Concejo Distrital de Cartagena de Indias D. T. y C.

PLAN ESTRATÉGICO DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y LAS COMUNICACIONES (PETI)

2020 - 2024

PRESENTACION

Uno de los propósitos de la Planeación Estratégica de Tecnologías de la Información PETI, es asegurar que las metas y objetivos de TI del Área de Sistemas estén vinculados y alineados con las metas y objetivos de la Corporación, mediante un proceso dinámico e interactivo que permita integrar y estructurar la estrategia y su operación, los procesos, la infraestructura de TI y los sistemas de información que soportan las actividades que se realizan al interior del Concejo y por parte de los Corporados.

Las Tecnologías de Información (TI) son el medio por el cual la información se recoge, almacena, administra, comunica, e interpreta. Las TIC, además de apoyar los procesos de toma de decisiones, permiten automatizar procesos, monitorear el estado del proceso usando indicadores, aplicar estrategias, identificar nuevas oportunidades de mejora y operar de manera efectiva.

Cuando el área de TIC no está correctamente alineada con la misión y objetivos de la entidad, se realizan esfuerzos que se alejan de los objetivos.

El presente documento del PETI es una primera versión de los propósitos de la Corporación frente a la necesidad de contar e implementar una estrategia tecnológica que permita revisiones periódicas cada vez que sea necesario para alinear o ajustar las actividades requeridas y sus metas de acuerdo con el presupuesto y las directrices de la Corporación. Es importante precisar que el PETI se debe estar actualizando de acuerdo con los lineamientos de cada vigencia, procurando mantener la continuidad de los servicios y algunos proyectos según su importancia y criticidad. De otra parte, con la implementación de la nueva política de Gobierno Digital para la simplificación de la interacción digital entre los ciudadanos y el estado, se deben ajustar los planes y apropiar los recursos necesarios para su planeación, implementación y desarrollo.

INTRODUCCION

Las tecnologías de la información en entornos empresariales son un tema que crece de forma acelerada en el mundo, debido a los altos volúmenes de información y procesos que diariamente son la base fundamental para el desarrollo de las actividades cotidianas, es por ello que diariamente las tecnologías emergentes son una pieza fundamental en los entornos corporativos.

En la actualidad las entidades es indiferentes al sector que pertenezcan, desarrollan modelos y sistemas para simplificar sus actividades haciendo de ellas el engranaje para el mejoramiento continuo de los servicios que presta a la comunidad y sus clientes.

El gran impacto que generan las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones en el ámbito Nacional y especialmente en el desarrollo de las entidades públicas y la disminución de la brecha gobierno-comunidad (ciudadano en general), ha convertido el uso de las herramientas de las tecnologías de la información y las comunicaciones en un instrumento transversal a toda la organización, que aporta valor agregado dentro de un modelo de gestión integral por procesos y servicios en función del correcto desarrollo de las actividades misionales.

La elaboración de un Plan Estratégico de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones PETI, permite visualizar y proyectar el horizonte y perfil tecnológico de la Dirección de Tecnologías de la Información, dando como resultado una corporación con orientación al Gobierno Digital y alineado a los planes del desarrollo 2020-2024, que pretende aportar cadena de valor de una manera consistente y de alto impacto en el cumplimiento de los objetivos misionales y de normativa trazados por el Ministerio de las TIC

2.0 OBJETIVOS

2.1 Objetivo General

El PETI tiene como objetivo fundamental ser el marco orientador de la toma de decisiones institucional en materia de tecnologías de la información y las comunicaciones de manera que genere valor en cada uno de sus procesos. Lo anterior, implica que será un insumo importante para el proceso de gestión institucional y para el logro de los objetivos de la Oficina de informática.

2.2 Objetivo Específicos

El PETI del Concejo Distrital de Cartagena de Indias D. T. y C. tiene los siguientes

- Fortalecer la plataforma tecnológica de la Corporación (Hardware y Software), procurando mantener un esquema de alta disponibilidad y seguridad.
- Agilizar los procesos de la corporación mediante el uso efectivo de las tecnologías de la información bajo los criterios de Gobierno en Línea.
- Establecer políticas que mejoren los servicios prestados mediante tecnologías de la información a las dependencias dentro de la entidad, procurando la mejora continua y optimización de los procesos.
- Establecer e impartir lineamientos tecnológicos para el cumplimiento de estándares de seguridad, privacidad, calidad y oportunidad de la información de la Corporación y la interoperabilidad de los sistemas que la soportan, así como el intercambio permanente de información.

3.0 ALCANCE

El presente documento está enfocado en mejorar la estrategia para el análisis, diseño, ejecución y control de los proyectos gestados desde el área de tecnología, aplicables a la adopción de sistemas de información para mejorar los canales de comunicación, participación, opinión, percepción, uso y apropiación de los servicios brindados por el Concejo Distrital de Cartagena de Indias D. T. y C conforme a los dominios del marco de referencia; involucrando y prestando apoyo a todos los usuarios que tengan interacción con los servicios tecnológicos facilitados por la entidad durante el periodo (2020-2024), logrando una comunicación interna eficiente entre todas las secretarías y dependencias que conforman la Corporación distrital, mediante el cumplimiento de la normatividad establecida de Gobierno en Línea a través de la mejora continua.

4.0 JUSTIFICACIÓN

El Concejo Distrital de Cartagena de Indias D. T. y C, mediante la implementación del Plan Estratégico de Tecnologías de la Información (PETI), busca asegurar la viabilidad y ejecución de las acciones a seguir en procura de modernizar su infraestructura, definir e implementar las Políticas de Seguridad de la Información, el acceso y el buen uso de los recursos tecnológicos existentes que permitan el mejoramiento continuo de los procesos de atención de usuarios internos y externos, en pro de la satisfacción de los mismos. Así mismo, busca dar los lineamientos necesarios que faciliten la toma de decisiones y apoyen los procesos de implementación de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones (TIC), soportadas en el uso de herramientas modernas y ajustadas no solo a las necesidades de la corporación, sino a la realidad del territorio.

5.0 Beneficios del PETI

• Establecer procesos de información estandarizados que permitan promover y proveer el acceso, la estructura y las garantías necesarias para el uso apropiado de las soluciones tecnológicas y de comunicación en la corporación.

• Monitoreo y protección de la calidad de la información mediante el establecimiento y cumplimiento de las políticas, lineamientos y metodologías.

• Priorización de recursos destinados a la compra, mantenimiento de Tecnología de información y comunicaciones, acorde con las necesidades y prioridades de la corporación y los requerimientos de los servicios de mayor impacto.

• Uso estratégico de los canales de transmisión y comunicación de información, facilitando el acceso de la información a los usuarios internos y externos.

• Mejorar los procesos de calidad en la prestación de los servicios misionales, democratizando la información de la mano de estrategias de Gobierno en Línea.

6.0 MARCO NORMATIVO

En la siguiente tabla se presentan las normas a considerar aplicables con respecto a la elaboración del documento PETI y otras regulaciones que se reconocen como relevantes vigentes a mayo de 2018:

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.
Directiva presidencial 2 de	Respeto al derecho de autor y los derechos conexos, en lo referente a Utilización de programas de ordenador (software).
Decreto 2609 de 2012 Nivel Nacional	Por el cual se reglamenta el Título V de la Ley 594 de 2000, parcialmente los Artículos 58 y 59 de la Ley 1437 de 2011 y se dictan otras disposiciones en Materia de Gestión Documental para todas las Entidades del Estado.
Decreto Nacional 1377 de 2013	Por el cual se reglamenta parcialmente la Ley 1581 de 2012 sobre la protección de datos personales.
Decreto 2573 del 12 de diciembre 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 1712 de 2014	Por medio de la cual se crea la Ley de Transparencia y del Derecho de acceso a la Información Pública Nacional y se dictan otras disposiciones.
Ley 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
Ley 1581 de 2012	Por el cual se dictan disposiciones generales para la protección de datos Personales.
Decreto 103 de 2015	Por el cual se reglamenta parcialmente la Ley 1712 de 2014 y se dictan otras Disposiciones.
Decreto No. 1008 del 14 de Junio 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.
Resolución 2710 de 2017	Por la cual se establecen los lineamientos para la adopción del protocolo IPv6

Fuente. Base Normativa MINTIC

7.0 PRELIMINARES

Siglas y Definiciones Siglas

AE: Arquitectura Empresarial.

CIO: Chief Information Officer.

MARCO DE REFERENCIA DE AE: Marco de Referencia de Arquitectura Empresarial para la Gestión de TI del Estado.

MINTIC: Ministerio de las Tecnologías de Información y Comunicaciones.

PETIC: Plan Estratégico de Tecnologías de Información y Comunicaciones.

SECRETARÍA TIC: Secretaría de Tecnologías de Información y Comunicaciones.

TI: Tecnologías de la Información.

TIC: Tecnologías de Información y comunicaciones

ITIL: Corresponde a una **metodología de gestión** que propone una serie de prácticas estandarizadas que nos ayudan a mejorar la prestación de un servicio, reorganizando la manera que tiene la empresa de trabajar y en particular, la del departamento de TI.

ITMS o Administración de servicios de TI es un enfoque estratégico para aportar valor al negocio mediante soluciones TI combinando de forma adecuada Personas, Procesos y Tecnología. ITSM ayuda a realizar la conexión entre TI y la estrategia de negocio y ayuda a las organizaciones a entender el impacto de TI en sus distintos procesos de negocio.

7.1 DEFINICIONES

Las definiciones del Marco de Referencia de AE pueden ser consultadas en la sección Glosario del portal de Arquitectura TI Colombia en: http://mintic.gov.co/arquitecturati/

8.0 RUPTURAS ESTRATÉGICAS

El Concejo Distrital de Cartagena de Indias D. T. y C en la identificación de necesidades que posee actualmente frente al entorno de tecnología, determina las oportunidades de mejora mediante la gestión e implementación de sistemas de información, utilizando herramientas estratégicas que apoyen el uso y apropiación de los servicios tecnológicos, los cuales impulsen la transformación de la gestión de TI para romper los paradigmas focalizados.

8.1 Estrategia TI

- Realizar la formulación y ejecución de planes, programas, proyectos institucionales, apoyados en la implementación de herramientas tecnológicas.

8.2 Gobierno TI

- Establecer lineamientos de comunicación interna para el cumplimiento de los objetivos estratégicos, que permitan dar alcance al Plan de Gobierno vigente apoyado en sistemas de gestión tecnológica adoptados por la institución.

- Apoyar a las dependencias para el desarrollo de proyectos que requieran el diseño, análisis y uso de las tecnologías de la información.

8.3 Gestión de la Información

- Realizar diseños, mejoras e integraciones en los aplicativos que soportan el desarrollo de las actividades cotidianas, para optimizar el flujo y manejo de información dentro de la institución mejorando la calidad del servicio en la atención al ciudadano, manteniendo el equilibrio con las necesidades de la comunidad.

8.4 Sistemas de Información

El área de tecnología será la encargada de innovar, gestionar y apoyar los planes programas y proyectos relacionados con los sistemas de información implementados en la administración, asegurando la escalabilidad, interoperabilidad, seguridad y funcionalidad técnica.

8.5 Servicios Tecnológicos

- Cambiar la percepción de los funcionarios frente a las funciones del área de sistemas, la cual no solo realiza el arreglo de equipos de tecnología o soportes, sino que también se enfoca en la gestión de tecnologías de la información, mediante la cual se impulsa el crecimiento y evolución en el Concejo Distrital de Cartagena de india D. T. y C.

- Definir, Diseñar e implementar la estrategia para la mejora continua de la arquitectura TI a través de procesos gestionados dando calidad en los servicios prestados, impulsando el crecimiento, innovación y Desarrollo en el Concejo Distrital de Cartagena de india D. T. y C.

9.0 ANÁLISIS DE LA SITUACIÓN ACTUAL

El Concejo Distrital de Cartagena de india D. T. y C. actualmente cuenta con un área de Gestión TIC´S que se encuentra coordinada desde la Presidencia del concejo. Una de sus funciones es la de brindar los servicios tecnológicos (Infraestructura - Sistemas de Información y Soporte) a nivel transversal, por medio de los cuales las diversas dependencias puedan gestionar sus objetivos y realizar labores cotidianas para el desarrollo y cumplimiento de las metas conforme al Plan de Desarrollo vigente. Adicionalmente es importante resaltar la gestión diaria desempeñada por los funcionarios del área de Gestión de TIC’s, en el alcance de logros y resultados para el planteamiento, diseño y desarrollo del Plan Estratégico de Tecnologías de la Información (PETI). Permitiendo un mejor posicionamiento a nivel administrativo y sectorial desde el campo tecnológico.

Paralelamente se cuenta con una política de seguridad de la información, en la cual se definen lineamientos para procurar el cierre de brechas que permitan la vulneración de uno de los riesgos existentes, protección en los servicios tecnológicos, así como en el flujo de entrada y salida de información, así mismo, Coordinar y dirigir acciones específicas que ayuden a proveer un ambiente seguro y estable de recursos de información, que sea consistente con las metas y objetivos del municipio.

9.1 Misión de Gestión TIC´S

Gestionar e implementar las tecnologías de la información y comunicaciones TIC, como eje principal del funcionamiento para la innovación y desarrollo en la ejecución de los proyectos planteados en beneficio de la comunidad. Contribuyendo al mejoramiento participativo e igualitario de la ciudadanía, brindando una mayor transparencia en el desarrollo y operatividad de la corporación distrital del concejo.

9.2 Visión de Gestión TIC´S

En el 2020 la oficina de gestión TIC´S estará debidamente posicionada como un área que brinde el acompañamiento estratégico frente a la creación y desarrollo de iniciativas concernientes a los proyectos administrativos del Concejo Distrital de Cartagena de india D. T. y C, a través de la formulación y procesamiento de las tecnologías de la información, integrando los diferentes servicios ofrecidos por la función pública con los de la comunidad, para lograr el surgimiento de nuevos ciudadanos encaminados hacia el desarrollo social y cultural de nuestro municipio.

9.3 Objetivos de Gestión TIC´S

- Brindar acompañamiento a los usuarios frente al soporte de los equipos tecnológicos.
- Mantener funcional la infraestructura tecnológica del Concejo Distrital de Cartagena de india D. T. y C
- Garantizar el funcionamiento de la conectividad para el buen servicio de los funcionarios.

9.4 VALORES

Eficiencia	**Compromiso**	**Integridad**
Responsabilidad	Honestidad	Honestidad
Respeto	Lealtad	Transparencia Solidaridad

9.5 POLÍTICA DE CALIDAD

El Concejo Distrital de Cartagena de india D. T. y C. Se compromete a estudiar y aprobar proyectos de acuerdo, ejercer control político, brindando un óptimo servicio a la comunidad, y generando espacios de participación ciudadana, ajustándose a la normatividad legal vigente, garantizando un Talento Humano competente e idóneo, en función del mejoramiento continuo de los procesos con el fin de lograr el desarrollo integral y equitativo de la ciudadanía. Lo anterior enmarcado en el principio de la publicidad y transparencia que deben tener todas las entidades del orden público, utilizando para tal fin las herramientas que le brindan las TICs.

9.6 DEBILIDADES

- Inexistencia de un proceso documentado encargado de manejar las TICs en El Concejo Distrital de Cartagena de india D. T. y C.
- Ausencia del Plan Estratégico de Tecnologías de la Información (PETI).

9.7 OPORTUNIDADES

- Evolución tecnológica.
- Políticas del estado relacionadas con TI.
- Apropiación y aplicación de buenas prácticas de TI.
- Políticas de MINTIC, Gobierno Digital, Colombia Compra Eficiente. Evolución de los Ciber-ciudadanos y Ciudades Inteligentes.

- Consolidar modelo de gestión de TI.
- Información clara, oportuna, accesible, transparente de información en la página web de la Corporación

9.8 AMENAZAS

- Limitaciones presupuestales.
- Recurso humano insuficiente para cubrir todos los aspectos TI

9.9 FORTALEZAS

- Proceso de actualización de la infraestructura TI.

- Interés por parte de la Presidencia del Concejo para modernizar la Corporación.
- Estabilidad Institucional
- Conocimiento del reglamento Interno.
- Imagen Institucional Fortalecida.

10.0 PROBLEMAS IDENTIFICADOS EN LA ESTRATEGIA GOBIERNO EN LÍNEA

La entidad Concejo Distrital de Cartagena Cuenta con su página web http://concejodistritaldecartagena.gov.co/ el cual no está diseñado para prestar los servicios a los ciudadanos de forma virtual, por lo cual no hace cumplimiento en la Estrategia Gobierno en Línea en los ejes Tic servicios y Tic Seguridad y privacidad de la información. Y presentando los siguientes inconvenientes.

- No se ha realizado la caracterización de los usuarios, donde identifique las necesidades de los usuarios con respecto a la información de la entidad. Hasta la fecha el 0% de los usuarios han sido caracterizados.
- los trámites deben realizarse en El 100% de forma manual, la entidad no cuenta con trámites en línea donde los usuarios puedan colocar las quejas, peticiones y reclamos. En el proceso que es manual pueden tardar más de 15 días en contestar una petición, algunas veces la petición, queja o reclamo no llega a la dependencia correcta.
- El 100% de los proyectos debe consultarse dentro de la entidad, la inscripción y la participación en debates debe hacerse directamente en secretaria general.
- No se realiza la evaluación de la satisfacción de los usuarios con respecto a los servicios de la entidad.
- No cuenta con una ventanilla única de trámites para atención al ciudadano.
- No tiene claridad acerca de los riesgos que se presentan al no contar con un diagnóstico ni u con el diseño del sistema de seguridad y privacidad de la información.
- No cuenta con políticas de seguridad de la información

- No cuenta con estrategias de protección de la información de la entidad.
- No posee un plan de riesgos que permita minimizar el impacto de la materialización de estos en la entidad.

11.0 ESTRATEGIAS DEL PLAN

Después del análisis de la situación actual, a continuación, se muestran los pasos que se considera permitirán alinear las actividades de la Corporación al cumplimiento de las metas planteadas.

Los Service Desk y Help Desk son dos términos que forman parte del ITSM y que se relacionan con herramientas de alta eficiencia enfocadas a mejorar el servicio que las empresas ofrecen a sus clientes.

Un Help Desk o Mesa de Ayuda es una herramienta que las organizaciones utilizan para brindar asistencia o asesoramiento a los clientes en respuesta a una solicitud en particular. El mismo tiene como objetivo proporcionar información y soluciones técnicas a los clientes.

El Service Desk o Mesa de Servicio también se encarga de responder solicitudes de clientes, de hecho puede hacer casi todo lo que hace un Help Desk. Sin embargo, Además de encargarse de resolver problemas de los clientes; se enfoquen también en otras áreas importantes como la Gestión de Incidentes, Gestión de Cambio y Mejora Continua.

Esta visión estratégica global de la Mesa de Servicio, permite influenciar de forma positiva no solo el departamento de TI, sino también del área de finanzas, operaciones, Recursos humanos, etc.

11.1 Gestión de la Información

El componente de gestión de la información tiene como base reconocer la información como ‘activo’ de la organización, gerenciar las fuentes de información dado la responsabilidad en la calidad de los datos suministrados conforme a las necesidades de los clientes y así mismo generar cambios que impacten el negocio positivamente.

Nuestro Service Desk va a contar dos roles: Analista de Service Desk y Coordinador de Service Desk.

-El primero, naturalmente, para operar el Service Desk, atender a los usuarios y dirigir las solicitudes e incidentes a los departamentos adecuados.

-El Coordinador es una figura indispensable si deseamos desarrollar la estrategia, ya que además de administrar el servicio se deberá enfocar en la negociación con distintas áreas de la organización para la toma de servicios y la mejora continua del departamento

De acuerdo a esto la Mesa de Ayuda adaptó 3 Líneas de Servicio que cubren Aspectos de Gestión de la Seguridad de la Información, Soporte en la Administración e Inteligencia de Negocios.

11.2 Líneas de servicio Service Desk

Línea de Servicio	Descripción	Actividades Realizadas
Seguridad de la Información	Línea de servicio especializado en ISO 27001 encaminad o a la gestión del Sistema de Gestión de Seguridad de la Información, con el objetivo de proponer y gestionar un conjunto de controles lógicos, físicos y administrativos.	• Controles de Seguridad de la Información. • Análisis y reporte de Incidentes relacionados con la Seguridad de la Información. • Generar matriz de riesgos de la seguridad de la información. • Planes enfocados al mejoramiento de la seguridad e integridad de la Información. • Plan de Capacitaciones. • Indicadores
Soporte a la Administración	Línea de servicio encargado de asesorar, evaluar, y emitir conceptos relacionados con el uso de las diferentes herramientas informáticas	• Acompañamiento en diferentes proyectos de mejoramiento y toma de decisiones en la gestión de la Información. • Estrategia de adopción e implementación de la Estrategia de Gobierno Digital. • Actualización de procedimientos TIC (Manual de Procedimientos).
Inteligencia de Negocios	Línea de servicio encargado del mantenimiento de la plataforma de inteligencia de negocios de la corporación, ajusta o crea nuevos indicadores y colabora de forma efectiva con las otras áreas en la generación de informes que permitan mejorar la productividad de los equipos.	• Identificación de requerimientos. • Identificar Origen del dato. • Definir esquema lógico. • Diseño y creación de la solución. • Despliegue de paquetes de extracción de pruebas. • Pruebas al Modelo.

Fuente. Imagen de http://www.jcmagazine.com/gobierno-digital-tramites-mas-simples-y-en-menos-tiempo/.

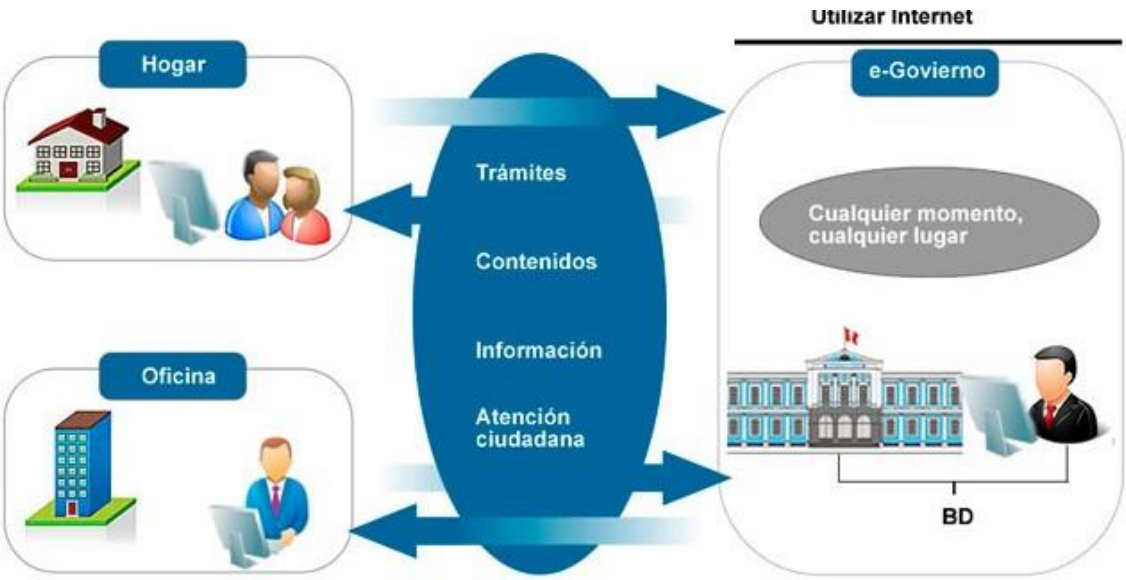
11.3 Sistema Integrado Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias (PQRSD)

A través de este componente se busca que la entidad cuente con múltiples canales que operan de forma integrada, para la atención de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias para ofrecer a la ciudadanía

- **Sistema web de contacto, peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias (PQRD)**: A través de este elemento los usuarios podrán contar con un canal de atención y comunicación con la entidad. Con este sistema se realiza seguimiento a las PQRSD y se establecen directrices para el mejoramiento continuo.

- **Sistema móvil de contacto, peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias**: Canales de comunicación a través de las tecnologías móviles, facilitando el seguimiento permanente y desarrollando acciones de mejoramiento continuo a partir de la evaluación de la satisfacción del usuario.

- **Sistema integrado de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias (PQRSD):** Integración y centralización de las peticiones, quejas, reclamos y denuncias recibidas a través de los diferentes canales habilitados para tal fin.



11.4 Logro Trámites y Servicios en Línea

Los usuarios cuentan con múltiples canales que operan de forma integrada, para la atención de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias.

Los criterios para este logro son:

- **Formularios descargables, diligénciales y transaccionales**: Buscan facilitar a los usuarios, ciudadanos y grupos de interés la disposición, diligenciamiento y/o envío de formularios requeridos para la realiza.
- **Certificaciones y constancias en línea**: Busca que los usuarios internos y externos puedan gestionar completamente en línea sus certificaciones y constancias.
- **Trámites y servicios en línea**: Busca que los usuarios puedan gestionar los trámites y servicios ofrecidos por las entidades completamente en línea.
- **Ventanilla Única**: Busca que el usuario gestione de manera integrada los trámites y servicios agrupados por temáticas, intereses o poblaciones, que están en cabeza de una o varias entidades. De esta

manera se provee una solución completa al usuario presentando una cara unificada del Estado.

- De igual forma los trámites realizados manualmente, aquellos donde el ciudadano físicamente entrega su petición a la corporación, será escaneados y cargados a la página web.
- De tal forma los trámites de años anteriores serán digitalizados y colocados en la página web

11.5 COMPONENTE SEGURIDAD Y PRIVACIDAD DE LA INFORMACIÓN

El componente Tic seguridad y privacidad de la información busca acciones tendientes a la protección de la información y los sistemas de información, de acceso, uso, divulgación, interrupción o destrucción no autorizada.

Este componente tiene tres logros así:

- Definición del marco de seguridad y privacidad de la información y de los sistemas de información.
- Implementación del plan de seguridad y privacidad de la información y de los sistemas de información.
- Monitoreo y mejoramiento periódicamente.

11.6 MODELO DE SEGURIDAD Y PRIVACIDAD DE LA INFORMACIÓN

El modelo de seguridad y privacidad de la información comprende el proceso de construcción de una política de privacidad por parte de la entidad, que permita fijar los criterios que seguirán para proteger la privacidad de la información y los datos, así como de los procesos y las personas vinculadas con dicha información. (Mintic, 2015).

A través del modelo de seguridad y privacidad de la información y con el uso de los tics las entidades estatales buscaran garantizar la protección de la información y privacidad de los datos de acuerdo a las normas colombianas.

El modelo establece 5 fases que permiten gestionar adecuadamente la seguridad y privacidad de sus activos de información. Seguridad que debe gestionarse debido a las amenazas que se ciernen sobre los sistemas de información, amenazas que cada día se tornan más avanzadas y complejas de ahí que la regulación normativa este exigiendo mayor protección a los datos sensibles, personales, comerciales y financieros (Congreso de Colombia, 2012-2013).

El Modelo de seguridad y privacidad de la Información basado en el estándar NTC-ISO-IEC 27001: 2013, brinda la protección necesaria para establecer y mantener un gobierno de seguridad acorde a los objetivos institucionales, demarcando la estructura organizacional con roles y responsabilidades y un conjunto coherente de políticas, procesos y procedimientos que le permitan gestionar los riesgos que atentan contra la confidencialidad, integridad, disponibilidad de la información y de los bienes que la contienen o la procesan. (Tarazona, 2007).

CONCLUSIÓN

Para la corporación Concejo Distrital de Cartagena de Indias D. T. y C es muy importante la implementación y la creación de la mesa de ayuda en la estrategia gobierno en línea y en los ejes temáticos TIC servicios y seguridad y privacidad de la información no solo por el cumplimiento normativo si no por la mejora de sus procesos, la mejora en percepción de la ciudadanía acerca de la entidad, y la protección de sus activos de información tal como se mencionó en este proyecto.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- ✓ Gobierno en Línea (GEL) - Ministerio de Tecnologías de la de la Información y las Comunicaciones (T.I.C)

www.mintic.gov.co › portal › w3-article-5306

- ✓ Mintic (2011) GUÍA PARA LA CARACTERIZACIÓN DE USUARIOS DE LAS ENTIDADES PÚBLICAS www.estrategia.gobiernoenlinea.gov.co/623/articles-8536_recurso_1.pdf

- ✓ Manual Estrategia de Gobierno en línea - Gobierno Digital

https://estrategia.gobiernoenlinea.gov.co/623/articles-7941_manualGEL.pdf

Gobierno de Colombia: Inicio
www.gov.co

- ✓ Mesa de Ayuda https://www.gb-advisors.com/es/mesa-de-servicio-vs-mesa-de-ayuda/

- ✓ Peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias (PQRSD) https://www.mintic.gov.co/portal/inicio/Peticiones-quejas-reclamos-sugerencias-y-denuncias-PQRSD/

- ✓ PETI – MinTic https://www.mintic.gov.co/portal/604/articles-5271_Peti.pdf

- ✓ PETI – Arquitectura https://www.mintic.gov.co/arquitecturati/630/w3-article-9148.html