



Alcaldía de Medellín
ISVIMED
Instituto Social de Vivienda y Hábitat de Medellín

PLAN ESTRATÉGICO DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN

CÓDIGO: PL-GT-03
VERSIÓN: 04
FECHA: 13/01/2023
PÁGINA: 1 de 89



Alcaldía de Medellín **ISVIMED**

Instituto Social de Vivienda y Hábitat de Medellín

PLAN ESTRATÉGICO DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN - PETI

VIGENCIA AÑO: 2022-2023

Enero de 2023

PL-GT-03

ELABORADO POR	REVISADO POR	APROBADO POR
Carlos Gómez Valencia Profesional Especializado Madeleyn Palacios Zapata Contratista	Lucas Fernando Areiza Rúa Subdirección Administrativa y Financiera Carolina Martínez Cano Líder del MIPG y Sistemas de Gestión	René Hoyos Hoyos Director

 Alcaldía de Medellín ISVIMED Instituto Social de Vivienda y Hábitat de Medellín	PLAN ESTRATÉGICO DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN	CÓDIGO: PL-GT-03
		VERSIÓN: 04
		FECHA: 13/01/2023
		PÁGINA: 2 de 89

Contenido

1.	INTRODUCCIÓN	4
2.	OBJETIVOS	5
2.1.	Objetivo Estratégico Institucional	5
2.2.	Objetivos Estratégicos del PETI	5
3.	ALCANCE	6
4.	MARCO NORMATIVO	6
5.	RUPTURAS ESTRATEGICAS (Principios de la Transformación Digital)	9
5.1.	Análisis DOFA:	11
6.	ANÁLISIS DE LA SITUACIÓN ACTUAL	12
6.1.	Estrategia TI.....	17
6.2.	Uso y apropiación de la tecnología	18
6.3.	Sistemas de información	20
6.4.	Servicios tecnológicos	20
6.5.	Gestión de información.....	24
6.6.	Gobierno de TI.....	25
6.7.	Análisis financiero alineado a la estrategia	25
7.	ENTENDIMIENTO ESTRATÉGICO.....	28
7.1.	Modelo operativo.....	29
7.2.	Necesidades de información	35
7.3.	Alineación TI con los procesos	36
8.	MODELO DE GESTIÓN TI	38
8.1.	Estrategia de TI.....	40
8.2.	Objetivos estratégicos de TI	41

 Alcaldía de Medellín ISVIMED Instituto Social de Vivienda y Hábitat de Medellín	PLAN ESTRATÉGICO DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN	CÓDIGO: PL-GT-03 VERSIÓN: 04 FECHA: 13/01/2023 PÁGINA: 3 de 89
---	---	--

8.3.	Alineación de la estrategia de TI con el plan de desarrollo municipal “Medellín futuro 2020 – 2023”	42
8.4.	Gobierno TI.....	44
8.4.1.	Cadena de valor de TI.....	53
8.4.2.	Identificación de riesgos asociados al área Gestión de TI.....	54
8.4.3.	Plan de implementación de procesos	63
8.4.4.	Estructura organizacional de TI.....	65
8.5.	Gestión de información.....	66
8.6.	Sistemas de información	66
8.6.1.	Arquitectura de Sistemas de Información.....	67
8.6.2.	Implementación de sistemas de información	68
8.6.3.	Servicio de soporte técnico	69
8.6.4.	Modelo de gestión de servicios tecnológicos	70
9.	MODELO DE PLANEACIÓN.....	77
9.1.	Lineamientos que rigen el plan estratégico de TI	77
9.2.	Estructura de actividades estratégicas.....	78
9.3.	Plan maestro o mapa de ruta	79
9.4.	Proyección de presupuesto área Gestión de TI	81
9.5.	Plan de proyectos servicios tecnológicos.....	82
10.	Definición de indicadores.....	84
11.	PLAN DE COMUNICACIONES PETI	89

 Alcaldía de Medellín ISVIMED Instituto Social de Vivienda y Hábitat de Medellín	PLAN ESTRATÉGICO DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN	CÓDIGO: PL-GT-03
		VERSIÓN: 04
		FECHA: 13/01/2023
		PÁGINA: 4 de 89

1. INTRODUCCIÓN

La creación de un Plan Estratégico de Tecnologías de la Información (en adelante PETI), para el Instituto Social de Vivienda y Hábitat de Medellín - ISVIMED permite promover el mantenimiento de la alineación entre las estrategias de la Entidad y su manejo de las Tecnologías de Información y las Comunicaciones – TIC, además de dar el norte y mapa de ruta para convertir a la entidad en una sola fuerza, que pretende aportar valor de forma eficiente y de gran impacto en los procesos de aporte social en materia de vivienda en la ciudad.

El Instituto Social de Vivienda y Hábitat de Medellín - ISVIMED y según el marco estratégico Institucional 2021 - 2030, recogiendo los principales planteamientos del Plan de Gobierno Nacional 2018 – 2022, las prioridades definidas por la alta dirección en respuesta a las principales necesidades de actores y los compromisos institucionales dados por la naturaleza jurídica y social de la entidad, el presente Plan constituye la base para la proyección de planes y proyectos que contribuyan al cumplimiento de los lineamientos allí contemplados, define además, la ruta estratégica que guiará la gestión institucional para todos los niveles de

 Alcaldía de Medellín ISVIMED Instituto Social de Vivienda y Hábitat de Medellín	PLAN ESTRATÉGICO DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN	CÓDIGO: PL-GT-03
		VERSIÓN: 04
		FECHA: 13/01/2023
		PÁGINA: 5 de 89

operación, con miras a garantizar los derechos y satisfacer las necesidades de los ciudadanos destinatarios de los servicios del ISVIMED, así como fortalecer la confianza ciudadana y la legitimidad para impulsar las transformaciones en el desarrollo del sector y la eficiencia y transparencia del Estado.

Con fundamento en el documento “Las bases del Plan Nacional de Desarrollo 2018-2022”, se realiza la alienación estratégica y proyección de iniciativas para el cuatrienio. La dinámica institucional, los cambios de la estrategia del sector y la evolución y tendencias de las Tecnologías de la Información, hacen necesario que la actualización de este Plan se surta anualmente.

El presente documento se estructuró basado en la G.ES.06 Guía estructura PETI, documento propuesto por Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones - MinTIC para que las entidades diseñen e implementen un PETI.

2. OBJETIVOS

2.1. Objetivo Estratégico Institucional

El presente plan se articula con la plataforma estratégica de la entidad a través del aporte que éste hace al cumplimiento del siguiente objetivo estratégico:

- Implementar los lineamientos establecidos en materia de la seguridad y privacidad de la Información.

2.2. Objetivos Estratégicos del PETI

Objetivo General

Proveer estrategias que permitan el uso eficiente de los recursos tecnológicos y de información a través del Plan Estratégico de Tecnología e Información - PETI, de tal manera que se promuevan prácticas encaminadas a generar procesos amigables, flexibles, rápidos y seguros que contribuyan con las buenas prácticas de sostenibilidad y a su vez se cuente con un servicio transparente y confiable a todas las partes interesadas.

 Alcaldía de Medellín ISVIMED Instituto Social de Vivienda y Hábitat de Medellín	PLAN ESTRATÉGICO DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN	CÓDIGO: PL-GT-03 VERSIÓN: 04 FECHA: 13/01/2023 PÁGINA: 6 de 89
---	---	--

Objetivo específico

Fortalecer y evolucionar las tecnologías de la información y las comunicaciones en la entidad, habilitando la entrega de servicios tecnológicos a las áreas del Instituto Social de Vivienda y Hábitat de Medellín - ISVIMED y la ciudadanía, buscando la gestión de la Información misional, estratégica y de apoyo.

3. ALCANCE

El Plan Estratégico de Tecnologías de la Información – PETI del Instituto Social de Vivienda y Hábitat de Medellín – ISVIMED, esta formulado para orientar, habilitar, impulsar y mejorar los servicios tecnológicos ofrecidos en la entidad a los usuarios internos y externos con el propósito de ofrecer transparencia, seguridad y calidad en cada uno de los servicios según los lineamientos de la política de Gobierno Digital y el Plan Estratégico Institucional en el periodo 2022 – 2023.

4. MARCO NORMATIVO

- **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 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

 Alcaldía de Medellín ISVIMED Instituto Social de Vivienda y Hábitat de Medellín	PLAN ESTRATÉGICO DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN	CÓDIGO: PL-GT-03 VERSIÓN: 04 FECHA: 13/01/2023 PÁGINA: 7 de 89
---	---	--

- otras disposiciones.
- **Ley 1581 de 2012** Por la cual se dictan disposiciones generales para la protección de datos personales.
- **Ley 1955 de 2019** Por el cual se expide el Plan Nacional de Desarrollo 2018-2022. “Pacto por Colombia, Pacto por la Equidad”.
- **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 3854 de 2016** “...la política nacional de seguridad digital, objeto de este documento, cambia el enfoque tradicional al incluir la gestión de riesgo como uno de los elementos más importantes para abordar la seguridad digital...”
- **CONPES 3920 2018** Política de Big Data “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 3975 de 2019** Política Nacional para la Transformación Digital e Inteligencia Artificial para aumentar la generación de valor social y económico del uso de tecnologías digitales en el sector público y privado.
- **Decreto 1008 de 2018** “Por el cual se establecen los lineamientos generales de la Política de Gobierno Digital y subroga el capítulo 1 del título 9 parte 2 del libro 2 del decreto 1078 de 2015, Decreto Único Reglamentario del

 Alcaldía de Medellín ISVIMED Instituto Social de Vivienda y Hábitat de Medellín	PLAN ESTRATÉGICO DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN	CÓDIGO: PL-GT-03
		VERSIÓN: 04
		FECHA: 13/01/2023
		PÁGINA: 8 de 89

sector de tecnologías de la información y las comunicaciones". Este decreto quizá sea uno de los más representativos que implicara ajustes de fondo, si bien, no implica iniciar de cero para la generalidad de las entidades, porque es una evolución de la estrategia GEL.

- **Decreto 1499 del 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.
- **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".
- **Decreto 1081 de 2015** "Por el cual se reglamenta parcialmente la Ley 1712 de 2014 y se dictan otras disposiciones".
- **Resolución 3564 de 2015 del Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones** "Por la cual se reglamentan aspectos relacionados con la Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública", que tiene por objeto establecer lineamientos respecto de los estándares y divulgación de la información, accesibilidad en medio electrónicos para población en situación de discapacidad, formulario electrónico para la recepción de solicitudes de acceso a información pública, condiciones técnicas para la publicación de datos abiertos y condiciones de seguridad de los medios electrónicos.
- **Decreto 415 de 2016** "Por el cual se adiciona el Decreto Único Reglamentario del sector de la Función Pública, Decreto Número 1083 de 2015, en lo relacionado con la definición de los lineamientos para el fortalecimiento institucional en materia de tecnologías de la información y las comunicaciones."

 Alcaldía de Medellín ISVIMED Instituto Social de Vivienda y Hábitat de Medellín	PLAN ESTRATÉGICO DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN	CÓDIGO: PL-GT-03
		VERSIÓN: 04
		FECHA: 13/01/2023
		PÁGINA: 9 de 89

- **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 620 de 2020**“Por el cual se subroga el título 17 de la parte 2 del libro 2 del Decreto 1078 de 2015, para reglamentarse parcialmente los artículos 53, 54, 60, 61 Y 64 de la Ley 1437 de 2011, los literales e, j y literal a del parágrafo 2 del artículo 45 de la Ley 1753 de 2015, el numeral 3 del artículo 147 de la Ley 1955 de 2019, y el artículo 9 del Decreto 2106 de 2019, estableciendo los lineamientos generales en el uso y operación de los servicios ciudadanos digitales”.
- **Decreto Nacional 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.
- **Ley 1474 del 2011**“Por la cual se dictan normas orientadas a fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública”.
- **Decreto 235 de 2010** Por el cual se regula el intercambio de información entre entidades para el cumplimiento de funciones públicas

5. RUPTURAS ESTRATEGICAS (Principios de la Transformación Digital)

Las rupturas estratégicas son paradigmas que nos hacen cuestionar frente a las estrategias que como Institución debemos resolver, de tal manera que permitan identificar e implementar estrategias que tiene como propósito comunicar un cambio en el enfoque estratégico y a su vez permitan transformar, innovar, y adoptar un plan donde la tecnología se vuelva un instrumento que genere valor en el INSTITUTO DE VIVIENDA Y HABITAD DE MEDELLIN - ISVIMED.

 Alcaldía de Medellín ISVIMED Instituto Social de Vivienda y Hábitat de Medellín	PLAN ESTRATÉGICO DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN	CÓDIGO: PL-GT-03
		VERSIÓN: 04
		FECHA: 13/01/2023
		PÁGINA: 10 de 89

Esta transformación se fundamenta en cuatro pilares fundamentales: tecnología, experiencia de los grupos de interés, cultura empresarial y objetivos institucionales. Se debe tener presente que el éxito de la implementación de la transformación digital requiere:

- Que la información deba ser oportuna, confiable y con mayor detalle.
- Impulsar formas de trabajo colaborativo, productivo y flexible.
- Fomentar el liderazgo y gobernanza tecnológica garantizando el uso de estándares y buenas prácticas
- Impulsar la gestión del cambio mediante la apropiación de una cultura digital innovadora, proactiva y autogestionada.
- Proveer servicios tecnológicos
- Capacidad de análisis de información mejor estructurada en todas las áreas del Instituto Social de Vivienda y Hábitat de Medellín – ISVIMED, para la toma de decisiones.
- Liderazgo al interior del Instituto Social de Vivienda y Hábitat de Medellín – ISVIMED como apalancador para la gestión de sistemas de información.
- Arquitecturas de referencia que proporcionen los mecanismos, instrumentos y elementos para una gestión efectiva de los sistemas de información en cuanto a su desarrollo, evolución y/o adquisición.
- La tecnología debe ser considerada un factor de valor estratégico para la institución.
- Alineación de las soluciones con los procesos, aprovechando las oportunidades de la tecnología, según el costo/beneficio
- Contar con el personal suficiente, estable, idóneo y competente para desarrollar la gestión de TI en la Organización.

 Alcaldía de Medellín ISVIMED Instituto Social de Vivienda y Hábitat de Medellín	PLAN ESTRATÉGICO DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN	CÓDIGO: PL-GT-03
		VERSIÓN: 04
		FECHA: 13/01/2023
		PÁGINA: 11 de 89

- Estrategia de uso y apropiación que logre modificar la mentalidad, comportamiento y cultura de los grupos de valor de la entidad hacia los servicios e iniciativas TI.

Es por esto y conforme a lo establecido en el CONPES 3975, el Instituto Social de Vivienda y Hábitat de Medellín - ISVIMED acoge estrategias e iniciativas que impulsen la Transformación Digital en la entidad, de esta manera el área de Gestión de TI, se convierte en el habilitador que permite integrar nuevas tecnologías a los procesos, tramites y servicios de la entidad, buscando generar eficiencia administrativa y valor público a los grupos de interés.

5.1. Análisis DOFA:

La siguiente matriz presenta los hallazgos del área gestión de TI consecuencia del desarrollo del entendimiento organizacional:

MATRIZ DOFA		
	Fortalezas	Debilidades
INTERNAS	F1: El equipo de trabajo cuenta con el conocimiento y la idoneidad requerida.	D1: Rotación de personal con pérdida en la gestión del conocimiento.
	F2: Contar con la planeación para la implementación de la arquitectura de TI.	D2: Dificultad para el cumplimiento de lo establecido en el PETI.
	F3: Se cuenta con el PETI y con un plan de seguridad y privacidad de la información.	D3: Falta de la definición de Acuerdo de Niveles de Operación entre los procesos internos.
	F4: Sistematización de procesos	D4: Insuficientes recursos económicos
	F5: Mejoramiento de la infraestructura tecnológica	D5: Falta de recurso humano del área de gestión de TI para atender la demanda de las áreas.
	F6: Desarrollo de los planes de mantenimiento	
E >	Oportunidades	Amenazas

 Alcaldía de Medellín ISVIMED Instituto Social de Vivienda y Hábitat de Medellín	PLAN ESTRATÉGICO DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN	CÓDIGO: PL-GT-03
		VERSIÓN: 04
		FECHA: 13/01/2023
		PÁGINA: 12 de 89

	O1: Capacitación como parte de la actualización tecnológica por parte de los profesionales del proceso. O2: Definir, publicar y divulgar la gestión del área de gestión de TI de manera clara y unificada que permita a las áreas comprender su alcance. O3: Uso de buenas prácticas de TI O4: Evolución tecnológica O5: Inteligencia de negocios para la toma de decisiones. O6: Articulación con las Entidades del sector.	A1: Cambio de normatividad A2: Limitaciones presupuestales A3: Baja calidad de servicios de terceros contratados A4: Se requiere mayor participación y compromiso de directivos, áreas y funcionarios según sea el caso A5: Evaluación de satisfacción de los usuarios en los servicios que presta el área de gestión de TI A6: Resistencia a los cambios propuestos y realizados por el área de gestión de TI. A7: Demoras en el proceso de contratación del plan de anual de contratación del área de gestión de TI
--	--	---

Tabla2. Análisis DOFA

6. ANÁLISIS DE LA SITUACIÓN ACTUAL

El Instituto Social de Vivienda y Hábitat de Medellín – ISVIMED tiene por objeto gerenciar políticas y programas de vivienda y hábitat, conduciendo a la solución de las necesidades habitacionales, especialmente de los asentamientos humanos y grupos familiares en situación de pobreza y vulnerabilidad, involucrando actores públicos, privados y comunitarios en la gestión y ejecución de proyectos de vivienda, titulación y legalización, mejoramiento de vivienda y hábitat, reasentamiento, acompañamiento social, gestión urbana, relacionados con la vivienda y el hábitat en el contexto urbano y rural.

Teniendo en cuenta el Modelo Integrado de Planeación y Gestión MIPG, soportado por el Decreto Nacional 1499 de 2017, el proyecto orienta el establecimiento de mecanismos para organizar, articular, alinear acciones y recursos para el logro de objetivos y metas establecidas en el Plan de Desarrollo

 Alcaldía de Medellín ISVIMED Instituto Social de Vivienda y Hábitat de Medellín	PLAN ESTRATÉGICO DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN	CÓDIGO: PL-GT-03
		VERSIÓN: 04
		FECHA: 13/01/2023
		PÁGINA: 13 de 89

Municipal y plan de acción de la Entidad, en busca de obtener resultados e impactos en el corto, mediano y largo plazo, con los que se espera satisfacer las necesidades de la ciudadanía y de sus grupos de valor. El Modelo Integrado de Planeación y Gestión - MIPG contempla la sinergia de las 7 dimensiones desagregadas en 18 políticas, de las cuales la Entidad con el presente proyecto de inversión hará énfasis especial en las políticas de Seguridad Digital y Gobierno Digital.

Y como resultado, se priorizo el objetivo estratégico institucional, la siguiente actividad de valor:

- Implementar los lineamientos establecidos en materia de la seguridad y privacidad de la Información.

Los esfuerzos institucionales, desde este objetivo estratégico, estarán dirigidos a lograr que la información de diversa naturaleza de los sistemas de información a cargo de la Entidad o la adquisición de unos nuevos, permitan generar datos oportunos, pertinentes y confiables, especialmente como insumo para la toma de decisiones. Así como darle un giro a la oportunidad de la información para que pueda generarse al momento de ser requerida.

Esta actividad es la que se considera con ruta crítica en su ejecución ante la dependencia de los recursos que se asignen en el mejoramiento o adquisición de soluciones tecnológicas para el cumplimiento de políticas MIPG de Gobierno Digital, Seguridad Digital, Gestión Documental, Seguimiento y evaluación del desempeño institucional, Conocimiento e Innovación y Control Interno.

Durante la vigencia 2022, la gestión se sustentó en actividades específicas como:

1. El diagnóstico del modelo de seguridad y privacidad de la información – MSPI.

 Alcaldía de Medellín ISVIMED Instituto Social de Vivienda y Hábitat de Medellín	PLAN ESTRATÉGICO DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN	CÓDIGO: PL-GT-03 VERSIÓN: 04 FECHA: 13/01/2023 PÁGINA: 14 de 89
--	---	---

2. Criterio para la adquisición de nuevas tecnologías para mejorar la eficiencia de las existentes o carencia de ella.
3. Campañas de sensibilización del uso eficiente de las plataformas existentes a los colaboradores.
4. Toma de activos de información y reporte de seguimiento a los planes de tratamiento de riesgos del proceso de gestión de la seguridad de la información y recursos tecnológicos
5. Avance en los planes de cierre de brechas de FURAG en las políticas de Gobierno Digital y Seguridad Digital.

Cuyos proyectos desarrollados durante la vigencia 2022 se contemplan a continuación:

 Alcaldía de Medellín ISVIMED Instituto Social de Vivienda y Hábitat de Medellín	PLAN ESTRATÉGICO DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN	CÓDIGO: PL-GT-03 VERSIÓN: 04 FECHA: 13/01/2023 PÁGINA: 15 de 89
--	---	--

DOMINIO MARCO AE	NOMBRE PROYECTO	OBJETIVO PROYECTO	FECHA EJECUCION
DOMINIO DE SISTEMAS DE INFORMACION	ACUERDO MARCO DE AGREGACIÓN DE DEMANDA CCE-139-IAD-2020 PARA LA ADQUISIÓN DE SOFTWARE POR CATÁLOGO PARA EL INSTITUTO SOCIAL DE VIVIENDA Y HÁBITAT DE MEDELLÍN -ISVIMED-.	Ofrece una plataforma de trabajo colaborativo donde se obtendrá herramientas ofimáticas en la web, almacenamiento, análisis de datos como (Word, Excel, Power Point, Teams, Power BI, SharePoint entre otros), esto permite portabilidad, acceso, manejo, seguridad e integración de la información en cualquier lugar.	1 SEMESTRE/2022
DOMINIO DE INFRAESTRUCTURA TI	CONTRATACIÓN PARA LA ADQUISICIÓN DE DISCOS DE ESTADO SÓLIDO – SSD PARA LA ACTUALIZACIÓN DE EQUIPOS DEL INSTITUTO SOCIAL DE VIVIENDA Y HÁBITAT DE MEDELLÍN -ISVIMED-.	En aras de la función administrativa se requiere mejorar las características de hardware de algunos equipos que posee actualmente el Instituto ya que dentro del inventario se tienen equipos de cómputo de escritorio con discos duros que presentan sectores defectuosos y generan fallas y lentitud para realizar sus funciones. La actualización de los discos en estos equipos permitirá que respondan de manera más ágil y de esta forma los funcionarios puedan realizar sus funciones sin contratiempos.	1 SEMESTRE/2022
DOMINIO DE SISTEMAS DE INFORMACION	CONTRATACIÓN PARA RENOVACIÓN DEL LICENCIAMIENTO Y SOPORTE DE FIREWALL SOPHOS DEL INSTITUTO SOCIAL DE VIVIENDA Y HÁBITAT DE MEDELLÍN - ISVIMED.	En aras de prestar un buen servicio y dentro de las funciones del área Gestión de TI se encuentra mantener en funcionamiento armónico todos los elementos de la infraestructura TI (tecnología de la Información) del Instituto Social de Vivienda y Hábitat de Medellín - ISVIMED. Uno de los elementos más importante de esta infraestructura es el Firewall, el cual garantiza la seguridad de los servidores del Instituto; además de ser un elemento esencial por donde pasa todo el tráfico que entra y sale de internet al Instituto	2 SEMESTRE/2022
DOMINIO DE SEGURIDAD	CONTRATACIÓN PARA CERTIFICACION DE FIRMA DIGITAL PARA DIRECTIVOS DEL INSTITUTO SOCIAL DE VIVIENDA Y HÁBITAT DE MEDELLÍN -ISVIMED-.	Teniendo en cuenta que, actualmente la virtualidad es fundamental en todas las labores y responsabilidades que tienen las personas que firman documentos tanto interna como externamente en el Instituto Social de Vivienda y Hábitat de Medellín - ISVIMED es necesario que los formatos, formularios, oficios, solicitudes, memorandos y demás documentos que emiten las diferentes dependencias estén firmados digitalmente amparados y respaldados por una empresa especializada en este servicio para que emita estos certificados digitales con bases legales y siguiendo la normatividad vigente prevista para las firmas digitales referenciada por el ministerio de las TIC según la ley 527 del 1999 y el decreto 1747 de 2000	2 SEMESTRE/2022
DOMINIO DE SERVICIOS TECNOLOGICOS DOMINIO DE INFRAESTRUCTURA TI	CONTRATACIÓN PRESTACIÓN DE SERVICIOS PARA LA IMPLEMENTACIÓN Y PUESTA EN MARCHA DE LA TRANSICIÓN DEL PROTOCOLO IPV4 AL PROTOCOLO IPV6 PARA EL INSTITUTO SOCIAL DE VIVIENDA Y HÁBITAT DE MEDELLÍN - ISVIMED.	El Instituto Social de Vivienda y Hábitat de Medellín - ISVIMED actualmente cuenta con un protocolo de conexión IPV4 y como se mencionó anteriormente esta versión es limitada porque las mismas se han acabado; por lo tanto el protocolo IPV6 cubrirá la necesidad de asignar el nuevo direccionamiento a todos los dispositivos tecnológicos usados para la conexión a internet del Instituto, lo cual facilitará la conectividad en banda ancha, poniéndolos al alcance de toda la población a fin de estimular y ofrecer mejores oportunidades en cuanto a servicios tecnológicos para todos nuestros usuarios.	2 SEMESTRE/2022
DOMINIO DE SISTEMAS DE INFORMACION	CONTRATACIÓN PARA ADQUIRIR LA RENOVACIÓN DE SUSCRIPCIONES DE AUTOCAD PARA EL INSTITUTO SOCIAL DE VIVIENDA Y HÁBITAT DE MEDELLÍN - ISVIMED -.	Renovar las licencias de AutoCAD para el trabajo eficiente de los contratistas y funcionarios en pro de la misión Institucional.	2022
DOMINIO ARQUITECTURA MISIONAL	GESTIONAR EL MODELO DE LA ARQUITECTURA EMPRESARIAL INSTITUCIONAL	Analizar, diseñar y documentar el Modelo de Arquitectura empresarial para el ISVIMED. Para la vigencia 2022 entrega de documentación Arquitectura de referencia, arquitectura de solución	2022
DOMINIO DE ARQUITECTURA DE SEGURIDAD	GESTIONAR LA IMPLEMENTACION DEL MODELO DE SEGURIDAD Y PRIVACIDAD DE LA INFORMACION - MSPi	Analizar, diseñar y documentar las estrategias derivadas del diagnostico de la herramienta del MSPi	1 SEMESTRE/2022
DOMINIO USO Y APROPIACION	EJECUCION DEL PLAN DE CAPACITACIONES DEL AREA GESTION DE TI	Planear y ejecutar las capacitaciones de los módulos del sistema de información Institucional SIFI y de seguridad digital para los funcionarios y contratistas, con el fin de mejorar el manejo de las herramientas de información internas.	1 SEMESTRE/2022
DOMINIO DE ARQUITECTURA DE INFORMACION	DISEÑO DE GUIA DE ANALITICA DE DATOS	Investigar y proporcionar al Instituto la guía para la analítica de datos que le permita tomar decisiones.	1 SEMESTRE/2022

Tabla 3. Proyectos ejecutados 2022 por dominios AE

 Alcaldía de Medellín ISVIMED Instituto Social de Vivienda y Hábitat de Medellín	PLAN ESTRATÉGICO DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN	CÓDIGO: PL-GT-03 VERSIÓN: 04 FECHA: 13/01/2023 PÁGINA: 16 de 89
---	--	--

En la actualidad el equipo de Gestión de TI realiza cada una de sus funciones sujetas a los procedimientos vigentes establecidos en el Sistema de Gestión de Calidad, se realizan revisiones y actualizaciones de la siguiente documentación lo cual se convierte en una fortaleza dentro de la organización.

ID	FORMATO	NOMBRE	CODIGO
1	PLAN	PLAN ESTRATEGICO DE TECNOLOGIAS DE LA INFORMACION - PETI 2022	PL-GT-03
2	PLAN	PLAN DE TRATAMIENTO DE RIESGOS DE SEGURIDAD Y PRIVACIDAD DE LA INFORMACIÓN	PL-GT-04
3	PLAN	PLAN DE SEGURIDAD Y PRIVACIDAD DE LA INFORMACIÓN	PL-GT-05
4	PLAN	PLAN DE MANTENIMIENTO DE SERVICIOS INFORMATICOS	PL-GT-07
5	FORMATO	REQUERIMIENTOS DE DESARROLLOS	F-GT-08
6	GUIA	GUÍA PARA LA COMPRESIÓN DE LAS METODOLOGÍAS AGILE – MARCO DE TRABAJO SCRUM	GU-GT-01
7	GUIA	GUÍA MARCO DE REFERENCIA DE ARQUITECTURA EMPRESARIAL PARA LA GESTIÓN DE TI	GU-GT-02

Tabla 4. Documentación Técnica

En las sesiones de trabajo del equipo de Gestión de TI, en relación con seguridad de la información se contemplaron durante la vigencia 2022 las siguientes actividades y compromisos:

Tabla 5. Avances de actividades relevantes y compromisos ejecutados

DOMINIO	ACTIVIDADES	COMPROMISOS
DOMINIO SEGURIDAD	Reingeniería de SIFI	Contratación de soporte para la herramienta SIFI Jornadas de capacitación para el buen manejo de la herramienta
	Estructuración PETI 2023	En fase de presentación y aprobación
	Actualización tecnológica	Adquisición de firmas digitales Implementación de IPv6 Adquisición de plataforma colaborativa Microsoft365
	Seguridad de la información	Diagnóstico del Modelo de Seguridad y Privacidad de la información y priorización de proyectos entorno a la seguridad Actualización y seguimiento de la matriz de riesgos Gestión de TI

 Alcaldía de Medellín ISVIMED Instituto Social de Vivienda y Hábitat de Medellín	PLAN ESTRATÉGICO DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN	CÓDIGO: PL-GT-03 VERSIÓN: 04 FECHA: 13/01/2023 PÁGINA: 17 de 89
---	---	---

6.1. Estrategia TI

Esta estrategia es producto de la interpretación de la misión y visión del ISVIMED, así como sus objetivos estratégicos y el entendimiento del Plan Nacional de Desarrollo 2019-2022 “Pacto por Colombia, Pacto por la Equidad”, Plan de desarrollo Municipal “Medellín Futuro 2020-2023”, la alineación a la estrategia del valle del software, el plan indicativo y estratégico del ISVIMED y a la distribución del presupuesto 2022.

Teniendo en cuenta que el ISVIMED tiene una misión netamente social y que su atención es a personas en condición de vulnerabilidad, se hace imperante y preciso que los requerimientos de información permitan la orientación de los recursos y la toma de decisiones de manera oportuna.

Se ha identificado que la Entidad tiene algunas debilidades en lo relacionado con la cultura de la información, en la gestión y control de los datos, así como en la transformación de su infraestructura tecnológica actual, la cual es insuficiente y/u obsoleta, respecto a las necesidades de la Entidad, especialmente en los procesos misionales.

Aunque se identifica que hay una correlación e integralidad en sus sistemas de información con los procedimientos tanto misional como administrativos, se busca generar una mayor cultura frente al dato y el análisis de la información para una buena gestión de los procesos.

Los sistemas de información para cualquier entidad se constituyen en un componente esencial en el desarrollo de su quehacer diario y en un instrumento de planeación que suministre datos reales que permitan el logro de las metas propuestas y la toma de decisiones, así como el desarrollo de acciones particulares frente a la insuficiencia tecnológica para implementar un adecuado

 Alcaldía de Medellín ISVIMED Instituto Social de Vivienda y Hábitat de Medellín	PLAN ESTRATÉGICO DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN	CÓDIGO: PL-GT-03 VERSIÓN: 04 FECHA: 13/01/2023 PÁGINA: 18 de 89
---	---	---

sistema de producción y apropiación del conocimiento, genera acciones individuales que en casos compiten entre sí, generando informaciones confusas y sin calidad; sumado a la subutilización de los recursos y la generación de lineamientos y prácticas que incentivan el mal uso de la información.

Los anteriores aspectos determinan tomar acciones inmediatas que permitan fortalecer el componente de tecnologías de información y comunicación de la entidad, el no atender las necesidades presentadas para solucionar los problemas presentados en la Entidad en materia de tecnología, causaría que no se cuente con herramientas adecuadas que soporten la gestión y los retos asumidos por la Entidad frente a la Ciudad.

En este frente se parte del estado actual de la Estrategia de TI, cuya finalidad es apoyar el proceso de diseño, implementación y evolución de la Arquitectura TI del INSTITUTO SOCIAL DE VIVIENDA Y HABITAT DE MEDELLIN - ISVIMED, para lograr que esté alineada con las estrategias institucionales y sectoriales. De acuerdo con esto, dicha estrategia se resume en la búsqueda de estrategias de manejo del dato, modernización y desarrollo de herramientas tecnológicas acorde a las necesidades de la Entidad, para obtener información veraz y oportuna para la toma de decisiones.

6.2. Uso y apropiación de la tecnología

El área de Gestión TI propende permanentemente por el uso de instrumentos que permitan obtener una valoración del nivel de aceptación y uso de la tecnología al interior de la entidad. Este concepto busca que los usuarios promuevan e intercambien información, recursos y posibilidades de comunicación e interacción, utilizando los aplicativos y sistemas de información para la consolidación de una administración más eficiente, tecnológica y rápida en la operación de sus procesos.

 Alcaldía de Medellín ISVIMED Instituto Social de Vivienda y Hábitat de Medellín	PLAN ESTRATÉGICO DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN	CÓDIGO: PL-GT-03 VERSIÓN: 04 FECHA: 13/01/2023 PÁGINA: 19 de 89
---	--	--

Con el propósito de fortalecer este dominio, el ISVIMED, ha desarrollado acciones en busca de fomentar la adopción por parte de los grupos de interés y directivos, en cuanto al papel que desempeña las tecnologías de la información.

Al respecto, la entidad cuenta con una Política de Seguridad de la Información, en la que se disponen los lineamientos técnicos y legales para preservar la confidencialidad, integridad y disponibilidad de la información del Instituto Social de Vivienda y Hábitat de Medellín - ISVIMED, incluyendo la adopción de controles que respondan a las necesidades de la entidad y que contribuyan al alcance de las metas institucionales.

Esta política tiene como objetivo administrar, preservar y proteger los activos de información que interactúan para el acceso a la información institucional del Instituto Social de Vivienda y Hábitat de Medellín - ISVIMED y el uso de los servicios tecnológicos frente a amenazas y vulnerabilidades internas o externas, deliberadas o accidentales, con el fin de asegurar el cumplimiento de las características de confidencialidad, integridad, disponibilidad, legalidad, confiabilidad y no repudio de la información.

Como complemento a lo anterior, el área de Gestión TI realizará estructuras para cada ámbito en cuanto a la apropiación, teniendo en cuenta los siguientes frentes:

- Correo electrónico.
- Uso del internet.
- Uso de los recursos tecnológicos.
- Manejo de activos.
- Gestión de medios removibles.
- Transferencia de medios físicos.
- Sistema de información SIFI

 Alcaldía de Medellín ISVIMED Instituto Social de Vivienda y Hábitat de Medellín	PLAN ESTRATÉGICO DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN	CÓDIGO: PL-GT-03 VERSIÓN: 04 FECHA: 13/01/2023 PÁGINA: 20 de 89
---	--	--

6.3. Sistemas de información

La situación actual de los Sistemas de Información que posee el Instituto Social de Vivienda y Hábitat de Medellín - ISVIMED se presenta de manera consolidada, en cuanto a su caracterización y soportada a la función estratégica y misional de la Entidad.

El instituto en aras de evolucionar y dar continuidad a la estrategia de la Política de Gobierno Digital en el Marco de Referencia de Arquitectura Empresarial (MRAE) y el Modelo de Arquitectura Empresarial (MAE) identifica que se han materializado y priorizado algunas actividades para dar cumplimiento a estos lineamientos, según el siguiente análisis:

- El ISVIMED tiene identificado la forma en que interactúan sus componentes en la arquitectura de solución.
- El ISVIMED cuenta con un catálogo de sistemas de información actualizado y en proceso de formalización ante calidad.
- El ISVIMED ha definido una arquitectura de referencia para sus soluciones.
- El ISVIMED cuenta con una metodología formalizada para el desarrollo y mantenimiento de software enfocado en el marco de trabajo SCRUM.
- El ISVIMED incluye en los contratos de software con terceros la obligación de transferir a la institución los derechos patrimoniales.

6.4. Servicios tecnológicos

En busca de la satisfacción de los usuarios y de la calidad de los servicios, el área de Gestión TI dirige sus esfuerzos a la optimización de sus procesos y organización para la implementación, entrega y soporte de los servicios de Tecnología de Información y Comunicaciones que generan valor al Instituto Social de Vivienda y Hábitat de Medellín - ISVIMED.

De esta forma, se ha generado el documento “Catálogo de Servicios TI.pdf”, puesto a disposición de todos los funcionarios del Instituto Social de Vivienda y

 Alcaldía de Medellín ISVIMED Instituto Social de Vivienda y Hábitat de Medellín	PLAN ESTRATÉGICO DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN	CÓDIGO: PL-GT-03 VERSIÓN: 04 FECHA: 13/01/2023 PÁGINA: 21 de 89
--	--	--

Hábitat de Medellín - ISVIMED con quienes se tiene un compromiso de mejora continua.

Dicho documento tiene como objetivo consolidar y detallar las características, los servicios de Tecnología que ofrece actualmente el área de Gestión de TI a los funcionarios de la entidad, a fin de optimizar los procesos de negocio, y maximizar las estrategias, prioridades y beneficios para el Instituto Social de Vivienda y Hábitat de Medellín - ISVIMED.

En general, los servicios tecnológicos que ofrece el área de Gestión de TI, a los funcionarios del ISVIMED, se resumen en el siguiente cuadro:

SERVICIO	DESCRIPCIÓN
Correo Electrónico Institucional	Servicio de red que permite a todos los usuarios enviar y recibir mensajes
Servicio de Internet	Brindar el servicio de conectividad a las diferentes sedes de ISVIMED.
Conectividad Access Point (AP)	Instalación y configuración de Access Point, esta actividad consiste en la instalación y configuración de dispositivos inalámbricos para cubrir áreas donde no se tenga puntos de red para la conexión a Internet.
Conectividad Wifi	Configuración de conexión inalámbrica en portátiles, equipos, celulares. Este servicio se realiza cuando un usuario solicita mediante servicio de soporte o directamente a la oficina de gestión de TI, sea configurada el acceso a la red inalámbrica de ISVIMED.
Telefonía IP	Para la administración de las líneas telefónicas, se debe acceder al servidor web con una IP. Se crean y añaden extensiones ingresando al módulo de PBX y

SERVICIO	DESCRIPCIÓN
	se generan los reportes de llamadas entrantes, salientes y no recibidas.
Mesa de Ayuda	Servicios de atención y gestión de solicitudes de soporte, gestión de incidentes técnicos de software y/o hardware que se puedan presentar en la entidad. Se registran a través del SIFI.
Administración de usuarios	Se asigna un usuario de red, de acuerdo con lo estandarizado según las políticas, normas y estándares de Seguridad informática de ISVIMED. Se administra, asignan usuarios y contraseñas a los funcionarios y contratistas para acceso a los sistemas de Información donde se ejecutan acciones de creación, desactivación, traslado, encargo, activación de cuentas y restablecimiento de contraseñas de usuario en los aplicativos y correo institucional. De acuerdo autorización enviada por el supervisor y/o jefe inmediato.
Servicios de red	Mantenimiento y soporte de equipos, instalación y configuración de software de red, mantenimiento de los puntos de red, activación e instalación gestión de DNS, asistencia técnica de la red de datos
Mantenimiento Preventivo y/o Correctivo	Mantenimiento Preventivo de equipos de cómputo y periféricos. Servicio que es programado por el equipo de Gestión TI para todos los equipos de cómputo que hacen parte de ISVIMED. Mantenimiento correctivo de equipos de cómputo y periféricos. Servicio prestado a todos los usuarios de

SERVICIO	DESCRIPCIÓN
	ISVIMED que soliciten este servicio mediante SIFI, para los equipos de cómputo a su cargo.
Soporte Técnico Garantía	Escalamiento del soporte técnico de los equipos de cómputo y periféricos. Este escalonamiento se le realiza a los equipos de cómputo y periféricos que tiene vigente la garantía o depende de una asistencia técnica de un tercero, este escalonamiento consiste en efectuar la respectiva articulación directa con el proveedor pertinente, que realizará el servicio técnico
Soporte Técnico, Revisión, Instalación y Configuración de periféricos y aplicaciones	Revisión y limpieza de virus a los equipos de cómputo. Esta asistencia se efectúa a los usuarios que reportan problemas de anomalías con sus aplicaciones tecnológicas instaladas en los equipos de cómputo pertenecientes a ISVIMED. Instalación y configuración de impresoras, scanner. Instalación de aplicaciones licenciadas, servicio de actualizaciones, servicio de instalación y mantenimiento de Software, solicitado a través del SIFI.
Soporte Técnico- Respaldo de Información.	Acompañamiento en el respaldo de la información. Esta asistencia se realiza a las oficinas o usuarios que solicitan la creación de un respaldo de la información institucional que esta almacenada en el disco duro del equipo de cómputo, este servicio consiste en facilitarle los medios de almacenamiento al usuario para que pueda realizar su copia de

 Alcaldía de Medellín ISVIMED Instituto Social de Vivienda y Hábitat de Medellín	PLAN ESTRATÉGICO DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN	CÓDIGO: PL-GT-03
		VERSIÓN: 04
		FECHA: 13/01/2023
		PÁGINA: 24 de 89

SERVICIO	DESCRIPCIÓN
	seguridad en la red.
Capacitaciones	El área de Gestión TI, capacita a los funcionarios de ISVIMED en el sistema de información SIFI y seguridad de la información.
SICOF	Sistema de información, destinado al manejo Financiero (Presupuesto, Contabilidad, Nomina, Tesorería y Almacén).
SIFI	Sistema de Información Institucional que se encuentra diseñado de manera modular, donde cada subdirección administra de manera independiente el ingreso de la información. Administra el control de documentos y procesos del sistema Gestión de Calidad. Administra la gestión documental.

Tabla 6. Catálogo de servicios TI

6.5. Gestión de información

El Instituto Social de Vivienda y Hábitat de Medellín - ISVIMED cuenta con un sistema de información denominado SIFI el cual es un desarrollado a la medida que soporta los procesos misional, operativo y estratégico. Adicionalmente, cuenta con SICOF que soporta el proceso de apoyo operativo y administrativo de los procesos financieros de manera tercerizada propiedad de la empresa ADA /Lapoint.

El ISVIMED cuenta con un equipo encargado de administrar los sistemas de información desde su adquisición hasta su disposición final, salvaguardando la gestión realizada a los sistemas de información.

 Alcaldía de Medellín ISVIMED Instituto Social de Vivienda y Hábitat de Medellín	PLAN ESTRATÉGICO DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN	CÓDIGO: PL-GT-03
VERSIÓN: 04		
FECHA: 13/01/2023		
PÁGINA: 25 de 89		

Los sistemas de información del instituto se encuentran alojados en servidores locales ubicados en el centro de datos del Instituto.

No obstante, aunque se han adelantado procesos de integración, existen falencias que requieren que se avance en el diagnóstico de arquitectura de información, que permita tener claros los beneficios en la reutilización de componentes de información, identificación de las fuentes de datos, métodos y métricas de calidad de los datos, flujos de información, gobierno de datos, entre otros.

6.6. Gobierno de TI

La alineación del área de Gestión TI ha permitido establecer un modelo de Gobierno de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones mediante la definición de roles y responsabilidades, así como la conformación de un grupo de trabajo para efectuar, entre otras acciones, el análisis de las oportunidades de aprovechamiento de las TI y asegurar la adecuada organización al interior del área. En consecuencia y con el propósito de cumplir con los objetivos del instituto en materia tecnológica acatando los lineamientos de MinTIC, se han adelantado los procesos contractuales a fin de contar con los servicios profesionales para liderar procesos de arquitectura de software, administración de bases de datos, administración de Infraestructura y Seguridad de la Información, conformación de equipo de soporte y administración del servicio.

6.7. Análisis financiero alineado a la estrategia

El Instituto define un análisis financiero partiendo de los costos de operación y funcionamiento para el periodo 2022 - 2023. Para ello debe hacer un desglose de los costos de licenciamiento, costos de talento humano, costos de soporte y mantenimiento de los sistemas de información que se consideran necesarios para un análisis completo y detallado que involucra los siguientes conceptos:

 Alcaldía de Medellín ISVIMED Instituto Social de Vivienda y Hábitat de Medellín	PLAN ESTRATÉGICO DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN	CÓDIGO: PL-GT-03
		VERSIÓN: 04
		FECHA: 13/01/2023
		PÁGINA: 26 de 89

Concepto	Cantidad	Costo unitario	Costo total (Semestral)
Talento Humano			
Profesional especializado	1	\$7.600.000	\$63.634.433
Contratación de profesional	1	\$ 5.138.144	\$ 30.828.864
Contratación de tecnólogo	2	\$ 4.099.966	\$ 49.199.592
Contratación de técnico	1	\$ 2'730.066	\$ 16.380.396
Costos de soporte y mantenimiento de los sistemas de información			
Contratos con terceros (SIFI)	1	\$328.775.282	\$ 328.775.282
Servicios Tecnológicos e Infraestructura			
Servicios de impresión, fotocopiado y escaneo	1	\$ 7'969.033	\$ 47'814.200
Mantenimiento correctivo y preventivo para escáneres, impresoras, plotter y trituradoras de papel.	1	\$ 1'326.983	\$ 7'961.900
Servicio de alojamiento, soporte y mantenimiento de las licencias SICOF (Contabilidad, presupuesto y tesorería)	1	\$6'290.700	\$41'524.200
Implementación IPV6	1	\$102.000.000	\$102.000.000
Actualización o compra de licencias			
Suscripción AutoCAD (2 años)	3	\$14.000.000	\$42.000.000
Suscripción Adobe Creative Cloud (1año)	2	\$8.250.000	\$16.500.000
Renovación tecnológica (migración correo a la nube por 1 año)	340	\$ 12,50 USD hasta \$ 25 USD	\$358.823.371

 Alcaldía de Medellín ISVIMED Instituto Social de Vivienda y Hábitat de Medellín	PLAN ESTRATÉGICO DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN	CÓDIGO: PL-GT-03
		VERSIÓN: 04
		FECHA: 13/01/2023
		PÁGINA: 27 de 89

Renovación Licencias Antivirus Sophos	350		\$120.000.000
Renovación licencia Firewall	1	42.000.000	\$42.000.000

Tabla 7. Análisis financiero 2022

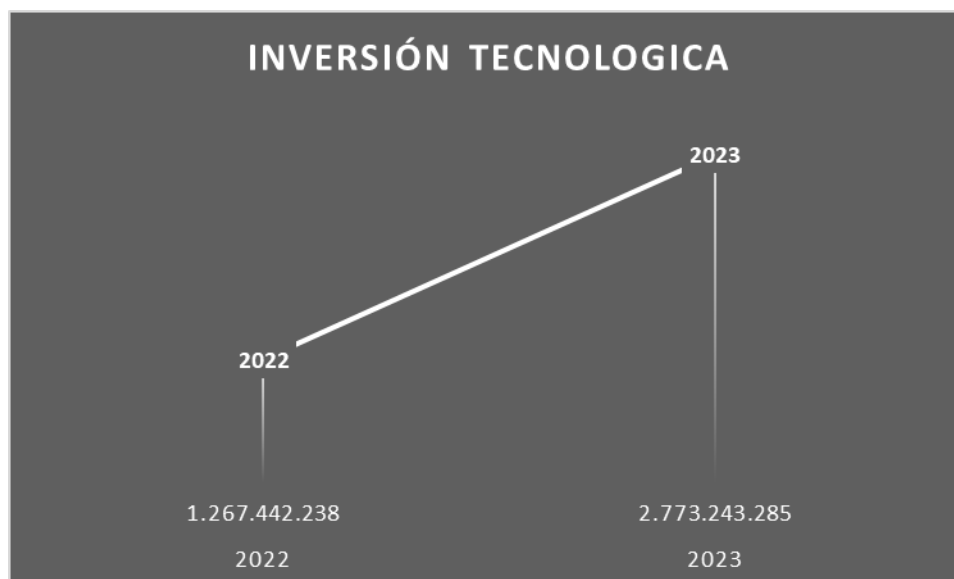
Tal como se evidencia en la tabla anterior, se observa que se destinan recursos para garantizar la disponibilidad y continuidad de los diferentes contratos que sustentan el adecuado funcionamiento de la plataforma tecnológica, la estrategia Institucional durante el periodo 2022 y el personal de apoyo en la gestión tecnológica.

Dentro de la estrategia principal de renovación tecnológica se tiene planeado la migración a plataformas de trabajo colaborativo, permitiendo a la Entidad disminuir costos en licenciamientos de ofimática y fortaleciendo el uso y apropiación tecnológica de los usuarios.

Se presenta el seguimiento a la inversión tecnológica durante los años 2022 – 2023

INVERSIÓN TECNOLÓGICA		
AÑO	VALOR	ESTADO
2022	1.267.442.238	EJECUTADO
2023	2.773.243.285	EN ESPERA DE APROBACION

Tabla 8. Inversión en tecnología 2022 -2023



Teniendo en cuenta las diferentes modalidades de contratación, la planeación en cuanto a la adquisición de herramientas y servicios tecnológicos se realiza teniendo en cuenta los precios más competitivos del mercado, realizando un análisis de mercado y comparando precios en los acuerdos marco y mediante cotizaciones a proveedores.

Para usar los recursos de TI de manera efectiva y eficiente, controlando de esta manera el coste de TI se realiza un ejercicio de análisis de las necesidades reales de la Entidad, no se trata de atender todas las solicitudes que llegan al área mediante la adquisición, sino buscando entre las herramientas y soluciones disponibles como suplir con las necesidades o incluirlas dentro de un proyecto o contrato que se encuentre vigente, para no incurrir en sobrecostos y gastos innecesarios por la no eficiente utilización de los recursos disponibles.

7. ENTENDIMIENTO ESTRATÉGICO

Esta fase comprende el análisis de las políticas y lineamientos con el modelo operativo y organizacional del ISVIMED, las necesidades de información y la alineación de TI con los procesos, de tal forma que se tenga plena conciencia de

 Alcaldía de Medellín ISVIMED Instituto Social de Vivienda y Hábitat de Medellín	PLAN ESTRATÉGICO DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN	CÓDIGO: PL-GT-03 VERSIÓN: 04 FECHA: 13/01/2023 PÁGINA: 29 de 89
--	---	---

los cambios o ajustes que se realizan al respecto, preparando el desarrollo de la estrategia de TI.

El Marco Estratégico Institucional 2021 – 2030 del ISVIMED recoge los retos institucionales y del contexto de la entidad al igual que las capacidades disponibles, con el fin de proponer un rumbo que en ningún momento se considerará fijo e inamovible, sino que será una guía, que en la medida que se requiera, se revisará y ajustará de acuerdo con las necesidades que genere el entorno cambiante sobre el cual opera el ISVIMED.

El Plan Estratégico Institucional se complementa con las políticas y planes enunciados en el Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG) y en el Decreto 612 de 2018 del Departamento Administrativo de la Función Pública, consolidando así toda la orientación estratégica de la gestión sobre la cual se deben construir los planes de acción operativos o planes institucionales anuales.

7.1. Modelo operativo

El modelo operativo del Instituto Social de Vivienda y Hábitat de Medellín - ISVIMED cuenta con los siguientes elementos para su gestión y articulación con el fin de satisfacer las necesidades tecnológicas que en EL INSTITUTO se tienen:

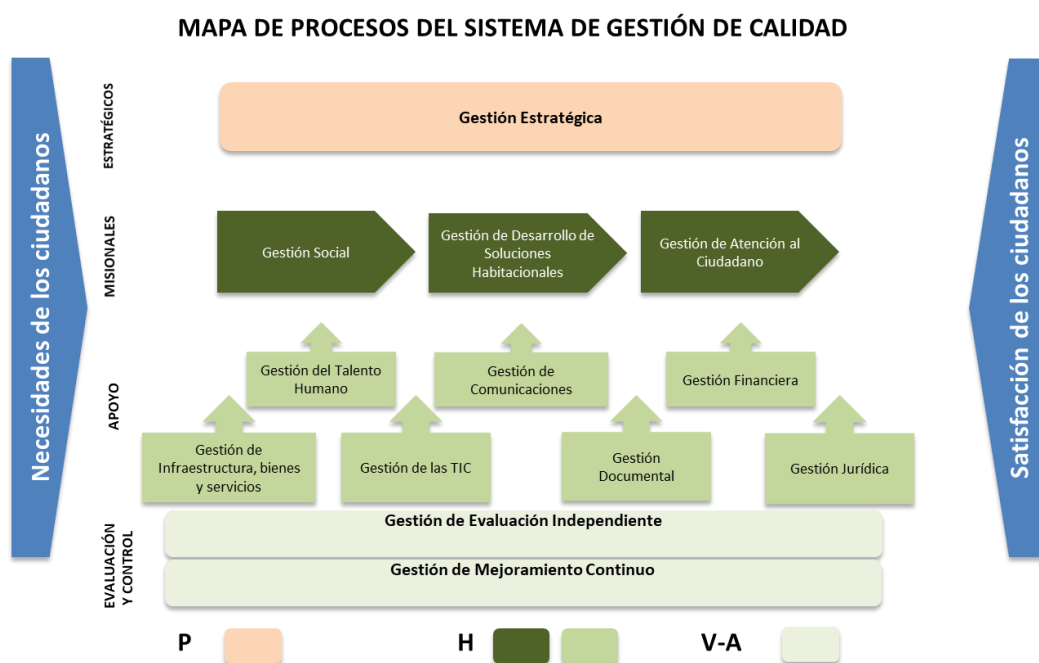
- Plan de Desarrollo “Medellín Futuro” 2020 – 2023.
- La estructura organizacional del Instituto.
- La planeación estratégica sectorial, plan estratégico institucional, plan de acción institucional
- El sistema integrado de Gestión (mapa de procesos)
- Plan de Seguridad de la Información
- Plan Estratégico de las Tecnologías de la Información y Comunicaciones – PETI – mapa de ruta definido en este documento



El Plan Estratégico del Instituto Social de Vivienda y Hábitat de Medellín - ISVIMED es el instrumento que contiene los programas y proyectos institucionales priorizados en el Plan de Desarrollo Municipal, las metas, los recursos y las estrategias que se implementarán en el periodo 2021 – 2023 para el logro de los objetivos propuestos.

Si bien es cierto las TI, está enmarcada dentro de los procesos de apoyo para el logro de los objetivos propuestos, no se cuenta con un proyecto específico que delimite unas estrategias y un rubro único y exclusivamente para las TI, lo que ha dificultado desarrollar actividades operativas y estratégicas en la cotidianidad de los procesos.

Es de anotar que nuestro SGC - Sistema Integrado de Gestión opera bajo el enfoque por procesos, el cual se describe a continuación:

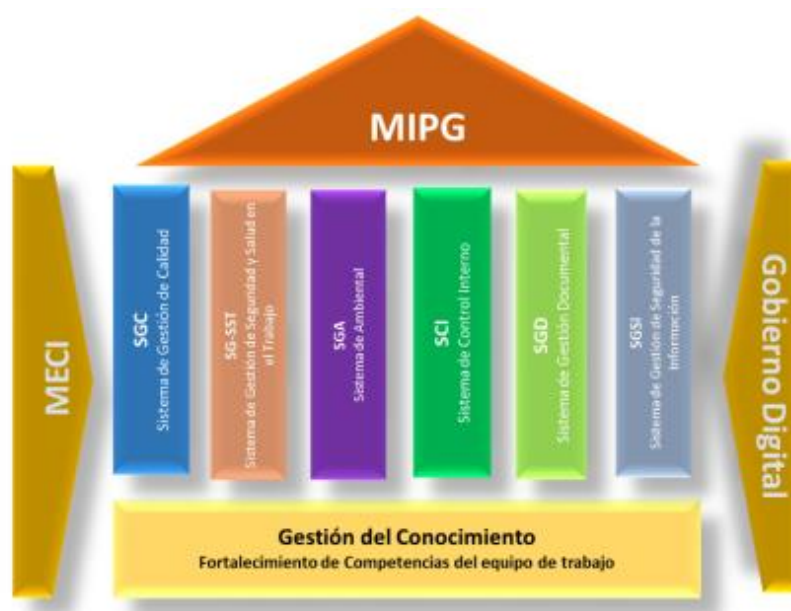


Fuente. Mapa de procesos del sistema de gestión de calidad

 Alcaldía de Medellín ISVIMED Instituto Social de Vivienda y Hábitat de Medellín	PLAN ESTRATÉGICO DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN	CÓDIGO: PL-GT-03
		VERSIÓN: 04
		FECHA: 13/01/2023
		PÁGINA: 31 de 89

De conformidad con los requisitos del decreto 1499 de 2017 y de acuerdo con el Sistema Integrado de Gestión establecido por ISVIMED, el Instituto estableció un (1) proceso de Gestión Estratégica, Tres (3) Procesos Misionales: Gestión Social, Gestión Desarrollo de Soluciones Habitacionales y Gestión de Atención al Ciudadano, siete(7) Procesos de Apoyo: Gestión del Talento Humano, Gestión de comunicaciones, Gestión Financiera, Gestión de Infraestructura, bienes y servicios, Gestión de las TI, Gestión Documental, Gestión Jurídica, dos (2) proceso de Evaluación y Control: Gestión de evaluación independiente y Gestión de Mejoramiento Continuo.

No obstante, es necesario darle mayor relevancia al área de Gestión de TI y considerarlo dentro del plan estratégico como un proyecto que requiere de recursos específicos para la implementación de todo lo que enmarca el modelo integrado de planeación y gestión – MIPG dentro de sus políticas de Gobierno Digital, Seguridad Digital, Transparencia, acceso a la información pública y lucha contra la corrupción.



Fuente. Modelo Integrado de Planeación y Gestión ISVIMED

 Alcaldía de Medellín ISVIMED Instituto Social de Vivienda y Hábitat de Medellín	PLAN ESTRATÉGICO DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN	CÓDIGO: PL-GT-03 VERSIÓN: 04 FECHA: 13/01/2023 PÁGINA: 32 de 89
--	--	--

Misión

El ISVIMED es una institución pública descentralizada del Municipio de Medellín, que garantiza la construcción del Estado Social Democrático de derecho, a través de la gestión del PEHMED mediante la política pública de vivienda y hábitat y correspondencia con los PDM, POT, actores públicos, privados y comunitarios, orientados por el mandato al derecho del hábitat sostenible y a la vivienda adecuada, el derecho a la ciudad y derechos complementarios. Esta política, mejorará la calidad de vida de los grupos familiares y los asentamientos humano urbanos y rurales; especialmente, de sus habitantes en condiciones de pobreza, vulnerabilidad y precariedad, en un marco de valores corporativos institucionales.

Visión

El Instituto Social de Vivienda y Hábitat de Medellín al 2030, hace parte del subsistema habitacional que coordina y articula los actores locales y regionales y actúa en cooperación con actores de nivel nacional e internacional, con la finalidad de contribuir en los procesos de autogestión de las comunidades que se integran social y espacialmente y se estructuran en tejidos sociales de vecindad y convivencia. Así, se promueve de manera sistémica la disminución de los déficits habitacionales cuantitativo y cualitativo en la construcción de territorios urbano-rurales, ecosostenibles, accesible, integrados, incluyentes, biodiversos y habitables.

Objetivos estratégicos institucionales

- **Dentro del eje Sistema de Gestión de la Calidad, se tienen los siguientes objetivos estratégicos:**

1. Administrar los riesgos que afectan los resultados de la gestión institucional.

 Alcaldía de Medellín ISVIMED Instituto Social de Vivienda y Hábitat de Medellín	PLAN ESTRATÉGICO DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN	CÓDIGO: PL-GT-03
		VERSIÓN: 04
		FECHA: 13/01/2023
		PÁGINA: 33 de 89

2. Gestionar los procesos de la entidad mediante control y la mejora de las metodologías institucionales.
3. Brindar un servicio que agregue valor público al ciudadano.
4. Promover una comunicación efectiva interna y externa a fin alinear las estrategias institucionales.
5. Fortalecer el desarrollo del Talento Humano mediante la gestión del conocimiento y el bienestar.
6. Disminuir el déficit cuantitativo y cualitativo habitacional.

- **Dentro del eje Sistema de Gestión y Seguridad de la Información, se tienen el siguiente objetivo estratégico:**

7. Implementar los lineamientos establecidos en materia de la seguridad y privacidad de la Información.

- **Dentro del eje Sistema de Gestión Ambiental, se tienen el siguiente objetivo estratégico:**

8. Proteger el medio ambiente a través de prácticas sostenibles.

- **Dentro del eje Sistema de Gestión de Salud y Seguridad en el Trabajo, se tienen el siguiente objetivo estratégico:**

9. Proteger a los actores involucrados en el SGSST a través de prácticas seguras.

- **Dentro del eje Sistema de Gestión de Control Interno se tienen el siguiente objetivo estratégico:**

10. Promover la transparencia y la legalidad en la actuación de la gestión pública.



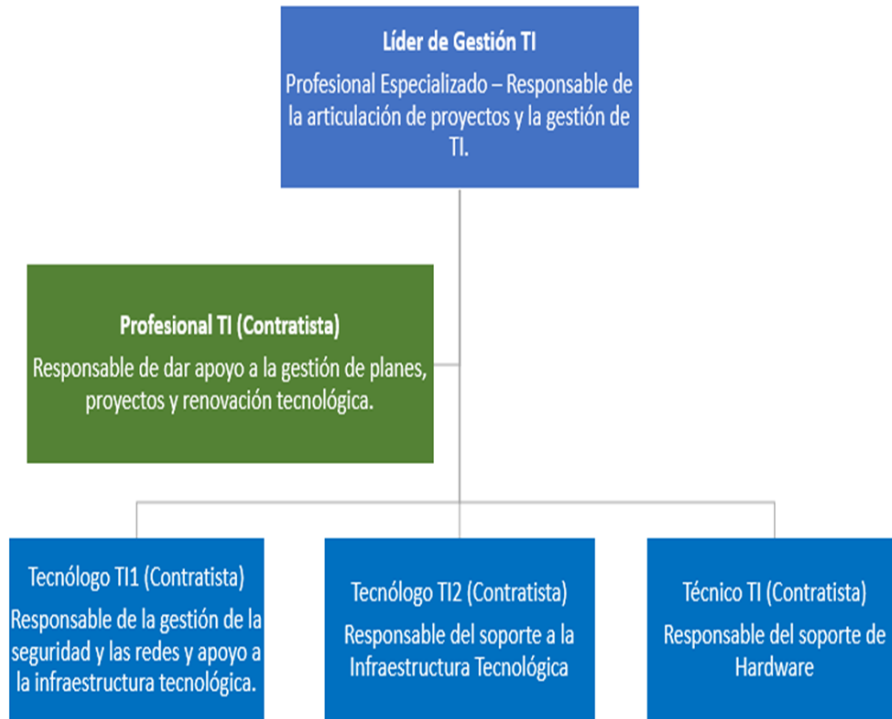
Fuente propia. Esquema estratégico

La estructura organizacional de la institución está fundamentada en una planta global, donde se determinan las subdirecciones por las cuales está estructurado el Instituto, tal como se visualiza en el siguiente gráfico:



Fuente: Resolución 533 de 2022

El área de Gestión de TI está en cabeza de la Subdirección Administrativa y Financiera, y su estructura operativa consta de 1 líder y 4 apoyos descritos en el numeral 6.11 Gobierno de TI.



Fuente propia: Estructura organizacional TI - Perfiles

Los recursos asignados a dicha subdirección le permiten contratar el equipo de trabajo encargado de gestionar las diferentes actividades que giran en torno a las Tecnologías de Información y Comunicaciones.

7.2. Necesidades de información

Se busca facilitar la implementación de los lineamientos del Marco de referencia de AE para la gestión de TI, relacionados con la administración del directorio de flujos de información o mapa de información.

 Alcaldía de Medellín ISVIMED Instituto Social de Vivienda y Hábitat de Medellín	PLAN ESTRATÉGICO DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN	CÓDIGO: PL-GT-03 VERSIÓN: 04 FECHA: 13/01/2023 PÁGINA: 36 de 89
--	--	--

El levantamiento de los flujos de información de debe realizar a partir de la separación lógica de la información que apoya la Entidad. Teniendo en cuenta la información que proviene de otras Entidades, sectores, personas (que en adelante se llamarán actores). La separación lógica se debe realizar a nivel de información entrante y saliente.

7.3. Alineación TI con los procesos

Por su naturaleza, los procesos al interior del INSTITUTO SOCIAL DE VIVIENDA Y HABITAT DE MDELLIN - ISVIMED requieren de un apoyo constante de diversas plataformas tecnológicas.

El siguiente diagrama de servicios establece la relación de cada uno de los procesos de negocio enmarcados por unidades organizativas, su relación directa con los servicios proporcionados por TI, y la estructura de soporte de cada uno de estos servicios.

PROCESO		SISTEMA DE INFORMACION	DESCRIPCIÓN PROCESO
ESTRATEGICOS	Gestión Estratégica	SIFI SICOF Intranet Página web Correo electrónico	Incluyen los relativos al establecimiento de políticas y estrategias, fijación de objetivos, comunicación, disposición de recursos necesarios y revisiones por la Dirección
	Gestión Social	SIFI Intranet Página web Correo electrónico	Incluyen todos aquellos que proporcionan el resultado previsto por la entidad en el cumplimiento del objeto social o razón de ser
MISSIONALES	Gestión de desarrollo de	SIFI Intranet	



PLAN ESTRATÉGICO DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN

CÓDIGO: PL-GT-03

VERSIÓN: 04

FECHA: 13/01/2023

PÁGINA: 37 de 89

	soluciones habitacionales	Página web Correo electrónico	
	Gestión de atención al ciudadano	SIFI Intranet WhatsApp Página web Correo electrónico	
APOYO	Gestión de infraestructura, bienes y servicios	SIFI Intranet Página web Correo electrónico	Incluyen aquellos que proveen los recursos necesarios para el desarrollo de los procesos estratégicos, misionales y de evaluación
	Gestión del talento humano	SIFI SICOF Intranet Página web Correo electrónico	
	Gestión de las TI	SIFI Intranet Página web Correo electrónico	
	Gestión de comunicaciones	SIFI Intranet Página web Correo electrónico	
	Gestión documental	SIFI Intranet Página web Correo electrónico	
	Gestión financiera	SIFI SICOF Intranet Página web Correo electrónico	
	Gestión jurídica	SIFI Intranet	

 Alcaldía de Medellín ISVIMED Instituto Social de Vivienda y Hábitat de Medellín	PLAN ESTRATÉGICO DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN	CÓDIGO: PL-GT-03 VERSIÓN: 04 FECHA: 13/01/2023 PÁGINA: 38 de 89
---	--	--

		Página web Correo electrónico	
EVALUACION Y CONTROL	Gestión de evaluación independiente	SIFI Intranet Página web Correo electrónico	Incluyen aquellos necesarios para medir y recopilar datos para el análisis del desempeño y la mejora de la eficacia, eficiencia y efectividad, y son una parte integral de los procesos estratégicos, de apoyo y los misionales.
	Gestión de mejoramiento continuo	SIFI Intranet Página web Correo electrónico	

Tabla 9: sistemas de información vs procesos institucionales

Los procesos de negocio más críticos que depende del área de gestión de TI son PROCESOS MISIONALES, GESTIÓN FINANCIERA y la GESTIÓN JURÍDICA Y DE CONTRATACIÓN

Cada uno de los servicios a continuación utiliza otros servicios que son implícitos (Directorio Activo, DNS, Antivirus, LAN, Servidor de Archivos, Impresión, VPN, Mensajería instantánea).

8. MODELO DE GESTIÓN TI

A continuación, se presenta el modelo de gestión de TI del Instituto Social de Vivienda y Hábitat de Medellín - ISVIMED, desde el punto de vista de cada uno de los dominios del Marco de Referencia de Arquitectura Empresarial: Estrategia TI, Gobierno, Gestión de Información, Sistemas de Información, Servicios tecnológicos y Uso y Apropiación.

Esta estrategia se encuentra alineada con la estrategia institucional y permite desarrollar una gestión que genera valor estratégico tanto para la entidad como para el sector, permitiendo contribuir al mejoramiento de la gestión sectorial y contemplando la tecnología como contribuyente directo en el mejoramiento de la

 Alcaldía de Medellín ISVIMED Instituto Social de Vivienda y Hábitat de Medellín	PLAN ESTRATÉGICO DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN	CÓDIGO: PL-GT-03
		VERSIÓN: 04
		FECHA: 13/01/2023
		PÁGINA: 39 de 89

gestión, alcanzando una mayor eficiencia y transparencia en su ejecución, y brindando información objetiva y oportuna para la toma de decisiones en todos los niveles.

En la siguiente imagen se pueden observar todos los dominios del Marco de Referencia de Arquitectura Empresarial para la Gestión de TI:

Figura 1: Dominios del Marco de Referencia de Arquitectura Empresarial

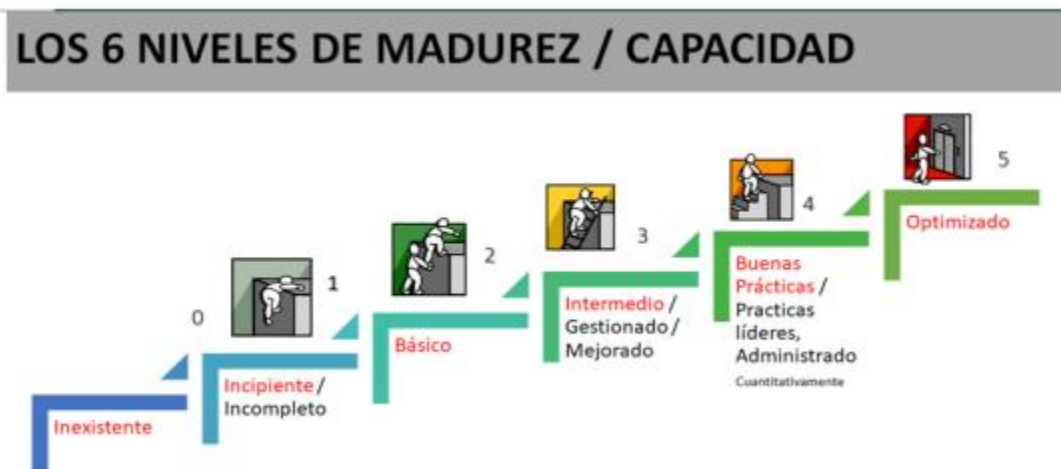


Fuente: MinTIC – Acompañamiento formulación del PETI

Aplicando el Modelo De Valoración De Madurez Y Capacidad, se obtiene que actualmente el Instituto se encuentra en un nivel Básico 2, de acuerdo con la siguiente descripción:

 Alcaldía de Medellín ISVIMED Instituto Social de Vivienda y Hábitat de Medellín	PLAN ESTRATÉGICO DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN	CÓDIGO: PL-GT-03
		VERSIÓN: 04
		FECHA: 13/01/2023
		PÁGINA: 40 de 89

Figura 2: Nivel de madurez



Fuente: MinTIC – Acompañamiento formulación del PETI

El Instituto debe reforzar el tema de la documentación formal de cada uno de los dominios del Marco de Referencia de Arquitectura Empresarial, utilizar herramientas e indicadores de gestión (ciclo PHVA) para alcanzar un nivel 3 que es intermedio/gestionado/mejorado.

8.1. Estrategia de TI

Esta estrategia es producto de la alineación del plan estratégico de la institucional con el Plan Nacional de Desarrollo 2019-2022 “Pacto por Colombia, Pacto por la Equidad”, Plan de desarrollo Municipal “Medellín Futuro 2020-2023”, alineado a la estrategia del valle del software, el cual formulará la estrategia de TI para los cuatro años de la actual administración, teniendo en cuenta que se deberá realizar una actualización anualmente, considerando los diferentes replanteamientos estratégicos de la institución. Esto permitirá mantener una permanente alineación con los planes de la entidad, e incorporar de forma oportuna nuevos proyectos tecnológicos a la gestión.

 Alcaldía de Medellín ISVIMED Instituto Social de Vivienda y Hábitat de Medellín	PLAN ESTRATÉGICO DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN	CÓDIGO: PL-GT-03
		VERSIÓN: 04
		FECHA: 13/01/2023
		PÁGINA: 41 de 89

La Estrategia de TI en el Instituto Social de Vivienda y Hábitat de Medellín según los lineamientos y definiciones de la Política de Gobierno Digital, y en el marco del modelo de seguridad y privacidad de la información orienta al Instituto en la incorporación de seguridad de la información en todos sus procesos, trámites, servicios, infraestructura y en general en todos sus activos de información para todos su procesos misionales preservando así la integridad, confidencialidad, disponibilidad y privacidad de sus datos.

El modelo se encuentra alineado con el Marco de Referencia de Arquitectura Empresarial (MRAE), el Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG) y la Guía para la Administración del Riesgo y el Diseño de Controles en entidades Públicas, este modelo pertenece al habilitador transversal de Seguridad y Privacidad, de la Política de Gobierno Digital y se desarrolla mediante el documento maestro del Modelo de Seguridad y Privacidad de la Información y sus guías de orientación.

Aunado a lo anterior, la estrategia de Tecnología para ISVIMED consiste en garantizar el cumplimiento del objetivo estratégico fundamentado en adoptar soluciones tecnológicas y al fortalecimiento de la seguridad de la información que correspondan a las necesidades de la entidad y que contribuyan al alcance de las metas institucionales.

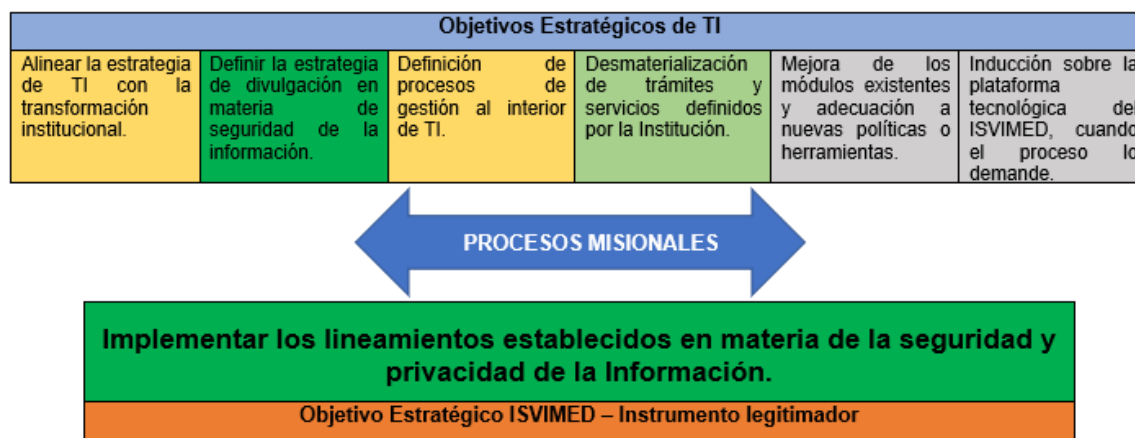
8.2. Objetivos estratégicos de TI

El objetivo general es garantizar la alineación estratégica de TI con la visión estratégica y misional del Instituto el cual permita generar acciones que articulen con el plan de desarrollo municipal “Medellín Futuro 2020 – 2023” y que contribuyan al alcance de las metas y la implementación de los lineamientos establecidos en materia de la seguridad y privacidad de la Información.

Para el logro de dicho objetivo, se plantean los siguientes objetivos específicos:

 Alcaldía de Medellín ISVIMED Instituto Social de Vivienda y Hábitat de Medellín	PLAN ESTRATÉGICO DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN	CÓDIGO: PL-GT-03 VERSIÓN: 04 FECHA: 13/01/2023 PÁGINA: 42 de 89
--	--	--

- Alinear la estrategia de TI con la transformación institucional.
- Definir la estrategia de divulgación en materia de seguridad de la información.
- Definición de procesos de gestión al interior de TI.
- Desmaterialización de trámites y servicios definidos por la Institución
- Mejora de los módulos existentes y adecuación a nuevas políticas o herramientas.
- Inducción sobre la plataforma tecnológica del ISVIMED, cuando el proceso lo demande.



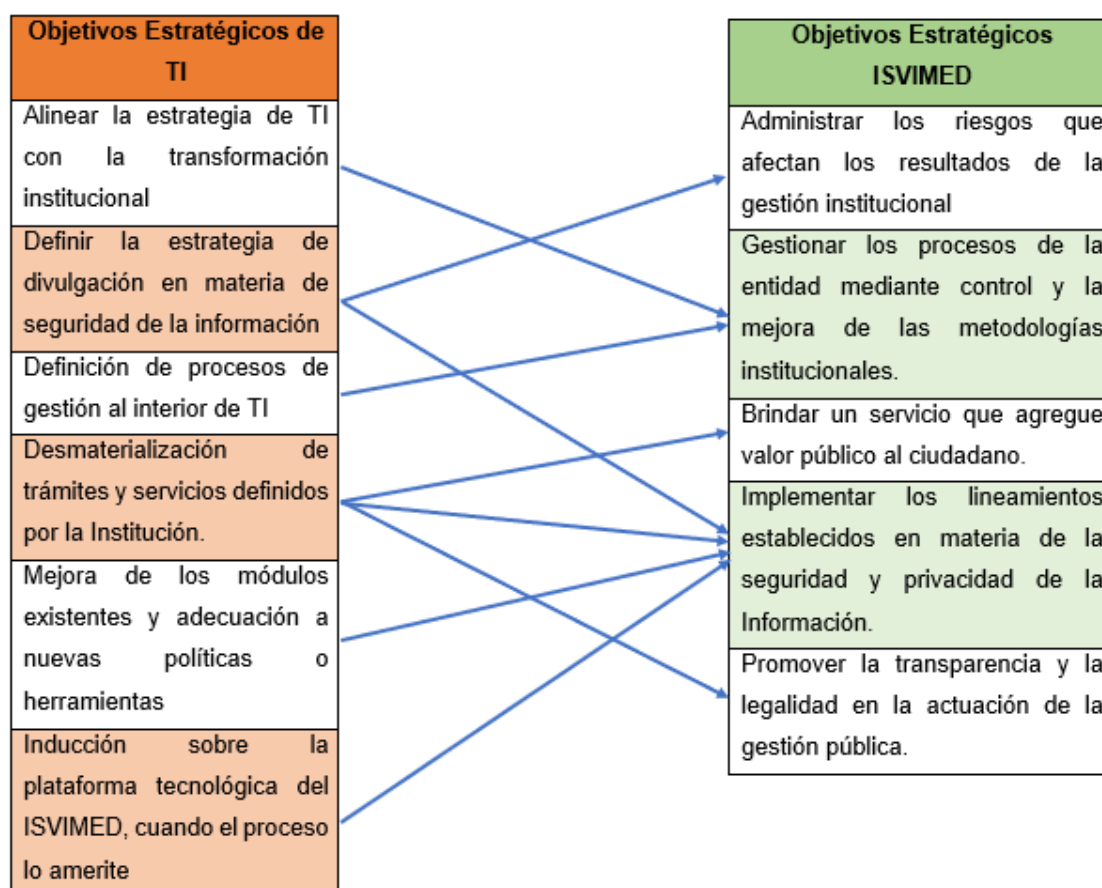
Elaboración propia: Obj. Estratégicos TI vs Obj. Legitimador planeación estratégica

8.3. Alineación de la estrategia de TI con el plan de desarrollo municipal “Medellín futuro 2020 – 2023”

El Plan Estratégico de TI estará alineado con con el Plan Nacional de Desarrollo 2019-2022 “Pacto por Colombia, Pacto por la Equidad”, Plan de desarrollo Municipal “Medellín Futuro 2020-2023”, alineado a la estrategia del valle del software, Planeación Estratégica Institucional, Marco de Referencia de Arquitectura Empresarial (MRAE), el Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG) y la Guía para la Administración del Riesgo y el Diseño de Controles en

entidades Públicas, este modelo pertenece al habilitador transversal de Seguridad y Privacidad, de la Política de Gobierno Digital los cuales deben regir sus actividades y metas para cumplir con su operación.

Para tal fin se identifica la respectiva Dimensión, con la estrategia del valle del software y su relación con la Estrategia de TI:



Elaboración propia: Alineación de estrategia TI vs Institucional

En el marco del Plan de desarrollo municipal “Medellín Futuro” 2020-2023, el tema de TI está asociado así:

Línea Estratégica 1: Reactivación Económica y Valle del Software

 Alcaldía de Medellín ISVIMED Instituto Social de Vivienda y Hábitat de Medellín	PLAN ESTRATÉGICO DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN	CÓDIGO: PL-GT-03 VERSIÓN: 04 FECHA: 13/01/2023 PÁGINA: 44 de 89
---	--	--

- **Componente:** Componente Información, datos y generación de valor público

Línea Estratégica 5: Gobernanza y Gobernabilidad

- **Componente:** Gobierno Transparente

Frente a las estrategias de TI se indican los programas a los cuales se asocia.

- Dentro de cada dominio del Marco de Referencia de la Arquitectura Empresarial, se enumeran los planes a ser impactados desde la estrategia de TI del ISVIMED.

8.4. Gobierno TI

El Instituto Social de Vivienda y Hábitat de Medellín – ISVIMED, en el marco del Modelo Integrado de Planeación y Gestión - MIPG, determina al Comité Institucional de Gestión y Desempeño como el órgano responsable de establecer las estrategias necesarias para promover el Gobierno Digital, así como también de suministrar los recursos requeridos para el despliegue e implementación de dichas estrategias.

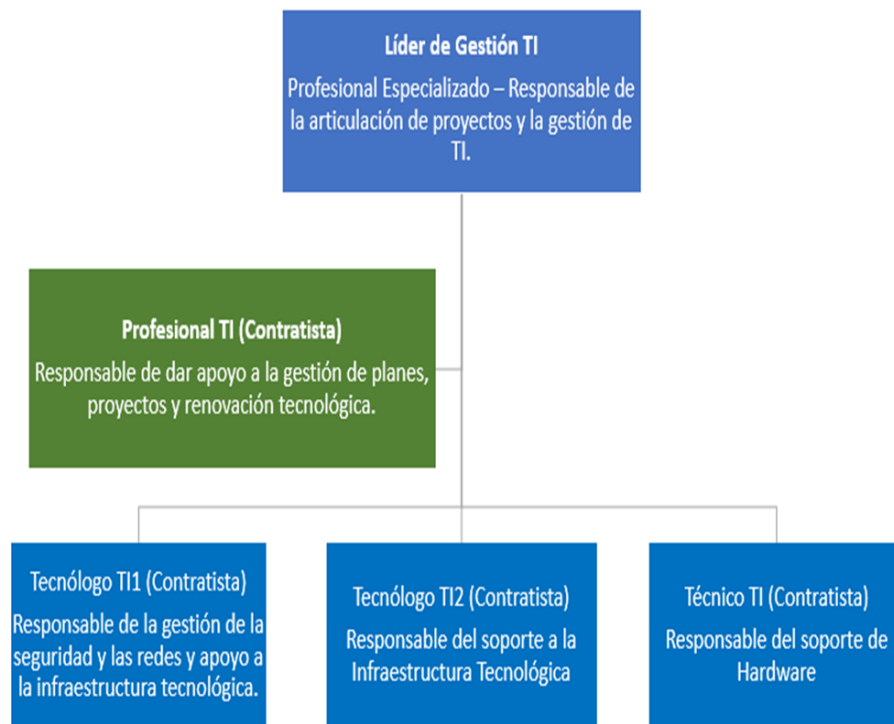
El organigrama actual del Instituto, definido mediante Resolución 1230 de 22 de diciembre de 2016, y por medio de la resolución 1010 de 24 de octubre de 2018, se definió la planta para TI; con el fin de darle continuidad a la planeación, desarrollo de estrategias y estructuración del área de tecnología del Instituto.

Es de anotar que el área de Gestión de TI es responsabilidad de la Subdirección Administrativa y Financiera, quien se encarga de estructurar bajo contratación directa el equipo que conforma las TI.

El Gobierno de TI asegura que se evalúen las necesidades, condiciones y opciones de los actores para determinar que se alcanzan las metas del plan de desarrollo; estableciendo la dirección a través de la priorización y la toma de

decisiones; midiendo el rendimiento y el cumplimiento respecto a la dirección y metas acordadas.

En la actualidad, el ISVIMED cuenta con un equipo conformado por cinco (5) personas encargadas de liderar procesos de apoyo estratégico, arquitectura de software, administración de bases de datos, administración de Infraestructura y Seguridad de la Información, conformación de equipo de soporte y administración del servicio.



Elaboración propia. Estructura organizacional TI - Perfiles

A continuación, se detallan cada uno de los perfiles que existen actualmente:

- **Líder de Gestión TI: Profesional Especializado**



Ingeniero especialista, con conocimientos en los lenguajes de programación y metodologías de desarrollo necesarias para la evolución y mantenimiento del Sistema de Información SIFI. Dentro de sus funciones contractuales se encuentran:

- Analizar la información derivada de los distintos procesos relacionados con el área de competencia, haciendo uso del conocimiento especializado con el fin de permitir la oportuna toma de decisiones, de acuerdo con las políticas y protocolos establecidos en la misma.
- Gestionar y analizar los diferentes requerimientos y peticiones en temas relacionados con los planes, programas y proyectos que se adelanten en la dependencia, aplicando conocimientos especializados, propendiendo por la prestación de los servicios, con el fin de cumplir con las metas establecidas y los objetivos de la dependencia.
- Desarrollar estudios sobre los diferentes asuntos que se fijan por parte de la dependencia, con las metodologías y herramientas apropiadas, para cumplir con los objetivos y metas institucionales que permitan garantizar la eficiencia y eficacia de la prestación del servicio.
- Diseñar indicadores de gestión, utilizando las bases de datos, y los aplicativos propios de la dependencia, con el fin de contribuir a una efectiva toma de decisiones.
- Emitir conceptos y brindar información y asesoría técnica en la realización de trámites, aplicación de normas y en la elaboración de estudios, proyectos, planes y programas que se lleven a cabo en la dependencia, de acuerdo con las políticas y disposiciones vigentes.
- Apoyar a los diferentes tipos de usuarios de conformidad con los requerimientos, utilizando el saber específico para emitir las respuestas y las recomendaciones pertinentes, de acuerdo con la normatividad vigente para la

 Alcaldía de Medellín ISVIMED Instituto Social de Vivienda y Hábitat de Medellín	PLAN ESTRATÉGICO DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN	CÓDIGO: PL-GT-03 VERSIÓN: 04 FECHA: 13/01/2023 PÁGINA: 47 de 89
--	---	---

construcción, implementación y seguimiento de estrategias para la mejora de la prestación de estos.

- Realizar las supervisiones de los contratos que se le asignen en cumplimiento de sus funciones, teniendo en cuenta los conocimientos y experiencia necesaria, de acuerdo con la Ley vigente y todas las normas que la regulen y se le apliquen.
- Gestionar la contratación requerida de los programas, siguiendo los trámites necesarios con criterios de eficiencia y eficacia para el cumplimiento de los objetivos propuestos.
- Aportar de manera oportuna, toda la información requerida para brindar respuesta a los procesos jurídicos concernientes a su proceso.
- Proyectar oportunamente la respuesta a las comunicaciones, peticiones y demás actuaciones administrativas que se le asignen.
- Identificar los riesgos que representen algún grado de amenaza para el cumplimiento de la función de la Subdirección.
- Conocer y aplicar el Sistema de Gestión en Seguridad y Salud en el Trabajo, en cumplimiento de la normativa vigente.
- Implementar y mantener los elementos contemplados en el Modelo Estándar de Control Interno MECI y en el Sistema Integrado de Gestión del Instituto.

- **Profesional TI (Contratista)**

Ingeniero con experiencia en apoyo a la gestión de planes, proyectos y renovación tecnológica. Entre sus obligaciones contractuales están:

- Realizar los planes de calidad en los cuales se relacione la infraestructura informática.

 Alcaldía de Medellín ISVIMED Instituto Social de Vivienda y Hábitat de Medellín	PLAN ESTRATÉGICO DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN	CÓDIGO: PL-GT-03
		VERSIÓN: 04
		FECHA: 13/01/2023
		PÁGINA: 48 de 89

- Diseñar las estrategias de mejoramiento, expansión e innovación en materia de tecnología e informática.
- Implementar estrategias de expansión e innovación en materia de tecnología e informática.
- Desarrollar la implementación del PETI y sus planes asociados.
- Realizar las evaluaciones permanentes sobre el estado de la infraestructura informática que permita tomar decisiones proactivas sobre posibles riesgos y necesidades informáticas. Para estas evaluaciones, el contratista debe utilizar los parámetros que están establecidos en el Sistema de Información SIFI Módulo de Solicitudes de Soporte.
- Gestionar las redes de datos del Instituto, con el cumplimiento del siguiente protocolo: Monitoreo permanente de las redes, aplicación de las políticas de uso de internet, directorio activo, usuarios, servidores y equipos activos de red. Gestionar cambios, actualizaciones y correcciones de errores, copias de seguridad.
- Asistir de manera Sistemática a las mesas de gestión del conocimiento con el fin de promover la mejora del proceso.
- Documentar y mantener actualizados los cambios que se realicen sobre la arquitectura tecnológica del Instituto, mapas de red, diagramas y demás.
- Realizar el seguimiento al desarrollo del sistema de información SIFI, brindando respuesta a los usuarios y asistiendo a reuniones para nuevos requerimientos.
- Elaborar los estudios previos para los procesos de compras o adquisiciones desarrollados por Gestión de TI de acuerdo con su presupuesto y necesidades institucionales.
- Documentar y hacer seguimiento al cumplimiento del FURAG
- Realizar las demás actividades que le sean asignadas por el supervisor siempre y cuando tengan relación con la naturaleza del objeto contractual.
- Cargar en SIFI los documentos o soportes que sean necesarios para el

 Alcaldía de Medellín ISVIMED Instituto Social de Vivienda y Hábitat de Medellín	PLAN ESTRATÉGICO DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN	CÓDIGO: PL-GT-03
		VERSIÓN: 04
		FECHA: 13/01/2023
		PÁGINA: 49 de 89

cumplimiento del contrato, requeridos por el supervisor y el área contractual.

- Coordinar la asistencia con el supervisor de las capacitaciones, eventos o cursos, que sean necesarios para la buena prestación del servicio y el cumplimiento de sus obligaciones.

- **Tecnólogo TI (Contratista):**

Tecnólogo con experiencia en mantenimiento y soporte de hardware e infraestructura (cableado estructurado, redes inalámbricas y equipos activos). Entre sus obligaciones contractuales están:

- Realizar el levantamiento, actualización, control y revisión del inventario de la infraestructura y los equipos informáticos y de comunicaciones que posee el Instituto.
- Presentar un reporte del inventario y actualizaciones realizadas a la infraestructura.
- Realizar la actualización de parches y nuevas versiones en los servidores, switches, AP y plataforma del Instituto.
- Llevar el control sobre las garantías que se requieren para el buen funcionamiento de la infraestructura informática reportándolo mensualmente mediante reporte al respectivo supervisor. Para tal fin, se debe contar con una base de datos actualizada que permita visualizar en cualquier momento esta información.
- Gestionar las garantías para su respectivo trámite o solución. Ante los diferentes proveedores.
- Atender solicitudes de "soporte a usuario final del sistema" en las sedes del Instituto a través del Sistema de Información SIFI - Modulo de Solicitudes de Soporte.
- Validar la realización de los respaldos de manera continua a toda la

 Alcaldía de Medellín ISVIMED Instituto Social de Vivienda y Hábitat de Medellín	PLAN ESTRATÉGICO DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN	CÓDIGO: PL-GT-03
		VERSIÓN: 04
		FECHA: 13/01/2023
		PÁGINA: 50 de 89

información almacenada en los servidores. Los fallos deben ser reportados.

- Registrar en el SIFI y en los formatos correspondientes toda la información relacionada con los mantenimientos preventivos y/o correctivos que se realicen en el desarrollo del contrato.
- Revisar que los equipos cuenten con licencias y software totalmente legalizados, lo cual implica hacer monitoreo permanente para evitar instalaciones inadecuadas y el respectivo control del vencimiento de las licencias.
- Gestionar las redes de datos del Instituto, con el cumplimiento del siguiente protocolo: Monitoreo permanente de las redes, aplicación de las políticas de uso de internet, directorio activo, usuarios, servidores y equipos activos de red. Gestionar cambios, actualizaciones y correcciones de errores.
- Documentar y mantener actualizados los cambios que se realicen sobre la arquitectura tecnológica del Instituto, mapas de red, diagramas, manuales de Usuario, Manuales de configuración, Topología de la red, Garantías de equipos y software, ANS pactados con terceros de todos los elementos tecnológicos adquiridos.

- **Técnico TI (Contratista):**

Técnico con experiencia en reparación y mantenimiento de computadores, soporte técnico de equipos de cómputo y atención de primer nivel de contingencias informáticas menores. Sus obligaciones contractuales se enumeran a continuación:

- Presentar un reporte del inventario y actualizaciones realizadas a la infraestructura.
- Realizar reporte sobre los equipos que requieren reclamación de garantías para su buen funcionamiento.



- Realizar mínimo un mantenimiento preventivo cada tres meses y todos los correctivos que sean necesarios en la plataforma tecnológica. Los mantenimientos preventivos se deben realizar teniendo en cuenta las siguientes consideraciones: verificar y asegurar las conexiones internas del equipo (cables, conectores, tarjetas). Limpiar de forma interna como externa limpiar y calibrar los monitores con soluciones apropiadas. Eliminar el polvo de los componentes internos (soplar), limpiar y ajustar el teclado del mouse con soluciones apropiadas. Limpiar y ajustar la caja del equipo por dentro y por fuera con soluciones apropiadas. Verificar y limpiar la tarjeta lógica MOTHERBOARD (cambio de la pila si es necesario). Limpieza de tarjetas, esta limpieza debe hacerse con limpia contactos. limpiar, ajustar y lubricar los ventiladores. Limpiar y ajustar la fuente de potencia lubricación de las partes mecánicas. Revisión y atención de fuentes de poder, rodillos de fijación, lubricación de piñones, motores y partes remplazando por evidente desgaste físico. Realizar test de diagnóstico de hardware. Revisión física lógica y optimización de los discos duros. Reinstalación y reconfiguración de los sistemas operativos cuando sean necesarios. Detectar y erradicar los virus en los equipos. ISVIMED aportará las licencias actualizadas de un antivirus de reconocida eficiencia por cada computador, cargar los informes firmados por los responsables de los equipos al sistema de información.
- Atender solicitudes de "soporte a usuario final del sistema" en las sedes del instituto a través del sistema de información SIFI - Modulo de Solicitudes de soporte.
- Instalar hardware, software y programas de ofimática que sean requeridos.
- Registrar en el SIFI toda la información relacionada con los mantenimientos preventivos y lo correctivos que se realicen en el desarrollo del contrato.
- Revisar que los equipos cuenten con licencias y software totalmente legalizados, lo cual implica hacer monitoreo permanente para evitar

instalaciones inadecuadas y el respectivo control del vencimiento de las licencias.

- Realizar la configuración de las impresoras existentes, en los equipos de cómputo del instituto cuando se requiera.
- Cargar en SIFI los documentos o soportes que sean necesarios para el cumplimiento del contrato, requeridos por el supervisor y el área contractual.

Este equipo de trabajo cuenta con métodos estandarizados y documentados mediante manuales, planes, instructivos, que determinan el qué hacer de las diferentes líneas de acción que estructuran el proceso de Gestión de TI, los cuales se enuncian a continuación:

Categoría	Descripción
Manuales	• Manual del usuario del SIFI. • Manual de operación de TIC. • Manual del usuario de arrendamiento temporal
Instructivos	• Instructivo para el mantenimiento preventivo y correctivo de hardware y software. • Instructivo soporte técnico. • Instructivo para registro de factores ambientales en el centro de datos.
Planes	• Plan de uso y manejo de información. • Plan de contingencia de informática. • Plan estratégico de tecnología de la información. • Plan de tratamiento de riesgos de seguridad y privacidad de la información. • Plan de seguridad y privacidad de la información. • Plan de calidad de la información.

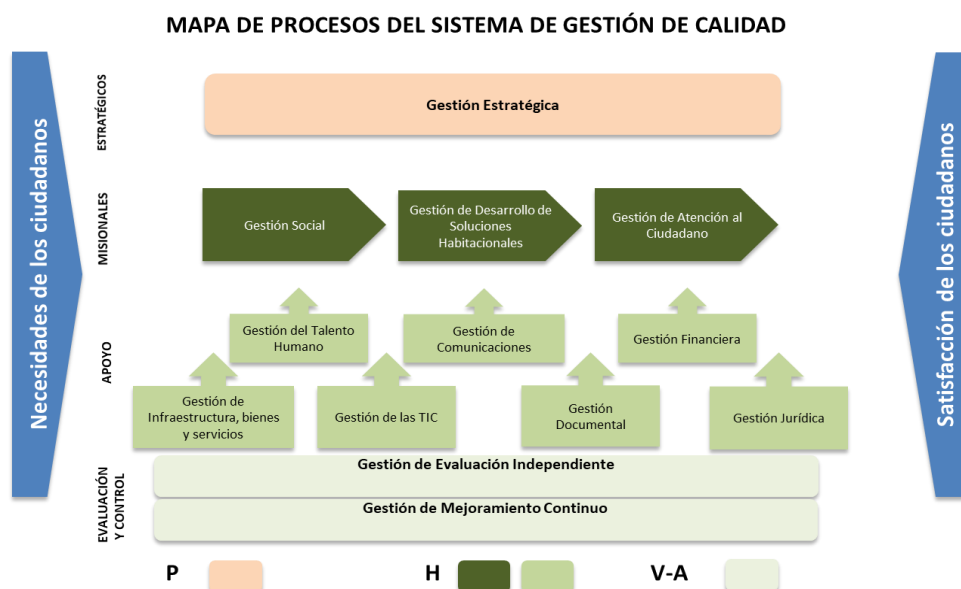
 Alcaldía de Medellín ISVIMED Instituto Social de Vivienda y Hábitat de Medellín	PLAN ESTRATÉGICO DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN	CÓDIGO: PL-GT-03 VERSIÓN: 04 FECHA: 13/01/2023 PÁGINA: 53 de 89
--	--	--

Categoría	Descripción
Guías	Plan de mantenimiento de servicios informáticos.
	- Guía para la comprensión de las metodologías agile – marco de trabajo SCRUM - Guía marco de referencia de arquitectura empresarial para la gestión de TI

Tabla 10. Documentación Técnica del área Gestión de TI

8.4.1. Cadena de valor de TI

La cadena de valor se representa en el mapa de procesos de la entidad, de acuerdo con el Plan Estratégico de la misma, en el cual se puede observar que existen cuatro categorías de procesos: Estratégicos, Misionales, de Apoyo y de Evaluación y Control. Así mismo, se puede apreciar que como entradas se reciben las necesidades y expectativas de las partes interesadas, así como también se genera como salidas necesidades y expectativas satisfechas, que a su vez pueden convertirse en nuevas entradas para la cadena de valor de la Entidad.



Fuente: Mapa de procesos del sistema de gestión de calidad

 Alcaldía de Medellín ISVIMED Instituto Social de Vivienda y Hábitat de Medellín	PLAN ESTRATÉGICO DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN	CÓDIGO: PL-GT-03
		VERSIÓN: 04
		FECHA: 13/01/2023
		PÁGINA: 54 de 89

8.4.2. Identificación de riesgos asociados al área Gestión de TI

El Instituto Social de Vivienda y Hábitat de Medellín – ISVIMED cuenta con un procedimiento de Administración del Riesgo, en el cual se adoptan las medidas descritas en este marco de referencia diseñado para dar un manejo adecuado a los riesgos valorados en los niveles “Muy bajo”, “Baja”, “Media”, “Alta” y “Muy alta”, de tal forma que esta gestión contribuya con el logro de los objetivos estratégicos planteados.

Aunado a lo anterior y siguiendo la metodología señalada en el procedimiento indicado, se establecieron los riesgos asociados al proceso de Gestión de TI, así como el plan de mitigación de los mismos. El detalle de la identificación de riesgos e indicadores para el proceso en referencia se encuentra en los documentos “**MR GESTION DE TIC_v2022_F.xlsx**” y “**Plan de Seguridad y Privacidad Informacion.pdf**” consignados en el módulo de calidad del Instituto.

Los Riesgos se pueden identificar en las siguientes líneas de acción, identificados al interior del área de Gestión de TI del ISVIMED:

 Alcaldía de Medellín ISVIMED Instituto Social de Vivienda y Hábitat de Medellín	PLAN ESTRATÉGICO DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN		CÓDIGO: PL-GT-03
			VERSIÓN: 04
			FECHA: 13/01/2023
			PÁGINA: 55 de 89

Referencia *	Temática / Línea de Acción	¿QUE? Impacto	¿COMO SE REFLEJA? Causa Inmediata	¿POR QUE? Causa Raíz (Evento Potencial Principal)	Descripción del Riesgo	Subcausas (Evento potencial intermedio)	Clasificación del Riesgo
GT5	Disponibilidad de servicios e información basados en software y hardware	afectación económica y reputacional del Instituto	por mal desempeño institucional derivado del incumplimiento de objetivos, metas y servicios.	debido a fallas en la disponibilidad de servicios e información basados en software y hardware, que soportan la operación de los procesos	Posibilidad de afectación económica y reputacional por mal desempeño institucional derivado del incumplimiento de objetivos y metas relacionados con el Plan de Desarrollo Municipal a cargo del Instituto y con la planeación estratégica. Lo anterior, debido a fallas en la disponibilidad de	1. Pérdida de Información (Robo, alteración y/o pérdida de Información).	Riesgo Tecnológico

 Alcaldía de Medellín ISVIMED Instituto Social de Vivienda y Hábitat de Medellín	PLAN ESTRATÉGICO DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN	CÓDIGO: PL-GT-03
		VERSIÓN: 04
		FECHA: 13/01/2023
		PÁGINA: 56 de 89

Refe	Temática /	¿QUE?	¿COMO SE	¿POR QUE?		Subcausas	Clasificación
					servicios e información basados en software y hardware, que soportan la operación de los procesos.		
						2. Daño en recursos tecnológicos Fallas de disco, de memoria, de almacenamiento, de recurso físico o lógico.	
						3. Daño en recursos tecnológicos.	

 Alcaldía de Medellín ISVIMED Instituto Social de Vivienda y Hábitat de Medellín	PLAN ESTRATÉGICO DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN	CÓDIGO: PL-GT-03
		VERSIÓN: 04
		FECHA: 13/01/2023
		PÁGINA: 58 de 89

Refe	Temática /	¿QUE?	¿COMO SE	¿POR QUE?		Subcausas	Clasificación
						laboral 6.1.1. No se planifica las necesidades de recursos de personal a través del Plan Anual de Adquisiciones.	
						6. Inoportunidad en la prestación de servicio de soporte técnico. 6.1. Sobrecarga laboral 6.1.2. Demoras en la contratación del personal.	

 Alcaldía de Medellín ISVIMED Instituto Social de Vivienda y Hábitat de Medellín	PLAN ESTRATÉGICO DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN	CÓDIGO: PL-GT-03
		VERSIÓN: 04
		FECHA: 13/01/2023
		PÁGINA: 59 de 89

Refe	Temática /	¿QUE?	¿COMO SE	¿POR QUE?		Subcausas	Clasificación
						7. No se atienden las solicitudes de soporte técnico.	
GT6	Licencias de software	afectación económica y reputacional	a través de multas y sanciones por parte de los fabricantes y los entes de control	debido a existencia de software no licenciado en los equipos informáticos de la institución, y en el de las personas que desarrollan actividades para el	Posibilidad de afectación económica y reputacional a través de multas y sanciones por parte de los fabricantes y los entes de control debido a existencia de software no licenciado en los equipos informáticos de la institución, y en el de las personas que desarrollan actividades	1. Los equipos informáticos del Instituto permiten la instalación de software por parte de cualquier funcionario. La instalación no se centraliza en el área de TIC del Instituto.	Riesgo Operativo

 Alcaldía de Medellín ISVIMED Instituto Social de Vivienda y Hábitat de Medellín	PLAN ESTRATÉGICO DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN	CÓDIGO: PL-GT-03
		VERSIÓN: 04
		FECHA: 13/01/2023
		PÁGINA: 60 de 89

Refe	Temática /	¿QUE?	¿COMO SE	¿POR QUE?		Subcausas	Clasificación
				Isvimed a través de contratos de prestación de servicios profesionales y de apoyo a la gestión	para el Isvimed a través de contratos de prestación de servicios.	2. No existe control de las vigencias de las licencias. 3. El licenciamiento de software no se incluye en el presupuesto anual. 4. La contratación de proveedores de licenciamiento de software es posterior al vencimiento de las licencias.	

 Alcaldía de Medellín ISVIMED Instituto Social de Vivienda y Hábitat de Medellín	PLAN ESTRATÉGICO DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN	CÓDIGO: PL-GT-03
		VERSIÓN: 04
		FECHA: 13/01/2023
		PÁGINA: 61 de 89

Refe	Temática /	¿QUE?	¿COMO SE	¿POR QUE?		Subcausas	Clasificación
						5. No se han establecidos salvaguardas legales que transfieran el riesgo por no licenciamiento de software en los equipos de los contratistas, de manera que la responsabilidad recaiga directamente sobre ellos.	

 Alcaldía de Medellín ISVIMED Instituto Social de Vivienda y Hábitat de Medellín	PLAN ESTRATÉGICO DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN	CÓDIGO: PL-GT-03
		VERSIÓN: 04
		FECHA: 13/01/2023
		PÁGINA: 62 de 89

Refe	Temática /	¿QUE?	¿COMO SE	¿POR QUE?		Subcausas	Clasificación
GT7	Continuidad del Negocio	Posibilidad de afectación económica y reputacional del Instituto	Reflejada en la falta de continuidad del negocio por la pérdida total de la información digital, con la correspondiente suspensión en la prestación de servicios.	Debido a la imposibilidad de restaurar la información institucional por desastre natural o evento de orden público	Posibilidad de afectación económica y reputacional del Instituto, reflejada en la falta de continuidad del negocio por la pérdida total de la información digital, con la correspondiente suspensión en la prestación de servicios. Lo anterior, debido a la imposibilidad de restaurar la información institucional por desastre natural o evento de orden público	1. No existen medidas alternas de protección y respaldo de la información en locaciones externas	Riesgo Tecnológico

Tabla 11. Matriz de Riesgos - Gestión de TI

 Alcaldía de Medellín ISVIMED Instituto Social de Vivienda y Hábitat de Medellín	PLAN ESTRATÉGICO DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN	CÓDIGO: PL-GT-03 VERSIÓN: 04 FECHA: 13/01/2023 PÁGINA: 63 de 89
---	--	--

Debido al análisis que se ha realizado desde el área de Gestión de TI y ha sido documentado en la matriz de riesgo, es de resaltar que se cuenta con un riesgo de impacto catastrófico generando la no continuidad del negocio, debido a que se perdería toda la data (información histórica y actual) del Instituto por la pérdida de los equipos del Data Center generado por desastres naturales o eventos de orden público; ya que la entidad no cuenta actualmente con respaldos externos.

Los riesgos son controlados acorde a las tres líneas de defensa que establece el MIPG- Modelo integrado de planeación y gestión. (Líder - responsable directo y por la Oficina de Control interno).

Como resultado de dicho control se genera el mapa de riesgos y los informes de ley correspondientes.

8.4.3. Plan de implementación de procesos

El Plan Estratégico del Instituto Social de Vivienda y Hábitat de Medellín – ISVIMED incluye, entre otros, el proceso de Gestión Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, dentro del grupo de Procesos de apoyo dentro de la Entidad.

A continuación, se muestra el plan de implementación de los procedimientos definidos dentro de Gestión de TI formalizados frente al proceso de calidad:



Alcaldía de Medellín
ISVIMED
Instituto Social de Vivienda y Hábitat de Medellín

PLAN ESTRATÉGICO DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN

CÓDIGO: PL-GT-03
VERSIÓN: 04
FECHA: 13/01/2023
PÁGINA: 64 de 89



CALIDAD

Si quiere conocer el Normograma pulse

[AQUÍ NORMOGRAMA ACTUALIZADO 25 DE FEBRERO.xlsx](#)

[AQUÍ F-GM-03 GLOSARIO DEL SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD DEL ISVIMED.xls](#)

APOYO

✦ GESTION FINANCIERA

✦ GESTION DE INFRAESTRUCTURA, BIENES Y SERVICIOS

✦ GESTION DE LAS TIC

CARACTERIZACIÓN

- * C-GT-01 - CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO DE GESTIÓN DE LAS TIC

C-GT-01-CARACTERIZACION_DE_GESTION_DE_LAS_TIC.xlsx

MANUALES

- * M-GT-01 - MANUAL DEL USUARIO DEL SIFI

M-GT-01_MANUAL_DEL_USUARIO_DEL_SIFI.doc

- * M-GT-02 - MANUAL DE OPERACIÓN DE TIC

M-GT-02_MANUAL_DE_OPERACION_DE_TIC.doc

- * M-GT-03 - MANUAL DEL USUARIO ARRENDAMIENTO TEMPORAL

M-GT-03_MANUAL_DEL_USUARIO_ARRENDAMIENTO_TEMPORAL.docx

INSTRUCTIVOS

- * I-GT-01 - INSTRUCTIVO PARA EL MANTENIMIENTO PREVENTIVO Y CORRECTIVO DE HARDWARE Y SOFTWARE

I-GT-01_INSTRUCTIVO_PARA_EL_MANTENIMIENTO_PREVENTIVO_Y_CORRECTIVO_DE_HARDWARE_Y_SOFTWARE.xlsx

- * I-GT-02 - INSTRUCTIVO SOPORTE TÉCNICO

I-GT-02_INSTRUCTIVO_SOPORTE_TECNICO.xlsx

- * I-GT-03 - INSTRUCTIVO PARA REGISTRO DE FACTORES AMBIENTALES EN EL CENTRO DE DATOS

I-GT-03_INSTRUCTIVO_PARA_REGISTRO_DE_FACTORES_AMBIENTALES_EN_EL_CENTRO_DE_DATOS.xlsx

PLANES

- * PL-GT-01 - PLAN DE CONTINGENCIA INFORMÁTICA

PL-GT-01_PLAN_DE_CONTINGENCIA_INFORMATICA.docx

- * PL-GT-02 - PLAN DE USO Y MANEJO DE INFORMACIÓN

PL-GT-02_PLAN_DE_USO_Y_MANEJO_DE_INFORMACION.doc

- * PL-GT-03 - PLAN ESTRATÉGICO DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN

- * PL-GT-04 - PLAN DE TRATAMIENTO DE RIESGOS DE SEGURIDAD Y PRIVACIDAD DE LA INFORMACIÓN

PL-GT-04_PLAN_DE_TRATAMIENTO_DE_RIESGOS_DE_SEGURIDAD_Y_PRIVACIDAD_DE_LA_INFORMACION_2022.doc

- * PL-GT-05 - PLAN DE SEGURIDAD Y PRIVACIDAD DE LA INFORMACIÓN

PL-GT-05_PLAN_DE_SEGURIDAD_Y_PRIVACIDAD_DE_LA_INFORMACION_2022.doc

- * PL-GT-06 - PLAN DE CALIDAD DE LA INFORMACIÓN

PL-GT-06_PLAN_DE_CALIDAD_DE_LA_INFORMACION.doc

- * PL-GT-07 - PLAN DE MANTENIMIENTO DE SERVICIOS INFORMÁTICOS

PL-GT-07_PLAN_DE_MANTENIMIENTO_DE_SERVICIOS_INFORMATICOS_2022.doc

FORMATOS

- * F-GT-04 - REPORTE Y GESTIÓN DE CONTINGENCIAS DE TIC

F-GT-04_REPORTE_Y_GESTION_DE_CONTINGENCIAS_DE_TIC.docx

- * F-GT-01 - RESUMEN DE SOFTWARE Y LICENCIAS

F-GT-01_RESUMEN_DE_SOFTWARE_Y_LICENCIAS.xls

- * F-GT-02 - REGISTRO DE CONTROL DE FACTORES AMBIENTALES

F-GT-02_-_REGISTRO_DE_CONTROL_DE_FACTORES_AMBIENTALES.xlsx

- * F-GT-03 - PLAN DE MANTENIMIENTO PREVENTIVO DE EQUIPOS DE HARDWARE Y SOFTWARE

F-GT-03_PLAN_DE_MANTENIMIENTO_PREVENTIVO_DE_EQUIPOS_DE_HARDWARE_Y_SOFTWARE.xlsx

- * F-GT-05 - ACTA DE ENTREGA EQUIPOS DE COMPUTO U OTROS

F-GT-05_ACTA_DE_ENTREGA_EQUIPOS_DE_COMPUTO_U_OTROS.docx

- * F-GT-06 - REGISTRO DE PRÉSTAMOS DE ELEMENTOS DE TECNOLOGÍA

F-GT-06_REGISTRO_DE_PRESTAMOS_DE_ELEMENTOS_DE_TECNOLOGIA.docx

- * F-GT-07 - ACTA DE ENTREGA EQUIPOS DE COMPUTO PARA USO EN CASA

F-GT-07_ACTA_DE_ENTREGA_EQUIPOS_DE_COMPUTO_PARA_USO_EN_CASA.doc

- * F-GT-08 - REQUERIMIENTOS DE DESARROLLOS

F-GT-08_REQUERIMIENTOS_DE_DESARROLLOS.docx

REGISTROS

- * - SEGUIMIENTO PLAN DE SEGURIDAD Y PRIVACIDAD DE LA INFORMACIÓN

SEGUIMIENTO_PLAN_DE_SEGURIDAD_Y_PRIVACIDAD_DE_LA_INFORMACION.xls

- * - INDICADORES

EFICACIA_EN_EL_CUMPLIMIENTO_DEL_PLAN_DE_MANTENIMIENTO_PREVENTIVO_DE_HARDWARE_2015.xlsx

EFICACIA_EN_LA_SEGURIDAD_DE_LA_INFORMACION_2015.xlsx

INDICADOR_TICS_2014.xlsx

INDICADORES_TICS-2013.xlsx

- * - MAPA DE RIESGOS

MATRIZ_DE_RIESGOS_GESTION_DE_LAS_TIC_SEGUIMIENTO_2_TRIMESTRE_2020.xlsx

MATRIZ_DE_RIESGOS_GESTION_DE_LAS_TIC_SEGUIMIENTO_ACTUALIZADA_JULIO_2020.xlsx

MATRIZ_DE_RIESGOS_GT_SEGUIMIENTO_PRIMER_TRIMESTRE_2021.xlsx

MATRIZ_DE_RIESGOS_GT_4to_SEGUIMIENTO_2020.xlsx

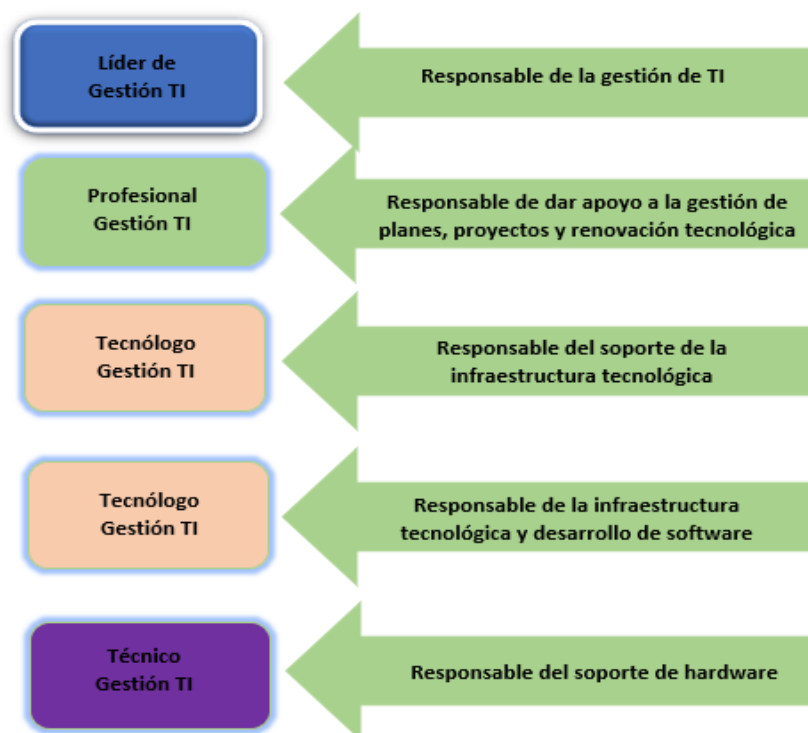
 Alcaldía de Medellín ISVIMED Instituto Social de Vivienda y Hábitat de Medellín	PLAN ESTRATÉGICO DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN	CÓDIGO: PL-GT-03
		VERSIÓN: 04
		FECHA: 13/01/2023
		PÁGINA: 65 de 89

<u>POLÍTICAS</u> * - POLÍTICAS  <i>Política_General_del_Modelo_de_Seguridad_y_Privacidad_de_la_Informacion.pdf</i>  <i>Políticas_de_Seguridad_de_la_Informacion.pdf</i>  <i>Resolucion_Nº_000547_Políticas_de_privacidad_y_seguridad_de_la_informacion.PDF</i> <u>ACCIONES PREVENTIVAS Y OPORTUNIDADES DE MEJORA</u> <u>ACCION CORRECTIVA</u> <u>GUIAS</u> * GU-GT-01 - GUÍA PARA LA COMPRENSIÓN DE LAS METODOLOGÍAS AGILE – MARCO DE TRABAJO SCRUM  <i>GU-GT-01_GUIA_PARA_LA_COMPRENSION_DE_LAS_METODOLOGIAS_AGILE_-_MARCO_DE_TRABAJO_SCRUM.docx</i> * GU-GT-02 - GUÍA MARCO DE REFERENCIA DE ARQUITECTURA EMPRESARIAL PARA LA GESTIÓN DE TI  <i>GU-GT-02_GUIA_MARCO_DE_REFERENCIA_DE_ARQUITECTURA_EMPRESARIAL_PARA_LA_GESTION_DE_TI.docx</i>
--

Fuente: Módulo de calidad – SIFI

8.4.4. Estructura organizacional de TI

A partir del análisis de la estructura organizacional existente en el área de Gestión de TI, una estructura de funciones y roles que permita cumplir con los objetivos estratégicos de TI. A continuación, se presenta tal estructura:



Elaboración propia. Estructura organizacional TI

 Alcaldía de Medellín ISVIMED Instituto Social de Vivienda y Hábitat de Medellín	PLAN ESTRATÉGICO DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN	CÓDIGO: PL-GT-03 VERSIÓN: 04 FECHA: 13/01/2023 PÁGINA: 66 de 89
--	---	---

8.5. Gestión de información

Para apoyar el proceso de toma de decisiones basado en la información que se extrae desde las fuentes de información habilitadas, es necesario fomentar el desarrollo de la capacidad de análisis que permitan enriquecer la política, la estrategia, y los mecanismos de seguimiento, evaluación y control.

Con esta intención el Instituto Social de Vivienda y Hábitat de Medellín – ISVIMED busca contar con herramientas orientadas al seguimiento, análisis y a la presentación y publicación según los ciclos de vida de la información y los diferentes públicos o audiencias de análisis.

Estas iniciativas buscan principalmente los siguientes propósitos:

1. Modernizar la infraestructura tecnológica del Instituto Social de Vivienda y Hábitat de Medellín - ISVIMED.
2. Realizar el levantamiento de información necesaria que conlleve a la estructuración de una arquitectura empresarial definida y formalizada.
3. Fortalecer, mantener y actualizar los sistemas de información, para garantizar el control, manejo, confiabilidad y calidad de los datos registrados, facilitando la gestión de la entidad en el cumplimiento de su misión.
4. Mejorar el servicio de soporte a los diferentes actores que utilizan herramientas tecnológicas y de información, cumpliendo con acuerdos de niveles de servicio establecidos.

8.6. Sistemas de información

Para apoyar los procesos misionales y de apoyo, es importante contar con sistemas de información que se conviertan en fuente única de datos útiles para la toma de decisiones en todos los aspectos; que garanticen la calidad de la información, dispongan recursos de consulta a los públicos de interés, permitan la

 Alcaldía de Medellín ISVIMED Instituto Social de Vivienda y Hábitat de Medellín	PLAN ESTRATÉGICO DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN	CÓDIGO: PL-GT-03
		VERSIÓN: 04
		FECHA: 13/01/2023
		PÁGINA: 67 de 89

generación de transacciones desde los procesos que generan la información y fáciles de mantener. Que sean escalables, interoperables, seguros, funcionales y sostenibles, tanto en lo financiero como en la parte técnica.

A continuación, se plantean las estrategias para el dominio de sistemas de información para la Entidad:

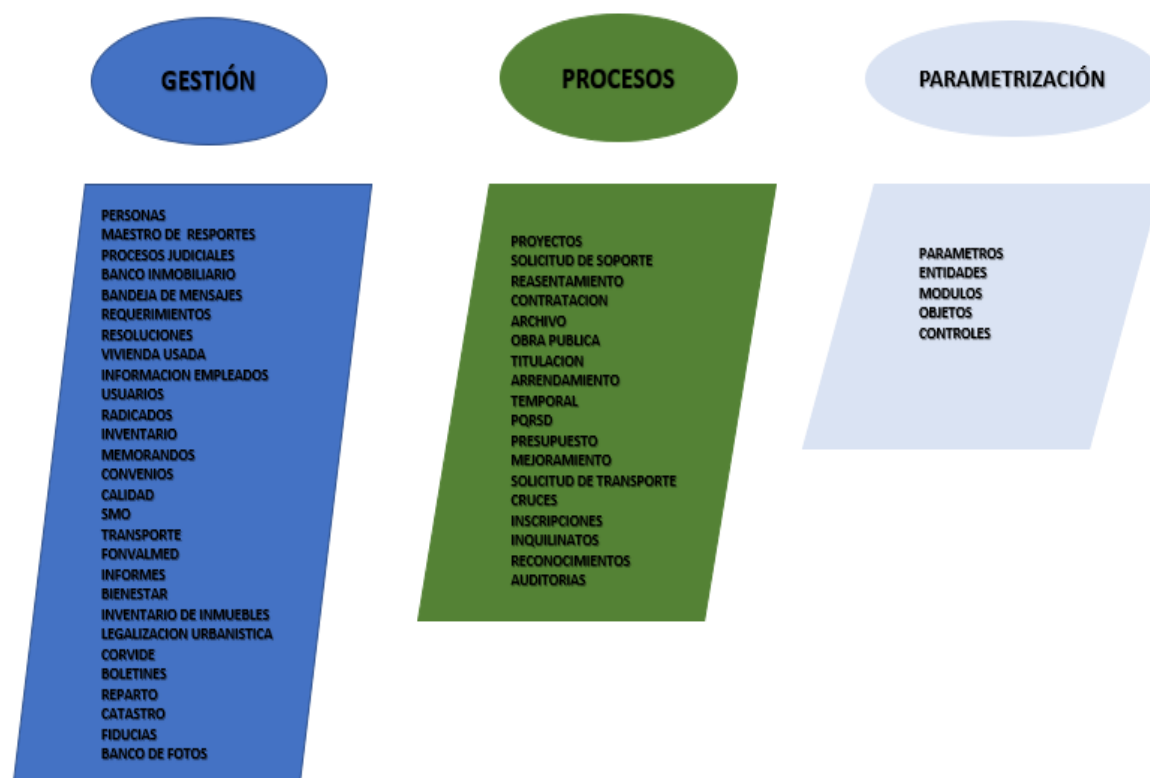
- Se deben fortalecer los sistemas de información actuales como es el sistema misional de acuerdo con las observaciones del marco de referencia de arquitectura empresarial, lograr mayor utilización de las herramientas y evitar en lo posible que se generen fuentes de información alternas a estas herramientas.
- Se busca contar con un sistema de analítica de datos (Power BI) que permita la consolidación de información y su análisis para realizar un seguimiento de los indicadores manejados por la Entidad, así como el seguimiento de las iniciativas ejecutadas y su impacto en los indicadores permitiendo tomar decisiones que tengan un mayor alcance en el mejoramiento de la gestión.
- Las solicitudes de soporte que se presenten tienen un canal de atención definido dentro de la Entidad (SIFI – Solicitud de soporte) que permite medir que se cumpla con los niveles de servicio óptimos para los usuarios.

8.6.1. Arquitectura de Sistemas de Información

La arquitectura de sistemas de información organiza los sistemas de acuerdo con su categoría: gestión y procesos los cuales ayudan a la administración del direccionamiento estratégico. Esta arquitectura es el punto de partida en el ejercicio de Arquitectura Empresarial.

Esta información se presenta en el siguiente diagrama, en el que se puede apreciar claramente cómo es el flujo de información entre ellos:

 Alcaldía de Medellín ISVIMED Instituto Social de Vivienda y Hábitat de Medellín	PLAN ESTRATÉGICO DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN	CÓDIGO: PL-GT-03
		VERSIÓN: 04
		FECHA: 13/01/2023
		PÁGINA: 68 de 89



Elaboración propia. Sistema de Información vs Procesos

8.6.2. Implementación de sistemas de información

Las iniciativas relacionadas con la implementación de sistemas de información que se proyectan para el Instituto Social de Vivienda y Hábitat de Medellín – ISVIMED se establecen en los lineamientos establecidos en materia de la seguridad y privacidad de la Información siendo este nuestro mayor activo para el desarrollo de la Estrategia Institucional.

La implementación y el mejoramiento de las tecnologías de la información y comunicación son un factor relevante para el desarrollo de los procesos

 Alcaldía de Medellín ISVIMED Instituto Social de Vivienda y Hábitat de Medellín	PLAN ESTRATÉGICO DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN	CÓDIGO: PL-GT-03
		VERSIÓN: 04
		FECHA: 13/01/2023
		PÁGINA: 69 de 89

misionales y administrativos de la Entidad, orientados al cumplimiento de los objetivos y metas propuestas por la Alta Dirección, razón por la cual se proponen las siguientes alternativas para solucionar los problemas evidenciados:

- Mejorar y optimizar la infraestructura tecnológica para la generación de información veraz y oportuna.
- Establecer una guía que permitan el perfilamiento adecuado de los procesos, y sobre todo de los roles de usuario.
- Realizar procesos de control de calidad de la información de manera permanente, con el fin de hacer retroalimentación y mejoramiento continuo del proceso.

8.6.3. Servicio de soporte técnico

Dentro del Proceso de Gestión TI cuenta con un procedimiento de soporte técnico, el cual se discrimina en el documento “I-GT-02_INSTRUCTIVO_SOPORTE_TECNICO.xlsx”.

Aquí presentamos algunas de las formas de cómo pueden clasificarse los soportes:

- Soporte hardware.
- Soporte redes e infraestructura.
- Soporte Sistema de Información.
- Consultas y cruces de información.

Actualmente el Instituto desarrolla esta labor con contratistas los cuales cubren el soporte y mantenimiento de toda la plataforma tecnológica.

 Alcaldía de Medellín ISVIMED Instituto Social de Vivienda y Hábitat de Medellín	PLAN ESTRATÉGICO DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN	CÓDIGO: PL-GT-03 VERSIÓN: 04 FECHA: 13/01/2023 PÁGINA: 70 de 89
---	--	--

8.6.4. Modelo de gestión de servicios tecnológicos

Para disponer los sistemas de información es necesario desarrollar la estrategia de servicios tecnológicos que garantice su disponibilidad y operación. La gestión de tecnología debe proveer un servicio permanente que beneficie a todos los usuarios, tanto internos como externos.

La gestión de los siguientes elementos garantiza la prestación de los servicios tecnológicos:

- Suministro, administración y operación de infraestructura tecnológica y de sistemas de información.
- Alta disponibilidad para una operación continua.
- Servicios de soporte técnico a los usuarios.
- Seguridad

La estrategia de servicios tecnológicos contempla el desarrollo de los siguientes aspectos:

- Arquitectura de infraestructura tecnológica
- Procesos de gestión: capacidad, puesta en producción y operación
- Servicios de conectividad
- Servicios de administración y operación
- Soporte técnico y mesa de ayuda
- Seguimiento y auditorías
- Componente de seguridad

Los cuales se deben reforzar de acuerdo con las guías del componente servicios tecnológicos del Marco de Referencia Arquitectura Min Tic <https://www.mintic.gov.co/arquitecturati>

 Alcaldía de Medellín ISVIMED Instituto Social de Vivienda y Hábitat de Medellín	PLAN ESTRATÉGICO DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN	CÓDIGO: PL-GT-03
		VERSIÓN: 04
		FECHA: 13/01/2023
		PÁGINA: 71 de 89

8.6.4.1. Infraestructura

La infraestructura con la cual cuenta el Instituto Social de Vivienda y Hábitat de Medellín - ISVIMED comprende un conjunto de herramientas de hardware y software que permiten soportar tanto los sistemas de información como los servicios tecnológicos, a continuación, se enuncian los elementos de la infraestructura:

- **Centro de datos (Datacenter):** El cual aloja los servidores con sistema operativo Windows server 2016 y 2019, que soportan las siguientes plataformas tecnológicas:
 - Sistema de Información - SIFI (Ruby on Rails + ORACLE).
 - Servicio de Directorio Activo (Microsoft Active Directory).
 - Base de datos, DNS secundarios, Inventario
 - Otros servicios de baja demanda (Mensajería instantánea, registro. biométrico de acceso, calificador atención a usuarios).
 - Carpetas y recursos compartidos (SAN/NAS).
 - Servicios de conectividad (Router, switches de red). Equipos activos de red
 - Servicios de redes inalámbricas (AP)
 - Planta telefónica.
- **Acceso remoto:** Es posible acceder remotamente a las carpetas compartidas y demás servicios del Instituto por medio de una Red Privada Virtual (VPN), configurada solamente para usuarios autorizados.

Este acceso está pensado con el fin de que la información que los usuarios generen en sus labores al exterior de las sedes quede consignada en el centro de

 Alcaldía de Medellín ISVIMED Instituto Social de Vivienda y Hábitat de Medellín	PLAN ESTRATÉGICO DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN	CÓDIGO: PL-GT-03 VERSIÓN: 04 FECHA: 13/01/2023 PÁGINA: 72 de 89
---	--	--

datos del instituto, impactando positivamente el factor de seguridad de la información.

Las diferentes sedes, las cuales cuentan con su propio servicio de conectividad a internet independiente, a su vez, cuentan con una conexión dedicada hacia el centro de datos. Esta conexión es de una Red Privada Virtual (VPN), la cual permite el uso de recursos compartidos y carpetas de red entre las diferentes sedes.

En cuanto a hardware y software de oficina (equipos de cómputo, impresoras, escáneres, televisores, telefonía) existe la Política de Seguridad Informática, la cual busca proteger, preservar y administrar los activos de información que interactúan para el acceso a la información institucional del Instituto Social de Vivienda y Hábitat de Medellín - ISVIMED y el uso de los servicios TIC frente a amenazas y vulnerabilidades internas o externas, deliberadas o accidentales, con el fin de asegurar el cumplimiento de las características de confidencialidad, integridad, disponibilidad, legalidad, confiabilidad y no repudio de la información.

Esta política debe ser revisada y actualizada contemplando nuevos lineamientos y directrices relacionados.

8.6.4.2. Conectividad

El ISVIMED cuenta en la actualidad con redes inalámbricas y/o cableadas en todas sus sedes, sin embargo, para cada una de las redes se deben definir políticas de TI relacionadas con los tipos de usuarios que la utilizan, crecimiento, seguridad, servicios que están disponibles en cada red, tamaño de los canales, mecanismos para garantizar la calidad del servicio, porcentaje de disponibilidad, entre otros.

Dentro del marco de la Política Gobierno Digital y el fortalecimiento de las capacidades de Arquitectura empresarial, se elaborarán los documentos para

 Alcaldía de Medellín ISVIMED Instituto Social de Vivienda y Hábitat de Medellín	PLAN ESTRATÉGICO DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN	CÓDIGO: PL-GT-03
		VERSIÓN: 04
		FECHA: 13/01/2023
		PÁGINA: 73 de 89

alinear Gestión de TI de acuerdo con las guías de MinTIC. En la ruta de trabajo que se expone posteriormente, se establecen acciones para desarrollar este aspecto.

8.6.4.3. Servicios de operación

Este servicio consiste en brindar, de una manera eficiente soluciones, asistencias funcionales, y técnicas a los requerimientos de los usuarios finales sobre la operación y el uso de los servicios, aplicativos y sistemas de información. Los servicios de operación son soportados de manera interna y externa, esto depende del grado de complejidad de cada software y hardware a intervenir.

- **Servicios de Operación Interna:**

- Soporte SIFI.
- Soporte técnico equipos de cómputo.
- Soporte de correo electrónico, telefonía, comunicaciones unificadas, DNS, directorio activo, antivirus, BD SIFI.
- Soporte a dispositivos de red switches, puntos de acceso (AP) y enrutadores.
- Soporte a software de proveedores.
- Instalación de los complementos y módulos para la gestión del ERP financiero SICOE.

A los servicios de operación interna se les realiza mantenimiento de forma mixta, es decir, con recursos disponibles en casa y para aquel hardware y aquel software que aún están en garantía, son intervenidos por un proveedor externo.

- **Servicios de Operación Externa:**

 Alcaldía de Medellín ISVIMED Instituto Social de Vivienda y Hábitat de Medellín	PLAN ESTRATÉGICO DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN	CÓDIGO: PL-GT-03
		VERSIÓN: 04
		FECHA: 13/01/2023
		PÁGINA: 74 de 89

- Soporte al dispositivo que monitorea el control de factores ambientales (temperatura y humedad) del centro de datos para sede Velódromo, en términos de calibración, dado que esta actividad debe ser ejecutada por un laboratorio certificado por la ONAC – Organización Nacional de Acreditación de Colombia.
- Soporte infraestructura inalámbrica.
- Soporte de dispositivos de impresión y escáner.
- Soporte de software contable.
- Soporte de sitio web institucional.

Los anteriores servicios externos son adquiridos según la modalidad de contratación aplicable a cada servicio. Cada uno de estos contratos tiene asignado un supervisor, el cual se encarga de garantizar el cumplimiento de las especificaciones técnicas del contrato, de tal manera que se cumpla con requerimientos propios del instituto y de los fabricantes.

La gestión realizada por estos externos se evidencia en el expediente de cada contratista y los soportes derivados de cada intervención son salvaguardados por cada supervisor.

8.6.4.4. Mesa de servicios

El Instituto Social de Vivienda y Hábitat de Medellín – ISVIMED tiene una mesa de servicios implementada mediante el módulo de “SOLICITUD DE SOPORTE” que se encuentra en el Sistema de Información Institucional SIFI. A continuación, se enuncia la clasificación del modelo de servicio:

- **Soporte SIFI:** solicitud de requerimientos de todo lo relacionado con el manejo u operación del sistema SIFI (permisos, módulos, etc.) (Gestión TI).

 Alcaldía de Medellín ISVIMED Instituto Social de Vivienda y Hábitat de Medellín	PLAN ESTRATÉGICO DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN	CÓDIGO: PL-GT-03 VERSIÓN: 04 FECHA: 13/01/2023 PÁGINA: 75 de 89
---	--	--

- **Soporte Técnico:** solicitud de requerimientos de todo lo relacionado con la activación o creación de contraseñas, cuentas de correo electrónico, funcionamiento de impresoras, red, instalación de equipos y demás temas relacionados (Gestión TI).
- **Soporte servicios generales:** solicitud de requerimientos de todo lo relacionado con la solicitud o arreglo de activos fijos (Infraestructura).
- **Página Web:** solicitud de requerimientos de todo lo relacionado con la página web del Instituto (Comunicaciones)

8.6.4.5. Procedimiento de gestión

A continuación, se describen los procedimientos de gestión de tecnología, que deben estar formalizados dentro del proceso de calidad del Instituto Social de Vivienda y Hábitat de Medellín – ISVIMED:

 Alcaldía de Medellín ISVIMED Instituto Social de Vivienda y Hábitat de Medellín	PLAN ESTRATÉGICO DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN	CÓDIGO: PL-GT-03
		VERSIÓN: 04
		FECHA: 13/01/2023
		PÁGINA: 76 de 89

Tabla 12: Caracterización del proceso de gestión de TI

PROVEEDOR	ENTRADAS	CICLO	ACTIVIDAD	DOCUMENTO(S) ASOCIADO(S)	SALIDAS	CLIENTE
Todos los procesos	Necesidades de información tecnológicas	P (PLANEAR)	Planeación estética de las tecnologías de la informción y las comunicaciones	Plan estratégico de las tecnologías de la información y las comunicaciones- PETIC	Plan estratégico de las tecnologías de la información y las comunicaciones- PETIC definido para el periodo	Todos los procesos
Todos los procesos	Inventario de equipos		Planeación mantenimiento preventivo de hardware y software	Intructivo para el mantenimiento preventivo y correctivo de hardware y software	Plan mantenimiento preventivo de hardware y software	Todos los procesos
Gestión humana	Lineamientos para el desarrollo del equipo primario		Planeación de equipos primarios	N.A	cronograma de reuniones para el equipo primario	Equipo de tic
Todos los procesos	Necesidades	H (HACER)	Mantenimiento y administración de la plataforma tecnológica e informática	Manual Del Usuario Del Sii Manual De Operación De Tic's	Gestión del sistema de información	Todos los procesos
N.A	Plan de mantenimiento generado		Mantenimiento preventivo y correctivo de hardware y software	Instructivo Para El Mantenimiento Preventivo Y Correctivo De Hardware Y Software	Plan de mantenimiento cumplido	Gestión administrativa y financiera
Todos los procesos	Necesidades de soporte		Gestión de soportes del sistema de información.	Instructivo Para El Mantenimiento Preventivo Y Correctivo De Hardware Y Software	Soportes atendidos	Todos los procesos
Todos los procesos	Necesidadesde infromación y tecnológicas		Evaluación y priorización de necesidades de infraestructura tecnológica	Plan de adquisiciones	Aprobación del Plan de adquisiciones con relacion a tic.	Todos los procesos
N.A	Cronograma		Ejecución de equipo primario	N.A	Acta de reunión y registro de asistencia	Equipo de tic
Todos los procesos	Contingencia		Intervención a contingencias presentadas	Plan De Contingencia Informática	Contingencia gestionada	Todos los procesos
Todos los procesos	Resultados al seguimiento de cada proceso en cuestión de tic		Implementación de acciones correctivas preventivas y mejora	Procedimiento para la aplicación de acciones correctivas, preventivas, de mejora y planificacion de cambios	Acciones correctivas preventivas y mejora documentadas	Calidad
Todos los procesos	Resultados de la gestión que alimentan los indicadores	V-A (VERIFICAR Y ACTUAR)	Seguimiento y mejora de indicadores del SGC	Instructivo Para Realizar Creación Y Seguimiento A Los Indicadores Del SMO	Medición de indicadores en el SMO	Calidad

 Alcaldía de Medellín ISVIMED Instituto Social de Vivienda y Hábitat de Medellín	PLAN ESTRATÉGICO DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN	CÓDIGO: PL-GT-03
		VERSIÓN: 04
		FECHA: 13/01/2023
		PÁGINA: 77 de 89

8.7. Uso y apropiación

En el componente de Uso y Apropiación se determinó que es prioritario la implementación de un proceso estratégico de Uso y Apropiación con el cual se garantice la adopción y aprovechamiento de los proyectos propuestos en el Mapa de Ruta. Este proceso permitirá diseñar Estrategias de Uso y Apropiación que permita la movilización de los grupos de interés en favor de las iniciativas de TI, permita fortalecer la confianza y el compromiso de los interesados en la estrategia definida mediante involucramiento, formación y transformación digital permanente. Este proceso se desarrolla en varias actividades, que fortalecen el Marco de Referencia de Arquitectura y a los lineamientos de la estrategia Gobierno Digital, como:

- Programación de capacitaciones para el fortalecimiento del sistema de información institucional – SIFI
- Gestión de boletines informativos donde se muestre los proyectos desarrollados durante el año que involucre la estrategia TI
- Programación de capacitaciones que impacten a la seguridad y aprovechamientos de las herramientas informáticas institucionales.

9. MODELO DE PLANEACIÓN

9.1. Lineamientos que rigen el plan estratégico de TI

La formulación del PETI requiere de una serie de insumos necesarios de tal manera que el producto resultante se encuentre adecuadamente alineado a cada uno de ellos. En la siguiente tabla se resumen estos insumos.

 Alcaldía de Medellín ISVIMED Instituto Social de Vivienda y Hábitat de Medellín	PLAN ESTRATÉGICO DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN	CÓDIGO: PL-GT-03
		VERSIÓN: 04
		FECHA: 13/01/2023
		PÁGINA: 78 de 89

FUENTE	INSUMO
Planes de Desarrollo vigentes	Alineación del Plan Nacional de Desarrollo 2019 - 2022 Plan de Desarrollo Municipal 2020 - 2023
PAA	Componentes Objetivos Metas
Planeación Estratégica	Objetivos Estratégicos Líneas de acción Integración de proyectos con otras áreas
Requerimientos externos para la definición y estructuración del PETI	Ministerio de las TIC

Tabla 13. Formulación del PETI

9.2. Estructura de actividades estratégicas

De acuerdo con la metodología propuesta por el Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, se detalla a continuación el catálogo de iniciativas de transformación 2023:

 Alcaldía de Medellín ISVIMED Instituto Social de Vivienda y Hábitat de Medellín	PLAN ESTRATÉGICO DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN	CÓDIGO: PL-GT-03
		VERSIÓN: 04
		FECHA: 13/01/2023
		PÁGINA: 79 de 89

Nº	Nombre de la estrategia	Actividades	Area Lider	Areas involucradas	Tiempo	A.E.
1	Cumplimiento a la política gobierno y seguridad digital - MIPG	Fortalecer las actividades contempladas en los dominios de arquitectura de TI propuesta por el Min Tic. Implementar las recomendaciones identificadas en la evaluación Furag 2022.	Gestion de TI	Gestion de TI Planeación	24 meses	SI
2	Desmaterialización de trámites y servicios definidos por la Institución.	Fortalecimiento del Sistema de Información – SIFI, para que atienda las necesidades de información internas y externas, que se generen de los procesos Institucionales de cara al ciudadano.	Planeacion	Gestion de TI Planeación	36 meses	SI
3	Fortalecimiento de la gestión misional mediante el uso de herramientas TI (actividad continua)	Realizar el análisis, diseño, desarrollo y/o actualización de sistemas de información que apoyan la gestión misional	Gestion de TI	Gestion de TI	12 meses	SI
4	Fortalecimiento en el conocimiento de la plataforma tecnológica del ISVIMED. (actividad continua)	Uso y apropiación en el aprovechamiento de la tecnología y la información por parte de usuarios internos del ISVIMED.	Gestion de TI	Gestion de TI	12 meses	SI
5	Fortalecimiento de la seguridad de la información (actividad continua)	Diagnostico del modelo de seguridad y privacidad de la informacion - MSPI Ejecucion de los planes de accion derivados del modelo MSPI establecido por el Ministerio de las TIC - para fortalecer la política de gobierno digital y el sistema de gestión de seguridad de la información	Gestion de TI	Gestion de TI Planeación Direccion Estrategica	36 meses	SI
6	Fortalecimiento en la transformacion digital Institucional	Diseñar y ejecutar la contratacion planeada dentro del PAA para continuar con la prestacion de los servicios eficientes y de mejoramiento Institucional	Gestion de TI	Gestion de TI	12 meses	SI
7	Analitica de Datos (Etapa de investigacion y desarrollo)	Implantar la analítica de datos con el fin de cumplir los objetivos estratégicos del Instituto Social de vivienda y Habitat de Medellín - ISVIMED	Direccion Estrategica	Gestion de TI	24 meses	SI

Tabla 14. Proyectos 2023 - Área de gestión de TI

9.3. Plan maestro o mapa de ruta

A continuación, se muestra la hoja de ruta para la implementación de las iniciativas de TI en 2002 - 2023, que contempla el presente plan estratégico de TI, así:

 Alcaldía de Medellín ISVIMED Instituto Social de Vivienda y Hábitat de Medellín	PLAN ESTRATÉGICO DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN	CÓDIGO: PL-GT-03
		VERSIÓN: 04
		FECHA: 13/01/2023
		PÁGINA: 80 de 89

Vigencia de ejecucion		2022				2023				ENTREGABLES 2022	Porcentaje de ejecucion 2022
Nº	Nombre de la estrategia	1T	2T	3T	4T	1T	2T	3T	4T		
1	Cumplimiento a la política gobierno y seguridad digital - MIPG									Brechas Plan Furag - Gobierno Digital: 53 Cerradas:16 - Seguridad Digital: 18 Cerradas:7	60%
2	Desmaterialización de trámites y servicios definidos por la Institución.									Actividad que continua en área de planeación. Actividad postergada para el 2023	0%
3	Fortalecimiento de la gestión misional mediante el uso de herramientas TI (actividad continua)									Fortalecimiento y soporte por parte del desarrollador del sistema de informacion SIFI hasta Julio de 2022	50%
4	Fortalecimiento en el conocimiento de la plataforma tecnológica del ISVIMED (actividad continua)									Capacitacion en la herramienta Misional SIFI en los modulos: PQRS, Auditorias, Arrendamiento temporal, Archivo, Contratacion, Mejoramiento/Convenios y Seguridad y transformacion digital	100%
5	Fortalecimiento de la seguridad de la información (actividad continua)									Diagnostico de la herramienta de seguridad y privacidad de la informacion - MSPI	40%
6	Fortalecimiento en la transformacion digital Institucional									Se realizan las contrataciones planeadas en el PAA durante la vigencia 2022	100%
7	Analitica de Datos (etapa de investigacion y desarrollo)									Etapa de investigacion y pruebas de la herramienta Power BI por parte de los asesores de direccion	10%

Tabla 15. Plan para la ejecución de iniciativas 2022 - 2023

 Alcaldía de Medellín ISVIMED Instituto Social de Vivienda y Hábitat de Medellín	PLAN ESTRATÉGICO DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN	CÓDIGO: PL-GT-03 VERSIÓN: 04 FECHA: 13/01/2023 PÁGINA: 81 de 89
---	--	--

9.4. Proyección de presupuesto área Gestión de TI

Para la vigencia 2023 el área de gestión de TI presentó la siguiente proyección en su presupuesto:

Concepto	Cantidad	Costo unitario	Costo total (Semestral)
Talento Humano			
Profesional especializado	1	\$7.600.000	\$63.634.433
Contratación de profesional	1	\$ 5.138.144	\$ 30.828.864
Contratación de tecnólogo	2	\$ 4.099.966	\$ 49.199.592
Contratación de técnico	1	\$ 2'730.066	\$ 16.380.396
Costos de soporte y mantenimiento de los sistemas de información			
Contratos con terceros (SIFI)	1	\$35.000.000	\$ 402.500.000
Servicios Tecnológicos e Infraestructura			
Impresora y lector de código de barras para inventario de activos fijos y sus suministros	1	\$ 12.000.000	\$ 12.000.000
Servicio de firmas digitales	11 unidades	\$1.500.000	\$16.500.000
Servicios de impresión, fotocopiado y escaneo	12 meses	\$14.166.666	\$170.000.000
Mantenimiento correctivo y preventivo para escáneres, impresoras, plotter y trituradoras de papel.	12 meses	\$1.250.000	\$15.000.000
Servicio de alojamiento, soporte y mantenimiento de las licencias SICOF (Contabilidad, presupuesto y tesorería)	1	\$9.600.000	\$115.200.000
Servicios de servidores y almacenamiento en nube	1	\$33.500.000	\$402.000.000



Actualización o compra de licencias			
Servicios de Analítica de Datos	10 meses	\$40.000.000	\$400.000.000
Licenciamiento de correo y herramientas en la nube (368 E1 - E3 - Exchange + 5 Power BI)	368	\$ 30.000.000	\$1.080.000.000

Tabla 16. Proyección financiera 2023

9.5. Plan de proyectos servicios tecnológicos

De acuerdo con la sección 9.3 plan maestro u hoja de ruta, se detallan a continuación cada uno de los proyectos planteados:

 Alcaldía de Medellín ISVIMED Instituto Social de Vivienda y Hábitat de Medellín	PLAN ESTRATÉGICO DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN	CÓDIGO: PL-GT-03
		VERSIÓN: 04
		FECHA: 13/01/2023
		PÁGINA: 83 de 89

ALCANCE:	2023
PROYECTO:	Cumplimiento a la política gobierno y seguridad digital - MIPG
OBJETIVO:	*Cerrar las brechas identificadas en la evaluación Furag 2022. *Fortalecer las actividades contempladas en los dominios de arquitectura de TI propuesta por el MinTIC.
ALCANCE:	2023
PROYECTO:	Desmaterialización de trámites y servicios definidos por la Institución.
OBJETIVO:	* Digitalizar y automatizar los servicios que se dispongan, de cara al ciudadano
ALCANCE:	2023
PROYECTO:	Fortalecimiento de la gestión misional mediante el uso de herramientas TI (actividad continua)
OBJETIVO:	* Realizar el análisis y acompañamiento para el levantamiento de requisitos de las áreas, para el desarrollo y/o actualización del sistemas de información que apoyan la gestión misional
ALCANCE:	2023
PROYECTO:	Fortalecimiento en el conocimiento de la plataforma tecnológica del ISVIMED (actividad continua)
OBJETIVO:	* Realizar la planeación de capacitaciones para funcionarios y contratistas que fortalezcan las capacidades frente a las herramientas informáticas.
ALCANCE:	2023
PROYECTO:	Fortalecimiento de la seguridad de la información (actividad continua)
OBJETIVO:	* Ejecutar dos (2) de los planes de acción prioritarios derivados del diagnóstico de la herramienta del Modelo de Seguridad y Privacidad de la Información - MSPi
ALCANCE:	2023
PROYECTO:	Fortalecimiento en la transformación digital Institucional
OBJETIVO:	* Ejecutar la contratación planeada para la vigencia 2023 que permita el fortalecimiento de la estrategia de transformación digital Institucional
ALCANCE:	2023
PROYECTO:	Análisis de Datos (Etapa de investigación y desarrollo)
OBJETIVO:	* Desarrollar etapa de investigación que permitan la ejecución de las pruebas piloto de análisis de datos

Tabla 17. Plan de proyectos 2023

 Alcaldía de Medellín ISVIMED Instituto Social de Vivienda y Hábitat de Medellín	PLAN ESTRATÉGICO DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN	CÓDIGO: PL-GT-03
VERSIÓN: 04		
FECHA: 13/01/2023		
PÁGINA: 84 de 89		

10. Definición de indicadores

La medición y monitoreo de este plan se realiza mediante los siguientes indicadores el cual se describe a continuación:

1. Uso y apropiación de trámites publicados en la web:

Objetivo: Identificar el uso y apropiación por parte de los usuarios de los trámites publicados en la web

Fórmula de Cálculo indicador compuesto:

No. de personas que utilizaron consultaron los trámites publicados en la
página web

= _____ *100

No. de personas atendidas en el instituto por motivo de tramites

Interpretación: mientras más usuarios visiten utilicen la página para consultar trámites y servicio más positivo el resultado del indicador.

Medición: Trimestral

2. Satisfacción del usuario atendido por TI:

Objetivo: Medir el grado de satisfacción del usuario atendido por TI

Fórmula de Cálculo indicador compuesto:

No. de usuarios satisfechos

= _____ *100

No. de soportes atendidos

Interpretación: A más usuarios satisfechos mayor el resultado del indicador

Medición: Mensual.

3. Oportunidad en la atención de contingencias de TI

 Alcaldía de Medellín ISVIMED Instituto Social de Vivienda y Hábitat de Medellín	PLAN ESTRATÉGICO DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN	CÓDIGO: PL-GT-03
		VERSIÓN: 04
		FECHA: 13/01/2023
		PÁGINA: 85 de 89

Objetivo: Intervenir oportunamente las contingencias que se presentan dentro del instituto en materia de TI, de tal manera que no se vuelvan a presentar

Fórmula de Cálculo indicador compuesto:

No. De días transcurridos entre que se identifica la contingencia y se atiende por parte de TI

Interpretación: a menos días transcurridos para la atención, más positivo el resultado del indicador.

Medición: Semestral.

4. Uso y apropiación de TI a nivel interno

Objetivo: identificar el uso y apropiación por parte del usuario interno de las herramientas tecnológicas disponible en el instituto

Fórmula de Cálculo indicador compuesto:

$$= \frac{\text{No. de personas que utilizaron herramientas tecnológicas institucionales}}{\text{No. de personas que trabajan en el instituto}} * 100$$

Interpretación: A más personas que utilicen herramientas tecnológicas más positivo en resultado del indicador.

Medición: Anual.

 Alcaldía de Medellín ISVIMED Instituto Social de Vivienda y Hábitat de Medellín	PLAN ESTRATÉGICO DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN	CÓDIGO: PL-GT-03 VERSIÓN: 04 FECHA: 13/01/2023 PÁGINA: 86 de 89
---	--	--

5. Cumplimiento del Plan PETI - MIPG:

Objetivo: Realizar seguimiento al avance del Plan PETI – MIPG.

Fórmula de Cálculo indicador compuesto:

$$= \frac{\text{No. de estrategias implementadas en el periodo}}{\text{No. de estrategias planeadas en el periodo}} * 100$$

Interpretación: A mayor estrategia implementada más positivo el indicador

Medición: Mensual.

6. Ataques informáticos a la Entidad:

Objetivo: Identificar el porcentaje de ataques informáticos recibidos en la entidad que impidieron la prestación de alguno de sus servicios.

Fórmula de Cálculo indicador compuesto:

Número de ataques informáticos recibidos semestralmente en la entidad y que afectaron la prestación del servicio a los ciudadanos o a la entidad / número de ataques informáticos recibidos semestralmente en la entidad

$$= \frac{\text{No. de ataques informáticos recibidos semestralmente en la entidad y que afectaron la prestación del servicio a los ciudadanos o a la entidad}}{\text{No. de ataques informáticos recibidos trimestral en la entidad}} * 100$$

Interpretación: A menos ataques menos riesgos para la continuidad del servicio.

Medición: Trimestral

7. Eficacia en el cumplimiento de soporte técnico:

Objetivo: Garantizar la atención oportuna de los requerimientos realizados por los usuarios mediante el sistema de información (SIFI).

Fórmula de Cálculo indicador compuesto:

$$= \frac{\text{No. de soportes atendidos}}{\text{No. de soportes reportados}} * 100$$

Interpretación: a mayor atención mejor el comportamiento del indicador

Medición: Mensual

8. Cumplimiento del plan de mantenimiento de servicios informáticos - MIPG

Objetivo: Realizar seguimiento al avance del plan de mantenimiento de servicios informáticos - MIPG.

Fórmula de Cálculo indicador compuesto:

$$= \frac{\text{No. de mantenimientos realizados en el periodo}}{\text{No. de mantenimientos programados en el periodo}} * 100$$

Interpretación: a mayor mantenimiento mayor resultado del indicador con respecto a la meta

Medición: Mensual

 Alcaldía de Medellín ISVIMED Instituto Social de Vivienda y Hábitat de Medellín	PLAN ESTRATÉGICO DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN	CÓDIGO: PL-GT-03 VERSIÓN: 04 FECHA: 13/01/2023 PÁGINA: 88 de 89
--	--	--

9. Cumplimiento del plan de tratamiento de riesgos de seguridad y privacidad de la información – MIPG

Objetivo: Realizar seguimiento al avance del plan de tratamiento de riesgos de seguridad y privacidad de la información - MIPG

Fórmula de Cálculo indicador compuesto:

$$= \frac{\text{No. de actividades realizadas en el periodo}}{\text{No. De actividades programados para el periodo}} * 100$$

Interpretación: A más actividades realizadas mayor el resultado del indicador

Medición: Mensual

10. Cumplimiento del plan de seguridad y privacidad de la información – MIPG

Objetivo: Realizar seguimiento al avance del plan de seguridad y privacidad de la información – MIPG

Fórmula de Cálculo indicador compuesto:

$$= \frac{\text{No. de actividades realizadas en el periodo}}{\text{No. de actividades programados para el periodo}} * 100$$

Interpretación: A más actividades realizadas mayor el resultado del indicador

Medición: Mensual



11. PLAN DE COMUNICACIONES PETI

La comunicación de los resultados del desarrollo del presente Plan Estratégico y su puesta en marcha, contempla las actividades tanto para socializar el PETI como los grupos de interés a los que va dirigido. Este capítulo representa el punto de partida para generar confianza en cuanto al origen de la planeación tecnológica del Instituto y la perspectiva del área de gestión TI para los próximos dos (2) años.

Los canales propuestos son los siguientes:

Presenciales:

- Presentaciones técnicas y ejecutivas, apoyadas en material visual (presentaciones con diapositivas y/o videos)

Virtuales:

- Publicación y divulgación del PETI a través de la página web.
- Boletines Informativos comunicados mediante correo institucional.

Los grupos objetivo-definidos son los siguientes:

- Todos los funcionarios y contratistas del Instituto Social de Vivienda y Hábitat de Medellín – ISVIMED.