGIA DE LA INFORMACIÓN</b>	<b>Fecha Aprobación: enero – 2022</b>
		<b>Versión: 05</b>
		<b>Página 19 de 57</b>

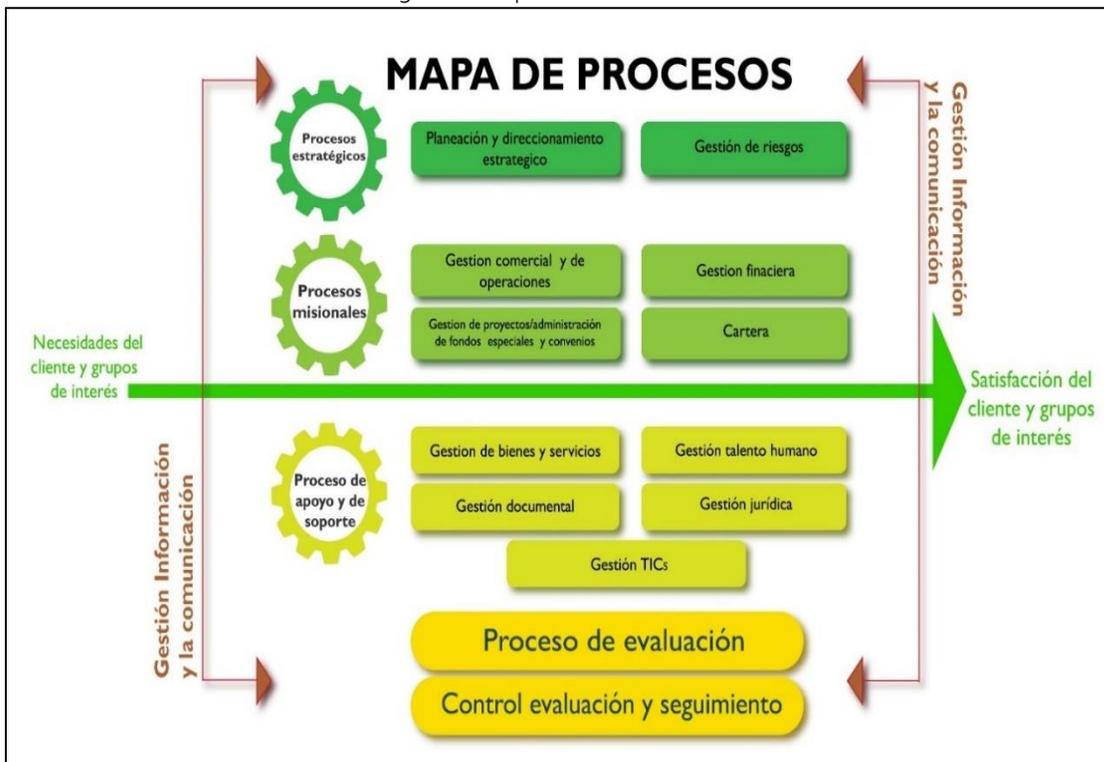
## 4 MODELO OPERATIVO

### 4.1 Descripción de los procesos

Siguiendo los requerimientos del Sistema de Gestión del INFIHUILA se consideran todos los procesos establecidos en el Mapa de procesos adoptado por la entidad.

Según el Modelo de operación por procesos estos, se dividen en Cuatro (4) componentes Estratégicos, Misionales, de Apoyo y Soporte y transversales que permiten identificar el radio de acción y su estructura funcional implementados:

Imagen 2 – Mapa de Procesos Institucional



Fuente: Elaboración Propia Equipo Infihuila 2021

**4.1.1 Alineación de TI con los procesos**

Imagen 3 – Mapa de Estratégico Institucional



Elaboración Propia Equipo TI Infihuila 2021.

Tabla 2 – Alineación de TI con los procesos institucionales

ID	Proceso	Categoría	Sistema de Información	de Cubrimiento	Oportunidad de Mejora con Tecnología
001	Planeación y direccionamiento estratégico	Estratégico	No Implementado	Sin Cobertura	Adquisición / Desarrollo de un ERP que integre los módulos para las 4 perspectivas empresariales basado en BSC
002	Gestión de riesgo	Estratégico	No Implementado	Sin Cobertura	Adquisición / Desarrollo de un ERP que integre los módulos para las 4 perspectivas empresariales basado en BSC

	<b>MODELO INTEGRADO DE PLANEACION Y GESTION (MIPG)</b>	<b>Código: GPAFC-MN-01</b>
	<b>PLAN ESTRATEGICO DE TECNOLOGIA DE LA INFORMACIÓN</b>	<b>Fecha Aprobación: enero – 2022</b>
		<b>Versión: 05</b>
		<b>Página 21 de 57</b>

003	Gestión financiera	Misional	IAS	Total	SI que permita la integración a un ERP basado en BSC – Perspectiva Financiera
004	Gestión comercial y de operaciones	Misional	No Implementado	Sin Cobertura	Adquisición / Desarrollo de un ERP que integre un módulo CRM + Centro de Experiencia basado en BSC
005	Gestión proyectos /administración de fondos especiales y convenios	Misional	No Implementado	Sin Cobertura	Adquisición / Desarrollo de un ERP que integre los módulos para las 4 perspectivas empresariales basado en BSC
006	Cartera	Misional	IAS	Parcial	Adquisición / Desarrollo de un ERP que integre un módulo CRM + Centro de Experiencia (módulo cobros) basado en BSC
007	Gestión de talento humano.	Apoyo	No Implementado	Sin Cobertura	Adquisición / Desarrollo de un ERP que integre los módulos para las 4 perspectivas empresariales basado en BSC
008	Gestión documental	Apoyo	No Implementado	Sin Cobertura	Adquisición / Desarrollo de un ERP que integre los módulos para las 4 perspectivas empresariales basado en BSC
009	Gestión de bienes y servicios	Apoyo	IAS	Parcial	Adquisición / Desarrollo de un

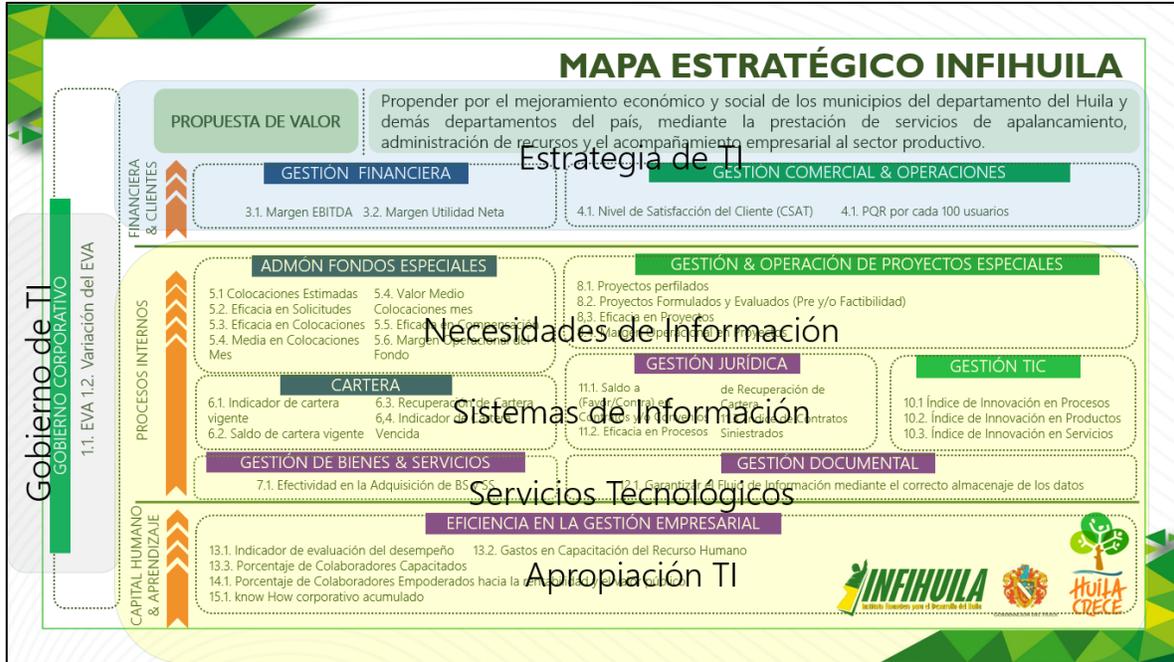
	<b>MODELO INTEGRADO DE PLANEACION Y GESTION (MIPG)</b>		<b>Código: GPAFC-MN-01</b>	
	<b>PLAN ESTRATEGICO DE TECNOLOGIA DE LA INFORMACIÓN</b>		<b>Fecha Aprobación: enero – 2022</b>	
			<b>Versión: 05</b>	
			<b>Página 22 de 57</b>	

					ERP que integre los módulos para las 4 perspectivas empresariales basado en BSC
010	Gestión jurídica	Apoyo	No Implementado	Sin Cobertura	Adquisición / Desarrollo de un ERP que integre los módulos para las 4 perspectivas empresariales basado en BSC
011	Gestión TIC	Apoyo	No Aplica	Transversal	Adquisición / Desarrollo de un ERP que integre los módulos para las 4 perspectivas empresariales basado en BSC
012	Control evaluación y seguimiento	Transversal	No Implementado	Sin Cobertura	Adquisición / Desarrollo de un ERP que integre los módulos para las 4 perspectivas empresariales basado en BSC
013	Gestión de la información y comunicación	Transversal	No Aplica	Transversal	Adquisición / Desarrollo de un ERP que integre los módulos para las 4 perspectivas empresariales basado en BSC

Fuente: Elaboración Propia Equipo TI Infihuila 2021. Modelo PETI PLUS 2020

	<b>MODELO INTEGRADO DE PLANEACION Y GESTION (MIPG)</b>	<b>Código: GPAFC-MN-01</b>
	<b>PLAN ESTRATEGICO DE TECNOLOGIA DE LA INFORMACIÓN</b>	<b>Fecha Aprobación: enero – 2022</b>
		<b>Versión: 05</b>
		<b>Página 23 de 57</b>

Imagen 4 – Alineación TI con Mapa de Estratégico Institucional



Fuente: Elaboración Propia Equipo TI Infihuila 2021

## 4.2 Servicios Institucionales

Tabla 3 – Servicio Administración excedentes de liquidez

ID	001	
<b>Nombre</b>	Administración de excedentes de liquidez	Oportunidades de mejora con TI
<b>Descripción</b>	Administración de los excedentes de liquidez de las entidades territoriales y sus organismos descentralizados.	Automatización de Data y Reportes Acceso por canal web Acceso por canal app móvil Servicio totalmente online Horario 7x24
<b>Usuario objetivo</b>	Entes Territoriales	Notificación automática de estado Programación de citas automatizada
<b>Horario prestación servicio</b>	de 8 horas, 5 días a la semana del	
<b>Canal de acceso</b>	Correo electrónico IVR Formulario en papel Verbal Canal web Canal app móvil Presencial	

Fuente: Elaboración Propia Equipo TI Infihuila 2021

	<b>MODELO INTEGRADO DE PLANEACION Y GESTION (MIPG)</b>	<b>Código: GPAFC-MN-01</b>
	<b>PLAN ESTRATEGICO DE TECNOLOGIA DE LA INFORMACIÓN</b>	<b>Fecha Aprobación: enero – 2022</b>
		<b>Versión: 05</b>
		<b>Página 24 de 57</b>

Tabla 4 – Servicio Administración de fondos especiales

<b>ID</b>		<b>002</b>
<b>Nombre</b>	Administración de fondos especiales.	Oportunidades de mejora con TI
<b>Descripción</b>	Administración de los Fondos Públicos o Mixtos de iniciativa territorial en desarrollo de sus políticas públicas.	Automatización de Data y Reportes Acceso por canal web Acceso por canal app móvil Servicio totalmente online Horario 7x24
<b>Usuario objetivo</b>	Personas Naturales y Jurídicas Beneficiarios del Fondo	Notificación automática de estado Programación de citas automatizada
<b>Horario de prestación de servicio</b>	8 horas, 5 días a la semana	
<b>Canal de acceso</b>	Correo electrónico IVR Formulario en papel Verbal Canal web Canal app móvil Presencial	

Fuente: Elaboración Propia Equipo TI Infihuila 2021

Tabla 5 – Servicio Administración de Obras, proyectos o empresas

<b>ID</b>		<b>003</b>
<b>Nombre</b>	Administración de Obras, proyectos o empresas	Oportunidades de mejora con TI
<b>Descripción</b>	Administración de Obras, proyectos o empresas de conformidad con lo dispuesto en el numeral 2 del artículo 268 del Estatuto Orgánico del sistema financiero	Automatización de Data y Reportes Acceso por canal web Acceso por canal app móvil Horario 7x24 Notificación automática de estado Programación de citas automatizadas
<b>Usuario objetivo</b>	Personas Naturales y Jurídicas, así como entidades territoriales y sus organismos descentralizados.	
<b>Horario de prestación de servicio</b>	8 horas, 5 días a la semana	
<b>Canal de acceso</b>	Correo electrónico IVR Formulario en papel	

	<b>MODELO INTEGRADO DE PLANEACION Y GESTION (MIPG)</b>	<b>Código: GPAFC-MN-01</b>
	<b>PLAN ESTRATEGICO DE TECNOLOGIA DE LA INFORMACIÓN</b>	<b>Fecha Aprobación: enero – 2022</b>
		<b>Versión: 05</b>
		<b>Página 25 de 57</b>

	Verbal Canal web Canal app móvil Presencial	
--	--	--

Fuente: Elaboración Propia Equipo TI Infihuila 2021

Tabla 6 – Servicio Gestión de Proyectos

<b>ID 004</b>		
<b>Nombre</b>	Gestión de Proyectos	Oportunidades de mejora con TI
<b>Descripción</b>	Administrar o ejecutar proyectos y obras públicas de importancia para la promoción del desarrollo del Departamento del Huila y/o dirigir financiar e implementar proyectos empresariales y/o productivos.	Automatización de Data y Reportes Acceso por canal web Acceso por canal app móvil Horario 7x24 Notificación automática de estado Programación de citas automatizadas
<b>Usuario objetivo</b>	Personas Naturales y Jurídicas, así como entidades territoriales y sus organismos descentralizados.	
<b>Horario de prestación de servicio</b>	8 horas, 5 días a la semana	
<b>Canal de acceso</b>	Correo electrónico IVR Formulario en papel Verbal Canal web Canal app móvil Presencial	

Fuente: Elaboración Propia Equipo TI Infihuila 2021

Tabla 7 – Servicio Consultoría en Modelo de Negocio

<b>ID 005</b>		
<b>Nombre</b>	Consultoría en Modelo de Negocio	Oportunidades de mejora con TI
<b>Descripción</b>	Prestar asesoría técnica, financiera y administrativa a las entidades públicas, sociedades de economía mixta y sociedades sin ánimo de lucro en la estructuración	Automatización de Data y Reportes Acceso por canal web Acceso por canal app móvil Horario 7x24 Notificación automática de estado Programación de citas automatizadas

	<b>MODELO INTEGRADO DE PLANEACION Y GESTION (MIPG)</b>	<b>Código: GPAFC-MN-01</b>
	<b>PLAN ESTRATEGICO DE TECNOLOGIA DE LA INFORMACIÓN</b>	<b>Fecha Aprobación: enero – 2022</b>
		<b>Versión: 05</b>
		<b>Página 26 de 57</b>

	de proyectos de inversión o para la conformación de personas jurídicas de interés para el desarrollo del departamento.	<b>Aulas Virtuales para Management Empresarial Contenidos Digitales de Educación Financiera</b>
<b>Usuario objetivo</b>	Personas Naturales y Jurídicas, así como entidades territoriales y sus organismos descentralizados.	
<b>Horario de prestación de servicio</b>	8 horas, 5 días a la semana	
<b>Canal de acceso</b>	Correo electrónico IVR Formulario en papel Verbal Canal web Canal app móvil Presencial	

Fuente: Elaboración Propia Equipo TI Infihuila 2021

### 4.3 Trámites

Tabla 8 – Trámite Pago Electrónico

<b>ID</b>	<b>001</b>	
<b>Nombre</b>	Pago Electrónico	Oportunidades de mejora con TI
<b>Descripción</b>	El pago se realiza utilizando los servicios de PSE, mediante débito bancario.	<b>Integración APIs</b> Acceso por canal web Acceso por canal app móvil Servicio totalmente online
<b>Usuario objetivo</b>	Ciudadanos	Horario 7x24 Notificación automática de estado
<b>Horario de prestación de servicio</b>	8 horas, 5 días a la semana	
<b>Canal de acceso</b>	Correo electrónico IVR Formulario en papel Verbal Canal web Canal app móvil Presencial	

Fuente: Elaboración Propia Equipo TI Infihuila 2021

	<b>MODELO INTEGRADO DE PLANEACION Y GESTION (MIPG)</b>	<b>Código: GPAFC-MN-01</b>
	<b>PLAN ESTRATEGICO DE TECNOLOGIA DE LA INFORMACIÓN</b>	<b>Fecha Aprobación: enero – 2022</b>
		<b>Versión: 05</b>
		<b>Página 27 de 57</b>

Tabla 9 – Trámite Solicitud de Crédito

ID		002
<b>Nombre</b>	Solicitud de Crédito	
<b>Descripción</b>	Se realiza ingresando por web institucional o a través de los canales comerciales del operador financiero aliado de primer piso.	<b>Oportunidades de mejora con TI</b> <b>Integración APIs</b> Acceso por canal web Acceso por canal app móvil Servicio totalmente online Horario 7x24
<b>Usuario objetivo</b>	Ciudadanos	Notificación automática de estado
<b>Horario de prestación del servicio</b>	8 horas, 5 días a la semana	
<b>Canal de acceso</b>	Correo electrónico IVR Formulario en papel Verbal Canal web Canal app móvil Presencial	

Fuente: Elaboración Propia Equipo TI Infihuila 2021

Tabla 10 – Trámite PQRS

ID		003
<b>Nombre</b>	PQRS	
<b>Descripción</b>	Se realiza ingresando por web institucional, email, o en medio físico.	<b>Oportunidades de mejora con TI</b> <b>Integración APIs</b> Acceso por canal web Acceso por canal app móvil Servicio totalmente online Horario 7x24
<b>Usuario objetivo</b>	Ciudadanos	Notificación automática de estado
<b>Horario de prestación del servicio</b>	8 horas, 5 días a la semana	
<b>Canal de acceso</b>	Correo electrónico IVR Formulario en papel Verbal Canal web Canal app móvil Presencial	

Fuente: Elaboración Propia Equipo TI Infihuila 2021

	<b>MODELO INTEGRADO DE PLANEACION Y GESTION (MIPG)</b>	<b>Código: GPAFC-MN-01</b>
	<b>PLAN ESTRATEGICO DE TECNOLOGIA DE LA INFORMACIÓN</b>	<b>Fecha Aprobación: enero – 2022</b>
		<b>Versión: 05</b>
		<b>Página 28 de 57</b>

Tabla 11 – Trámite Solicitud Estado de Cartera

<b>ID</b>	<b>004</b>			
<b>Nombre</b>	Solicitud	Estado	de	Oportunidades de mejora con TI
<b>Descripción</b>	Se realiza vía email o o en medio físico.			Integración APIs Acceso por canal web Acceso por canal app móvil Servicio totalmente online Horario 7x24 Notificación automática de estado
<b>Usuario objetivo</b>	Ciudadanos			
<b>Horario de prestación del servicio</b>	8 horas, 5 días a la semana			
<b>Canal de acceso</b>	Correo electrónico IVR Formulario en papel Verbal Canal web Canal app móvil Presencial			

Fuente: Elaboración Propia Equipo TI Infihuila 2021

#### 4.4 Servicios de TI

Tabla 12 – Servicio TI soporte técnico en TIC

<b>ID</b>	<b>001</b>
<b>Nombre</b>	soporte técnico en TIC
<b>Contacto</b>	Profesional de apoyo técnico
<b>Objetivo</b>	<b>Garantizar el funcionamiento de los equipos tecnológicos del INFIHUILA, proporcionando apoyo a nivel informático, contribuyendo así a alcanzar los objetivos institucionales.</b>
<b>Características de Servicio</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Definir actividad a desarrollar.</li> <li>2. Recepcionar peticiones.</li> <li>3. Asignar petición al profesional competente.</li> <li>4. Establecer las posibles soluciones al requerimiento y determinar si es de hardware o software.</li> <li>5. Apoyo en la adquisición de hardware.</li> <li>6. Instalar o supervisión en la instalación el hardware.</li> <li>7. Investigar si el software requiere licenciamiento.</li> <li>8. Dar solución a la petición.</li> <li>9. Elaborar Cronograma.</li> <li>10. Ejecutar las tareas.</li> <li>II. <b>Verificar la actividad desarrollada.</b></li> </ol>

	<b>MODELO INTEGRADO DE PLANEACION Y GESTION (MIPG)</b>	<b>Código: GPAFC-MN-01</b>
	<b>PLAN ESTRATEGICO DE TECNOLOGIA DE LA INFORMACIÓN</b>	<b>Fecha Aprobación: enero – 2022</b>
		<b>Versión: 05</b>
		<b>Página 29 de 57</b>

<b>Descripción</b>	Soporte técnico a todos los funcionarios del INFIHUILA, para el buen funcionamiento de los recursos de informática que utilizan para desempeñar óptimamente su labor, herramientas de trabajo como: Impresoras, equipos de cómputo, red local, internet, entre otros.
<b>Alcance</b>	Inicia con la definición de la actividad a desarrollar y termina con la verificación de la actividad desarrollada.
<b>Canal de soporte</b>	Remota o presencial Correo electrónico Formulario Software de mesa de servicio
<b>Categoría</b>	Puesto de trabajo
<b>Beneficiario</b>	Todos los Funcionarios y contratistas de la entidad
<b>Indicador</b>	Numero de solicitud / número de solicitudes realizadas
<b>Hallazgos u oportunidades de mejora</b>	<b>Ninguno</b>

Fuente: Elaboración Propia Equipo TI Infihuila 2021

Tabla 13 – Servicio TI Supervisión en las mejoras y mantenimiento de S.I

<b>ID</b>	<b>002</b>
<b>Nombre</b>	Supervisión en las mejoras y mantenimiento de S.I
<b>Contacto</b>	Profesional de apoyo Gestión tics
<b>Objetivo</b>	Brindar el apoyo adecuado a los requerimientos de los usuarios finales de los sistemas de información implementados en INFIHUILA, y escalando aquellos que no estén al alcance de la oficina de Gestión tics, contribuyendo de esta forma a la optimización de los diferentes procesos que se llevan a cabo en INFIHUILA.
<b>Características de Servicio</b>	<p>Recibir y asignar requerimientos de los usuarios finales del S.I.</p> <p>Establecer si es falla o mejora del S.I.</p> <p>Diagnosticar y verificar causas y falla en el S.I.</p> <p>Establecer si es falla de mayor complejidad.</p> <p>Solicitar al desarrollador el ajuste al S.I.</p> <p>Recibir ajuste al S.I.</p> <p>Servicio que se encarga de la administración de las bases de datos que maneja la entidad</p> <p>Determinar solución a falla funcional del S.I.</p> <p>Solucionar falla funcional en el S.I.</p> <p>Enviar solicitud al desarrollador.</p> <p>Informar al usuario final.</p> <p>Recibir la mejora a satisfacción.</p>

	<b>MODELO INTEGRADO DE PLANEACION Y GESTION (MIPG)</b>	<b>Código: GPAFC-MN-01</b>
	<b>PLAN ESTRATEGICO DE TECNOLOGIA DE LA INFORMACIÓN</b>	<b>Fecha Aprobación: enero – 2022</b>
		<b>Versión: 05</b>
		<b>Página 30 de 57</b>

	Realizar seguimiento.
<b>Descripción</b>	Seguimiento de las solicitudes que realizan los funcionarios del INFIHUILA acerca de los inconvenientes presentados por el sistema Integral, para posteriormente solicitar las mejoras necesarias para su adecuado uso.
<b>Alcance</b>	Este procedimiento inicia desde que se reciben y asignan los requerimientos por parte de los usuarios finales del sistema de Información y finaliza con el seguimiento a las soluciones suministradas.
<b>Canal de soporte</b>	Remota o presencial Correo electrónico Help desk de Solution systems Formulario Software de mesa de servicio
<b>Categoría</b>	Puesto de trabajo
<b>Beneficiario</b>	Todos los Funcionarios y contratistas de la entidad
<b>Indicador</b>	Numero de solicitud de Help desk / número de solicitudes resueltos
<b>Hallazgos u oportunidades de mejora</b>	Ninguno

Fuente: Elaboración Propia Equipo TI Infihuila 2021

Tabla 14 – Servicio TI Gestión Usuario de Dominio

<b>ID</b>	<b>003</b>
<b>Nombre</b>	Gestión Usuario de Dominio
<b>Contacto</b>	Profesional de apoyo Gestión tics
<b>Objetivo</b>	Establecer un canal de comunicación eficiente, rápido y oportuno que permita la agilización de los procesos y al mismo tiempo mantener informada a la comunidad acerca de las gestiones que adelanta el Instituto Financiero para el Desarrollo del Huila INFIHUILA.
<b>Características de Servicio</b>	Recibir y asignar solicitud escrita o vía correo electrónico. Recibir solicitud presencial por parte del funcionario. Ingresar remotamente al servidor. Identificar dependencia a la cual fue asignado el funcionario. Restablecer contraseña. Informar al funcionario. Crear el usuario de dominio asignando una contraseña provisional. Inhabilitar Usuario de Dominio. Identificar dependencia origen Identificar dependencia destino

	<b>MODELO INTEGRADO DE PLANEACION Y GESTION (MIPG)</b>	<b>Código: GPAFC-MN-01</b>
	<b>PLAN ESTRATEGICO DE TECNOLOGIA DE LA INFORMACIÓN</b>	<b>Fecha Aprobación: enero – 2022</b>
		<b>Versión: 05</b>
		<b>Página 31 de 57</b>

<b>Descripción</b>	Servicio de red que permite a los usuarios como primera medida ingresar con nombre de usuario y contraseña al equipo asignado por la oficina de Gestión Tics. Servicio que permite asignar nombre de dominio a los diferentes elementos que hacen parte de la red.
<b>Alcance</b>	Este procedimiento inicia con Recibir solicitud escrita o vía correo electrónico y Recibir solicitud presencial por parte del funcionario y termina con Informar al jefe inmediato mediante correo electrónico.
<b>Canal de soporte</b>	Remota o presencial Correo electrónico Help desk de Solution systems Formulario Software de mesa de servicio
<b>Categoría</b>	Puesto de trabajo
<b>Beneficiario</b>	Todos los funcionarios y contratistas de la entidad
<b>Indicador</b>	Número de solicitudes realizadas/número de solicitudes solucionadas
<b>Hallazgos u oportunidades de mejora</b>	Ninguno

Fuente: Elaboración Propia Equipo TI Infihuila 2021

Tabla 15 – Servicio TI Adquisición de Soluciones TIC

<b>ID</b>	<b>004</b>
<b>Nombre</b>	Adquisición de Soluciones TIC
<b>Contacto</b>	Profesional de apoyo Gestión tics
<b>Objetivo</b>	Adquirir herramientas de tecnología de información y comunicaciones que permitan optimizar los procesos del INFIHUILA realizando un diagnóstico de necesidades para cada uno de los procesos.
<b>Características de Servicio</b>	Realizar diagnóstico de las necesidades informáticas. Realizar estudio de mercado y solicitar cotizaciones. Solicitar Disponibilidad Presupuestal. Recibir certificado de Disponibilidad Presupuestal. Realizar estudios previos. Enviar documentación a la oficina administrativa. Recibir confirmación de la legalización del contrato. Recibir la Solución requerida. Establecer si la solución cumple con el objeto contractual. Devolver al contratista para subsanar falta. Realizar acta de recibo y/o entrada a Inventario

	<b>MODELO INTEGRADO DE PLANEACION Y GESTION (MIPG)</b>	<b>Código: GPAFC-MN-01</b>
	<b>PLAN ESTRATEGICO DE TECNOLOGIA DE LA INFORMACIÓN</b>	<b>Fecha Aprobación: enero – 2022</b>
		<b>Versión: 05</b>
		<b>Página 32 de 57</b>

<b>Descripción</b>	Según la necesidad que se tenga para el mejoramiento de un proceso del Instituto Financiero para el Desarrollo del Huila INFIHUILA, se definirá la compra más oportuna. Servicio de adquisición de licencias de software requeridas para usar en los diferentes procesos de la organización
<b>Alcance</b>	Este procedimiento inicia con Recibir solicitud escrita o vía correo electrónico y Recibir solicitud presencial por parte del funcionario y termina con Informar al jefe inmediato mediante correo electrónico.
<b>Canal de soporte</b>	Correo electrónico realizan la solicitud de adquisición
<b>Categoría</b>	Puesto de trabajo
<b>Beneficiario</b>	Todos los Funcionarios y contratistas de la entidad
<b>Indicador</b>	Número de adquisiciones /número de adquisiciones aprobadas
<b>Hallazgos u oportunidades de mejora</b>	Ninguno

Fuente: Elaboración Propia Equipo TI Infihuila 2021

Tabla 16 – Servicio TI Gestión de infraestructura de TI y Seguridad Informática

<b>ID</b>	<b>005</b>
<b>Nombre</b>	Gestión de infraestructura de TI y Seguridad Informática
<b>Contacto</b>	Profesional de apoyo Gestión tics
<b>Objetivo</b>	Proteger la infraestructura computacional y todo lo relacionado con esta, teniendo en cuenta los estándares, protocolos, métodos, reglas, herramientas y leyes concebidas para minimizar los posibles riesgos de la infraestructura y la información del Instituto Financiero para el Desarrollo del Huila INFIHUILA.

	<b>MODELO INTEGRADO DE PLANEACION Y GESTION (MIPG)</b>	<b>Código: GPAFC-MN-01</b>
	<b>PLAN ESTRATEGICO DE TECNOLOGIA DE LA INFORMACIÓN</b>	<b>Fecha Aprobación: enero – 2022</b>
		<b>Versión: 05</b>
		<b>Página 33 de 57</b>

<b>Características de Servicio</b>	Definir la tarea a realizar. <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Evaluar disponibilidad de recursos.</li> <li>2. Determinar recursos de hardware.</li> <li>3. Instalar agente.</li> <li>4. Parametrizar.</li> <li>5. Hacer migración.</li> <li>6. Elaborar cronograma.</li> <li>7. Identificar información a respaldar.</li> <li>8. Ejecutar el respaldo de la información.</li> <li>9. Verificar la finalización del backup.</li> <li>10. Almacenar backup.</li> <li>11. Elaborar cronograma.</li> <li>12. Monitorear aplicaciones y base de datos.</li> <li>13. Verificar espacio libre de almacenamiento.</li> <li>14. Detectar origen de falla.</li> <li>15. Aplicar los ajustes necesarios.</li> <li>16. Verificar la ejecución de la solución.</li> <li>17. Verificar funcionamiento.</li> <li>18. Optimizar el desempeño.</li> <li>19. Adquirir el hardware.</li> <li>20. Instalar el hardware.</li> </ol>
<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>Alcance</b>	Este procedimiento inicia en Definir la tarea a realizar y termina con Hacer migración de la información, Optimizar el desempeño de las soluciones y de ser necesario instalar hardware.
<b>Canal de soporte</b>	Correo electrónico
<b>Categoría</b>	Seguridad
<b>Beneficiario</b>	Todos los funcionarios y contratistas de la entidad
<b>Indicador</b>	N/A
<b>Hallazgos u oportunidades de mejora</b>	Ninguno

Fuente: Elaboración Propia Equipo TI Infihuila 2021

Tabla 17 – Servicio TI Gobierno Digital

<b>ID</b>	<b>006</b>
<b>Nombre</b>	Gobierno Digital
<b>Contacto</b>	Profesional de apoyo Gestión tics

	<b>MODELO INTEGRADO DE PLANEACION Y GESTION (MIPG)</b>	<b>Código: GPAFC-MN-01</b>
	<b>PLAN ESTRATEGICO DE TECNOLOGIA DE LA INFORMACIÓN</b>	<b>Fecha Aprobación: enero – 2022</b>
		<b>Versión: 05</b>
		<b>Página 34 de 57</b>

<b>Objetivo</b>	Apoyar permanentemente la modernización del Estado en el orden territorial, brindando soluciones para el acceso en línea de los ciudadanos y servidores públicos a los servicios del INFIHUILA, articulando los lineamientos del Gobierno Nacional en materia de TIC.
<b>Características de Servicio</b>	Gobierno en Digital. Trámites y servicios en Línea. Sistema Integrado de PQRD. Servicios centrados en el usuario. Participación. Colaboración. Transparencia. Sistemas de Información. Estrategia de TI. Información. Monitoreo y mejoramiento continuo. Implementación del plan de seguridad y privacidad de la información y de los S.I.
<b>Descripción</b>	Conjunto de instrumentos técnicos, normativos y de política pública que promueven la construcción de un Estado más eficiente, transparente y participativo, y que, a su vez, preste mejores servicios con la colaboración de toda la sociedad mediante el aprovechamiento de la tecnología.
<b>Alcance</b>	Inicia con TIC para El Estado y termina con los habilitadores transversales.
<b>Canal de soporte</b>	Página web
<b>Categoría</b>	Conectividad
<b>Beneficiario</b>	Todos los funcionarios y contratistas de la entidad
<b>Indicador</b>	N/A
<b>Hallazgos u oportunidades de mejora</b>	Ninguno

Fuente: Elaboración Propia Equipo TI Infihuila 2021

Tabla 18 – Servicio TI Acceso a internet por WIFI

<b>ID</b>	<b>007</b>
<b>Nombre</b>	Acceso a internet por WIFI
<b>Contacto</b>	Profesional de apoyo Gestión tics
<b>Objetivo</b>	Brindar un servicio de wifi a funcionarios y contratistas para los que no cuenten con conexión local para evitar inconsistencia en la operatividad del servicio.

	<b>MODELO INTEGRADO DE PLANEACION Y GESTION (MIPG)</b>	<b>Código: GPAFC-MN-01</b>
	<b>PLAN ESTRATEGICO DE TECNOLOGIA DE LA INFORMACIÓN</b>	<b>Fecha Aprobación: enero – 2022</b>
		<b>Versión: 05</b>
		<b>Página 35 de 57</b>

<b>Características de Servicio</b>	Aplicabilidad de las políticas de seguridad de la información Debe ser autorizado por el Gerente o jefe inmediato Solo para funcionarios que no tengan acceso a internet con conexión local
<b>Descripción</b>	Acceso a la red de colaboradores de la Entidad de manera inalámbrica a través de dispositivos móviles y computadores portátiles. La velocidad de 80 GB de bajada, 20 Gb de subida y soporta máximo 20 usuarios conectados concurrentemente
<b>Alcance</b>	inicia con la autorización del servicio y termina con la conexión asignada de manera provisional
<b>Canal de soporte</b>	Correo electrónico
<b>Categoría</b>	Conectividad
<b>Beneficiario</b>	Todos los funcionarios y contratistas de la entidad
<b>Indicador</b>	N/A
<b>Hallazgos u oportunidades de mejora</b>	Ninguno

Fuente: Elaboración Propia Equipo TI Infihuila 2021

Tabla 19 – Servicio TI Acceso a la red interna por VPN

<b>ID</b>	<b>008</b>
<b>Nombre</b>	Acceso a la red interna por VPN
<b>Contacto</b>	Profesional de apoyo Gestión tics
<b>Objetivo</b>	Brindar el servicio de conectividad por VPN de forma segura externamente hacia la entidad en caso de requerir el aplicativo financiero.
<b>Características de Servicio</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Aplicabilidad de las políticas de seguridad de la información</li> <li>- Debe ser autorizado por el jefe inmediato quien deberá solicitarlo por correo electrónico.</li> <li>- Solo para funcionarios que tengan acceso al aplicativo financiero</li> </ul>
<b>Descripción</b>	Todos los funcionarios y contratistas de la entidad
<b>Alcance</b>	inicia con la autorización del servicio y termina con la conexión asignada de manera provisional
<b>Canal de soporte</b>	Correo electrónico
<b>Categoría</b>	Conectividad
<b>Beneficiario</b>	Todos los Funcionarios y contratistas de la entidad
<b>Indicador</b>	N/A
<b>Hallazgos u oportunidades de mejora</b>	Ninguno

Fuente: Elaboración Propia Equipo TI Infihuila 2021

	<b>MODELO INTEGRADO DE PLANEACION Y GESTION (MIPG)</b>	<b>Código: GPAFC-MN-01</b>
	<b>PLAN ESTRATEGICO DE TECNOLOGIA DE LA INFORMACIÓN</b>	<b>Fecha Aprobación: enero – 2022</b>
		<b>Versión: 05</b>
		<b>Página 36 de 57</b>

Tabla 20 – Servicio TI Correo electrónico junto con las herramientas colaborativas

<b>ID</b>	<b>009</b>
<b>Nombre</b>	Correo electrónico junto con las herramientas colaborativas
<b>Contacto</b>	Profesional de apoyo Gestión tics
<b>Objetivo</b>	Generar herramientas colaborativas para el buen funcionamiento de sus procesos
<b>Características de Servicio</b>	<p>Crear el buzón de Correo Electrónico Institucional.          Informar al jefe inmediato mediante mensaje de Correo Electrónico Institucional.          Desconectar buzón de Correo Electrónico Institucional          Herramientas ofimáticas          Acceso de servicio de Videollamadas a través de Team Chat          Administración de usuarios</p>
<b>Descripción</b>	• Basado en Microsoft Office 365 con un buzón de almacenamiento de 1024 GB por usuario y acceso desde el cliente Microsoft Outlook o a través del navegador web.
<b>Alcance</b>	conectividad
<b>Canal de soporte</b>	Correo electrónico
<b>Categoría</b>	Conectividad
<b>Beneficiario</b>	Todos los Funcionarios y contratistas de la entidad
<b>Indicador</b>	N/A
<b>Hallazgos u oportunidades de mejora</b>	Ninguno

Fuente: Elaboración Propia Equipo TI Infihuila 2021

Tabla 21 – Servicio TI Antivirus

<b>ID</b>	<b>010</b>
<b>Nombre</b>	Antivirus
<b>Contacto</b>	Profesional de apoyo Gestión tics
<b>Objetivo</b>	Mantener seguro las estaciones de trabajo y servidores, accesos de entrada y salida.
<b>Características de Servicio</b>	<p>Monitoreo constante de las vulnerabilidades.          Identificar ataques y posibles amenazas          Denegar accesos          Roles y privilegios</p>
<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>MODELO INTEGRADO DE PLANEACION Y GESTION (MIPG)</b>	<b>Código: GPAFC-MN-01</b>
	<b>PLAN ESTRATEGICO DE TECNOLOGIA DE LA INFORMACIÓN</b>	<b>Fecha Aprobación: enero – 2022</b>
		<b>Versión: 05</b>
		<b>Página 37 de 57</b>

<b>Alcance</b>	Conectividad
<b>Canal de soporte</b>	Correo electrónico - Formulario web de soporte
<b>Categoría</b>	Seguridad
<b>Beneficiario</b>	Entidad
<b>Indicador</b>	Numero de amenazas detectadas/ número de amenazas materializadas
<b>Hallazgos u oportunidades de mejora</b>	Ninguno

Fuente: Elaboración Propia Equipo TI Infihuila 2021

Tabla 22 – Servicio TI Página web institucional

<b>ID</b>	<b>011</b>
<b>Nombre</b>	Página web institucional
<b>Contacto</b>	Profesional de apoyo Gestión tics y comunicaciones
<b>Objetivo</b>	Publicar los servicios de nuestra institución e información de interés
<b>Características de Servicio</b>	La información para publicarse debe ser enviadas por correo electrónico a gestión tics. Publicación de interés a la ciudadanía según normatividad
<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>Alcance</b>	Conectividad
<b>Canal de soporte</b>	Correo electrónico
<b>Categoría</b>	Conectividad
<b>Beneficiario</b>	Entidad – ciudadanía
<b>Indicador</b>	Ninguno
<b>Hallazgos u oportunidades de mejora</b>	Ninguno

Fuente: Elaboración Propia Equipo TI Infihuila 2021

Tabla 23 – Servicio TI Gestión de Backup

<b>ID</b>	<b>012</b>
<b>Nombre</b>	Gestión de Backup
<b>Contacto</b>	Profesional de apoyo Gestión tics
<b>Objetivo</b>	Respaldar la información de forma segura
<b>Características de Servicio</b>	Respaldar One drive Correos y contactos

	<b>MODELO INTEGRADO DE PLANEACION Y GESTION (MIPG)</b>	<b>Código: GPAFC-MN-01</b>
	<b>PLAN ESTRATEGICO DE TECNOLOGIA DE LA INFORMACIÓN</b>	<b>Fecha Aprobación: enero – 2022</b>
		<b>Versión: 05</b>
		<b>Página 38 de 57</b>

	Respaldo BD de Oracle Respaldo aplicativo financiero
<b>Descripción</b>	Servicio que se encarga de generar respaldo de datos de los sistemas de información
<b>Alcance</b>	Seguridad
<b>Canal de soporte</b>	Correo electrónico
<b>Categoría</b>	Conectividad
<b>Beneficiario</b>	Entidad
<b>Indicador</b>	Ninguno
<b>Hallazgos u oportunidades de mejora</b>	Ninguno

Fuente: Elaboración Propia Equipo TI Infihuila 2021

Tabla 24 – Servicio TI Firewall

<b>ID</b>	<b>013</b>
<b>Nombre</b>	Firewall
<b>Contacto</b>	Profesional de apoyo Gestión tics
<b>Objetivo</b>	permitir la creación de redes seguras y proporcionan una protección amplia, integrada y automatizada contra amenazas emergentes y sofisticadas
<b>Características de Servicio</b>	Control de aplicaciones Prevención de intrusiones Antivirus Filtrado de URL Sandboxing Inspección SSL
<b>Descripción</b>	Sistema de seguridad perimetral del Infihuila
<b>Alcance</b>	Seguridad
<b>Canal de soporte</b>	Correo electrónico – remoto - presencial
<b>Categoría</b>	Seguridad
<b>Beneficiario</b>	Entidad
<b>Indicador</b>	Ninguno
<b>Hallazgos u oportunidades de mejora</b>	Ninguno

Fuente: Elaboración Propia Equipo TI Infihuila 2021

	<b>MODELO INTEGRADO DE PLANEACION Y GESTION (MIPG)</b>	<b>Código: GPAFC-MN-01</b>
	<b>PLAN ESTRATEGICO DE TECNOLOGIA DE LA INFORMACIÓN</b>	<b>Fecha Aprobación: enero – 2022</b>
		<b>Versión: 05</b>
		<b>Página 39 de 57</b>

Tabla 25 – Servicio TI Supervisión de proveedores de TI

<b>ID</b>	<b>014</b>
<b>Nombre</b>	Servicio de Supervisión de proveedores de TI
<b>Contacto</b>	Profesional de apoyo Gestión tics
<b>Objetivo</b>	Vigilar el cumplimiento de los proveedores TI
<b>Características de Servicio</b>	Formato calificación al proveedor Informe de supervisor Clausula contractual
<b>Descripción</b>	Servicio que permite asegurar que los proveedores cumplan con las obligaciones contractuales
<b>Alcance</b>	Seguridad
<b>Canal de soporte</b>	Correo electrónico – remoto - presencial
<b>Categoría</b>	Seguridad
<b>Beneficiario</b>	Entidad
<b>Indicador</b>	
<b>Hallazgos u oportunidades de mejora</b>	Ninguno

Fuente: Elaboración Propia Equipo TI Infihuila 2021

	<b>MODELO INTEGRADO DE PLANEACION Y GESTION (MIPG)</b>	<b>Código: GPAFC-MN-01</b>
	<b>PLAN ESTRATEGICO DE TECNOLOGIA DE LA INFORMACIÓN</b>	<b>Fecha Aprobación: enero – 2022</b>
		<b>Versión: 05</b>
		<b>Página 40 de 57</b>

## 5 SITUACIÓN OBJETIVO

### 5.1 Estrategia de TI

#### 5.1.1 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 el Infihuila:

Imagen 5 – Servicio TI Supervisión de proveedores de TI

<b>SOCIOS CLAVE</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>Entes Territoriales</li> <li>Red de Emprendimiento MINTIC</li> <li>MCIT</li> <li>COLCIENCIAS</li> <li>ASOCOOPH</li> <li>BANCA PRIMER PISO</li> <li>SUPERBANCARIA</li> <li>Calificadoras de Riesgo</li> <li>SENA</li> <li>Academia</li> </ul>	<b>ACTIVIDADES CLAVE</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>* Actividades de Marketing Digital;</li> <li>* Adquisición de Infraestructura TIC;</li> <li>* Vinculación Capital Humano Especializado;</li> <li>* Gestión de Recursos y Operación de Proyectos</li> </ul> <hr/> <b>Recursos clave</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>* ERP</li> <li>* Infraestructura TIC</li> <li>* Capital Humano Especializado</li> <li>* Recursos de Capital financiación CAPEX</li> </ul>	<b>PROPUESTA DE VALOR</b> <p>Propender por el mejoramiento económico y social de los municipios del departamento del Huila y demás departamentos del país, mediante la prestación de servicios de apalancamiento, administración de recursos y el acompañamiento empresarial al sector productivo.</p>	<b>RELACIONES CON EL CLIENTE</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>* Estrategia de Inboundmarketing colocaciones</li> <li>*Meetings</li> <li>*Reportes Documentales</li> <li>*Ejecución Efectiva de Proyectos</li> <li>*Herramienta (CRM)</li> </ul> <hr/> <b>CANALES</b> <p><b>Gestión Multicanal</b> con Implementación de un Centro de Experiencia (<b>Contact Center</b>)</p>	<b>SEGMENTOS</b> <p><b>Cliente Externo</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>* Entes Territoriales y Entidades descentralizadas</li> <li>*Beneficiarios de Crédito Blando Fondos Especiales</li> <li>*Beneficiarios de Planes, Programas y Proyectos.</li> </ul> <p><b>Cliente Interno</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>*Equipo de Colaboradores del Infihuila</li> </ul>
<b>ESTRUCTURA DE COSTES</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>Costos Fijos <ul style="list-style-type: none"> <li>• Licenciamiento, Mantenimiento y Mesa de Ayuda</li> </ul> </li> <li>Costos Variables <ul style="list-style-type: none"> <li>• Costos Operativos de Proyecto (Contratistas especializados; Materiales; Equipos y Servicios Asociados a las TIC</li> </ul> </li> </ul>		<b>FUENTES DE INGRESOS</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Presupuesto Propio</li> <li>• Recursos Entidades Territoriales</li> <li>• Recursos de Regalías</li> <li>• Fondos Concursales Nacionales e Internacionales</li> </ul>		

Fuente: Elaboración Propia Equipo TI Infihuila 2021

#### 5.1.2 Misión y visión de TI

Misión de TI

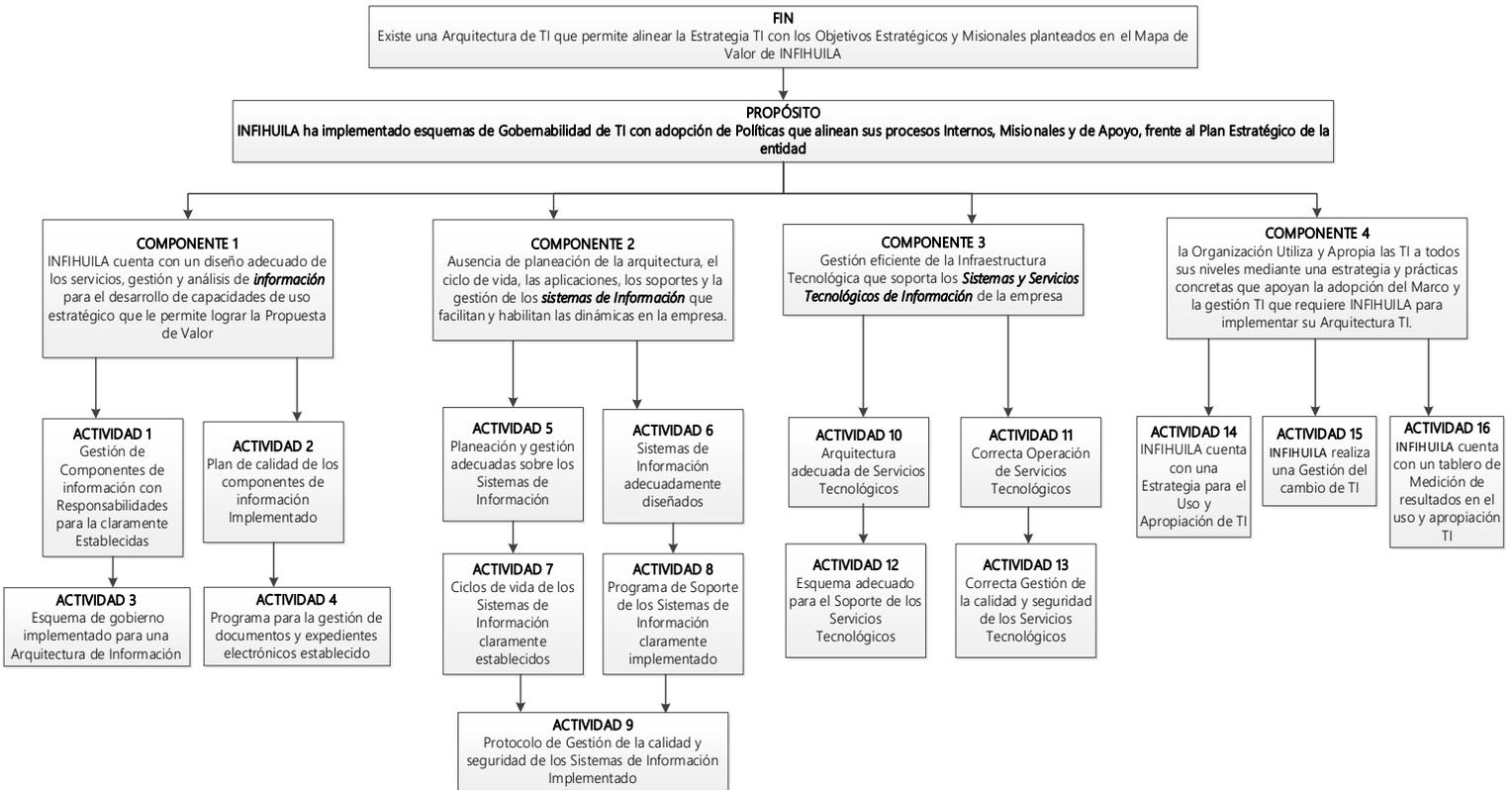
“El INFIHUILA ofrece alternativas financieras integrales basadas en soluciones TIC, puestas a disposición con pertinencia y calidad, fundamentadas en el mejor equipo de profesionales enfocados hacia la generación de la máxima satisfacción de nuestros clientes, para aumentar el valor público de la entidad e incrementar el patrimonio de nuestros socios, contribuyendo al desarrollo económico del Departamento del Huila.

Visión de TI

“En el año 2024 el INFIHUILA, logrará consolidar una Arquitectura de TI que soportará de manera efectiva sus procesos internos; garantizando el acceso a un servicio de calidad que genere rentabilidad social y financiera, mediante soluciones de continua creación de valor para nuestros clientes, nuestros colaboradores y nuestra sociedad”

**5.1.3 Objetivos estratégicos de TI**

Imagen 6 – Árbol de Objetivos de TI INFIHUILA



Fuente: Elaboración Propia Equipo TI Infihuila 2021

	<b>MODELO INTEGRADO DE PLANEACION Y GESTION (MIPG)</b>	<b>Código: GPAFC-MN-01</b>
	<b>PLAN ESTRATEGICO DE TECNOLOGIA DE LA INFORMACIÓN</b>	<b>Fecha Aprobación: enero – 2022</b>
		<b>Versión: 05</b>
		<b>Página 42 de 57</b>

### 5.1.4 Tablero de control de TI

Tabla 26 – 5.1.4 Tablero de control de TI - PETI INFIHUILA

Matriz de Marco Lógico MML – PETI INFIHUILA						
Resumen Narrativo de objetivos	Variables	Indicadores	Meta	Línea de Base	Medios de Verificación	Supuestos
<p>FIN</p> <p>Existe una Arquitectura de TI que permite alinear la Estrategia TI con los Objetivos Estratégicos y Misionales planteados en el Mapa de Valor de INFIHUILA</p>						
<p><b>PROPÓSITO INFIHUILA ha implementado esquemas de Gobernabilidad de TI con adopción de Políticas que alinean sus procesos Internos, Misionales y de Apoyo, frente al Plan Estratégico de la entidad</b></p>	<p>#Serv =Número de servicios definidos en el catálogo de servicios de TI.</p> <p>#Aprob= Número de servicios definidos en el catálogo de servicios de TI, cuyo Usuario final lo califica como “beneficioso y que aporta lo esperado”.</p> <p>#Inv =Número de inversiones efectuadas en el periodo.</p> <p>#Casos_Ngcio= Número de casos de negocio identificados con la respectiva evaluación de inversión.</p> <p>Inc_Neg= # de Incidentes significativos que generaron pérdida para la entidad.</p> <p>Inc_Tot= # de Incidentes Totales.</p> <p>#TotalR = Número total de riesgos incluidos en la evaluación de riesgos de la entidad.</p>	<p>1. Indicador de beneficio del servicio = #Aprob / #Serv * 100.</p> <p>2. Indicador de inversiones sustentadas= #Casos_Ngcio / #Inv *100.</p> <p>3. Indicador de Incidentes = #Inc_Neg / Inc_Tot * 100</p> <p>4. Indicador de seguimiento a riesgos de TI = #RiesgosTI / #TotalR * 100</p>	<p>100% de los usuarios aprueba los servicios definidos en los próximos 4 años</p> <p>100% de Inversiones sustentadas en los próximos 4 años</p> <p>100% de incidentes resueltos en los próximos 4 años</p> <p>100% de los riesgos identificados</p> <p>100% de los usuarios</p>	No Disponible	Tablero de Indicadores de la Entidad	Se deben implementar esquemas de gobernabilidad de TI y para adoptar las políticas que permitan alinear los procesos y planes de las INFIHUILA, con los del sector.



**MODELO INTEGRADO DE PLANEACION Y GESTION (MIPG)**

**PLAN ESTRATEGICO DE TECNOLOGIA DE LA INFORMACIÓN**

**Código: GPAFC-MN-01**

**Fecha Aprobación: enero – 2022**

**Versión: 05**

**Página 43 de 57**

Matriz de Marco Lógico MML – PETI INFIHUILA						
Resumen Narrativo de objetivos	Variables	Indicadores	Meta	Línea de Base	Medios de Verificación	Supuestos
	<p>#RiesgosTI = Número total de riesgos de TI o relacionados con TI, incluidos en la evaluación de riesgos de la entidad.</p> <p>#Func = Número de horas laborales anuales correspondientes a los funcionarios evaluados.</p> <p>#diasC= Número total de horas de entrenamiento brindado * cantidad de funcionarios entrenados.</p> <p>= Número de problemas críticos de TI surgidos por el no cumplimiento de regulaciones externas identificadas.</p> <p>#Iniciativas Ejecutadas = Número de iniciativas ejecutadas de manera satisfactoria en el periodo y que corresponden al periodo de medición según lo planeado.</p> <p>#Iniciativas Planeadas = Número total de iniciativas planeadas a ejecutar en el periodo.</p>	<p>5. Indicador de entrenamiento relacionado con regulación y políticas de TI = #diasC / #Func *100.</p> <p>6. Indicador de no cumplimiento de regulaciones externas.</p> <p>7. Indicador ejecución PETI=#Iniciativas Ejecutadas / #Iniciativas Planeadas * 100.</p> <p>8. Indicador de empoderamiento = Número de decisiones que no pueden ser resueltas con las estructuras internas definidas de decisión y deben ser escaladas.</p> <p>9. Índice de rotación de personal = Cantidad (número) de recurso humano de TI desvinculado en un periodo dado / cantidad de recursos asignados a la TI en el periodo * 100.</p> <p>10. Desviación en capacidad de los servicios = número de desviaciones presentadas con respecto a capacidades planeadas para servicios.</p>	<p>entrenados en los próximos 2 años</p> <p>100% de cumplimiento regulaciones externas en los próximos 4 años</p> <p>100% de iniciativas ejecutadas en los próximos 4 años</p> <p>100% de decisiones resueltas en los próximos 4 años</p> <p>10% de nivel de rotación en los próximos 4 años</p> <p>5% de desviación en los próximos 4 años</p> <p>100% de proyectos Observan controles para la no aparición o mitigación del riesgo, en los próximos 4 años</p>			



**MODELO INTEGRADO DE PLANEACION Y GESTION (MIPG)**

**PLAN ESTRATEGICO DE TECNOLOGIA DE LA INFORMACIÓN**

**Código: GPAFC-MN-01**

**Fecha Aprobación: enero – 2022**

**Versión: 05**

**Página 44 de 57**

Matriz de Marco Lógico MML – PETI INFIHUILA						
Resumen Narrativo de objetivos	Variables	Indicadores	Meta	Línea de Base	Medios de Verificación	Supuestos
	<p># de decisiones que no pueden ser resueltas con las estructuras internas definidas de decisión y deben ser escaladas.</p> <p>Recurso Humano a contemplar en la medición: tanto el personal de planta, como el contratado en modalidad de servicios profesionales, (éstos últimos que hacen parte de la administración y/u operación de la Unidad Digital).</p> <p>Las desviaciones presentadas, es la cantidad de ocurrencias o eventos en los cuales han surgido problemáticas de servicio, originadas por la insuficiencia de capacidad de recursos para prestarlos.</p> <p>La definición de alto, mediano o bajo riesgo, deberá realizarla la Unidad Digital en conjunto con la</p>	<p>11. Dificultades por capacidad en proyectos de TI= cantidad de proyectos de TI con un estado de mediano o alto riesgo debido a problemas de gestión por la insuficiencia de recursos (humanos, logísticos, de infraestructura, etc.) / Cantidad de proyectos de TI en ejecución.</p> <p>12. Calidad en los informes de gestión= (#ErCalidad +#ErOportunidad) / #ComReal * 100.</p> <p>13. Satisfacción usuarios = número de usuarios de TI satisfechos con la calidad del servicio de TI según encuesta de satisfacción / número total de usuarios de TI encuestados * 100.</p>	<p>100% de informes se entregan oportunamente en los próximos 4 años</p> <p>100% de usuarios TI satisfechos en los próximos 4 años</p>			



**MODELO INTEGRADO DE PLANEACION Y GESTION (MIPG)**

**PLAN ESTRATEGICO DE TECNOLOGIA DE LA INFORMACIÓN**

**Código: GPAFC-MN-01**

**Fecha Aprobación: enero – 2022**

**Versión: 05**

**Página 45 de 57**

Matriz de Marco Lógico MML – PETI INFIHUILA						
Resumen Narrativo de objetivos	Variables	Indicadores	Meta	Línea de Base	Medios de Verificación	Supuestos
	<p>respectiva área de gestión de riesgos de la entidad.</p> <p>#ErCalidad = Cantidad de informes entregados por la Unidad Digital que contienen Inexactitudes.</p> <p>#ErOportunidad = Cantidad de informes entregados a destiempo.</p> <p>#ComReal = Cantidad de comités realizados en el periodo.</p> <p>Porcentaje de los usuarios de TI satisfechos con la calidad de TI.</p>					
<p><b>COMPONENTE 1</b>  <b>INFIHUILA cuenta con un diseño adecuado de los servicios, gestión y análisis de información para el desarrollo de capacidades de uso estratégico que le permite lograr la Propuesta de Valor</b></p>	<p>Oportunidad de la Información.</p> <p>Confiabilidad de la Información.</p> <p>Compleitud de la Información.</p> <p>Pertinencia de la Información.</p> <p>Utilidad de la Información.</p>	<p>1. Índice de Oportunidad de la Información.</p> <p>2. Índice de Confiabilidad de la Información.</p> <p>3. índice de Compleitud de la Información</p> <p>4. índice de Pertinencia de la Información.</p> <p>5. índice de Utilidad de la Información</p>	<p>100% de información oportuna en los próximos 4 años</p> <p>95% de Nivel de Confianza de la información en los próximos 4 años</p> <p>100% de información completa en los próximos 4 años</p> <p>100% de información pertinente en los próximos 4 años</p>	No Disponible	Tablero de Indicadores de la Entidad	Se debe definir el diseño de los servicios de información, la gestión del ciclo de vida del dato, el análisis de información y el desarrollo de capacidades para el uso estratégico de la misma en la entidad.
	<p><b>COMPONENTE 2</b>  <b>Planeación efectiva de la arquitectura, el</b></p>	<p>Calidad de la información</p>	<p>1. Índice de Calidad de la Información.</p>	<p>100% de usuarios accede a</p>	No Disponible	Tablero de Indicadores



**MODELO INTEGRADO DE PLANEACION Y GESTION (MIPG)**

**PLAN ESTRATEGICO DE TECNOLOGIA DE LA INFORMACIÓN**

**Código: GPAFC-MN-01**

**Fecha Aprobación: enero – 2022**

**Versión: 05**

**Página 46 de 57**

Matriz de Marco Lógico MML – PETI INFIHUILA						
Resumen Narrativo de objetivos	Variables	Indicadores	Meta	Línea de Base	Medios de Verificación	Supuestos
<p><b>ciclo de vida, las aplicaciones, los soportes y la gestión de los sistemas de Información que facilitan y habilitan las dinámicas en la empresa.</b></p>	Recursos de consulta para los públicos de interés	2. Índice de Consulta de la Información por cada grupo de Interés.	información de calidad en los próximos 4 años		de la Entidad	<p>ciclo de vida, las aplicaciones, los soportes y la gestión de los sistemas que facilitan y habilitan las dinámicas en una INFIHUILA.</p>
	Transacciones desde los procesos que generan la información	3. Índice de Transacciones derivadas de la Información.	100% de usuarios consulta información de calidad en los próximos 4 años			
	Escalabilidad, interoperabilidad, seguridad, funcionalidad y sostenibilidad financiera y técnica.	4. Índice de Escalabilidad del Sistema de Información.	100% de transacciones de información son de calidad en los próximos 4 años			
		5. Índice de Interoperabilidad del Sistema de Información.	100% de sistemas de información interoperables en los próximos 4 años			
		6. Índice de Funcionalidad del Sistema de Información.	100% de sistemas de información sostenibles en los próximos 4 años			
		7. Índice de Sostenibilidad del Sistema de Información.				
<p><b>COMPONENTE 3 Gestión eficiente de la Infraestructura Tecnológica que soporta los Sistemas y Servicios Tecnológicos de Información de la empresa</b></p>	Suministro, administración y operación de infraestructura tecnológica y de sistemas de información.	1. Nivel de Eficiencia del AOM de la Infraestructura.	95% de eficiencia de la infraestructura en los próximos 4 años	No Disponible	Tablero de Indicadores de la Entidad	<p>Se debe gestionar con mayor eficacia y transparencia la infraestructura tecnológica que soporta los sistemas y servicios de información en la entidad.</p>
	Alta disponibilidad para una operación continua.	2. Índice de Disponibilidad de la Infraestructura	95% de disponibilidad de la infraestructura en los próximos 4 años			
	Servicios de soporte técnico a los usuarios.	3. Índice de Soporte en Servicios	100% de servicios soportados en los próximos 4 años			
	Seguridad	4. Nivel de Seguridad de la Infraestructura				



**MODELO INTEGRADO DE PLANEACION Y GESTION (MIPG)**

**PLAN ESTRATEGICO DE TECNOLOGIA DE LA INFORMACIÓN**

**Código: GPAFC-MN-01**

**Fecha Aprobación: enero – 2022**

**Versión: 05**

**Página 47 de 57**

Matriz de Marco Lógico MML – PETI INFIHUILA						
Resumen Narrativo de objetivos	Variables	Indicadores	Meta	Línea de Base	Medios de Verificación	Supuestos
<p><b>COMPONENTE 4</b>  <b>La Organización Utiliza y Apropia las TI a todos sus niveles mediante una estrategia y prácticas concretas que apoyan la adopción del Marco y la gestión TI que requiere INFIHUILA para implementar su Arquitectura TI.</b></p>	<p># Capacitaciones. Dotación de tecnología o de fomento al acceso.</p> <p># Proyectos de evaluación y adopción de tecnología.</p> <p>% adopción de tecnología y satisfacción en el uso.</p>	<p>Nivel de Formación =(#Capacitaciones en Uso y Apropiación TI/ Grupo de Interés)*100</p> <p>Índice de adopción Tecnológica=(# de Proyectos implementados/Usuarios empoderados</p>	<p>100% capital humano formado en los próximos 4 años</p> <p>100% capital humano apropia y usa las TI en los próximos 4 años</p>	No Disponible	Tablero de Indicadores de la Entidad	Se debe definir la estrategia y prácticas concretas que apoyan la adopción del Marco y la gestión TI que requiere la institución para implementar la Arquitectura TI.
<p><b>ACTIVIDAD 1CI</b>  <b>Gestión de Componentes de información con Responsabilidades para la claramente Establecidas</b></p>	<p>actividades preventivas, correctivas y de mejoramiento continuo de la calidad de los componentes</p>	<p>Indicador de calidad Actividades Preventivas=#actividades preventivas exitosas/total de acciones preventivas.</p> <p>Indicador de calidad Actividades Correctivas=#actividades Correctivas exitosas/total de acciones Correctivas.</p> <p>Índice de mejoramiento continuo de la calidad de los componentes</p>	<p>95% actividades preventivas exitosas formado en los próximos 4 años</p> <p>100% actividades correctivas exitosas formado en los próximos 4 años</p>	No Disponible	Tablero de Indicadores de la Entidad	Se debe definir las directrices y liderar la gestión de los Componentes de información durante su ciclo de vida. Así mismo, debe trabajar en conjunto con las dependencias para establecer acuerdos que garanticen la calidad de la información.
<p><b>ACTIVIDAD 2CI</b>  <b>Plan de calidad de los componentes de información Implementado</b></p>	<p>Calidad de los Componentes de Información</p>	<p>% de avance Plan de Calidad de los Componentes de Información</p>	<p>100% actividades ejecutadas en los próximos 4 años</p>	No Disponible	Tablero de Indicadores de la Entidad	Se debe contar con un plan de calidad de los componentes de información que incluya etapas de aseguramiento, control e inspección, medición de indicadores de calidad, actividades preventivas, correctivas y de mejoramiento continuo de la calidad de los componentes.
<p><b>ACTIVIDAD 3CI</b>  <b>Esquema de gobierno implementado para</b></p>	<p>Gobernanza de la Arquitectura de Información</p>	<p>Indicadores de seguimiento, gestión y</p>	<p>100% esquema de gobierno implementado en los próximos 4 años</p>	No Disponible	Tablero de Indicadores de la Entidad	Se debe definir, implementar y gobernar la Arquitectura de

	<b>MODELO INTEGRADO DE PLANEACION Y GESTION (MIPG)</b>	<b>Código: GPAFC-MN-01</b>
	<b>PLAN ESTRATEGICO DE TECNOLOGIA DE LA INFORMACIÓN</b>	<b>Fecha Aprobación: enero – 2022</b>
		<b>Versión: 05</b>
		<b>Página 48 de 57</b>

Matriz de Marco Lógico MML – PETI INFIHUILA						
Resumen Narrativo de objetivos	Variables	Indicadores	Meta	Línea de Base	Medios de Verificación	Supuestos
<b>una Arquitectura de Información</b>		evolución de dicha arquitectura.				Información, estableciendo métricas e indicadores de seguimiento, gestión y evolución de dicha arquitectura.
<b>ACTIVIDAD 4C1 Programa para la gestión de documentos electrónicos y expedientes electrónicos establecido</b>	gestión de documentos y expedientes electrónicos	Índice de Gestión Documental=# de documentos electrónicos producidos y gestionados/Total de Documentos Producidos	100% de documentos electrónicos gestionados en los próximos 4 años	No Disponible	Tablero de Indicadores de la Entidad	Se debe establecer un programa para la gestión de documentos y expedientes electrónicos y contemplar dichos componentes dentro de la Arquitectura de Información de la institución.
<b>ACTIVIDAD 1C2 Planeación y gestión adecuadas sobre los Sistemas de Información</b>	Componentes Planificados y cómo interactúan	Índice de Eficiencia en la Gestión de Sistemas de Información	100% de sistemas de información son eficientes en los próximos 4 años	No Disponible	Tablero de Indicadores de la Entidad	Se debe definir y documentar la arquitectura de los sistemas de información de la entidad identificando los diferentes componentes y la forma en que interactúan entre sí, así como la relación con los demás dominios de la Arquitectura Empresarial.
<b>ACTIVIDAD 2C2 Sistemas de Información adecuadamente diseñados</b>	Diseño e Implementación	Índice de Pertinencia de Sistemas de Información	100% de sistemas de información adecuadamente diseñados en los próximos 4 años	No Disponible	Tablero de Indicadores de la Entidad	Se debe definir y documentar la arquitectura de los sistemas de información de la entidad identificando los diferentes componentes y la forma en que interactúan entre sí, así como la relación con los demás dominios de la Arquitectura Empresarial.

	<b>MODELO INTEGRADO DE PLANEACION Y GESTION (MIPG)</b>	<b>Código: GPAFC-MN-01</b>
	<b>PLAN ESTRATEGICO DE TECNOLOGIA DE LA INFORMACIÓN</b>	<b>Fecha Aprobación: enero – 2022</b>
		<b>Versión: 05</b>
		<b>Página 49 de 57</b>

Matriz de Marco Lógico MML – PETI INFIHUILA						
Resumen Narrativo de objetivos	Variables	Indicadores	Meta	Línea de Base	Medios de Verificación	Supuestos
<b>ACTIVIDAD 3C2</b> Ciclos de vida de los Sistemas de Información claramente establecidos	Integración y Ciclos de Vida de los Sistemas de Información	Índice de Integración de los Sistemas de Información	100% de sistemas de información adecuadamente integrados en los próximos 4 años	No Disponible	Tablero de Indicadores de la Entidad	Se debe garantizar que dentro del proceso de desarrollo de sistemas de información, se ejecuten estrategias de integración continua sobre los nuevos desarrollos de sistemas de información.
<b>ACTIVIDAD 4C2</b> Programa de Soporte de los Sistemas de Información claramente implementado	Soporte sistemas de información	Índice de Soporte de los Sistemas de Información	100% de sistemas de información adecuadamente soportados en los próximos 4 años	No Disponible	Tablero de Indicadores de la Entidad	Se debe garantizar que los sistemas de información soporten la arquitectura y componentes de información establecidos por la entidad.
<b>ACTIVIDAD 5C2</b> Protocolo de Gestión de la calidad y seguridad de los Sistemas de Información Implementado	Seguridad y privacidad de la información	Índice de Seguridad y Privacidad de los Sistemas de Información	100% de sistemas de información adecuadamente asegurados en los próximos 4 años	No Disponible	Tablero de Indicadores de la Entidad	Durante todas las fases del ciclo de vida de los sistemas de información se debe analizar e incorporar aquellos componentes de seguridad y privacidad de la información que sean necesarios.
<b>ACTIVIDAD 1C3</b> Arquitectura adecuada de Servicios Tecnológicos	Eficacia y transparencia de la infraestructura tecnológica que soporta los sistemas y servicios de información	Índice de Eficacia de la Infraestructura de Servicios Tecnológicos	95% de Infraestructura es eficiente en los próximos 4 años	No Disponible	Tablero de Indicadores de la Entidad	Se debe contar con lineamientos y estándares orientados a la definición y diseño de la Arquitectura de la infraestructura tecnológica que se requiere para soportar los Sistemas de Información y el portafolio de servicios.
<b>ACTIVIDAD 2C3</b> Correcta Operación de Servicios Tecnológicos	Gestión de los Servicios tecnológicos	Índice de Eficiencia de los Servicios Tecnológicos	95% de eficiencia en los próximos 4 años	No Disponible	Tablero de Indicadores de la Entidad	Se debe gestionar la operación y el soporte de los



**MODELO INTEGRADO DE PLANEACION Y GESTION (MIPG)**

**PLAN ESTRATEGICO DE TECNOLOGIA DE LA INFORMACIÓN**

**Código: GPAFC-MN-01**

**Fecha Aprobación: enero – 2022**

**Versión: 05**

**Página 50 de 57**

Matriz de Marco Lógico MML – PETI INFIHUILA						
Resumen Narrativo de objetivos	VARIABLES	INDICADORES	META	LÍNEA DE BASE	MEDIOS DE VERIFICACIÓN	SUPUESTOS
	<p>Acceso a servicios en la Nube</p> <p>Continuidad y disponibilidad de los Servicios tecnológicos</p> <p>Capacidad de los Servicios tecnológicos</p>	<p>Índice de Eficacia de los Servicios Tecnológicos</p> <p>Índice de Efectividad de los Servicios Tecnológicos</p>	<p>95% de eficacia en los próximos 4 años</p> <p>95% de continuidad del servicio en los próximos 4 años</p>			<p>servicios tecnológicos, en particular, durante la implementación y paso a producción de los proyectos de TI, se debe garantizar la estabilidad de la operación de TI y responder acorde al plan de capacidad.</p>
<p><b>ACTIVIDAD 3C3</b> Esquema adecuado para el Soporte de los Servicios Tecnológicos</p>	<p>Alcance y Cobertura del soporte de los Servicios Tecnológicos</p>	<p>Índice de Efectividad Soporte de Nivel 1</p> <p>Índice de Efectividad Soporte de Nivel 2</p> <p>Índice de Efectividad Soporte de Nivel 3</p>	<p>95% de efectividad en cada nivel de soporte en los próximos 4 años</p>	No Disponible	Tablero de Indicadores de la Entidad	<p>Se debe definir e implementar el procedimiento para atender los requerimientos de soporte de primer, segundo y tercer nivel, para sus servicios de TI, a través de un único punto de contacto como puede ser una mesa de servicio.</p>
<p><b>ACTIVIDAD 4C3</b> Correcta Gestión de la calidad y seguridad de los Servicios Tecnológicos</p>	<p>Niveles requeridos de seguridad y trazabilidad de los Servicios Tecnológicos.</p>	<p>Índice de Efectividad Seguridad y trazabilidad de los Servicios Tecnológicos</p>	<p>95% de efectividad en seguridad y trazabilidad en los próximos 4 años</p>	No Disponible	Tablero de Indicadores de la Entidad	<p>Se deben implementar controles de seguridad informática para gestionar los riesgos que atentan contra la disponibilidad, integridad y confidencialidad de la información.</p>
<p><b>ACTIVIDAD 1C4</b> INFIHUILA cuenta con una Estrategia para el Uso y Apropiación de TI</p>	<p>Estrategia para el Uso y Apropiación TI</p>	<p>Brecha Digital Corporativa</p>	<p>5% de brecha digital en los próximos 4 años</p>	No Disponible	Tablero de Indicadores de la Entidad	<p>Se debe definir la estrategia de Uso y Apropiación de TI alineada con la cultura organizacional de la institución, y de asegurar que su desarrollo contribuya con el logro de los</p>

	<b>MODELO INTEGRADO DE PLANEACION Y GESTION (MIPG)</b>	<b>Código: GPAFC-MN-01</b>
	<b>PLAN ESTRATEGICO DE TECNOLOGIA DE LA INFORMACIÓN</b>	<b>Fecha Aprobación: enero – 2022</b>
		<b>Versión: 05</b>
		<b>Página 51 de 57</b>

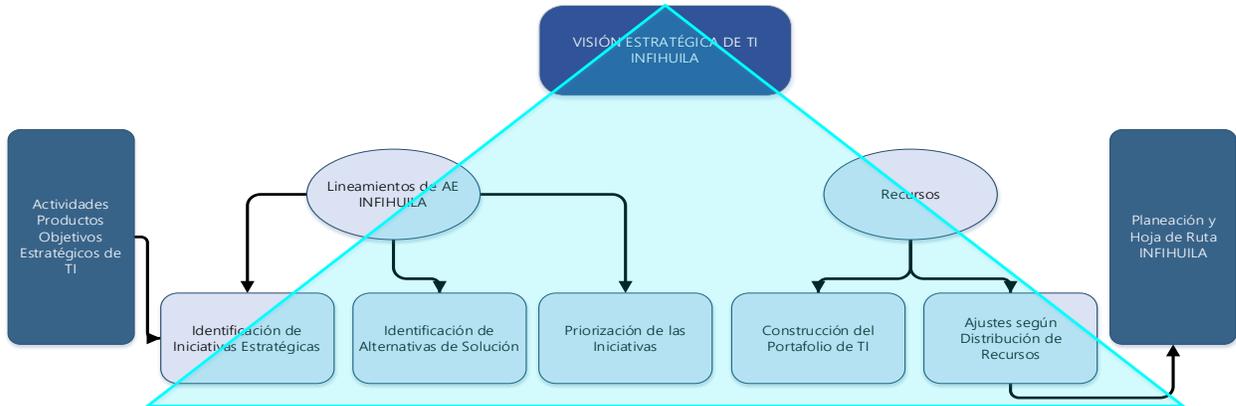
Matriz de Marco Lógico MML – PETI INFIHUILA						
Resumen Narrativo de objetivos	Variables	Indicadores	Meta	Línea de Base	Medios de Verificación	Supuestos
						objetivos asociados a los proyectos de TI.
<b>ACTIVIDAD 2C4 INFIHUILA realiza una Gestión del cambio de TI</b>	Plan de Gestión del cambio para el Uso y Apropiación TI	Nivel de Ejecución Plan de Gestión del Cambio	100% del Plan Ejecutado en los próximos 4 años	No Disponible	Tablero de Indicadores de la Entidad	Se debe elaborar un plan de gestión del cambio para facilitar el Uso y Apropiación de los proyectos de TI. Este plan debe incluir las prácticas, procedimientos, recursos y herramientas que sean necesarias para lograr el objetivo.
<b>ACTIVIDAD 3C4 INFIHUILA cuenta con un tablero de Medición de resultados en el uso y apropiación TI</b>	Dirección y Control Estrategia para el Uso y Apropiación TI	Grado de Impacto Uso y Apropiación de Proyectos TI	5% de brecha digital en los próximos 4 años	No Disponible	Tablero de Indicadores de la Entidad	Se debe establecer el monitoreo y evaluación del impacto del uso y apropiación de los proyectos de TI.

Fuente: Elaboración Propia Equipo TI Infihuila 2021

## 6 PORTAFOLIO DE INICIATIVAS, PROYECTOS Y HOJA DE RUTA

Imagen 7 – Visión Estratégica de TI INFIHUILA

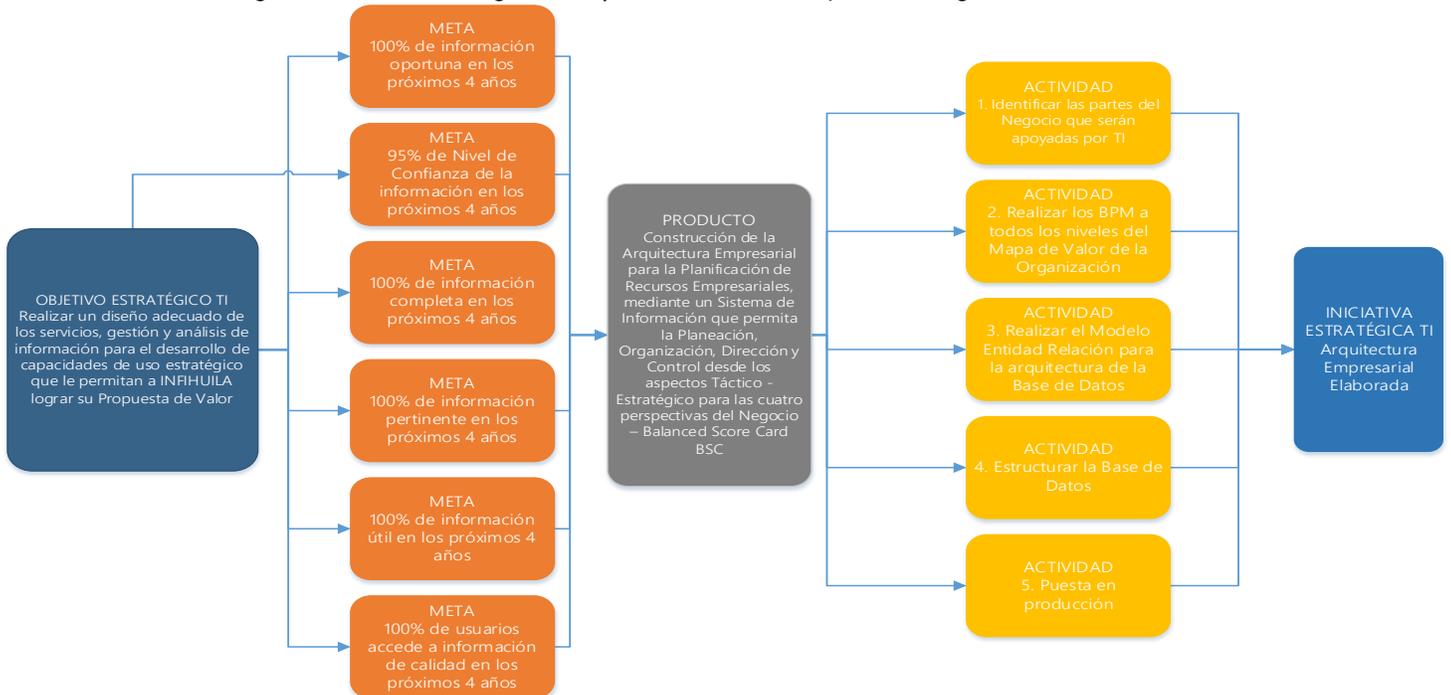
*"En el año 2025 el INFIHUILA, logrará consolidar una Arquitectura de TI que soportará de manera efectiva sus procesos internos; garantizando el acceso a un servicio de calidad que genere rentabilidad social y financiera, mediante soluciones de continua creación de valor para nuestros clientes, nuestros colaboradores y nuestra sociedad"*



Fuente: Elaboración Propia Equipo TI Infihuila 2021

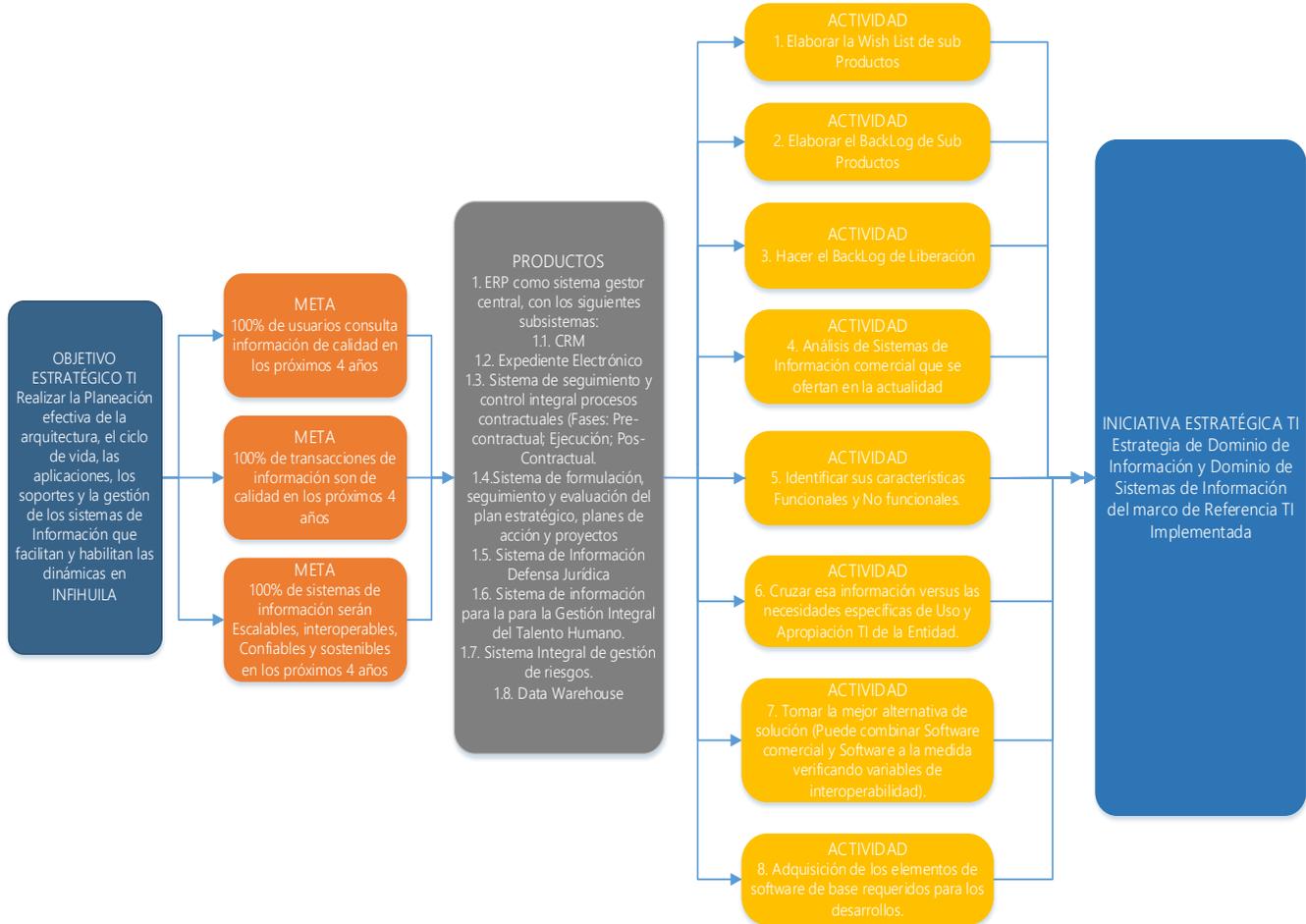
### 6.1 Conformación de iniciativas o proyectos

Imagen 8 - iniciativas estratégicas de TI y su relación con el Objetivo Estratégico I de PETI INFIHUILA



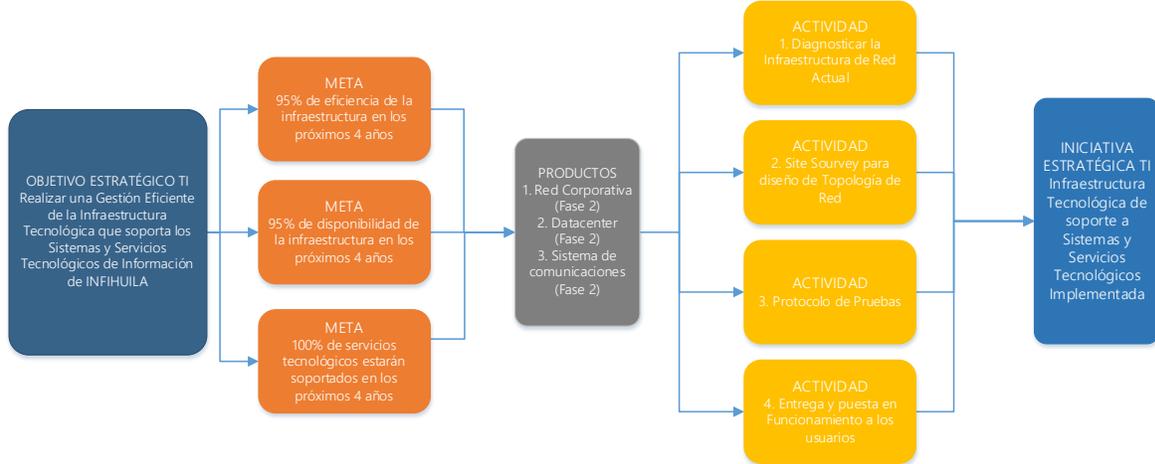
Elaboración Propia Equipo TI Infihuila 2021

Imagen 9 - iniciativas estratégicas de TI y su relación con el Objetivo Estratégico 2 de PETI INFIHUILA



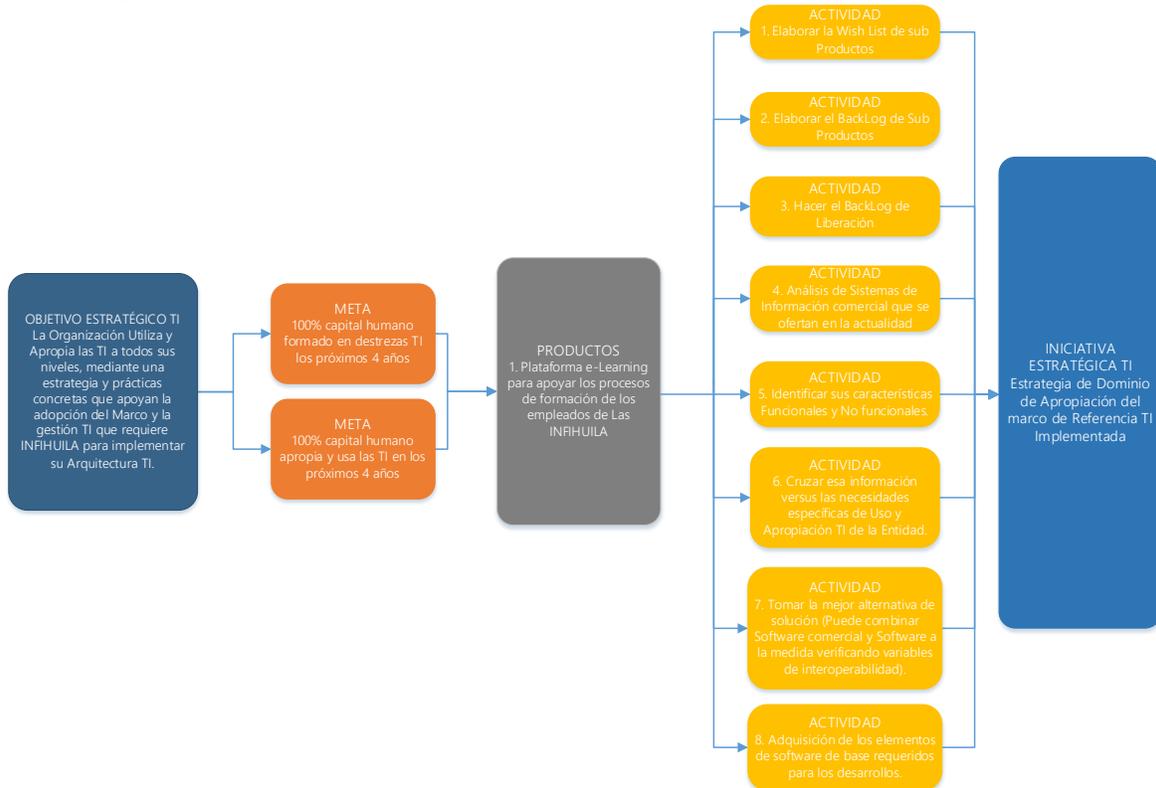
Elaboración Propia Equipo TI Infihuila 2021

Imagen 10 - iniciativas estratégicas de TI y su relación con el Objetivo Estratégico 3 de PETI INFIHUILA



Elaboración Propia Equipo TI Infihuila 2021

Imagen 11 - iniciativas estratégicas de TI y su relación con el Objetivo Estratégico 4 de PETI INFIHUILA

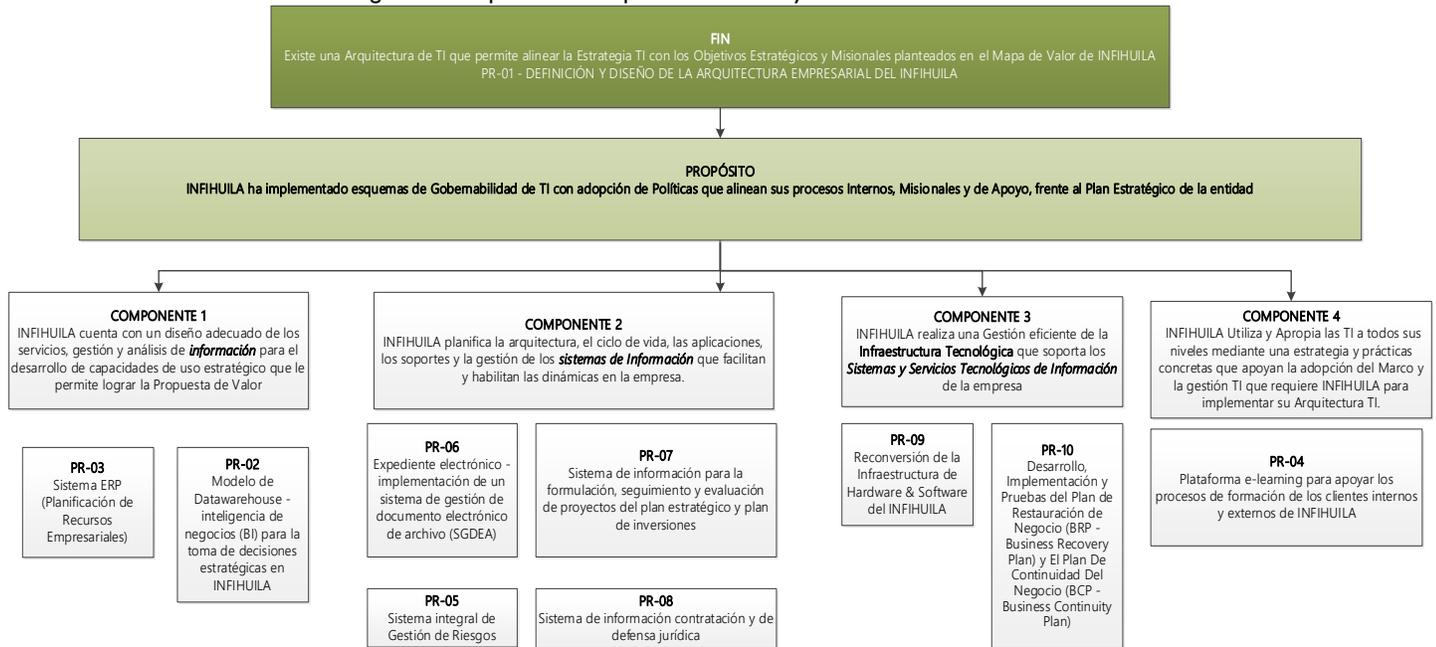


Elaboración Propia Equipo TI Infihuila 2021

## 6.2 Mapa de Ruta PETI INFIHUILA

Con objeto de definir el norte estratégico del Plan, a continuación, se presenta e diagrama de *Mapa de Ruta*, el cual derivará en la Programación de la *ruta crítica* para la implementación de los proyectos identificados:

Imagen 12 – Mapa de Ruta Implementación Proyectos de TI INFIHUILA



Elaboración Propia Equipo TI Infihuila 2021

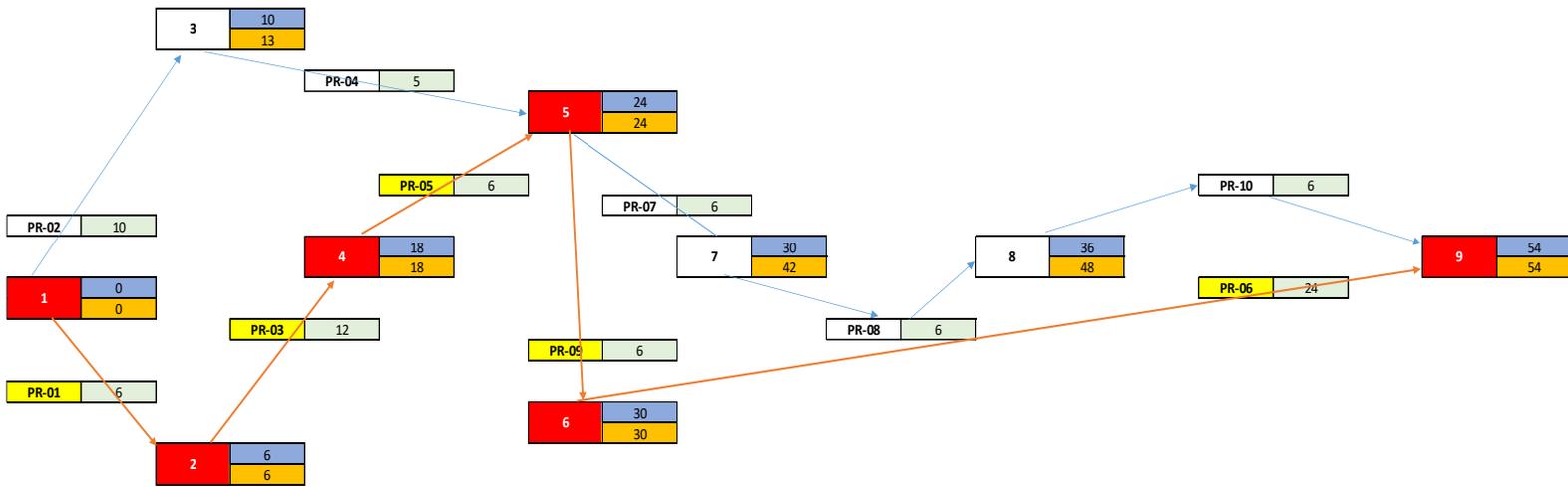
Tabla 27 – Matriz de Priorización Proyectos PETI Infihuila 2021

ID	PROYECTO	PRIORIDAD
INIFI_PR-01	Definición y diseño de la arquitectura empresarial de INFIHUILA	ALTA
INIFI_PR-02	Modelo de Datawarehouse - inteligencia de negocios (BI) para la toma de decisiones estratégicas en INFIHUILA	MEDIA
INIFI_PR-03	Sistema ERP (planificación de recursos empresariales)	ALTA
INIFI_PR-04	Plataforma e-learning para apoyar los procesos de formación de los clientes internos y externos de INFIHUILA	BAJA
INIFI_PR-05	Sistema integral de gestión de riesgos	ALTA
INIFI_PR-06	Expediente electrónico - implementación de un sistema de gestión de documento electrónico de archivo (SGDEA)	ALTA
INIFI_PR-07	Sistema de información para la formulación, seguimiento y evaluación de proyectos del plan estratégico y plan de inversiones	MEDIA
INIFI_PR-08	Sistema de información contratación y de defensa jurídica	BAJA
INIFI_PR-09	Reconversión de la Infraestructura de Hardware & Software del INFIHUILA	ALTA
INIFI_PR-10	Desarrollo, Implementación y Pruebas del Plan de Restauración de Negocio (BRP - Business Recovery Plan) y El Plan De Continuidad Del Negocio (BCP - Business Continuity Plan)	MEDIA

Fuente: Elaboración Propia Equipo TI Infihuila 2021

### 6.3 Programación CPM<sup>1</sup> para Identificación de la Ruta Crítica<sup>2</sup>

Imagen 12 – Ruta Crítica Implementación Proyectos de TI INFIHUILA



Fuente: Elaboración Propia Equipo TI Infihuila 2021

Convenciones	
	Duración de la Actividad
	Fecha más temprana de Inicio (Meses)
	Fecha más tardía de Inicio (Meses)
	Proyecto de la Ruta Crítica
	Nodo de la Ruta Crítica

<sup>1</sup> Hace referencia a la Metodología del Camino de la Ruta Crítica – CPM / PERT.

<sup>2</sup> Hace referencia a la línea de precedencias que conforman la “Ruta” de los Proyectos que no tienen holgura. Es decir, cuya fecha más temprana de Inicio es igual a la fecha más tardía de Inicio, luego su holgura equivale a cero (0), razón por la cual, se les denomina “Críticos”.

	<b>MODELO INTEGRADO DE PLANEACION Y GESTION (MIPG)</b>	<b>Código: GPAFC-MN-01</b>
	<b>PLAN ESTRATEGICO DE TECNOLOGIA DE LA INFORMACIÓN</b>	<b>Fecha Aprobación: enero – 2022</b>
		<b>Versión: 05</b>
		<b>Página 57 de 57</b>

#### 6.4 Presupuesto del área de TI 2022 - 2025

Cuadro I – Presupuesto Proyectos PETI INFIHUILA 2022 - 2025

<b>PETI INFIHUILA 2022 - 2025</b>		
FASE	VALOR	Parti %
PREINVERSIÓN	\$ 298.800.000	4,24%
CAPEX ESTIMADO	\$ 4.351.571.429	61,77%
OPEX ESTIMADO (5 AÑOS)	\$ 2.394.357.143	33,99%
<b>TOTAL PETI</b>	<b>\$ 7.044.728.571</b>	<b>100,00%</b>

Fuente: Elaboración Propia Equipo TI Infihuila 2022

#### 7 CONTROL DE CAMBIOS

VERSIÓN	FECHA DE APROBACIÓN	DESCRIPCIÓN DE CAMBIOS REALIZADOS
1	Enero 2017	Desarrollo del plan estratégico
2	Enero 2018	Actualización, presupuesto, proyectos
3	Enero 2020	Actualización y ajuste al presupuesto, marco normativo y contenido estructurado en el PETI.
4	Enero 2021	Cierre del periodo de ejecución de la proyección de PETI vigencia 2017 a 2020
5	Enero 2022	Nuevo periodo PETI 2022-2025 nuevas estrategias
6	Enero 2023	Nuevo Presupuesto PETI 2022-2025

#### 8 ELABORÓ, REVISÓ Y APROBÓ

ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ
<b>NOMBRE:</b> Gestión TIC	<b>NOMBRE:</b> Idelber Pabón López	<b>NOMBRE.</b> Comité Gestión TI Acta 001 -2022
<b>CARGO:</b> Profesionales de apoyo	<b>CARGO:</b> Profesional Universitario	<b>CARGO:</b> Comité TIC
FECHA: 30/01/2023	FECHA: 30/01/2023	FECHA: 30/01/2023