

Control de cambios

Versión	Fecha	Descripción de la modificación
1	30 de septiembre de 2015	Documento Inicial
01	28 de noviembre de 2017	Se realiza ajuste de normalización como consecuencia de la entrada en vigor de la resolución 162 de 2017, que crea el proceso Gerencia de TIC como parte del mapa de procesos de la entidad, y en cumplimiento de lo establecido en la circular 16 del 1 de noviembre de 2017.
02	12 de Julio de 2018	Se genera ajuste al contenido del Plan Estratégico de Tecnología de Información (PETI), de acuerdo con la nueva estructura organizacional de la Entidad (Decreto 411 de 2016), el nuevo marco estratégico (Resolución 162 de 2017) y el nuevo modelo de operación por proceso y las indicaciones de Arquitectura Empresarial del MINTIC. Se utilizan los resultados del Contrato Interadministrativo N° 601 de 2017.
03	27 de diciembre de 2019	Se genera ajuste al contenido del PETI, de acuerdo con el Modelo Integrado de Planeación y Gestión -MIPG y la nueva Política de Gobierno Digital, según lo establecido en el Decreto 1499 de 2017 y 1008 del 14 de junio 2018, respectivamente. Se utilizan los resultados del Contrato N° 195 de 2018. Se inicia alineación con la versión 2.0, G.ES.06 Guía para la construcción del PETI, de julio de 2019, del MinTIC. Se actualiza los artefactos de arquitectura de la situación actual de la Secretaría Distrital de Gobierno del presente documento. Según secciones, se realizan los siguientes cambios: Sección 1- Derechos de Autor: Inclusión de la versión 2.0 de la Guía de construcción PETI (G.ES.06). Sección 2- Introducción: Actualización normativa Sección 3- Análisis de la situación actual: Actualización diagrama de Arquitectura de Sistemas de Información. Inclusión diagrama de arquitectura infraestructura AS-IS Sección 4- Entendimiento Estratégico: Incorporación de diagrama BMM, (Business Motivational Model) representación del entendimiento estratégico Sección 5- Evaluación tendencias Tecnológicas: nueva Sección Sección 6- Modelo de gestión TI: Ajuste a diagrama de funciones de la Dirección de Tecnología e Información. Incorporación diagrama Arquitectura tecnológica TO-BE Sección 7- Modelo de Planeación: Ajuste a alineación del portafolio con dominios de referencia (ajuste portafolio e inclusión de proyectos). Actualización del mapa de ruta del portafolio de proyecto. Incorporación de hoja de ruta nueva versión MinTIC (Sesión 17). Actualización de principales logros del portafolio de proyectos (2018, 2019 y 2020). Reproducción de cuadros de proyectos e incorporación del P17. Plan de integración a GOV.CO. Actualización de información de programación de presupuesto: Sección 8. Indicadores. Nueva sección Sección 9 Plan de comunicaciones y Uso y apropiación. Nueva Sección Sección 10 Informe Sistemas de Información. Nueva Sección

Método de Elaboración	Revisa	Aprueba
Se elabora de acuerdo con los entregables del Contrato Interadministrativo 601 de 2017, Contrato 195 de 2018, CPS 800-2019 y CPS 950-2019 con reuniones internas con las diferentes dependencias de la Secretaría y el grupo de trabajo de la Dirección de Tecnología e Información para su revisión y ajuste	<p>Javier Bautista Perdomo Proceso Gerencia de TIC Director de Tecnologías e Información</p> <p>Edwin Rendón Peña Profesional de revisión por normalización de la OAP</p>	<p>Lúbar Andrés Chaparro Cabra Líder del Macroproceso Gerencia de la Información Subsecretario de Gestión Institucional</p> <p>Javier Bautista Perdomo Director de Tecnologías e Información</p> <p>El documento fue revisado y aprobado mediante caso en aplicativo Hola No. 91678</p>

Nota: Por responsabilidad ambiental no imprima este documento. Si este documento se encuentra impreso se considera "Copia no Controlada". La versión vigente se encuentra publicada en la intranet de la Secretaría Distrital de Gobierno"

		Sección 11 Anexos. Quedan como documentos de gestión TI, por lo tanto, no deben ser publicados. Son reevaluados y actualizados. El documento de arquitectura AS-IS se ajustó cambiando SIIC por ARCO en cada sección, se actualizó el mapa de procesos. Se cambió el anexo de caracterización de sistemas de información. Se adicionan verificación Arquitectura Infraestructura TI Se cambió el anexo de caracterización de sistemas de información. Se adicionan verificación Arquitectura Infraestructura TI
01	13 de febrero de 2020	<p>Se cambia el documento de manual a plan y se ajusta la información allí contenida a la plantilla del plan conforme a los lineamientos de la Oficina Asesora de Planeación- OAP así:</p> <p>A) Se incluye Propósito, Responsable y Siglas.</p> <p>B) Se reorganizan los capítulos presentados, dejando en el Título de la Estructura del plan, los apartes (con sus capítulos): Derechos de Autor, Introducción, Análisis de la situación actual, Entendimiento estratégico, Evaluación de tendencias tecnológicas, Modelo de gestión TI, Modelo de planeación, Plan de comunicaciones del plan estratégico de tecnología de información (PETI) con uso y apropiación TI, Estrategia de uso y apropiación de capacidades de ti, Estrategia de divulgación y comunicación, Mensajes clave y plan de comunicación, Plan de capacitación, Contexto de la gestión de cambio, Modelo práctico para la gestión del cambio, uso y apropiación de ti para la secretaria de gobierno de Bogotá,</p> <p>C) Se reorganizan los capítulos presentados, dejando en el Título de la Estructura del plan, los anexos cuya información es pública (con sus capítulos): Informe sistemas de información</p> <p>D) Actualización Entendimiento Estratégico con la nueva estructura de la Entidad.</p> <p>E) En el Título estructura de Medición se colocan los indicadores relacionados en el PETI de la Versión 3. Según indicaciones de OAP.</p> <p>F) En el Título Documentos Relacionados, se deja el aparte de la Normatividad correspondiente con nueva plantilla y se agrega los documentos externos e internos relacionados</p>

1 INFORMACIÓN GENERAL

1.1 Propósito

Definir el plan estratégico 2016-2020, al interior de la Secretaría para adoptar los lineamientos de la Gestión de TI del Estado Colombiano para desarrollar el rol estratégico al interior de la Entidad, apoyar las áreas misionales mientras se piensa en tecnología, liderar las iniciativas de TI que deriven en soluciones reales y tener la capacidad de generar transformaciones en el sector, como parte de los beneficios que un plan estratégico de TI debe producir una vez se inicie su ejecución.

1.2 Responsable

Dirección de Tecnología e Información de la Secretaría Distrital de Gobierno

1.3 Siglas

DTI: Dirección de Tecnología e Información

2 ESTRUCTURA DEL PLAN

A continuación, se presenta a detalle los apartados que estructuran el plan, los cuales se alinean con los requisitos mínimos exigidos por el Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, así como el marco de referencia definido a través de la arquitectura empresarial para la gestión de TI.

Estructura del PETI:

1	INFORMACIÓN GENERAL	3
1.1	Propósito	3
1.2	Responsable	3
1.3	Siglas	3
2	ESTRUCTURA DEL PLAN	3

2.1	DERECHOS DE AUTOR	4
2.2	INTRODUCCIÓN	5
2.3	ANÁLISIS DE LA SITUACIÓN ACTUAL	8
2.4	ENTENDIMIENTO ESTRATEGICO	15
2.5	EVALUACIÓN DE TENDENCIAS TECNOLÓGICAS	31
2.6	MODELO DE GESTION TI	33
2.7	MODELO DE PLANEACION	43
2.8	INFORME SISTEMAS DE INFORMACIÓN	77
2.9	PLAN DE COMUNICACIONES DEL PLAN ESTRATÉGICO DE TECNOLOGÍA DE INFORMACIÓN (PETI) CON USO Y APROPIACION TI	97
2.10	ESTRATEGIA DE USO Y APROPIACIÓN DE CAPACIDADES DE TI	98
2.11	ESTRATEGIA DE DIVULGACIÓN Y COMUNICACIÓN	101
2.12	MENSAJES CLAVE Y PLAN DE COMUNICACIÓN	105
2.13	PLAN DE CAPACITACIÓN	110
2.14	CONTEXTO DE LA GESTIÓN DE CAMBIO	119
2.15	MODELO PRÁCTICO PARA LA GESTIÓN DEL CAMBIO, USO Y APROPIACIÓN DE TI PARA LA SECRETARIA DE GOBIERNO DE BOGOTÁ	128
3	ESTRUCTURA DE MEDICIÓN	129
3.1	INDICADORES	129

2.1 DERECHOS DE AUTOR

A menos que se indique de forma contraria, el copyright (traducido literalmente como derecho de copia y que, por lo general, comprende la parte patrimonial de los derechos de autor) del texto incluido en este documento es de la Secretaría Distrital de Gobierno. Se puede reproducir gratuitamente en cualquier formato o medio sin requerir un permiso expreso para ello, bajo las siguientes condiciones:

- El texto particular no se ha indicado como excluido y por lo tanto no puede ser copiado o distribuido.
- La copia no se hace con el fin de ser distribuida comercialmente.
- Los materiales se deben reproducir exactamente y no se deben utilizar en un contexto engañoso.
- Las copias serán acompañadas por las palabras "copiado/distribuido con permiso de la Secretaría Distrital de Gobierno. Todos los derechos reservados".
- El título del documento debe ser incluido al ser reproducido como parte de otra publicación o servicio.

Si se desea copiar o distribuir el documento con otros propósitos, debe solicitar el permiso entrando en contacto con la Secretaría Distrital de Gobierno (SDG) para obtener la autorización.

En este documento se realizan los ajustes para empezar con la alineación con la metodología establecida por el MinTIC en la G.ES.06 Guía para la Construcción del PETI versión 2.0, de julio de 2019, y actualización de la situación actual de la Dirección Tecnología e Información.

2.2 INTRODUCCIÓN

La Dirección de Tecnología e Información de la Secretaría Distrital de Gobierno, a través de la definición de su plan estratégico 2016-2020, tendrá la oportunidad al interior de la Secretaría de adoptar los lineamientos de la Gestión de TI del Estado Colombiano, desarrollar su rol estratégico al interior de la Secretaría, apoyar las áreas misionales mientras se piensa en tecnología, liderar las iniciativas de TI que deriven en soluciones reales y tener la capacidad de generar transformaciones en el sector, como parte de los beneficios que un plan estratégico de TI debe producir una vez se inicie su ejecución.

La estructuración y la puesta en ejecución del Plan Estratégico de Tecnología de Información (PETI) cuenta con importantes beneficios estratégicos y tácticos para la Secretaría:

- Contar con un portafolio de iniciativas que estén alineados con los objetivos y metas de la Secretaría, de tal manera que apalanquen y ayuden a la entidad a alcanzar las metas de su estrategia en el corto, mediano y largo Plazo.
- Fortalecer la Dirección de Tecnología e Información y la tecnología que la Secretaría utiliza para apoyar los procesos Misionales y de apoyo administrativo.

- Identificar herramientas que ayuden a contar con información oportuna para la toma de decisiones y permitan el desarrollo y mejoramiento de la entidad
- Adquirir e implementar buenas prácticas de gestión de TI
- Adquirir e implementar buenas prácticas de seguridad y privacidad de la información
- Generar valor público a través de la gestión de la información y el uso de TI para la participación ciudadana y los servicios a la ciudadanía.

El Plan Estratégico de Tecnología e Información busca entonces recopilar el sentir actual de la Secretaría, identificar las oportunidades de la Dirección de TIC y finalmente proponer un camino de crecimiento alineado con el cumplimiento de los objetivos estratégicos de la Entidad.

2.2.1 ALCANCE

Comprende desde la definición del direccionamiento estratégico de Tecnología e Información y telecomunicaciones, la ejecución de las operaciones de tecnología, hasta la evaluación del proceso y materialización de las actividades de mejora, con base a los lineamientos y políticas nacionales y distritales, durante el periodo 2018-2020.

Para complementar la información generada en este manual, dirigirse a la Dirección de Tecnología e Información, quien es el responsable de los insumos, soportes y complementos referidos.

2.2.2 OBJETIVO

Contribuir al logro de los resultados esperados por la Secretaría Distrital de Gobierno por medio de la implementación de estrategias de Tecnología e Información (TI) en el marco de la Política de Gobierno Digital y la arquitectura empresarial, estableciendo procedimientos sistemáticos y eficientes para proporcionar disponibilidad y calidad de los servicios de TI, fortalecer la seguridad digital y la apropiación de los sistemas de información, articulando el diseño de los servicios con los procesos de la entidad, con el fin de satisfacer a los diferentes grupos de interés facilitando la toma de decisión en la Entidad y generando valor público.

2.2.3 MARCO NORMATIVO

La normatividad establecida para la planeación, y gestión de TI se relaciona en la sección de normatividad asociada en el parte final del plan.

A continuación, se presenta la evolución de la norma Decreto 1008 de 2018



Ilustración 1. Línea de tiempo – Evolución de la Estrategia de Gobierno en línea a Política de Gobierno Digital
Fuente: Manual de Gobierno Digital

2.2.4 RUPTURAS ESTRATEGICAS

Es la ruptura de paradigma de lo planteado en la anterior versión incluyendo las nuevas necesidades detectadas de la Entidad

- La tecnología debe ser considerada un factor de valor estratégico.
- La información debe ser más oportuna, más confiable y con mayor detalle.
- Necesidad de aumento de la capacidad de análisis de información en todas las áreas
- Necesidad de definir estándares de integración e interoperabilidad
- Alinear las soluciones con los procesos, aprovechando las oportunidades de la tecnología, según el costo/beneficio.

- Fortalecer el equipo humano de la institución pública y desarrollar sus capacidades de uso y apropiación de TIC.
- La seguridad y privacidad de la información en todos los procesos permite preservar la confidencialidad, integridad y disponibilidad y privacidad de los datos.
- Los servicios ciudadanos deben buscar la participación y uso por medios electrónicos.

2.3 ANÁLISIS DE LA SITUACIÓN ACTUAL

La Secretaría Distrital de Gobierno, a través de la Dirección de Tecnología e Información, elaboró el análisis de la situación actual de la gestión de las Tecnología e Información y comunicaciones en la entidad.

El análisis se elaboró a partir del cumplimiento de la Política de Gobierno Digital teniendo en cuenta los dos componentes y los tres habilitadores transversales ¹:

TIC PARA EL ESTADO (MINTIC. 2018)

Mejorar el funcionamiento de las entidades públicas y su relación con otras entidades, a través del uso de las Tecnología e Información y las Comunicaciones. La situación actual se documentó analizando las actividades encaminadas a fomentar la construcción de un Estado más transparente, participativo y colaborativo en los asuntos públicos mediante el uso de las Tecnología e Información y las Comunicaciones.

TIC PARA LA SOCIEDAD (MINTIC. 2018)

Fortalecer la sociedad y su relación con el Estado en un entorno confiable que permita la apertura y el aprovechamiento de los datos públicos, la colaboración en el desarrollo de productos y servicios de valor público, el diseño conjunto de servicios, políticas y normas, y la identificación de soluciones a problemáticas de interés común. La situación actual comprende la provisión de trámites y servicios a través de medios electrónicos, enfocados a dar solución a las principales necesidades y demandas de los usuarios y empresas, en condiciones de calidad, facilidad de uso y mejoramiento continuo

¹ MINTIC. 2018. <https://estrategia.gobiernoenlinea.gov.co/623/w3-channel.html>

Estos componentes se apoyan en tres elementos fundamentales que permiten el desarrollo de los componentes y el logro de los propósitos de la política²:

- **SEGURIDAD Y PRIVACIDAD** para preservar la confidencialidad, integridad y disponibilidad de los activos de información de las entidades del Estado, garantizando su buen uso y la privacidad de los datos. Este habilitante Comprende las acciones transversales a los demás componentes enunciados, tendientes a proteger la información y los sistemas de información, de acceso, uso, divulgación, interrupción o destrucción no autorizada. El análisis se basó en el análisis de riesgos y estado actual del Modelo de Seguridad y Privacidad de la Información. (MINTIC. 2018)

- **SERVICIOS CIUDADANOS DIGITALES** para facilitar y brindar un adecuado acceso a los servicios de la administración pública haciendo uso de medios digitales, el análisis incluye autenticación electrónica, interoperabilidad y carpeta ciudadana.

- **ARQUITECTURA T.I.** en las entidades del Estado y básicamente comprende la planeación y gestión tecnológica, la mejora de procesos internos y el intercambio de información. Igualmente, la gestión y aprovechamiento de la información para el análisis, toma de decisiones y el mejoramiento permanente, con un enfoque integral para una respuesta articulada de gobierno y hacer más eficaz gestión administrativa de Gobierno. La arquitectura se documentó a partir de los dominios del Marco de Referencia de Arquitectura Empresarial para la gestión de TI en el Estado: estrategia, gobierno, gestión de información, sistemas de información, servicios tecnológicos y, uso y apropiación. La metodología que se utilizó para desarrollar el análisis se basó en el modelo de gestión IT4+ y la propuesta que hizo el Ministerio de Tecnología e Información y las Comunicaciones en la guía para estructurar planes estratégicos de TI. La información usada como insumo para el desarrollo del análisis fue recopilada de los líderes de la Secretaría Distrital de Gobierno y la Dirección de Tecnología e Información como se detalla a continuación.

Igualmente, en el análisis de la situación actual se revisan los gastos de funcionamiento de la Dirección de TI de la entidad y el proyecto de inversión 1120, el cuál financia las inversiones requeridas por el PETI.

² MINTIC. 2018. <https://estrategia.gobiernoenlinea.gov.co/623/w3-channel.html>

A continuación, se presenta la arquitectura actual de la Secretaría Distrital de Gobierno con el fin de establecer cuáles son los componentes con que actualmente cuenta la Entidad y posteriormente lograr proponer una arquitectura empresarial mejorada que genere valor a través de las tecnologías de información y ayude a materializar la visión de la organización.

Los principios generales que se tuvieron en cuenta para evaluar la arquitectura actual se listan a continuación:³

- **Excelencia en el servicio al ciudadano:** fortalecer la relación de los ciudadanos con el Estado.
- **Inversión con buena relación costo/beneficio:** garantizar que las inversiones en la gestión de tecnología tienen un retorno medido a partir del impacto de los proyectos.
- **Racionalización:** optimizar el uso de los recursos, teniendo en cuenta criterios de pertinencia y reutilización.
- **Estandarización:** ser la base para definir los lineamientos, políticas y procedimientos que faciliten la evolución de la gestión de tecnología hacia un modelo estandarizado.
- **Interoperabilidad:** fortalecer los esquemas que estandaricen y faciliten el intercambio de información, el manejo de fuentes únicas y la habilitación de servicios entre entidades y sectores.
- **Viabilidad en el mercado:** incluir definiciones que motiven al mercado a plantear y diseñar soluciones según las necesidades del Estado colombiano en términos de los sistemas de gestión de tecnología.
- **Federación:** debe establecer estándares, lineamientos y guías para la gestión de tecnología; así como un esquema de gobierno que integre y coordine la creación y actualización de los anteriores.
- **Co-creación:** permitir componer nuevas soluciones y servicios sobre lo ya construido y definido, con la participación de todas aquellas personas u organizaciones que hacen parte de la gestión de tecnología.
- **Escalabilidad:** permitir la evolución continua y el ajuste de todos los componentes que integran la arquitectura empresarial, sin perder calidad ni articulación.
- **Seguridad de la información:** permitir la definición, implementación y verificación de controles de seguridad de la información.
- **Sostenibilidad:** aportar al equilibrio ecológico y cuidado del ambiente.

³ MINTIC. 2018. <https://estrategia.gobiernoenlinea.gov.co/623/w3-channel.html>

- **Neutralidad tecnológica:** el Estado garantiza la libre adopción de tecnologías, teniendo en cuenta recomendaciones, conceptos y normativas de los organismos internacionales competentes en la materia. Se debe fomentar la eficiente prestación de servicios, el empleo de contenidos y aplicaciones, la garantía de la libre y leal competencia, y la adopción de tecnologías en armonía con el desarrollo ambiental sostenible.

Para más información ver:
Anexo1_SDG17_Documento_de_Arquitectura_Empresarial_Actual_AS_IS

2.3.1 ARQUITECTURA EMPRESARIAL ACTUAL (AS IS)

La Secretaría Distrital de Gobierno, a través de la Dirección de Tecnología e Información, elaboró la Arquitectura Empresarial Actual (AS IS) de la gestión de las tecnologías de información y comunicaciones en la entidad. La arquitectura se documentó a partir de los dominios del Marco de Referencia de Arquitectura Empresarial: estrategia TI, gobierno TI, información, sistemas de información, servicios tecnológicos y uso y apropiación.

Adicionalmente se realizó la arquitectura conceptual y caracterización de los sistemas de información y servicios tecnológicos de la entidad.

En la siguiente imagen, se ilustra la arquitectura conceptual de los sistemas de información que soportan los procesos de la entidad:

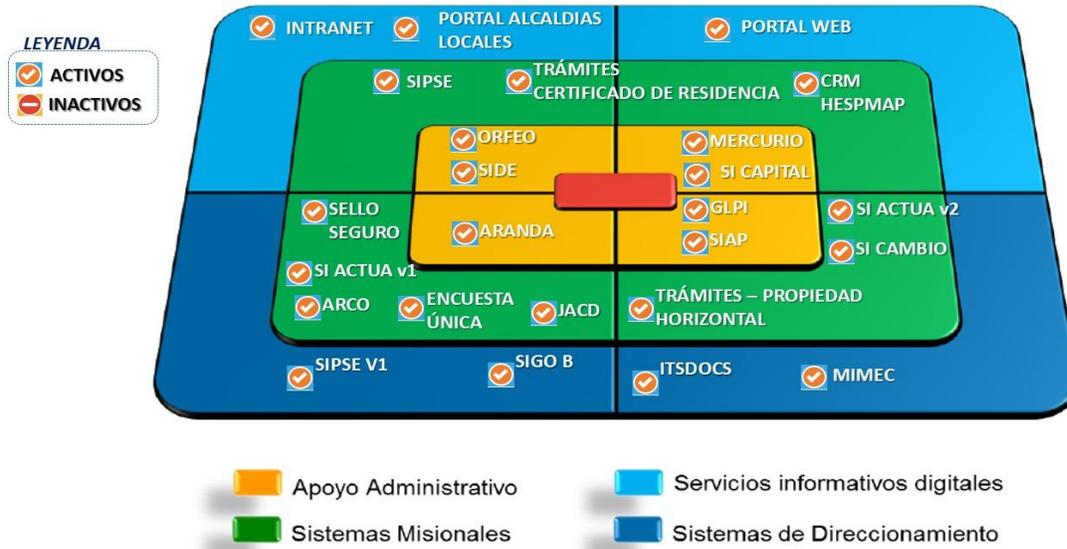


Ilustración 2. Arquitectura de sistemas de información - procesos de línea estratégica 1

La siguiente imagen ilustra la arquitectura AS IS de servicios que soportan los sistemas de información de la SDG ya mencionados, de esta arquitectura se distinguen 6 capas: capa de acceso, capa de autenticación, capa de seguridad, capa de aplicación, almacenamiento y bases de datos, capa de infraestructura y una capa de soporte y mantenimiento.

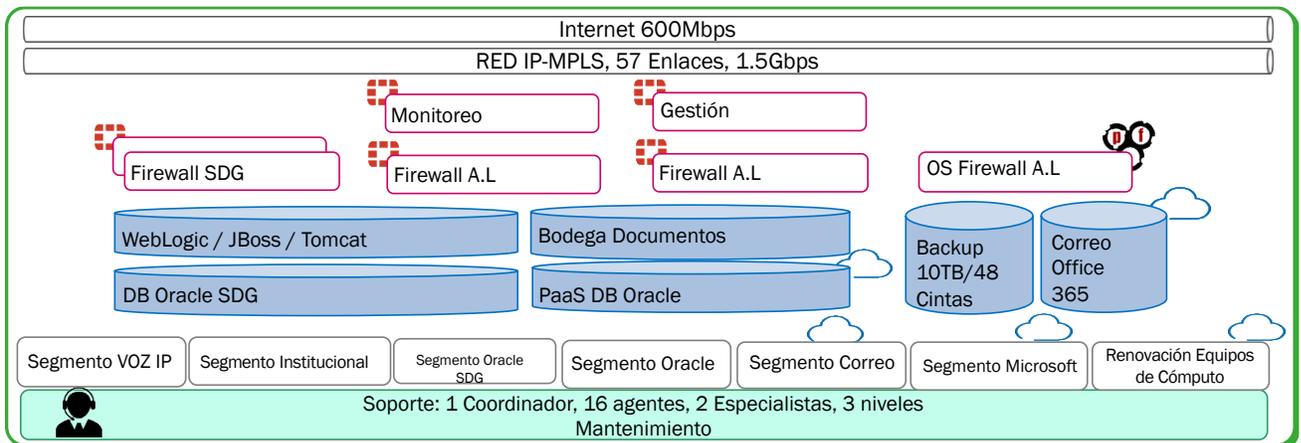
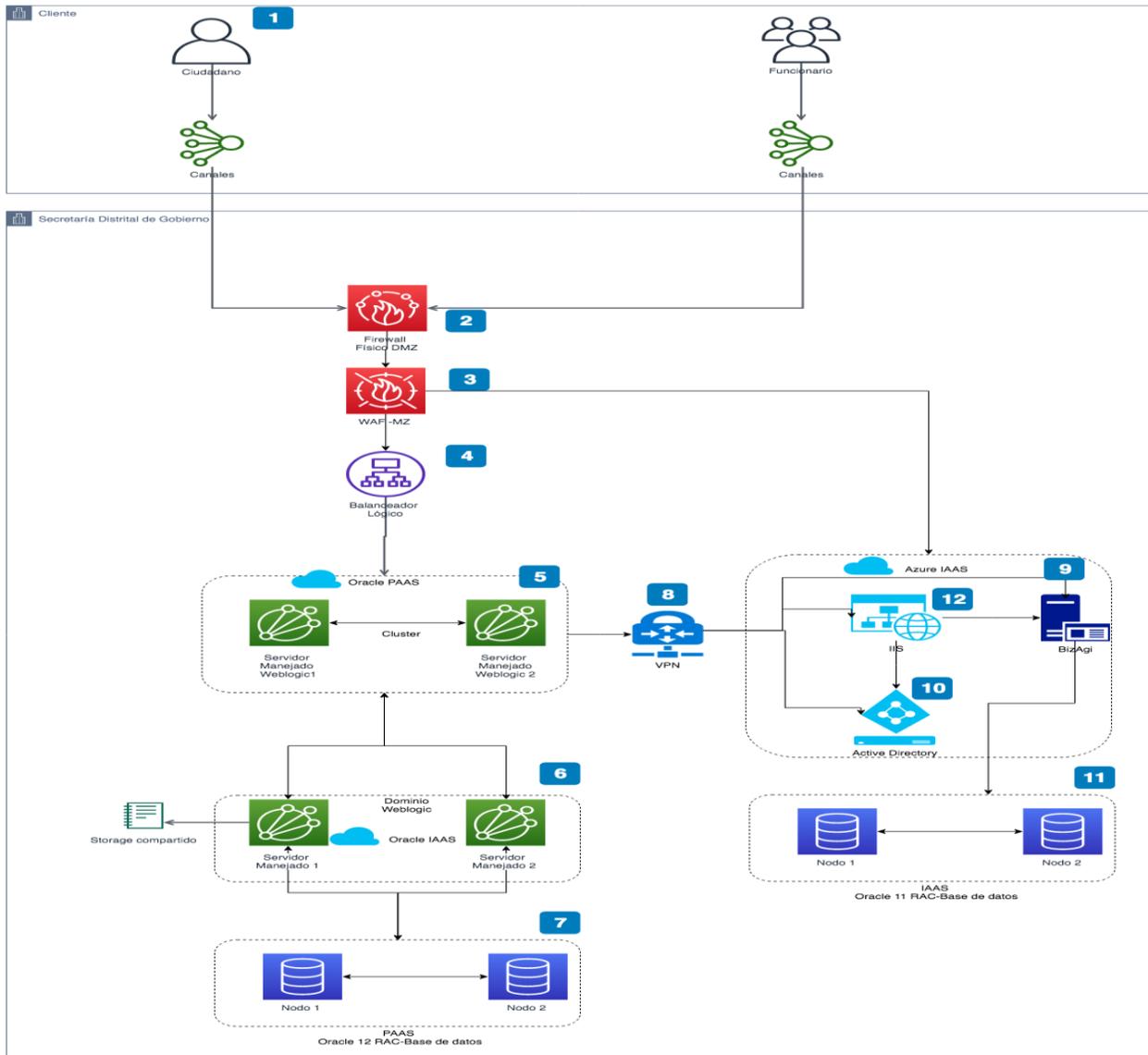


Ilustración 3: Arquitectura AS IS Servicios Tecnológicos

Arquitectura Infraestructura AS-IS - Secretaría Distrital de Gobierno

Vista Física



- 1** Roles de Ciudadano y/o Funcionario de la SDG quienes actúan como usuarios de los sistemas de información que soportan los procesos de la organización
- 2** Servidor Firewall Físico para aplicar reglas de filtrado de puertos y restricciones primarias de seguridad a nivel perimetral o desmilitarizada
- 3** Servidor Firewall Lógico para aplicar reglas de filtrado de puertos y restricciones primarias de seguridad en zona militarizada
- 4** Balanceador Lógico para distribuir la carga transaccional a los sistemas de información.
- 5** Plataforma de Oracle en la nube (PAAS) que contiene servicios de servidor de aplicaciones con 2 nodos clusterizados
- 6** Plataforma de Oracle de Infraestructura como servicio que contiene un dominio con dos nodos de servidores manejados sin clusterizar
- 7** Plataforma de Oracle en la nube (PAAS) que contiene servicios de base de datos Oracle 12 con dos nodos clusterizados por medio de un RAC para alta disponibilidad
- 8** Virtual Private Network para establecer una comunicación segura y directa entre los recursos entre las dos plataformas en la nube Oracle y Azure
- 9** Nodo con Windows Server para despliegue de soluciones BPMs
- 10** Servicio Active Directory para gestión de autenticación de usuarios
- 11** Plataforma de Infraestructura como servicio de Azure en la nube (IAAS) que contiene servicios de base de datos Oracle 11g con dos nodos clusterizados por medio de un RAC para alta disponibilidad
- 12** Servidor web y conjunto de servicios de Microsoft Windows.

Ilustración 4: Arquitectura AS IS Servicios Tecnológicos vista física

Para ver análisis de la situación actual de la gestión de TI en la Secretaría Distrital de Gobierno en cada uno de los dominios del Marco de Referencia. Así como el nivel de madurez y las oportunidades de mejora de la gestión de TI en la entidad, ver:

Para más información ver: Anexo2_SDG17_Documento_de_Análisis_de_Situación Actual V1.0

2.4 ENTENDIMIENTO ESTRATEGICO

2.4.1 DESCRIPCIÓN GENERAL

La definición de una estrategia de gestión de tecnología y su alineación con los objetivos y estrategias de la Entidad permite que los esfuerzos y recursos:

- Sean gestionados con mayor eficiencia
- Estén orientados a los resultados esperados
- Exploten las sinergias
- Maximicen la generación de valor

Una buena alineación entre la estrategia de una entidad, sus procesos, sus procedimientos y recursos permite que haya un buen entendimiento y empoderamiento para conseguir los resultados esperados ya que quienes integran la organización comprenden su rol e impacto en el desarrollo de la misión de la Entidad.

La Secretaría Distrital de Gobierno cuenta con tres componentes que integran su misión:

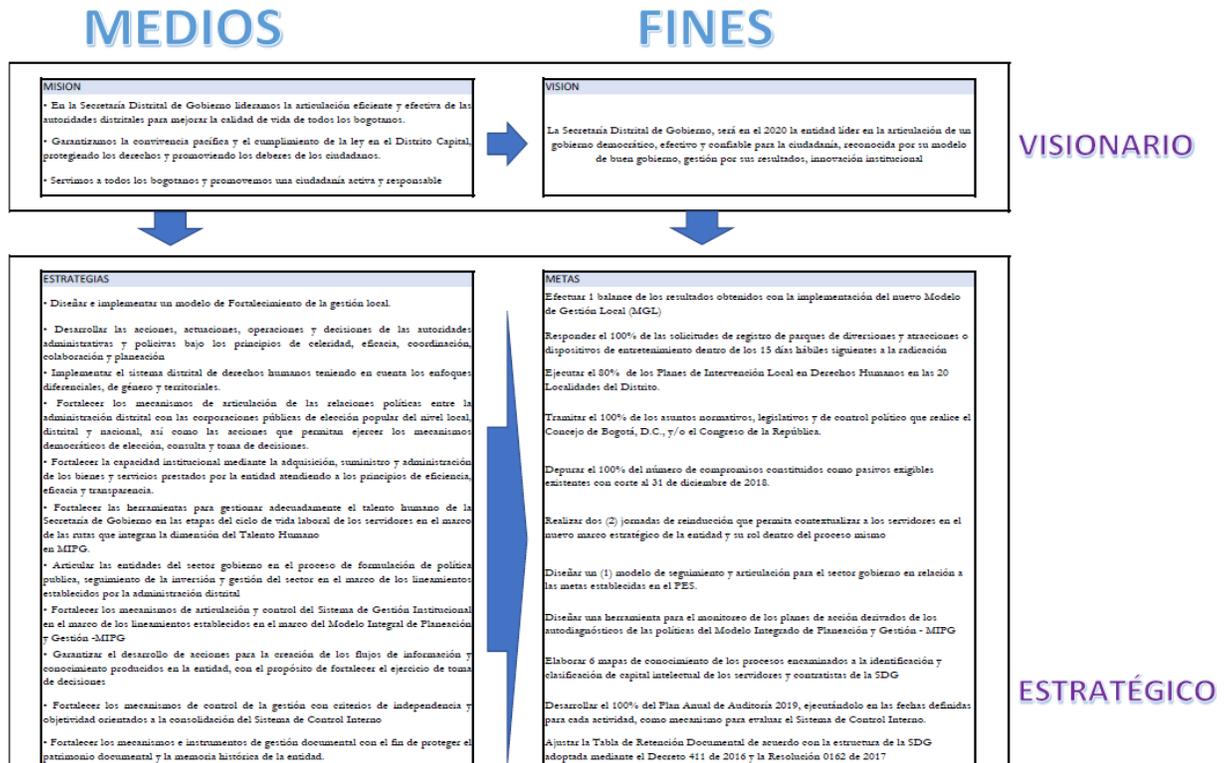
- En la Secretaría Distrital de Gobierno lideramos la articulación eficiente y efectiva de las autoridades distritales para mejorar la calidad de vida de todos los bogotanos.
- Garantizamos la convivencia pacífica y el cumplimiento de la ley en el Distrito Capital, protegiendo los derechos y promoviendo los deberes de los ciudadanos.
- Servimos a todos los bogotanos y promovemos una ciudadanía activa y responsable

De los componentes misionales anteriores se desprenden los siguientes objetivos estratégicos de la Entidad:

- Fortalecer la capacidad institucional y para el ejercicio de la función policiva por parte de las autoridades locales a cargo de la Secretaría Distrital de Gobierno.

- Articular efectivamente el esquema institucional y de participación social para la formulación, implementación y evaluación de políticas y estrategias orientadas a la promoción, prevención y protección de los Derechos Humanos en el Distrito Capital y el respeto a la dignidad humana.
- Articular la formulación y ejecución de lineamientos para el uso del espacio público.
- Fortalecer las relaciones estratégicas de la Administración Distrital con los actores políticos sociales.
- Incrementar la capacidad de atención y respuesta a situaciones de conflictividad social en el Distrito Capital.
- Integrar las herramientas de planeación, gestión y control, con enfoque de innovación, mejoramiento continuo, responsabilidad social, desarrollo integral del talento humano, articulación sectorial y transparencia.
- Asegurar el acceso de la ciudadanía a la información y oferta institucional.

El entendimiento estratégico de la organización, que es base para la formulación y mantenimiento de la estrategia en tecnologías de información y comunicación de la organización (PETI) se representa en el diagrama de Business Motivational Model (BMM) que se presenta en la siguiente ilustración:



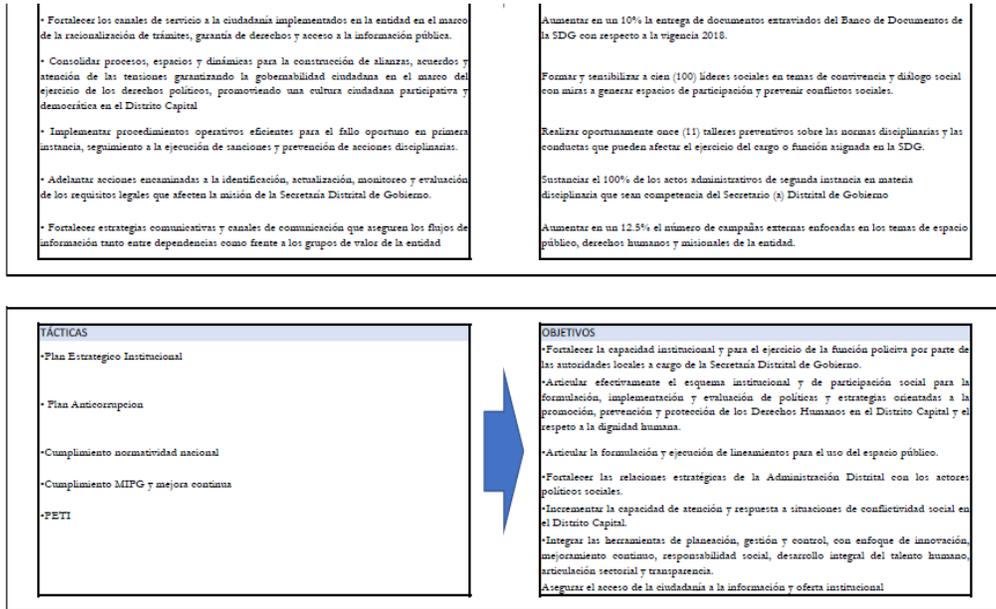


Ilustración 5 Diagrama BMM – Business Motivational Model

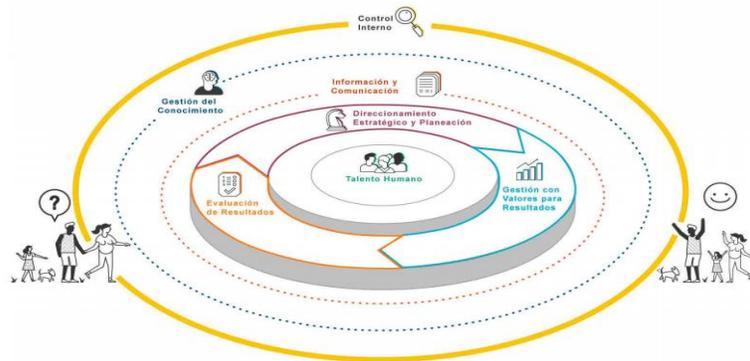
Los objetivos de la Secretaría Distrital de Gobierno enmarcan los propósitos y compromisos que tiene la entidad para materializar los lineamientos del Plan Distrital de Desarrollo 2016 - 2020. La relación de los objetivos anteriormente planteados con la gestión de tecnología se evidencia en la necesidad de consolidar esquemas de buen gobierno; es decir, fortalecer institucionalmente a la Secretaría Distrital de Gobierno para que su gestión sea aún más eficiente y se garantice la participación y óptimo servicio al ciudadano. Por lo tanto, para el análisis y la gestión de la arquitectura empresarial actual se determinaron cuatro grandes líneas estratégicas que enmarcan la misionalidad de la secretaria:

La siguiente tabla detalla la alineación entre la misión de la Secretaría de Gobierno Distrital, su estrategia de fortalecimiento institucional y los objetivos estratégicos.

1. En la Secretaría Distrital de Gobierno lideramos la articulación eficiente y efectiva de las autoridades distritales para mejorar la calidad de vida de todos los bogotanos.			2. Garantizamos la convivencia pacífica y el cumplimiento de la ley en el Distrito Capital, protegiendo los derechos y promoviendo los deberes de los ciudadanos.		3. Servimos a todos los bogotanos y promovemos una ciudadanía activa y responsable.	4. Fortalecimiento institucional
Fortalecer las relaciones estratégicas de la Administración Distrital con los actores políticos y sociales.	Fortalecer la capacidad institucional y para el ejercicio de la función policiva por parte de las Autoridades locales a cargo de la SDG.	Articular la formulación y ejecución de lineamientos para el uso del espacio público.	Articular efectivamente el esquema institucional y de participación social para la formulación, implementación y evaluación de políticas y estrategias orientadas a la promoción, prevención y protección de los DDHH en el Distrito Capital y el respeto a la dignidad humana.	Incrementar la capacidad de atención y respuesta a situaciones de conflictividad social en el Distrito Capital	Asegurar el acceso de la ciudadanía a la información y oferta institucional	Integrar las herramientas de planeación, gestión y control, con enfoque de innovación, mejoramiento continuo, responsabilidad social, desarrollo integral del talento humano y transparencia

Tabla 1 Alineación estratégica entre las líneas estratégicas de la Secretaría Distrital de Gobierno y los objetivos estratégicos de la Entidad.

Para alcanzar estos objetivos, la entidad ha definido un Sistema Integrado de gestión orientado a Resultados, Buen Gobierno, Innovación y Transparencia, a continuación, se presenta las dimensiones, objetivos y políticas del Modelo Integrado de Planeación y Gestión -MIPG y a continuación el mapa de procesos de la entidad.



Fuente: Función Pública. (2017)

Ilustración 6. Dimensiones Operativas del Modelo Integrado de Planeación y Gestión

Objetivos del MIPG⁴

⁴ <http://gaia.gobiernobogota.gov.co/dependencias/marco-estrat%C3%A9gico>

- Fortalecer el liderazgo y el talento humano bajo los principios de integridad y legalidad, como motor de la generación de resultados de la administración pública.
- Agilizar, simplificar y flexibilizar la operación para la generación de bienes y servicios que resuelvan efectivamente las necesidades de los ciudadanos.
- Desarrollar una cultura organizacional sólida fundamentada en la información, el control, la evaluación, para la toma de decisiones y la mejora continua.
- Promover la coordinación interinstitucional para mejorar su gestión y desempeño.
- Facilitar y promover la efectiva participación ciudadana en la planeación, gestión y evaluación de las entidades públicas.

Mapa de Procesos SDG ⁵

⁵ <http://gaia.gobiernobogota.gov.co/dependencias/marco-estrat%C3%A9gico>

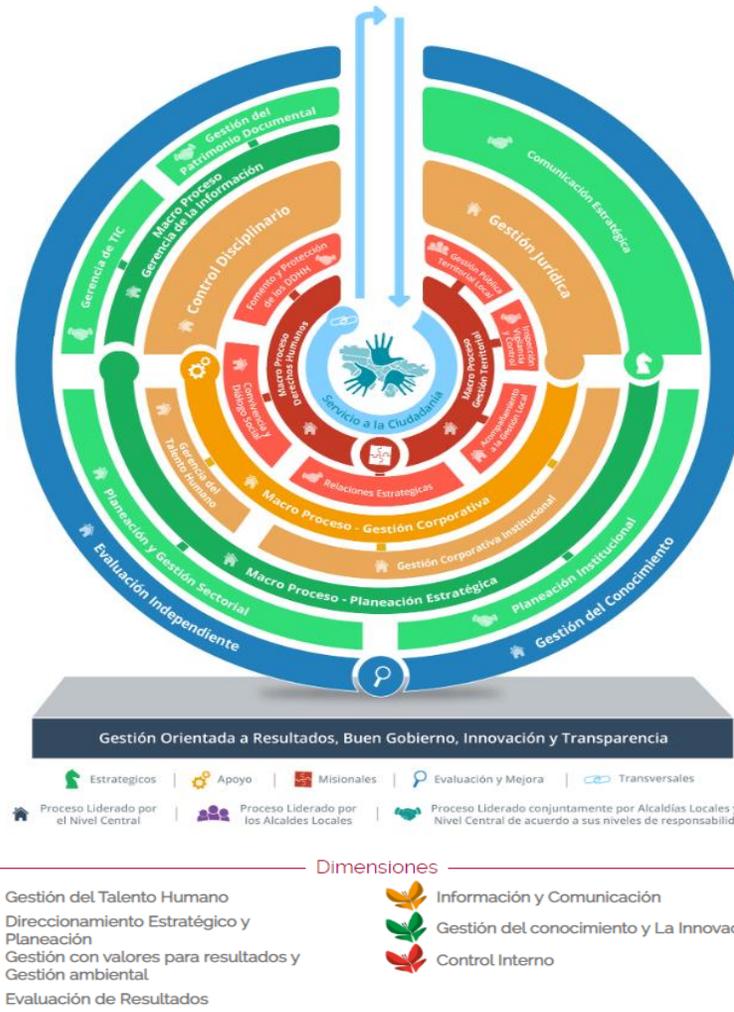


Ilustración 7 Mapa de Procesos de la SDG

Este Modelo Integrado de Planeación y Gestión se soporta en la siguiente estructura organizacional:

6

⁶ <http://gaia.gobiernobogota.gov.co/dependencias/marco-estrat%C3%A9gico>

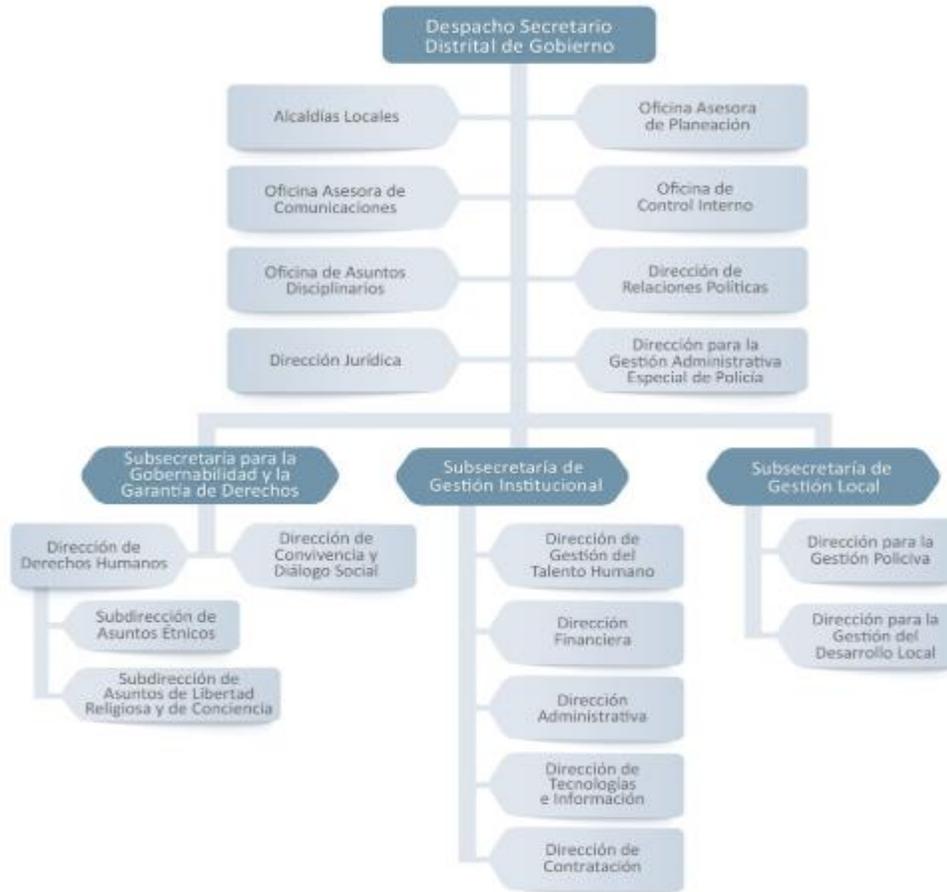


Ilustración 8 Organigrama de la SDG

Los proyectos más relevantes y las metas que la Secretaría Distrital de Gobierno se ha planteado son los siguientes:

Alineación con el PDD	Proyecto	Metas
Pilar 3: Construcción de	Proyecto para la Promoción y visibilización de los	<ul style="list-style-type: none"> Implementar en un 5% un Sistema Distrital de Derechos Humanos y

Alineación con el PDD	Proyecto	Metas
<p>comunidad y cultura ciudadana. Programa: Bogotá vive los derechos humanos</p>	<p>derechos de los grupos étnicos en el Distrito Capital</p>	<p>Política Distrital de Derechos Humanos</p> <ul style="list-style-type: none"> • Atender 350 personas para garantizar los derechos a la vida, libertad, integridad y seguridad, impulsando desde los territorios planes de prevención de líderes y defensores de Derechos humanos, población LGBTI • Formar 1869 personas a través de escenarios de información, sensibilización y capacitación, en temas relacionados con educación para la paz y la reconciliación. • Formar 58500 personas en escenarios formales e informales a funcionarios públicos, miembros de la policía, ciudadanos de grupos étnicos, religiosos y ciudadanía general en derechos humanos para la paz y la reconciliación. • Impulsar 30% de las acciones tendientes al fortalecimiento de la institucionalidad de asuntos religiosos. • Desarrollar 100 % del procedimiento metodológico para formular e implementar el Sistema y Política Distrital de Derechos Humanos, en articulación con el Plan Distrital de Prevención y Protección. • Mantener 20 localidades que manejan líneas de acción relacionadas con derechos humanos y que adoptan el plan de prevención y protección de líderes y defensores de Derechos humanos,

Alineación con el PDD	Proyecto	Metas
		<p>población LGBTI, y víctimas de trata que demanden medidas de prevención o protección para garantizar sus derechos a la vida, libertad, integridad y seguridad.</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Implementar 80 iniciativas locales formuladas por grupos sociales de la Red Distrital de Derechos Humanos para la prevención o protección de derechos en sus territorios. ● Realizar 100% de las acciones tendientes al fortalecimiento de la institucionalidad de asuntos religiosos ● Implementar 100% actividades de la SDG correspondientes a los planes de acciones afirmativas para grupos étnicos del distrito. ● Crear 10 espacios para el fortalecimiento de procesos participativos y organizativos, con miras a incrementar su incidencia en la vida social, cultural, política y económica de la ciudad.
<p>Cuarto Eje Transversal: Gobierno legítimo, fortalecimiento local y eficiencia. Programa: Gobernanza e influencia local, regional e internacional</p>	<p>Proyecto para el fortalecimiento de la capacidad institucional de las alcaldías locales</p>	<ul style="list-style-type: none"> ● Realizar un plan de modernización de las sedes de las Alcaldías Locales relacionado con equipos tecnológicos y desarrollo de infraestructura física. ● Implementar al 100% el modelo de gestión para Alcaldías Locales ● Implementar al 100% el modelo de contratación basado en resultados para Alcaldías Locales ● Implementar al 100 % el modelo de seguimiento, monitoreo y evaluación de

Alineación con el PDD	Proyecto	Metas
		<p>las funciones de los Alcaldes Locales y de las Alcaldías Locales</p> <ul style="list-style-type: none"> • Realizar un proceso para fortalecer la capacidad de acción de los Alcaldes Locales frente a las funciones relacionadas con Inspección, Vigilancia y Control • Realizar un proceso para fortalecer la capacidad institucional de las inspecciones de policía en el marco de sus competencias.
	<p>Proyecto para fortalecimiento de las relaciones estratégicas del Distrito Capital con actores políticos y sociales</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Realizar un proceso que permita identificar y mantener actualizadas las líneas base de la gobernabilidad de la Administración con las corporaciones públicas de elección popular y los diferentes actores sociales en la ciudad, de acuerdo con las recomendaciones planteadas por el OAP. • Realizar un proceso de fortalecimiento para el seguimiento y evaluación a las relaciones políticas con los actores estratégicos, de acuerdo con la estructura y los planes del OAP. • Realizar 2 procesos de coordinación interinstitucional para implementar las acciones que garanticen el ejercicio democrático de participación para la elección de las autoridades nacionales, distritales, consultas internas de partidos políticos y locales y la toma de decisiones mediante los mecanismos de participación ciudadana.

Alineación con el PDD	Proyecto	Metas
		<ul style="list-style-type: none"> • Realizar un proceso de formulación de estrategias operativas para vincular a los actores sociales, políticos y económicos en la construcción del proyecto de ciudad y la gobernabilidad en Bogotá de acuerdo con el plan de acción formulado por el OAP. • Realizar un proceso de seguimiento a las relaciones con los actores relevantes para la formulación de estrategias de concertación con los tomadores de decisiones. • Acompañar 14 agendas sobre procesos de concertación con actores políticos, económicos y sociales para análisis y transformación de problemas. • Atender 12 espacios que fomenten el fortalecimiento de las relaciones políticas y la integración regional. • Atender 100% de los conflictos políticos, económicos y sociales con los actores relevantes identificados. • Elaborar 10 documentos sobre resultados de estudios, investigaciones y análisis sobre el panorama político de la Administración Distrital, relaciones con los actores estratégicos de la sociedad civil, y de la ciudad hacia lo regional, de acuerdo con la estructura y los planes del OAP.
<p>Programa: Transparencia,</p>	<p>Proyecto de fortalecimiento de la capacidad institucional</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Realizar un plan estratégico de comunicaciones (en las etapas de diseño

Alineación con el PDD	Proyecto	Metas
<p>Gestión Pública y Servicio a la Ciudadanía</p>		<p>e implementación), que se articule con la gestión realizada desde los procesos.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Elaborar una estrategia de simplificación y racionalización de trámites externos e internos (en sus etapas de diseño, implementación y evaluación) para mejorar el servicio de atención a la ciudadanía. • Implementar un modelo de Planeación y Gestión Institucional y Sectorial, articulado con los diferentes planes, programas y proyectos de la entidad y del sector para el cumplimiento de la misión institucional. • Realizar el 100 % de acciones programadas en la vigencia para el fortalecimiento de las áreas de apoyo en aras del cumplimiento de la misionalidad de la entidad. • Implementar el 100% el Sistema Integrado de Gestión con todos los requisitos de los subsistemas que lo conforman, mejorando los procesos de la entidad.
<p>Programa: Gobierno y ciudadanía digital</p>	<p>Proyecto de implementación del modelo de gestión de Tecnología e Información para el fortalecimiento institucional</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Elaborar 4 documentos para implementar el modelo gestión de TI dentro de la entidad. • Mejorar 9 sistemas de información que apoyan los procesos de la entidad. • Implementar un programa de renovación Tecnológica para fortalecer los procesos de la entidad.

Alineación con el PDD	Proyecto	Metas
		<ul style="list-style-type: none"> Mejorar el índice de disponibilidad de los servicios tecnológicos de la entidad. Implementar una metodología de mejores prácticas en gestión de servicios (ITIL). Implementar un programa de renovación Tecnológica y de alta disponibilidad para fortalecer los servicios de la entidad. Fortalecer la plataforma tecnológica de la secretaría distrital de gobierno.

Tabla 2 Principales necesidades del negocio clasificadas por línea estratégica

2.4.2 CONCLUSIONES

A continuación, se describen las principales necesidades identificadas en cada una de las líneas estratégicas que conforman la arquitectura empresarial.

Línea estratégica	Temática o Proceso	Necesidad
Articulación eficiente y efectiva de las autoridades distritales	Gestión Policiva	<ul style="list-style-type: none"> Se requiere incrementar la efectividad en la verificación del cumplimiento de los requisitos legales que garanticen la calidad de los servicios vigilados. Se requiere producir información relevante, en tiempo real y de calidad de las acciones que se deriven de la gestión policiva. Se requiere reducir la carga administrativa y mejorar la articulación en las visitas de verificación técnica a los establecimientos de comercio Mejorar el nivel de cumplimiento de los requisitos normativos de los parqueaderos con procedimientos sistematizados de verificación

Línea estratégica	Temática o Proceso	Necesidad
		<p>técnica.</p> <ul style="list-style-type: none"> Lograr que las construcciones se ejecuten cumpliendo las normas ambientales, técnicas y de diseño a través de la articulación tecnológica entre las curadurías y las alcaldías locales. Fortalecer el sistema JACD para soportar todos los procedimientos relacionados y garantizar la transparencia. Se requiere un sistema que permita gestionar la tenencia responsable de animales. Se está creando un nuevo SI para incorporar los requerimientos del nuevo código de policía
	Formulación y seguimiento de las políticas para garantizar la gobernabilidad local	<ul style="list-style-type: none"> Ejercer el seguimiento y control oportuno a la planeación e inversión que realizan las alcaldías locales. Gestionar estratégicamente las relaciones y la comunicación con los diferentes actores políticos, sociales e institucionales. Se está implementado una solución tecnológica que apoye esta actividad.
Convivencia Pacífica, protección de los derechos y promoción de los deberes	DDHH	<ul style="list-style-type: none"> Gestionar oportunamente iniciativas para atender a la población LGBTIQ, trata y defensores para lo cual se esta implementado un SI. La SGD requiere herramientas que le permitan gestionar iniciativas de formación para sensibilización en DDHH La SGD requiere herramientas que apoyen la operación de los centros de atención diferenciada La SGD requiere herramientas que le permita identificar y coordinar acciones con las organizaciones de defensa de los derechos humanos. La SGD requiere herramientas que le permita

Línea estratégica	Temática o Proceso	Necesidad
	Convivencia y diálogo social	<p>identificar y hacer seguimiento a las iniciativas de las alcaldías locales relacionadas con DDHH</p> <ul style="list-style-type: none"> • La SGD requiere herramientas que le permita identificar y articular acciones con las organizaciones religiosas
Servicio y promoción de una ciudadanía activa y responsable.	Trámites y servicios	<ul style="list-style-type: none"> • Se requiere que los ciudadanos cuenten con herramientas digitales que les permitan acceder a los trámites y servicios de las SDG • Se requiere que los ciudadanos cuenten con herramientas digitales de acceso a las instancias de participación de las alcaldías locales • Se requiere fortalecer la transparencia a través de la visibilidad al ciudadano, a la SDG y los demás grupos de interés de información georreferenciada y en tiempo real sobre la gestión pública local.
Fortalecimiento Institucional	Eficiencia Administrativa	<ul style="list-style-type: none"> • Los funcionarios requieren de actividades de uso y apropiación a través de las cuales logren aprovechar todo el potencial de los servicios disponibles • Talento humano necesita optimizar la gestión de información relacionada con incapacidades, evaluaciones de desempeño, vacaciones y permisos • Talento humano necesita optimizar la gestión de las iniciativas de capacitación de los funcionarios • La SDG necesita una herramienta que le permita visualizar información contractual para dar seguimiento • La SDG requiere que la gestión documental de las alcaldías locales este articulada con la gestión documental de la SDG • Las alcaldías locales requieren mejorar su gestión en términos de los tiempos de respuesta y calidad

Línea estratégica	Temática o Proceso	Necesidad
		<p>de la información.</p> <ul style="list-style-type: none"> Las alcaldías locales requieren una frecuente renovación de sus equipos de cómputo ETP: Pc's, Portátiles, impresoras, escáners entre otros. Las SDG requiere visualizar información misional crítica desde manera oportuna a través de distintos canales incluidos dispositivos móviles.

Tabla 3 Proyectos y metas propuestos por la SDG

2.5 EVALUACIÓN DE TENDENCIAS TECNOLÓGICAS

La Dirección de Tecnología e Información ha incorporado la evaluación de las tendencias tecnológicas, alineándose a lo establecido por el MinTIC para la formulación del Plan Estratégico de Tecnología de Información (PETI) como un elemento relevante para el planteamiento de los estados deseados de la tecnología en la organización, pues resulta una fuente para la identificación tecnologías que apalancen la efectividad, eficiencia de los procesos y potencialmente transformen los servicios y trámites que se brindan a los ciudadanos.

Análisis de tendencias tecnológicas

Para el análisis de tendencias tecnológicas, se tomaron los servicios, trámites y las capacidades identificadas en la Entidad.

Cloud computing: Alineado a la estrategia tecnológica de la Secretaría, una parte importante de los servicios tecnológicos que soportan las capacidades de negocio están soportadas por infraestructura en la nube, ya sea Oracle Cloud o Azure, favoreciendo los temas de escalabilidad y uso por demanda de estos.

Inteligencia artificial: identificamos oportunidades en la utilización de inteligencia artificial, en diferentes ámbitos de 'negocio'. Lo primero tiene que ver con atención al usuario a través de canales virtuales. Mediante la implementación y entrenamiento de algoritmos de inteligencia artificial (machine learning), consideramos que se puede fortalecer la atención al ciudadano, haciéndola más efectiva y disminuyendo el tiempo que puede tardar un ciudadano en identificar la ruta donde encuentra la información o ventana de atención a la que debe acudir, así como lo requisitos para solicitar y servicios o adelantar un trámite ante la SDG.

Mediante la implementación de sistemas de NLP (Natural Language Processing), se puede favorecer los tiempos y recursos requeridos para el análisis de cada una de las solicitudes o trámites que allegan los ciudadanos, al pre-procesar la documentación anexa a cada solicitud, donde se valide y verifique el contexto de cada solicitud, documento o certificación anexa al trámite.

IoT (internet de las cosas): Una de las funciones de la SDG es la vigilancia y control en la ocupación del espacio público. El internet de las cosas puede ser un habilitante para que la vigilancia se realice de una manera más proactiva. Para ello se requeriría disponer de sensores de monitoreo del espacio (1) u otros sensores ya existentes, como cámaras de video ya dispuestas por otras entidades del gobierno como la Policía Nacional, para ejercer vigilancia. Mediante el análisis de las señales capturadas por los sensores, se podría identificar la ocupación indebida del espacio público en determinadas zonas de la ciudad que se consideren más críticas o sensibles a este tipo de situaciones.⁷

Drones: Entre los servicios que presta la Secretaría de Gobierno, se encuentra el Acompañamiento a las marchas, manifestaciones y concentraciones en vías o espacios públicos. Consideramos que los drones pueden ser una herramienta que potencialice la labor y función de monitoreo en la realización de manifestaciones de gran tamaño. Esta tecnología, unida a analítica de los datos capturados, permitiría identificar de manera temprana y alertar sobre posibles riesgos, al monitorear variables como dirección y patrones de movimiento de la 'masa', densidad de individuos por metro cuadrado,⁸ entre otras.

SOA (arquitectura de servicios): Para la gestión de trámites y en particular para la capacidad C05 Inspección, vigilancia y control, la entidad interactúa e intercambia información con otras entidades tales como la Policía Nacional, la Secretaría de Seguridad, entre otros. Es por esos que contar con una arquitectura orientada a servicios o la implementación de microservicios puede facilitar los esfuerzos requeridos para exponer y consumir servicios hacia y de terceros. Esta iniciativa también se puede implementar, para establecer una ventanilla única de trámites y

⁷ Lik Lau Billy Pik, Wijerathne Nipun, Kiat Ng Benny Kai, Yuen Chau. Sensor Fusion for Public Space Utilization Monitoring in a Smart City . 2017. <https://arxiv.org/pdf/1710.01581.pdf>

⁸ Al-Sheary, Ali & Almagbile, Ali. (2017). Crowd Monitoring System Using Unmanned Aerial Vehicle (UAV). Journal of Civil Engineering and Architecture. 11. 10.17265/1934-7359/2017.11.004.

https://www.researchgate.net/publication/323631759_Crowd_Monitoring_System_Using_Unmanned_Aerial_Vehicle_UAV/link/5c88c3de92851c1df93d6159/download

atención de solicitudes en la SDG, de forma tal que desde ella se consuman los servicios de los diferentes sistemas de información de la Secretaría que habilitan la prestación de los servicios y trámites.

Blockchain: Vemos una oportunidad en lo relativo a los registros y autorizaciones que general la Secretaría Distrital de Gobierno dentro de los trámites que presta. Pues al integrar la generación de certificados o el registro a un blockchain garantizaría aún más la veracidad, inmutabilidad y disponibilidad de los datos y certificados generados. Más que la implementación de un blockchain propio, vemos oportunidad en la integración a un blockchain interinstitucional de 'record-keeping'.

Big Data: En el contexto de los servicios de Acompañamiento a las marchas, manifestaciones y concentraciones en vías o espacios públicos, identificamos el valor del Big Data como herramienta para la identificación temprana del posible de situaciones de riesgo que se puedan presentar, así como identificación de manifestaciones o aglomeraciones que no hayan sido aprobadas, mediante el monitoreo de redes sociales, blogs, entre otros. Con ello, se refuerza la labor de vigilancia, y se hace proactiva las acciones o medidas que se puedan tomar respecto al acompañamiento que se realiza.

Realidad aumentada y/o realidad virtual: Es de considerar estas tecnologías aplicadas en la realización de inducciones de ingreso a la SDG, en las capacitaciones que potencializan el uso de las herramientas tecnológicas y en la construcción de contenido dinámico e interactivo, en procura de una mayor eficacia en la apropiación de los contenidos, mejoras en tiempos de capacitación y satisfacción de los usuarios.

El análisis de costo beneficio se debería considerar dentro del caso de negocio, costos como: ineficacia de la realización de cursos, reprocesos o recapitaciones, costos de desplazamiento y del personal que dicta las capacitaciones, entre otros.

Tabla 4 Proyectos y metas propuestos por la SDG

Complementario al análisis presentado, se identificaron los trámites, servicios y capacidades de la entidad en donde cada una de estas tecnologías podría tener cabida, que se puede consultar en el documento:

Para más información ver: Anexo3_SDG19-Evaluación_de_tendencias_tecnológicas-Sesion_9

2.6 **MODELO DE GESTION TI**

2.6.1 **ESTRATEGIA DE TI**

La Secretaría Distrital de Gobierno a través del Comité Institucional de Gestión y Desempeño y la Dirección de Tecnología e Información, dando cumplimiento a sus funciones de servir a todos los bogotanos y promover una ciudadanía activa y responsable, enuncia esta política conscientes de que no solo la entidad sino también los diferentes actores de la sociedad, son actores fundamentales para un desarrollo integral del Gobierno Digital en Colombia y en donde las necesidades y problemáticas del contexto determinan el uso de la tecnología y la forma como ésta puede aportar en la generación de valor público; dando cumplimiento a la estrategia de TI del gobierno y el Modelo Integrado de Planeación y Gestión-MIPG, según lo establecido en el Decreto 1078 de 2015, 1008 de 2018 y el Decreto 1499 de 2017 respectivamente.

Lo anterior, permite fortalecer las capacidades de gestión, facilitar y brindar un adecuado acceso a los servicios de la Entidad y mejorar la relación con otras entidades, a través del uso de las TIC.

Por esto, la entidad define una Política de TI que enmarca la Estrategia de TI de la Entidad:⁹
“La Secretaría Distrital de Gobierno en los campos que le compete su misión, se compromete al buen uso y aprovechamiento de las TIC para mejorar el suministro de servicios digitales, el desarrollo de procesos internos eficientes, la toma de decisiones basada en datos, el empoderamiento de sus usuarios y la generación de valor público en un entorno de confianza digital, contribuyendo en el desarrollo de una Bogotá inteligente”

2.6.2 OBJETIVOS ESTRATEGICOS DE TI

El Plan Estratégico de Tecnología de Información (PETI) de la Secretaría Distrital de Gobierno, cuenta con los siguientes objetivos específicos acordes con las necesidades de la Entidad y la política de Gobierno Digital:

1. Implementar un modelo de gestión con buenas prácticas de TI
2. Fortalecer la plataforma tecnológica de la Entidad, a través de la creación y evolución de los Sistemas de Información
3. Implementar un programa de renovación tecnológica y de alta disponibilidad para fortalecer los servicios de la entidad.
4. Desarrollar un programa de mejores prácticas en servicios tecnológicos

⁹ <http://gaia.gobiernobogota.gov.co/sites/default/files/sig/manuales/gdi-tic-m006.pdf>

5. Implementar un proyecto de gestión de información
6. Implementar un modelo de seguridad y privacidad de la información

En el capítulo anterior se analizaron los requerimientos que debe cumplir la Estrategia de TI para alinearse con el Plan de Desarrollo Distrital y la estrategia u objetivos de la Secretaría. Por esto, a continuación, se podrá ver la Arquitectura Empresarial deseada alineada con dichos requerimientos.

2.6.3 ARQUITECTURA EMPRESARIAL DESEADA (TO BE)

La Secretaría Distrital de Gobierno, a través de la Dirección de Tecnología e Información, elaboró la Arquitectura Empresarial Deseada (TO BE) de la gestión de las tecnologías de información y comunicaciones en la entidad. La arquitectura se documentó a partir de los dominios del Marco de Referencia de Arquitectura Empresarial: estrategia TI, gobierno TI, información, sistemas de información, servicios tecnológicos y uso y apropiación.

Se debe buscar en la Dirección de Tecnología e Información generar las siguientes funciones, para el mayor control de los roles y responsabilidades



Ilustración 9: Estructura Dirección Tecnología e Información

Además, se debe buscar la incorporación de las herramientas tecnológicas suficientes para llegar al siguiente esquema:

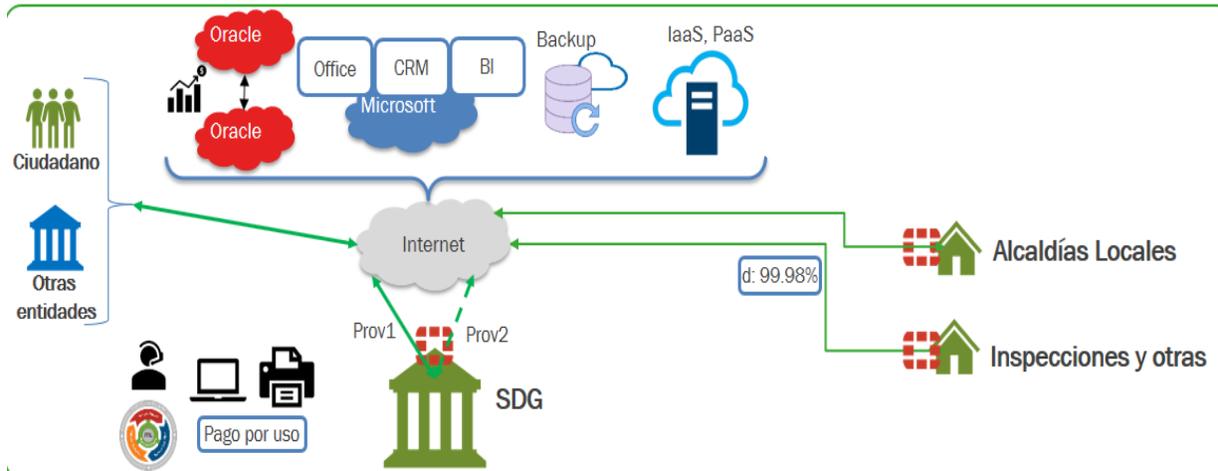
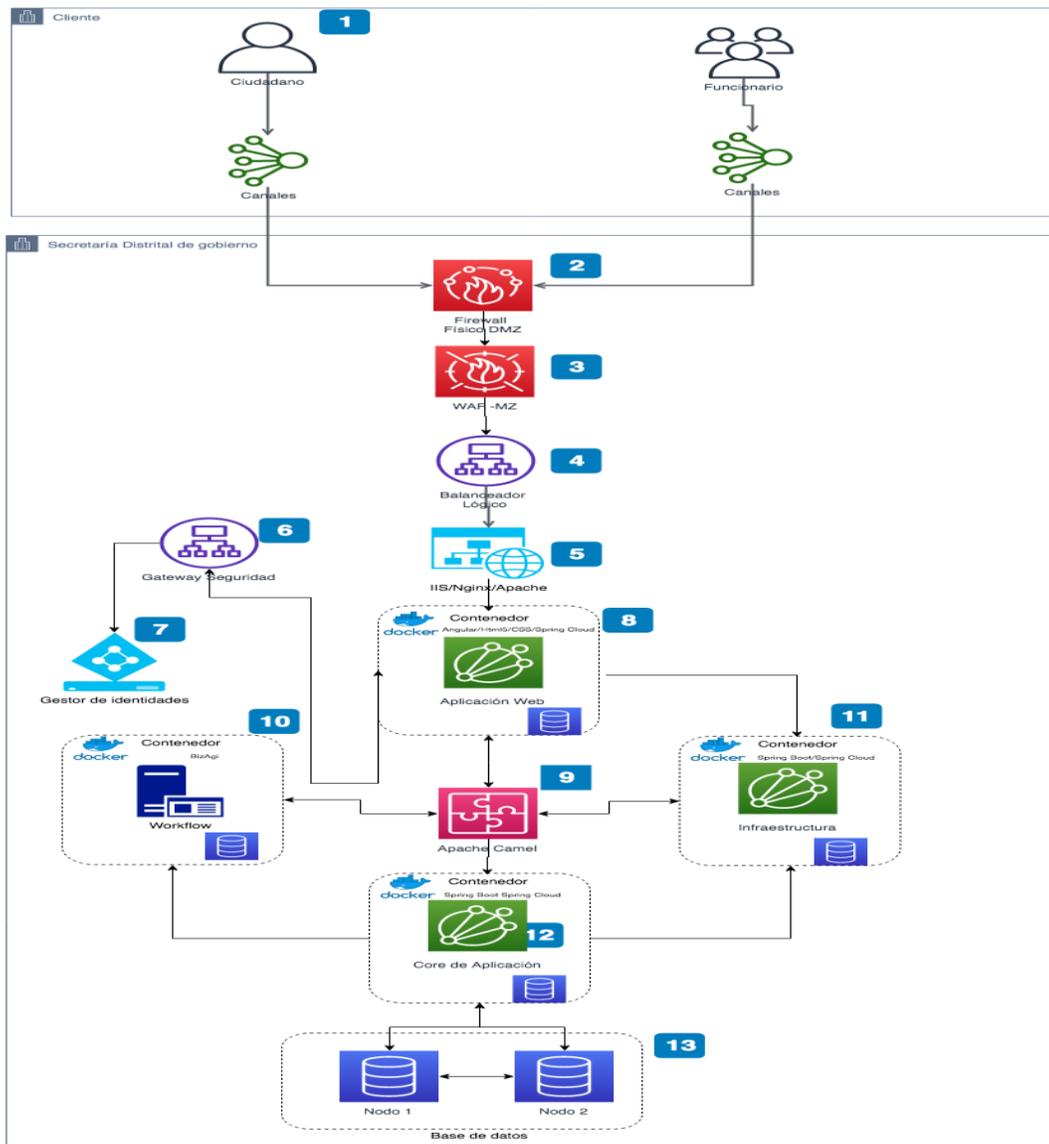


Ilustración 10: Estructura deseada Infraestructura

En el dominio de infraestructura, pero en la capa de despliegue, se apunta a iniciar una fase de transformación que permita maximizar los recursos del centro de datos, así como, la obtención de un mejor rendimiento de las aplicaciones mediante la utilización de contenedores, para lo cual se propone una arquitectura que se presenta a continuación:

Arquitectura Tecnológica - TO-BE

Vista Física



- 1** Roles de Ciudadano y/o Funcionario de la SDG quienes actúan como usuarios de los sistemas de información que soportan los procesos de la organización
- 2** Servidor Firewall Físico para aplicar reglas de filtrado de puertos y restricciones primarias de seguridad a nivel perimetral o desmilitarizada
- 3** Servidor Firewall Lógico para aplicar reglas de filtrado de puertos y restricciones primarias de seguridad en zona militarizada
- 4** Balanceador Lógico para distribuir la carga transaccional a los sistemas de información.
- 5** Servidor Web para la exposición del sistema de información a los clientes
- 6** Plataforma de Infraestructura que permitirá la gestión de requerimientos no funcionales de seguridad que garantice escenarios en una zona desmilitarizada como, Servidor de seguridad X-Road para interoperabilidad
- 7** Gestor de identidades para los funcionarios y ciudadanos
- 8** Contenedor Docker que contiene la solución de software para la capa de presentación o interfaces de usuario para cada dominio funcional y tendrá un proyecto para gestionar a nivel de base de datos NoSql la información para navegación y flujo de interfaces de usuario.
- 9** Componente Apache Camel como Integrador para el enrutamiento, transformación, enriquecimiento y validación de la mensajería que se intercambia entre los módulos de aplicación. Este será el punto de abstracción entre los sistemas
- 10** Contenedor Docker que contiene la solución de software para gestionar el flujo de trabajo que requiere la gestión de estados dentro de cada proceso.
- 11** Contenedor Docker que contiene la solución de software para gestionar los artefactos que harán el acceso a datos, y tendrán las utilidades transversales de los sistemas de información.
- 12** Contenedor Docker que contiene la solución de software para gestionar toda la lógica de negocio y que será el core del sistema de información.
- 13** Plataforma de Infraestructura que contiene servicios de base de datos con dos nodos clusterizados por medio de un RAC para alta disponibilidad y con las instancias necesarias para separar los dominios de aplicación

Ilustración 11: Arquitectura TO BE Servicios Tecnológicos vista física

Finalmente, en los sistemas de información se debe poder responder a todas las líneas estratégicas verificadas en la Entidad.

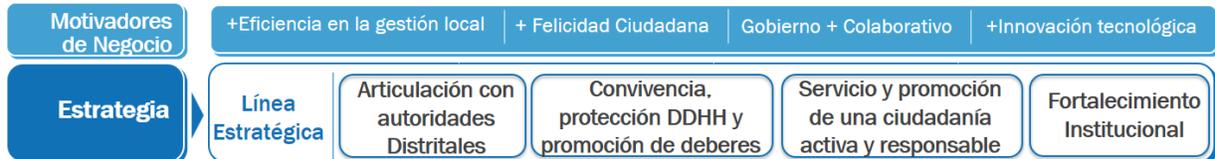


Ilustración 12: Líneas estratégicas

La arquitectura empresarial deseada (TO BE) se encuentra en el documento y presentación, para más información ver:

Para más información ver: Anexo4_SDG17-Documento de Arquitectura Empresarial Objetivo (To Be)_V1.0

2.6.4 ANÁLISIS DE BRECHAS

Teniendo en cuenta los hallazgos en el análisis de la situación actual, las características de la arquitectura As Is y los componentes propuestos para la arquitectura To Be a continuación se presenta la consolidación de los problemas, retos, iniciativas y acciones que describen las brechas entre la arquitectura As Is y la arquitectura To Be.

Problemas	Retos	Iniciativas	Acciones
Dificultad para garantizar la calidad de los servicios vigilados debido a la falta de efectividad y articulación en la verificación del cumplimiento de los requisitos legales	Agilizar la ejecución del proceso de inspección, vigilancia y control, y ampliar la cobertura de las acciones de gestión policiva	Fortalecer las capacidades del proceso de Inspección, Vigilancia y Control	<ul style="list-style-type: none"> Producir información relevante y en tiempo real Llevar trazabilidad del proceso de Inspección, Vigilancia y Control Coordinar acciones con otras entidades distritales
Falta de articulación	Optimizar e	Fortalecer las	Tener información

Problemas	Retos	Iniciativas	Acciones
entre la SDG y las Alcaldías locales en la planeación, ejecución y control de la inversión	incrementar el impacto de la inversión pública local	capacidades de gobernabilidad de la gestión pública local	georreferenciada y en tiempo real de la gestión pública local. Definición de políticas y lineamientos para el gobierno de la planeación, contratación y seguimiento de la inversión Seguimiento y control oportuno de los recursos financieros
Falta de efectividad y articulación en el proceso sancionatorio a los comportamientos contrarios a la convivencia ciudadana	Optimizar el proceso sancionatorio con el nuevo código de policía y la interoperabilidad con las entidades involucradas	Fortalecer las capacidades y competencias de control a los comportamientos contrarios a la convivencia	Mantener un mejor expediente de información Reducir la congestión del proceso Intercambiar información en tiempo real
Las acciones y mecanismos de participación e interacción con el ciudadano en las localidades no están generando la percepción e impacto esperado	Ofrecer servicios de calidad al ciudadano y potenciar las acciones de participación ciudadana integrando y coordinando esfuerzos institucionales	Fortalecer los escenarios de participación existentes y el acceso a los trámites y servicios	Promover la participación y construcción colectiva de iniciativas. Gestionar el conocimiento de las instancias de participación Ofrecer trámites y servicios en línea
Falta de aprovechamiento de las capacidades,	Incrementar la atención oportuna y el tratamiento adecuado	Gestionar eficientemente de iniciativas para la	Contar con información consolidada sobre las

Problemas	Retos	Iniciativas	Acciones
mecanismos y actores para la protección, prevención y defensa de los derechos humanos	de las necesidades de los ciudadanos en materia de derechos humanos	protección de los DDHH	vulneraciones a los derechos humanos en cada una de las localidades y poblaciones Coordinar acciones con los actores en materia de derechos humanos y atención humanitaria Atender oportunamente la población vulnerable
Baja eficiencia en la ejecución de los procesos de apoyo en aras del cumplimiento de la misionalidad de la entidad	Brindar mejores capacidades, recursos y servicios para garantizar una eficiencia administrativa	Fortalecer la capacidad de los procesos de apoyo de SDG	Mejorar la eficiencia de las actividades relacionadas con la gestión del talento humano Promover la mejora continua en la prestación de los servicios Gestionar las relaciones con los actores políticos, sociales e institucionales
No se realizan acciones de entendimiento y relacionamiento con las áreas de negocio que le permita generar iniciativas	Ser un agente transformador en la SDG incorporando las TIC.	Consolidar la gestión estratégica de TI en la SDG	Adoptar las políticas generales de gestión de TI en la SDG Visibilizar el desempeño de la DIRECCION TECNOLOGIA E

Problemas	Retos	Iniciativas	Acciones
que apalancen el logro de los objetivos estratégicos			INFORMACIÓN en relación con el cumplimiento de los objetivos estratégicos de la SDG
El gobierno y la estructura actual de TI no responde al rol estratégico establecido en la SDG.	Generar valor estratégico a través de la ejecución del proceso de Gerencia TIC	Consolidar el gobierno de TI en la SDG	Definir e implementar los subprocesos de gestión de TI
			Formalizar la estructura organizacional de la Dirección de Tecnología e Información
			Formalizar la participación con voz y voto en las instancias estratégicas de la SDG
Los SI existentes no apoyan en su totalidad los procesos y actividades de las áreas	Brindar soluciones adecuadas a las necesidades de la SDG	Disponer de soluciones para apoyar la operación de los procesos del negocio	Establecer procesos y metodologías para el desarrollo de los SI
			Identificar las necesidades de las áreas de la SDG
			Dar soporte, mantenimiento y documentación adecuada a los sistemas de información
La gestión y el análisis de la información en la	Generar las capacidades requeridas para la entrega y el	Definir e implementar la arquitectura y estandarización de la	Definir y establecer los mecanismos de intercambio de

Problemas	Retos	Iniciativas	Acciones
SDG, no evidencia un ciclo de vida de la información, validación, depuración y acceso seguro de la misma, que permita brindar información con calidad para la toma de decisiones.	análisis de información de calidad	información	información
			Gestionar fuentes únicas de información
Los servicios tecnológicos no se prestan con los niveles de disponibilidad, continuidad y seguridad que los usuarios requieren	Gestión de servicios tecnológicos orientada al servicio, al negocio y las necesidades del usuario	Mejorar la prestación de los servicios tecnológicos	Disponer los servicios de publicación de información
			Implementar buenas prácticas de gestión de servicios e infraestructura
			Adoptar modelos de servicio de pago por consumo
No hay un adecuado aprovechamiento de las capacidades de los servicios de TI por parte de los usuarios de la SDG	Mejorar la productividad y eficiencia en el desarrollo de las actividades de negocio	Desarrollar las competencias de uso y apropiación de TI	Adoptar un modelo de seguridad y privacidad de la información.
			Definir la estrategia de uso y apropiación de TI
			Entrenar y formar al talento humano de la SDG
			Realizar gestión de cambio para las iniciativas de TI

Tabla 5 Brechas entre el As Is y To be

2.7 MODELO DE PLANEACION

2.7.1 INICIATIVAS ESTRATÉGICAS

2.7.1.1 Políticas del Plan Estratégico de TI

Las siguientes políticas hará parte integral del Plan Estratégico de Tecnología de Información (PETI) y se deberán definir los manuales que permitan su implementación, control y seguimiento permanente, en el desarrollo del Plan Estratégico de Tecnología de Información (PETI) podrán oficializarse nuevas políticas:

Política de Tecnología e Información (TI):

“La Secretaría Distrital de Gobierno en los campos que le compete su misión, se compromete al buen uso y aprovechamiento de las TIC para mejorar el suministro de servicios digitales, el desarrollo de procesos internos eficientes, la toma de decisiones basada en datos, el empoderamiento de sus usuarios y la generación de valor público en un entorno de confianza digital, contribuyendo en el desarrollo de una Bogotá inteligente”¹⁰

Política de Seguridad, Privacidad de la información y Seguridad Digital:

La secretaría Distrital de Gobierno se compromete a mantener acciones y estrategias orientadas a la protección de la información como principal activo de la Entidad, mediante un modelo de gestión sistemático de privacidad y seguridad digital, orientado a la administración del riesgo con el fortalecimiento de la integridad, confidencialidad y disponibilidad de la información, fomentando la cultura de seguridad en todos los niveles de la Organización, sus proveedores y la ciudadanía que demanda servicios.¹¹

Política de Gestión de Información:

La secretaría Distrital de Gobierno se compromete a mantener acciones y estrategias orientadas a definir el diseño de los servicios de información, la gestión del ciclo de vida del dato, el análisis de información y el desarrollo de capacidades para el uso estratégico de la misma y la generación de valor público.¹²

¹⁰ <http://gaia.gobiernobogota.gov.co/sites/default/files/sig/manuales/gdi-tic-m006.pdf>

¹¹ http://gaia.gobiernobogota.gov.co/sites/default/files/sig/manuales/gdi-tic-m004_0.pdf

¹² <http://gaia.gobiernobogota.gov.co/sites/default/files/imagenes/politica-gestion-2018.png>

2.7.1.2 Estructura de Iniciativas Estratégicas

En las siguientes imágenes se ilustran las iniciativas estratégicas que permitirán que la Secretaría Distrital de Gobierno logre avanzar del estado actual de la Arquitectura AS IS al estado deseado de la Arquitectura TO BE.







7 INICIATIVA
Fortalecer la capacidad de los procesos de apoyo de SDG

Acciones

- Mejorar la eficiencia de las actividades relacionadas con la gestión del talento humano
- Promover la mejora continua en la prestación de los servicios
- Gestionar las relaciones con los actores políticos, sociales e institucionales .

8 INICIATIVA
Consolidar la gestión estratégica de TI en la SDG

Acciones

- Instaurar la práctica de Arquitectura Empresarial en la SDG
- Adoptar las políticas generales de gestión de TI en la SDG
- Visibilizar el desempeño de la DTI en relación con el cumplimiento de los objetivos estratégicos de la SDG



11 INICIATIVA

Disponer de soluciones
para apoyar la operación
de los procesos del
negocio

Acciones

Establecer procesos y metodologías para el desarrollo de los SI.

Identificar las necesidades de las áreas de la SDG

Dar soporte, mantenimiento y documentación adecuada a los sistemas de información.

12 INICIATIVA

Mejorar la prestación de
los servicios tecnológicos

Acciones

Implementar buenas prácticas de gestión de servicios e infraestructura

Adoptar modelos de servicio de pago por consumo

Adoptar un modelo de seguridad y privacidad de la información y renovación de obsolescencia tecnológica

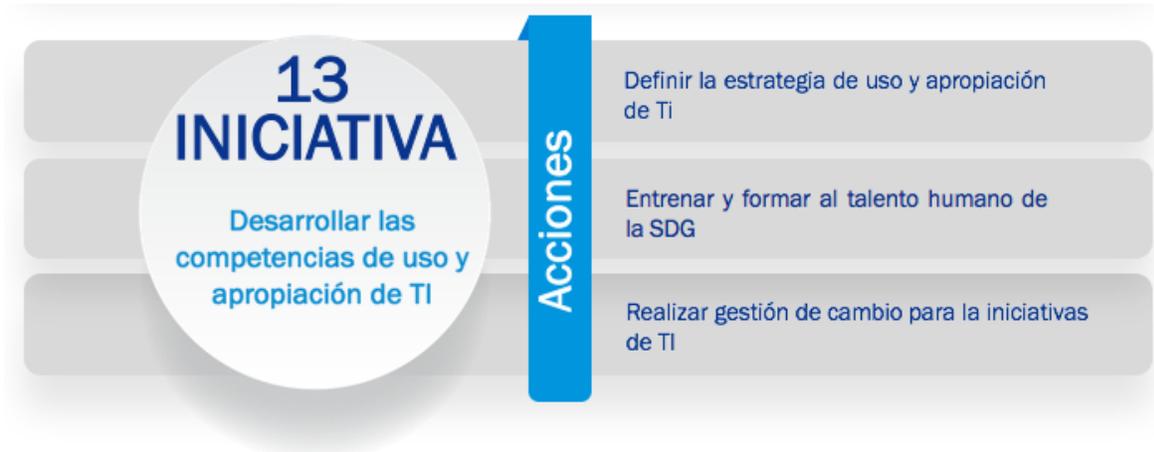


Ilustración 13 Iniciativas

2.7.2 PORTAFOLIO DE PROYECTOS

El análisis de brecha permitió identificar las diferencias entre el estado actual y el estado deseado en la Entidad, respecto a la Gestión de TI. Este análisis es el punto de partida para definir la hoja de ruta de los proyectos que disminuirán las brechas y permitirán avanzar en la implementación de la arquitectura empresarial deseada durante los próximos tres años. Esta sección del documento presenta el portafolio de proyectos que le permitirá a la SDG alinear las Tecnologías de Información con sus objetivos estratégicos. A continuación, se detallan los proyectos individuales que permitirán la alineación de las Tecnología e Información con las cuatro líneas estratégicas definidas para la caracterización de la arquitectura. Adicionalmente, se presenta el consolidado de proyectos por dominio al cumplimiento de los lineamientos del Marco de Referencia de Arquitectura Empresarial - MRAE.

2.7.3 ALINEACIÓN DEL PORTAFOLIO DE PROYECTOS CON EL MARCO DE REFERENCIA

En la siguiente imagen, se ilustra la alineación del portafolio de proyectos con los dominios del Marco de Referencia de Arquitectura Empresarial para la gestión de TI en el Estado: Estrategia TI, Gobierno TI, Información, Sistemas de Información, Servicios Tecnológicos y Uso y Apropiación.

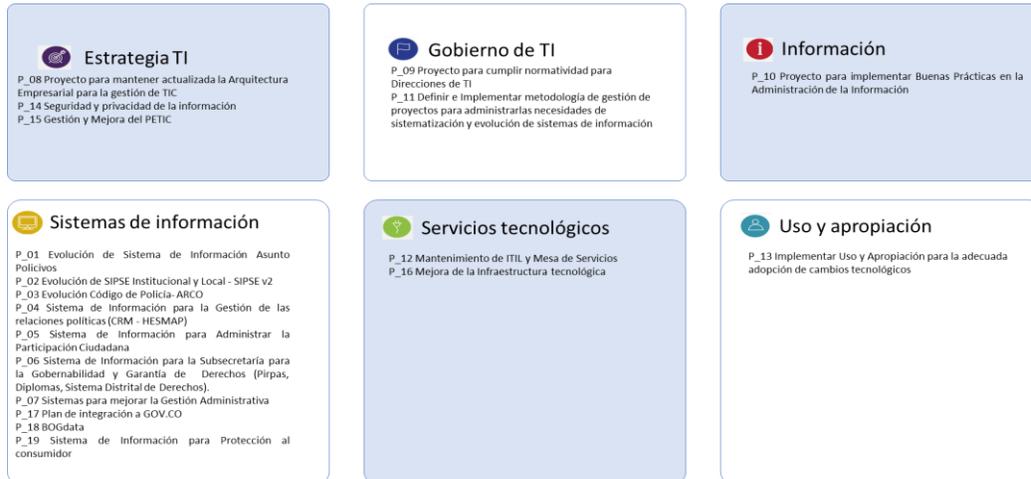


Ilustración 14 Alineación del portafolio con los dominios del Marco de Referencia

2.7.4 MAPA DE RUTA DEL PORTAFOLIO DE PROYECTOS

En la siguiente imagen, se ilustra el portafolio de proyectos clasificado por nivel de criticidad alta, media y baja, junto con el mapa general de ruta propuesto para su implementación.



Ilustración 15 Mapa de ruta portafolio de proyectos del Plan Estratégico de Tecnología de Información (PETI)

Con el objetivo de precisar las acciones a ejecutar en los proyectos del Plan Estratégico de Tecnología de Información (PETI), para el periodo 2020, a continuación, se presenta ese detalle:

Iniciativas de transformación	Proyectos			2020														
	Área Líder	ID	Presupuesto Nombre de proyecto															
				E	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D			
	Dirección de Gestión Política	P_01	Evolución de Sistema de Información Asunto Políticos															
	Subsecretaría de Gestión Local	P_02	Evolución de SIPSE Institucional y Local															
	Dirección de Gestión Política	P_03	Evolución Código de Policía- AIRCO															
	Dirección de relaciones políticas	P_04	Sistema de Información para la Gestión de las relaciones políticas (CRM - HESMAP)															
		P_05	Sistema de Información para Administrar la Participación Ciudadana															
	Subsecretaría para la Gobernabilidad y Garantía de Derechos	P_06	Sistema de Información para la Subsecretaría para la Gobernabilidad y Garantía de Derechos															
	Subsecretaría de Gestión Institucional	P_07	Sistemas para mejorar la Gestión Administrativa															
	Dirección de Tecnología e Información	P_08	Proyecto para mantener actualizada la Arquitectura Empresarial para la gestión de TIC															
	Dirección de Tecnología e Información	P_09	Proyecto para cumplir normatividad para Direcciones de TI															
	Dirección de Tecnología e Información	P_10	Proyecto para implementar Buenas Prácticas en la Administración de la Información															
	Dirección de Tecnología e Información	P_11	Definir e Implementar metodología de gestión de proyectos para administrar las necesidades de sistematización y evolución de sistemas de información															
	Dirección de Tecnología e Información	P_12	Mantenimiento de ITIL y Mesa de Servicios															
	Dirección de Tecnología e Información	P_13	Implementar Uso y Apropiación para la adecuada adopción de cambios tecnológicos															
	Dirección de Tecnología e Información	P_14	Seguridad y privacidad de la información															
	Dirección de Tecnología e Información	P_15	Gestión y Mejora del PETIC															
	Dirección de Tecnología e Información	P_16	Mejora de la Infraestructura tecnológica															
	Dirección de Tecnología e Información	P_17	Plan de integración a GOV.CO															
	Dirección de Tecnología e Información	P_18	BOGdata															
	Subsecretaría para la Gobernabilidad y Garantía de Derechos	P_19	Sistema de Información para Protección al consumidor															

Ilustración 16 Mapa de ruta portafolio de proyectos del Plan Estratégico de Tecnología de Información (PETI).

2.7.4.1 PRINCIPALES LOGROS DEL PORTAFOLIO DE PROYECTOS

En la siguiente imagen, se ilustran los logros obtenidos anualmente como resultado de la ejecución del portafolio de proyectos y logros esperados 2020.

Logros	2018	2019	2020
1. Evolución Sistema de Información Asuntos Policivos	Módulo de Obras y Urbanismo Espacio Público	Módulo Establecimientos de comercio	Juegos, aglomeraciones, concursos y delegaciones: Administración y gestión de las solicitudes de la ciudadanía (solicitud de delegados, solicitud de concursos, solicitud de conceptos de juegos de habilidad y destreza, solicitud de registro de juegos localizados de suerte y azar y solicitud de registro de parques). Control de recibos de tiempos excedidos de delegados por parte de los empresarios solicitantes. Generador de reportes de control para la gestión del grupo JACD (Dirección para la gestión Policiva)
2. Evolución proyectada de SIPSE institucional y local	Integración Fase I - Fase II, Traslados presupuestales, Manejo de la bandeja de Contratos, Consulta CDP/RP.	Integración Fase I - Fase II, Traslados presupuestales, Manejo de la bandeja de Contratos, Consulta CDP/RP.	Implementación de mejoras al sistema de información SIPSE: - Mejoras y ajustes a formatos cb (001, 0013, 0015, 0017), consultas y

Logros	2018	2019	2020
	Módulo de modificaciones contractuales, Reportes para el sector local, Funcionalidad de Georreferenciación	Módulo de modificaciones contractuales, Reportes para el sector local, Funcionalidad de Georreferenciación	<p>reportes.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Fortalecimiento log auditoría transaccional. - Optimización del desempeño del sistema. - Mejorar cargue de pagos (incluir las alcaldías locales) - Cargue anulación de saldos. - Reporte idoneidad - Fortalecimiento de uso y apropiación del aplicativo SIPSE en alcaldías locales y Nivel Central.
3. Evolución Código de Policía- ARCO	Procesos policivos primera instancia, módulo de re_ parto.	Procesos policivos segunda instancia, interoperabilidad Radicación y generación de expedientes automática_ mente desde ORFEO para los comparendos. PVA - carta informativa al ciu_ dadano. Formato citación a Audiencia Pública, Selección de estado para registros	<ul style="list-style-type: none"> - Terminar cronograma implementando 10 localidades. - Migrar Inspecciones de Atención Prioritaria. - Implementar Segunda Instancia, de acuerdo con la nueva estructura de la Secretaría Distrital de Gobierno. - Hacer mesas de trabajo con auxiliares para evolución y mejora del aplicativo. - Implementar un

Logros	2018	2019	2020
		<p>migrados. Parametrización de temáticas priorizadas (AP) >Interoperabilidad - RNMC – PONAL - Servicio Web Fallo Medida para PVI y PVA - Servicio Web VA – Creación de quejas y querellas.</p>	<p>cronograma permanente de capacitaciones. - Fortalecer interoperabilidad con entidades del distrito (Secretaría de Seguridad, Justicia y Convivencia, Policía Nacional a nivel Distrital y Nacional) y con el gestor documental de acuerdo con las decisiones que se tomen con respecto al cambio del gestor documental de la entidad. - Fortalecimiento de solución para análisis y gestión a partir de los datos que se generan del sistema de información. - Implementar mesa de servicios para el aplicativo.</p>
4. Sistema de Información para la Gestión de las relaciones políticas	Trámites en línea, perfil ciudadano digital	Servicios en línea	<p>Ventanilla Única</p> <p>Trámites y servicios.</p> <p>CRM: Efectuarla evolución al sistema de información, a partir del sistema de información entregado por el área funcional.</p>
5. Sistema de Información para Administrar la	Actores identificados, información digital de vulneraciones	Canales de atención disponibles	Interacción e intercambio de información entre actores

Logros	2018	2019	2020
Participación Ciudadana			<p>Implementar certificados de propiedad horizontal orientado a más de una representación jurídica (representación legal, suplente, revisor fiscal). Incremento de tamaño permitido en el manejo de archivos adjuntos en los diferentes tramites.</p> <p>Inclusión de nuevo trámite para inscripción a proyectos de oferta institucional integrándose con la información cargada en SIPSE.</p> <p>Incluir tramite de consulta de documentos extraviados y agendación de citas para su reclamación.</p> <p>Integrar con el trámite de Sello Seguro para tener un solo portafolio de servicios a la ciudadanía.</p>
6. Sistema de Información para la Subsecretaría para la Gobernabilidad y Garantía de Derechos	Gestión documental Gestión de talento humano	Gestión Jurídica Control disciplinario Diseñar e	Sistema de información Pirpas. Segunda fase de integración con la georreferenciación. Documentación de 4

Logros	2018	2019	2020
		<p>implementar Pirpas: Sistema de información para la protección de los Derechos Humanos.</p> <p>Diplomas: generación de certificados de participación en el programa distrital de derechos humanos, paz y reconciliación.</p>	<p>nodos de los proyectos sociales que maneja la Subdirección de asuntos religiosos.</p> <p>Sistema de información Diplomas.</p> <p>Consecución e implementación de gestor documental.</p>
7. Sistemas para mejorar la Gestión Administrativa	Comité de AE, procesos de gestión de AE, AE actualizada		
8. Proyecto para mantener actualizada la Arquitectura Empresarial para la gestión de TIC	GCIO, participación en comités	Subproceso y Estructura formalizados	
9. Proyecto para cumplir normatividad para Direcciones de TI	Gobierno y gestión de la información implementados	Capacidades de análisis y visualización de la información (BI)	
10. Proyecto para implementar Buenas Prácticas en la Administración de la Información	Plan de soporte y mantenimiento de SI, lineamientos de diseño e implantación de SI, Capacidades de gestión de SI.		Fortalecimiento de solución para análisis y gestión a partir de los datos que se generan de los sistemas de información.

Logros	2018	2019	2020
11. Definir e Implementar metodología de gestión de proyectos para administrarlas necesidades de sistematización y evolución de sistemas de información	Planes de gestión de continuidad, disponibilidad, capacidad, gestión de niveles de servicio. Capacidades de gestión de problemas y conocimiento	Operación de TI con modelo de pago por consumo	- Implementar buenas prácticas, metodologías y procesos para la gestión de proyectos de TI, alineado con buenas prácticas y con la política del Gobierno Digital del MinTIC, en el dominio de Gobierno TI, como elemento habilitador de arquitectura.
12. Mantenimiento de ITIL y Mesa de Servicios	Grupos de interés identificados. Plan de formación de competencias, plan de gestión de cambio, indicadores de medición.		
13. Implementar Uso y Apropiación para la adecuada adopción de cambios tecnológicos	Modelo de seguridad de la información implantado, comité de seguridad creado.	- Ejecución del plan de formación - Ejecución del plan de gestión del cambio - Medición de indicadores de uso y apropiación - Adopción de entrenamiento para nuevos funcionarios de la DIRECCION TECNOLOGIA E INFORMACIÓN. Entrenamiento herramienta TEAMS de Office 365. Talleres de sensibilización sobre Adopción y Resistencia al Cambio. Despliegue del plan de adopción, uso, apropiación y modelo ADKAR. - Fortalecimiento de la comunicación para la gestión del cambio.	
14. Seguridad y privacidad de la información	Tablero de seguimiento de desempeño de la Dirección de Tecnología	de al modelo de seguridad y privacidad de la información implementado.	

Logros	2018	2019	2020
	Información, plan de auditoria y mejoramiento continuo		
15. Gestión y Mejora del PETI	CRM de relacionamiento, información digital, estadísticas de seguimiento.		
16. Mejora de la Infraestructura tecnológica	Mejorar en un 30% la obsolescencia tecnológica para equipos de cómputo de usuario final	Mejorar en un 30% la obsolescencia tecnológica para equipos de cómputo de usuario final	Mejorar en un 40% la obsolescencia tecnológica para equipos de cómputo de usuario final
17. Plan de integración a GOV.CO			Identificación y caracterización la oferta de trámites y servicios actuales. Alinear los servicios y trámites a los 4 pasos o momentos establecidos para ellos, por GOV.CO: Acceso, Solicitud, Resolución y Resultado. Acondicionar y transformar los trámites a integrar, de acuerdo con el nivel de madurez del trámite y de la opción de integración seleccionada (ej: publicación de ficha informativa del trámite o servicio, interfaz gráfica

Logros	2018	2019	2020
			mínima, servicios web, APIs, etc). Ejecutar la integración.
18. BOGdata			Implementar modelo de interconexión para el Distrito en la SDG, atendiendo a los lineamientos de Secretaría de Hacienda Distrital para la implementación de BOGdata Definir e implementar Plan de Integración de los trámites y servicios que se definan para la vigencia 2020.
19. Sistema de información para protección al consumidor			Diseñar e implementar sistema de información para protección al consumidor.

Tabla 6 Principales logros de la ejecución del portafolio de proyectos.

Se profundiza el detalle de los logros y objetivos relacionados con Sistemas de Información para 2019 y 2020 respectivamente.

Para más información ver: Anexo5_SDG19_Informe_sistemas_de_información_DTI-SDG-2019

2.7.5 PORTAFOLIO DE PROYECTOS POR LÍNEAS ESTRATÉGICAS

2.7.5.1 Articulación eficiente y efectiva de las autoridades distritales portafolio de proyectos por líneas estratégicas

En las siguientes ilustraciones se presentan los proyectos propuestos para las iniciativas de esta línea estratégica:

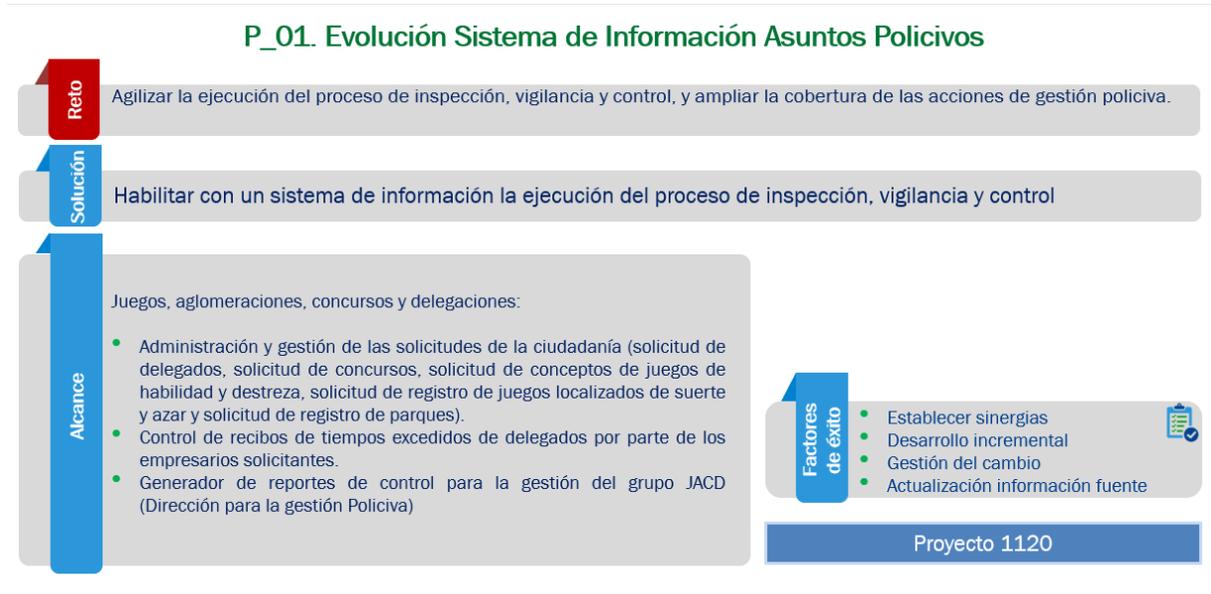


Ilustración 17 Proyecto Evolución Sistema de Información Asuntos Políctivos.

P_02. SIPSE para la gestión pública institucional y local

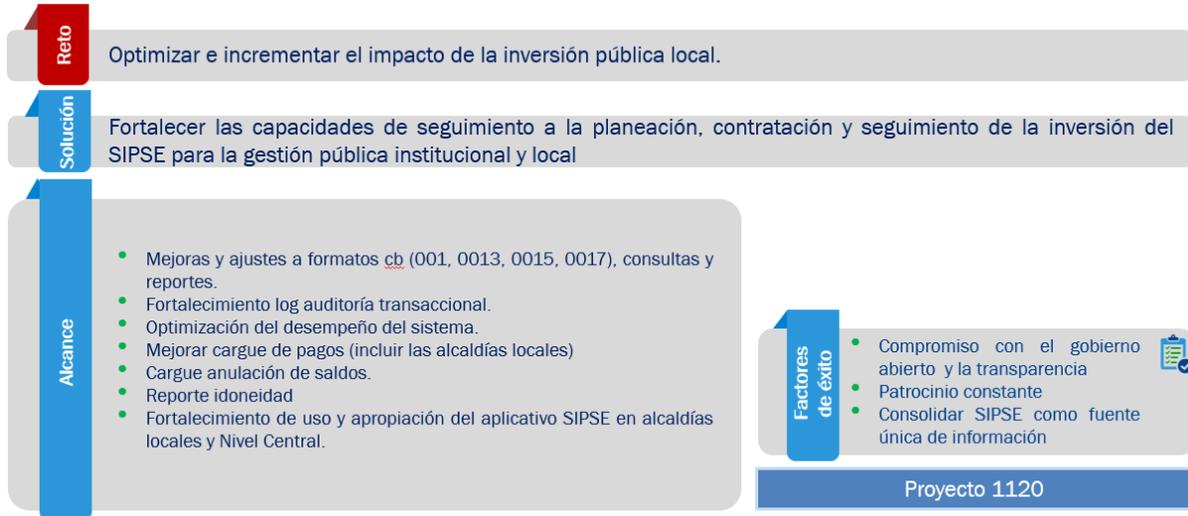


Ilustración 18 Proyecto Evolución proyectada de SIPSE institucional y local.

P_03. Evolución Código de Policía-ARCO

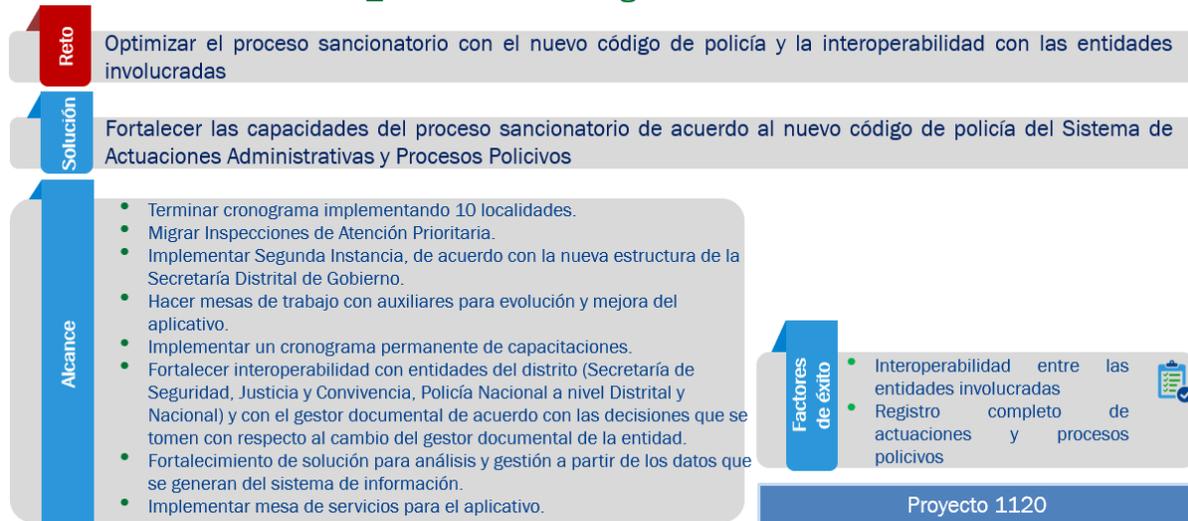


Ilustración 19 Proyecto Evolución Código de Policía-ARCO

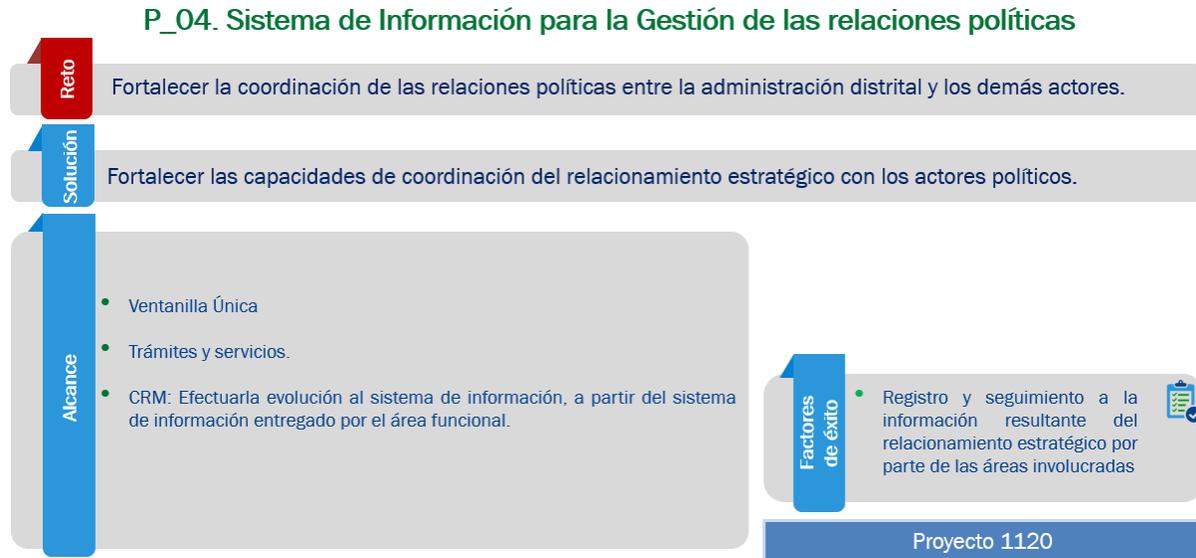


Ilustración 20 Proyecto Sistema de Información para la Gestión de las relaciones políticas.

2.7.5.2 Servicio y promoción de una ciudadanía activa y responsable

En las siguientes ilustraciones se presentan los proyectos propuestos para las iniciativas de esta línea estratégica:

P_05. Sistema de Información para Administrar la Participación Ciudadana

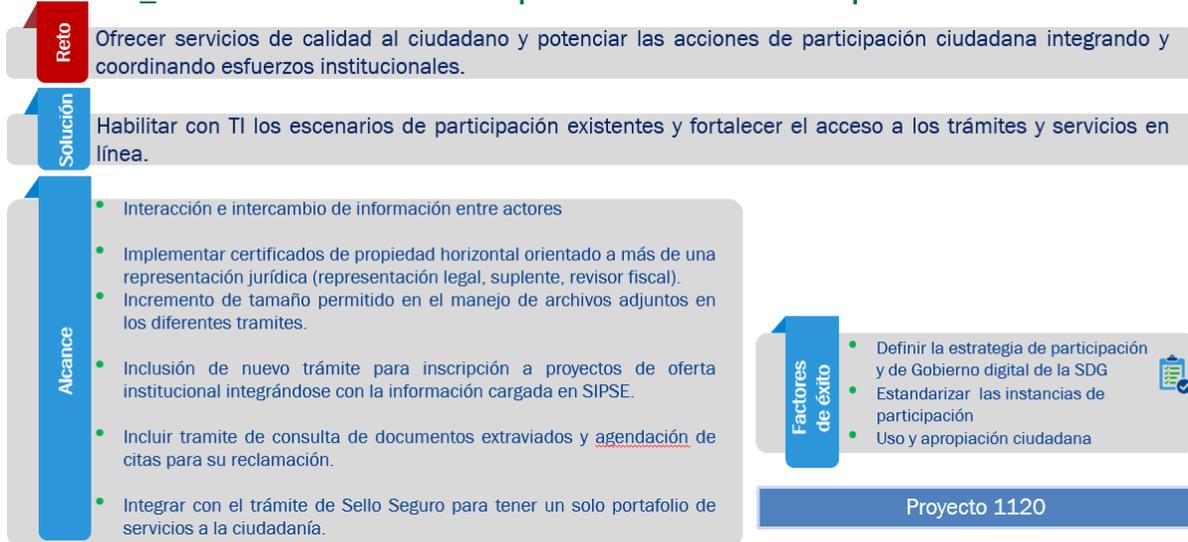


Ilustración 21 Proyecto Sistema de Información para Administrar la Participación Ciudadana.

2.7.5.3 Convivencia pacífica, protección de los derechos y promoción de los deberes

En las siguientes ilustraciones se presentan los proyectos propuestos para las iniciativas de esta línea estratégica:

**P_06. Sistema de Información para la Subsecretaría para la
Gobernabilidad y Garantía de Derechos**

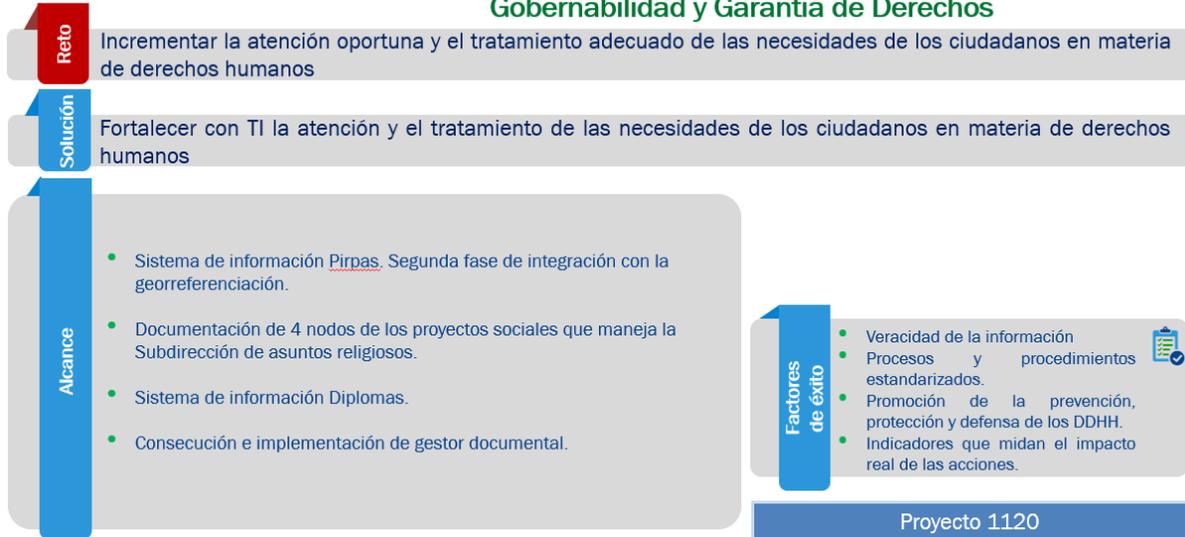


Ilustración 22 Proyecto Sistema de Información para la Protección de los Derechos Humanos.

2.7.5.4 Fortalecimiento institucional

En las siguientes ilustraciones se presentan los proyectos propuestos para las iniciativas de esta línea estratégica:

P_07. Sistemas para mejorar la Gestión Administrativa

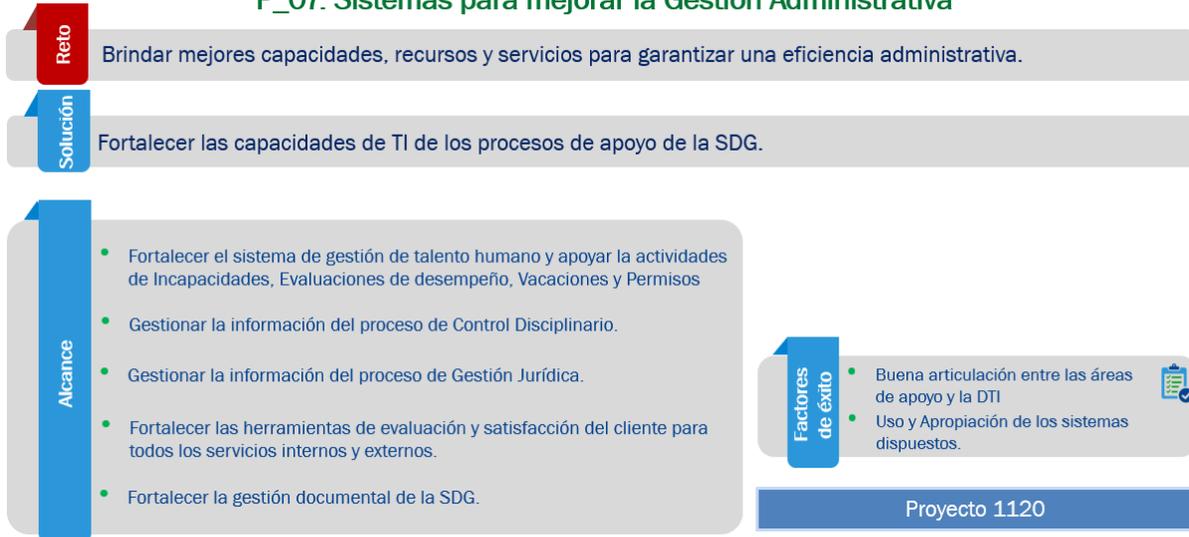


Ilustración 23 Proyecto Sistemas para mejorar la Gestión Administrativa.

P_08. Proyecto para mantener actualizada la Arquitectura Empresarial para la gestión de TIC



Ilustración 24 Proyecto para mantener actualizada la Arquitectura Empresarial para la gestión de TIC.

P_09. Proyecto para cumplir normatividad para Direcciones de TI

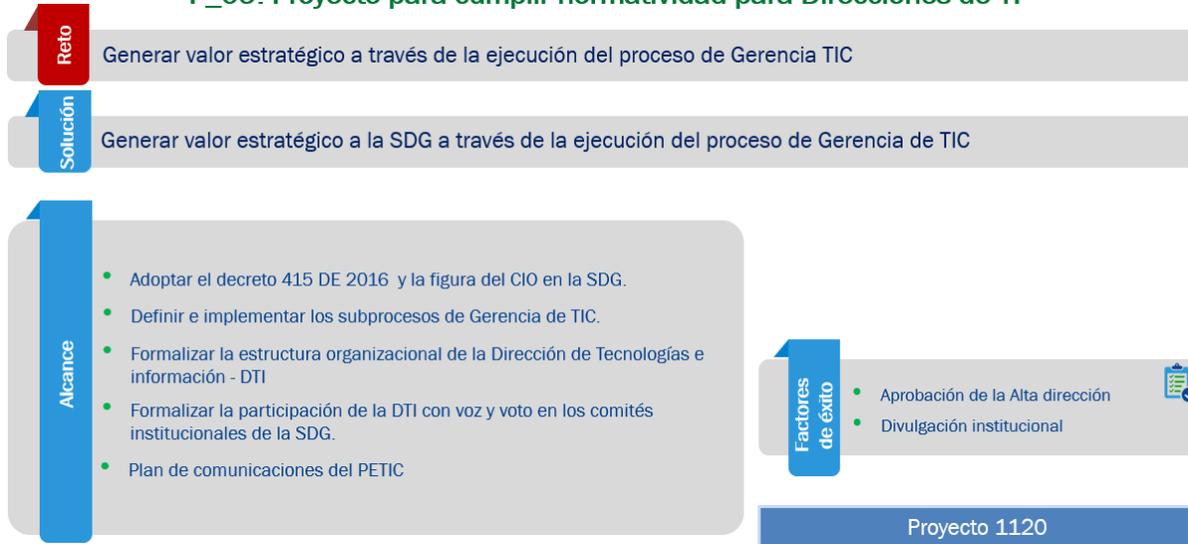


Ilustración 25 Proyecto para cumplir normatividad para Direcciones de TI.

P_10. Proyecto para implementar Buenas Prácticas en la Administración de la Información

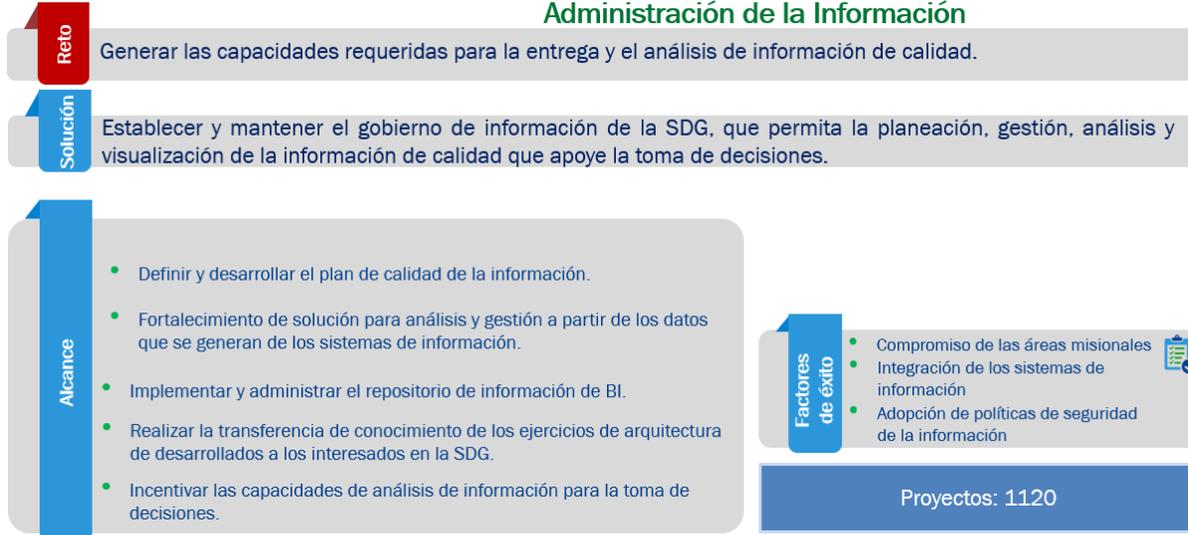


Ilustración 26 Proyecto para implementar Buenas Prácticas en la Administración de la Información.

P_11. Definir e implementar metodología de gestión de proyectos para administrar las necesidades de sistematización y evolución de sistemas de información

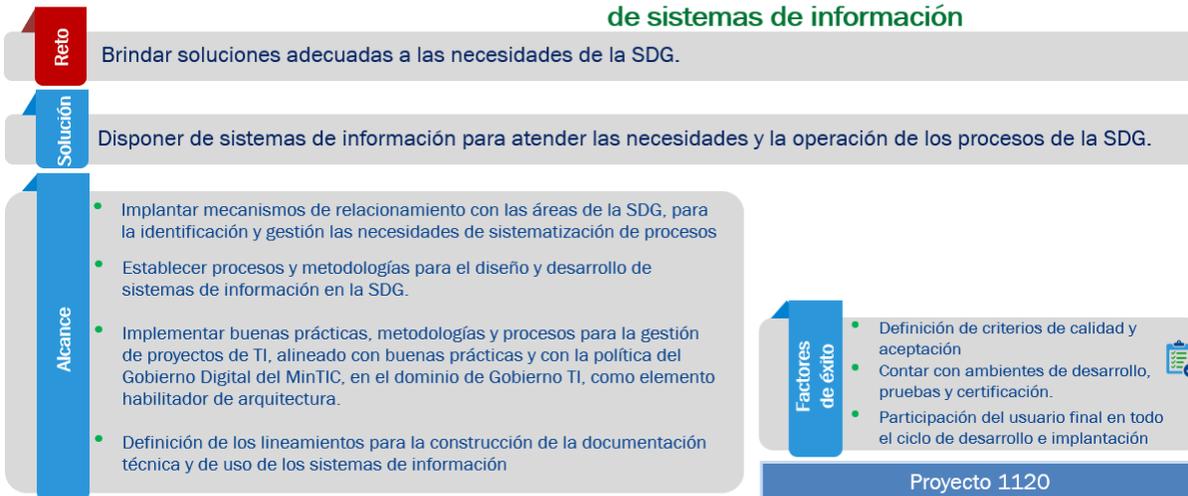


Ilustración 27 Definir e Implementar metodología de gestión de proyectos para administraras necesidades de sistematización y evolución de sistemas de información.

P_12. Fortalecimiento de la Infraestructura Servicios Tecnológicos

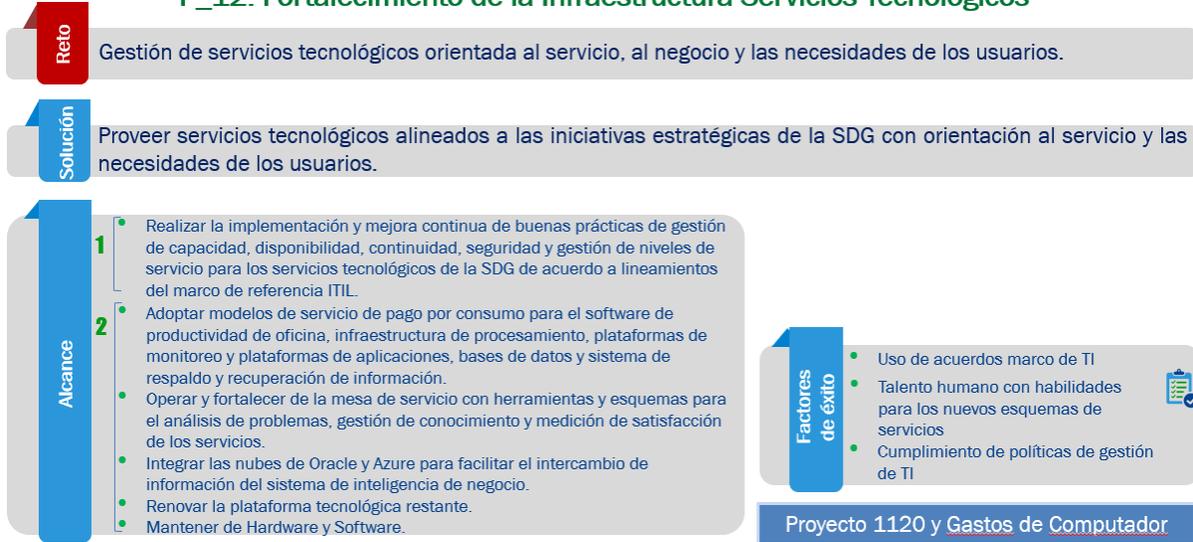


Ilustración 28 Fortalecimiento de la Infraestructura y Servicios tecnológicos.

P_13. Implementar Uso y Apropiación para la adecuada adopción de cambios tecnológicos



Ilustración 29 Implementar Uso y Apropiación para la adecuada adopción de cambios tecnológicos.

P_14. Seguridad y privacidad de la información

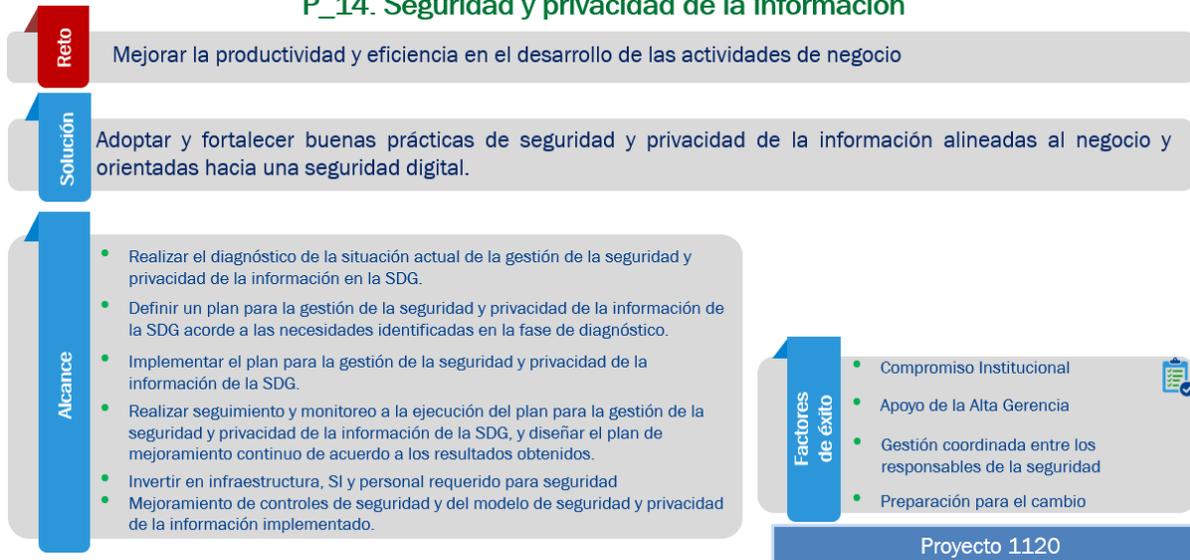


Ilustración 30 Proyecto Seguridad y Privacidad de la información

P_15. Gestión y Mejora del PETIC

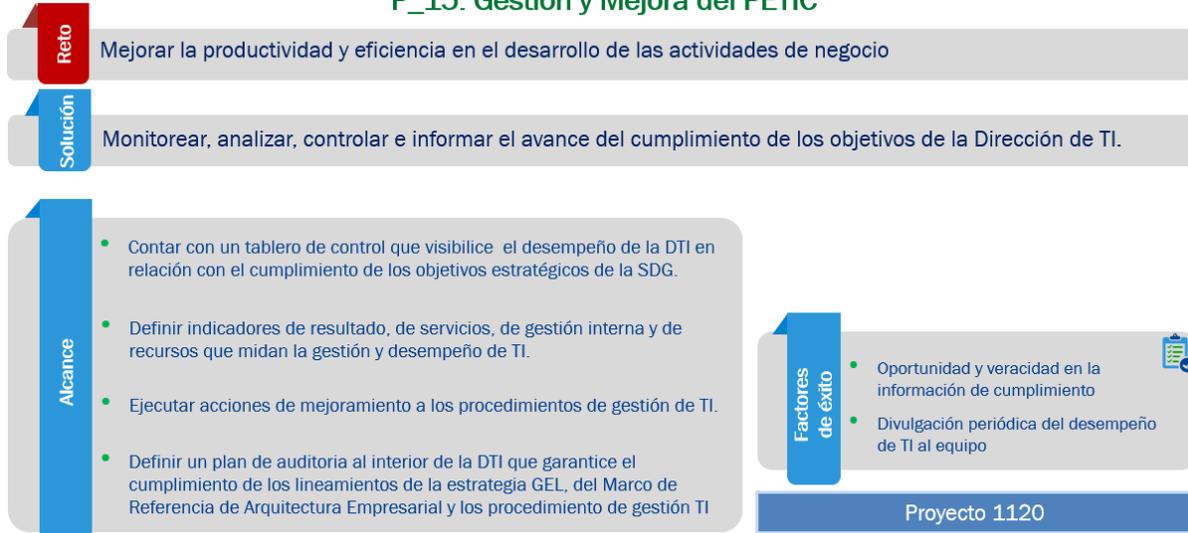


Ilustración 31 Proyecto Gestión y Mejora del PETI

P_16. Mejorar la Infraestructura Tecnológica



Ilustración 32 Mejora de la Infraestructura Tecnológica



Ilustración 33 Plan de Integración a GOV.CO

2.7.6 PROGRAMACIÓN DEL PRESUPUESTO - PORTAFOLIO DE PROYECTOS

Los recursos designados para el cumplimiento del portafolio de proyectos corresponden al plan plurianual de:

- Gastos de funcionamiento: Los rubros destinados para TI.
- Inversión: Proyecto de Inversión 1120

2.7.6.1 Gastos de funcionamiento

Para la vigencia 2019, la entidad tuvo un rubro aproximado de gastos de funcionamiento anuales de \$4.589.654.417 divididos en 7 conceptos. A continuación, se detallan los gastos de funcionamiento para los conceptos 2019 y una proyección para 2020 (incremento del 3.5%):

Concepto	Costo 2019	proyección 2020
----------	------------	-----------------

Concepto	Costo 2019	proyección 2020
Antivirus	\$518.840.610	\$537.000.031
Impresión	\$284.171.927	\$294.117.944
Conectividad	\$758.137.356	\$784.672.163
Licencias	\$90.003.489	\$93.153.611
Mesa de servicio	\$1.337.080.829	\$1.383.878.658
Oracle	\$608.601.401	\$629.902.450
Prestación de Servicios	\$837.613.100	\$866.929.559
	\$4.434.448.712	\$4.589.654.417

Tabla 7 Gastos de funcionamiento de la Dirección de TI

2.7.6.2 Inversión

La inversión de la Secretaría Distrital de Gobierno en proyectos de TI se encuentra por encima de los 4 mil millones de pesos anuales para cada uno de los años del Plan Estratégico de Tecnología de Información (PETI). Para el año 2019 los recursos asignados al proyecto de inversión 1120 fueron de \$4.965.000. Para el logro de los objetivos de TI, otros proyectos como el 1128 o el 1094 aportan recursos con objetivos particulares en las alcaldías u otras dependencias de la entidad.

A continuación, se presenta la inversión anual proyectada para 2020, de acuerdo con las metas del proyecto de inversión 1120 (objetivos estratégicos del Plan Estratégico de Tecnología de Información (PETI)):

PROYECTO 1120 – TECNOLOGÍA E INFORMACIÓN - 2020

Meta proyecto	Presupuesto 2020	Nombre	Presupuesto 2020
8. Implementar 1.0 programa de renovación tecnológica y de	\$ 3.508.925.144	Renovar y/o adquirir el hardware y/o software requerido para la infraestructura tecnológica de la Secretaría Distrital de Gobierno.	\$ 3.256.300.857

Meta proyecto	Presupuesto 2020	Nombre	Presupuesto 2020
alta disponibilidad para fortalecer los servicios de la entidad.		Apoyo a la gestión para la implementación del programa de renovación tecnológica y de alta disponibilidad para fortalecer los servicios de la entidad.	\$ 252.624.288
9. Fortalecer 1.0 plataforma tecnológica de la Secretaría Distrital de Gobierno.	\$ 3.407.705.624	Apoyo a la gestión para la implementación del modelo de gestión de Tecnología e Información para el fortalecimiento institucional.	\$ 852.009.142
		Mantenimiento y/o mejora y/o creación de sistemas de información.	\$ 2.555.696.483
10. Implementar 1 modelo de gestión de TI dentro de la entidad.	\$ 141.253.224	Apoyo a la gestión para el seguimiento de los modelos de gestión de TI.	\$ 141.253.224
11. Desarrollar 1 programa de mejores prácticas en gestión de servicios tecnológicos.	\$ 113.854.008	Apoyo a la gestión para la implementación mejores prácticas en gestión de servicios (ITIL)	\$ 113.854.008
		Implementación de procesos (ITIL) en la Secretaría Distrital de Gobierno.	-
TOTAL			\$ 7.171.738.002

Tabla 8 Inversión anual proyectada Proyecto 1120

El presupuesto para el cumplimiento de los objetivos estratégicos correspondientes a gestión de información y seguridad y privacidad de la información por ser un conjunto de buenas prácticas recomendadas por MINTIC están incluidos en la meta de implementación del Sistema de Gestión de TI.

2.8 INFORME SISTEMAS DE INFORMACIÓN

Se sintetiza el estado de implementación de los diferentes sistemas de información de la Secretaría Distrital de Gobierno, con las principales acciones realizadas durante el año 2019 y los objetivos y visión de las aplicaciones para el siguiente año.

2.8.1 SISTEMAS DE APOYO ADMINISTRATIVO

A continuación, se relacionan los sistemas de información que soportan proceso de apoyo o no misionales de la entidad, sus logros 2019 y metas para 2020.

2.8.2 SIPSE

Sistema de información para la programación, seguimiento y evaluación de la gestión institucional¹³	
Descripción	Herramienta oficial interna donde se registre y sistematice la información de gestión, inversión del nivel central y funcionamiento de la entidad. Permite hacer seguimiento y control de proyectos de inversión y planes de gestión de la Secretaría Distrital de Gobierno (objetivos, productos, compromisos institucionales) visto a través de los procesos, el PMR (Productos, Metas y Resultados), una batería de indicadores, programación y reporte de ejecución periódico, asignaciones presupuestales, entre otros aspectos. Igualmente permite el registro y control de los procesos de contratación para todas las modalidades de selección de bienes y Servicios de la Secretaría Distrital de Gobierno, apoyando las etapas precontractual y contractual.
Logros 2019	<ul style="list-style-type: none"> • Apalancado con el contrato de fábrica de software 696/2018 y más recientemente con el contrato de fábrica de software 983/2019. • Se liberó la versión 2.0 del sistema en ambiente productivo, la cual incluyó los siguientes productos: • Integración Fase I - Fase II, que incluyó las nuevas funcionalidades de:

¹³ Informe ejecutivo a 25 de noviembre de 2019, proyecto 1094. Ruth Lady Arias

Nota: “Si este documento se encuentra impreso no se garantiza su vigencia, por lo tanto, se considera “Copia no Controlada. La versión vigente se encuentra publicada en la intranet de la Secretaría Distrital de Gobierno”

Sistema de información para la programación, seguimiento y evaluación de la gestión institucional ¹³	
	<ul style="list-style-type: none"> ○ Traslados presupuestales ○ Duplicar solicitudes de proceso ○ Precargue de Matriz de riesgos ○ Manejo de la bandeja de contratos ○ Nueva ruta de contrato ○ Nuevas funciones para el rol Operador Contratación para que se le permita realizar modificaciones en datos al contrato, respetando los controles o reglas de negocio que tiene el sistema. ○ Adjudicación de varias propuestas en un proceso precontractual. ○ Precargue de garantías desde el estudio previo para el registro de pólizas. ○ Consulta de solicitud de proceso y contratista desde el contrato. ○ Consulta de CDP / RP. ○ Módulo de modificaciones Contractuales. ○ Nuevos Reportes para el sector local. ● Funcionalidad de Consulta contratos que permite generar un archivo en Excel de los contratos de acuerdo con un período ingresado. ● Se desplegó SIPSE en WebLogic, en la nube de Oracle Universal Credits e integración con la bodega de SIPSE en la nube de Azure. A nivel funcional una nueva versión que incluye nuevo módulo de anulaciones y ajustes/solución a incidentes y bugs. ● Se deshabilita la versión 1 de SIPSE en ADF. ● Ejecución de 22 planes de contingencia para 17 alcaldías, con el fin de subsanar inconsistencias en el registro de la información y tener información de calidad en el sistema.
Metas 2020	<ul style="list-style-type: none"> ● Implementación de mejoras al sistema de información SIPSE: ● Mejoras y ajustes a formatos cb (001, 0013, 0015, 0017), consultas y reportes.

Nota: “Si este documento se encuentra impreso no se garantiza su vigencia, por lo tanto, se considera “Copia no Controlada. La versión vigente se encuentra publicada en la intranet de la Secretaría Distrital de Gobierno”

Sistema de información para la programación, seguimiento y evaluación de la gestión institucional ¹³	
	<ul style="list-style-type: none"> • Fortalecimiento log auditoría transaccional. • Optimización del desempeño del sistema. • Mejorar cargue de pagos (incluir las alcaldías locales) • Cargue anulación de saldos. • Reporte idoneidad • Fortalecimiento de uso y apropiación del aplicativo SIPSE en alcaldías locales y Nivel Central.

Tabla 9 Sistema de Información

2.8.3 SI CAPITAL

Sistema de información para la programación, seguimiento y evaluación de la gestión institucional	
Descripción	Apoyar la gestión administrativa y financiera de las Alcaldías Locales y el nivel central en los procesos de Contabilidad, Almacén, Inventarios, Orden de Pago, Terceros, Presupuesto y Cajas Menores.
Logros 2019	<ul style="list-style-type: none"> • Durante el periodo, los esfuerzos se enfocan en el mantenimiento del sistema de información, los ajustes se centran en mejoras derivadas de cambios normativos, en temas como avalúos y cambio de vida útil de los bienes. • Por otra parte, la Secretaría de Hacienda Distrital se encuentra liderando la implementación de BOGdata, una solución SAP como ERP Distrital con lo que se reemplazaría este sistema, en consecuencia, durante el periodo se trabaja en la construcción de interfaces para intercambio de información con ese sistema. • Durante el periodo se recibieron 4 extractores definidos por Hacienda. Se generaron cruces, donde se comparó la información resultante requerida para presupuesto y tesorería. Si bien la mayoría de información generada corresponde a presupuesto, de tesorería aún se requiere realizar reuniones con la Secretaría de Hacienda y la Comisión Distrital de Sistemas, para que se determine el curso de acción para la información faltante. En este

Nota: “Si este documento se encuentra impreso no se garantiza su vigencia, por lo tanto, se considera “Copia no Controlada. La versión vigente se encuentra publicada en la intranet de la Secretaría Distrital de Gobierno”

Sistema de información para la programación, seguimiento y evaluación de la gestión institucional	
	<p>frente la expectativa, es la salida a producción a finales de enero.</p> <ul style="list-style-type: none"> • El intercambio de información se requiere actualmente es: la información de los pagos realizados, que deben afectar la contabilidad LIMAY y se recibe la información de presupuesto, con lo que se lleva el control en SIPSE.
Metas 2020	Mantenimiento de Si Capital y según avance la implementación de BOGdata, se deberá implementar modelo de interconexión para el Distrito en la SDG, atendiendo a los lineamientos de Secretaría de Hacienda Distrital para la implementación de BOGdata.

Tabla 10 Sistema de Información

2.8.4 SIAP

Sistema Integrado de Administración de Personal	
Descripción	Automatización de los procesos y procedimientos establecidos por la Dirección de Gestión del Talento Humano y demás áreas involucradas en la administración del personal de la Secretaría Distrital de Gobierno.
Logros 2019	<ul style="list-style-type: none"> • Durante el periodo, se actualizó el ambiente de desarrollo a Windows 10 (estaba en Windows XP), por temas de configuración no se había podido migrar a Windows 10. • Se realizó la configuración en el sistema para la contabilización de acuerdo con las normas financieras internacionales NIIF. • A lo largo del periodo se realiza el soporte y mantenimiento del sistema de información.
Metas 2020	Para el próximo año se debe realizar la integración con BOGData, la aplicación de nuevos extractores para generación de planos para subirlos a ese sistema de información. Adicionalmente se debe continuar con el soporte y mantenimiento de acuerdo con cambios normativos y de legislación.

Tabla 11 Sistema de Información

Nota: “Si este documento se encuentra impreso no se garantiza su vigencia, por lo tanto, se considera “Copia no Controlada. La versión vigente se encuentra publicada en la intranet de la Secretaría Distrital de Gobierno”

2.8.5 MERCURIO

Sistema de Administración de Hojas de Vida y Expedientes de Seguridad	
Descripción	Es un Sistema de Gestión Documental y es de uso exclusivo de la Dirección de Gestión del Talento Humano, este sistema es el encargado de la gestión de las hojas de vida, actas posesión de jueces, Seguridad social y resoluciones de despacho.
Logros 2019	<ul style="list-style-type: none"> Se realizó la presentación de la nueva propuesta para actualización del sistema a la nueva versión: Mercurio versión 7.0 Edición Small, para dar continuidad al proceso, se requiere la aprobación del área funcional. Adicionalmente, se mantuvo el soporte y mantenimiento correspondiente.
Metas 2020	Para el próximo año se debe realizar: <ul style="list-style-type: none"> La migración de de datos e imágenes del repositorio. Upgrade Mercurio expedientes a versión 7.0 edición small.

Tabla 12 Sistema de Información

2.8.6 ORFEO

Aplicativo de gestión documental	
Descripción	Es el sistema de Gestión Documental y de procesos, licenciado como software libre bajo licencia GNU/GPL para compartir el conocimiento y mantener la creación colectiva. Permite gestionar de manera centralizada y estructurada la documentación de la Secretaría Distrital de Gobierno, desde la producción, el trámite, el almacenamiento digital y la recuperación de documentos, evitando su manejo en papel, garantizando la seguridad de la documentación y la trazabilidad de esta para asegurar su disponibilidad y uso adecuado.
Logros 2019	Durante el año 2019 la DTI realizó un fortalecimiento del sistema ORFEO de radicación y correspondencia el cual se migró a una plataforma más robusta (Nube de Microsoft) brindando una mayor disponibilidad a los usuarios de la SGD. Igualmente, se desarrollaron actividades de soporte, mantenimiento y evolución de algunas funcionalidades

Nota: “Si este documento se encuentra impreso no se garantiza su vigencia, por lo tanto, se considera “Copia no Controlada. La versión vigente se encuentra publicada en la intranet de la Secretaría Distrital de Gobierno”

Aplicativo de gestión documental

	<p>solicitadas por parte del área líder funcional, así como ajustes requeridos para mejora del desempeño con el sistema de información ARCO.</p> <p>Para el año 2019, la Dirección de Tecnologías e Información inicio el levantamiento de requerimientos para la realización de un nuevo proceso de contratación de un SGDEA para lo cual se construyó una nueva matriz de requerimientos con 237 ítems funcionales y 95 ítems no funcionales, los cuales se concluyeron como resultado de las directrices impartidas por el Archivo General de la Nación, MINTIC y el archivo Distrital. Igualmente se tomaron las experiencias y mejores prácticas identificadas en el proceso de implementación adelantado en el 2017-2018. Esta Matriz fue enviada a la Dirección Administrativa con el fin de que fuera validada.</p> <p>Posteriormente, esta matriz fue remitida en conjunto con la Dirección administrativa mediante radicado 20194400117021 del mes de febrero de 2019 al Archivo de Bogotá con el fin de obtener un visto bueno para el inicio de la contratación en cumplimiento con lo establecido en el Art. 24 del decreto 514 de 2006 que dice “Todo proceso de contratación cuyo objeto esté referidos a las actividades de gestión documental en las entidades de la administración distrital, debe contar con el visto bueno dado por el Archivo de Bogotá de la Secretaría General de la Alcaldía Mayor”, igualmente se realizaron aclaraciones y reuniones de trabajo en los meses de marzo y abril de 2019.</p> <p>A partir de la fecha, la Dirección de TI quedo a la espera de que el área líder funcional de la Gestión Documental de la SGD continuara con la solicitud formal de la necesidad del sistema de acuerdo con lo establecido los procedimientos "GDI-TIC-P001 para la gestión de servicios de tecnologías de la información y las comunicaciones." y el "GDI-TIC-P002 Procedimiento para la gestión de sistemas de información".</p>
<p>Metas 2020</p>	<p>ANTECEDENTES</p> <p>En el año 2017 la Secretaría Distrital de Gobierno adelanto desde la Dirección de Tecnologías e Información en coordinación con la Dirección Administrativa un proceso de contratación para la adquisición, instalación y puesta en producción de un software especializado en gestión documental (SGDEA - Sistema de Gestión de Documentos Electrónicos de Archivo), cuya justificación se basa en que el sistema actual de ORFEO suple solamente el proceso de radicación correspondencia.</p>

Nota: “Si este documento se encuentra impreso no se garantiza su vigencia, por lo tanto, se considera “Copia no Controlada. La versión vigente se encuentra publicada en la intranet de la Secretaría Distrital de Gobierno”

Aplicativo de gestión documental

En el mes de septiembre de 2018 se suspende la implementación del SGDEA, el cual se había denominado en la SGD con el nombre de ADAX, debido a que no se cumplió por parte del contratista las especificaciones técnicas al momento de la fase de salida a producción.

METAS

Para la vigencia 2020 la Dirección de TI impulsará nuevamente el inicio del proyecto de adquisición de un SGDEA para lo cual solicitará nuevamente al área funcional la validación de la matriz de requerimientos para el inicio de la etapa de estudio de mercado y factibilidad de la contratación, contrastándolo con los avances tecnológicos que se están presentando en el Distrito como lo es el proyecto BOGDATA liderado por la Secretaría Distrital de Hacienda.

Tabla 13 Sistema de Información

2.8.7 SISTEMAS MISIONALES

A continuación, se relacionan los sistemas de información que soportan procesos misionales de la entidad, sus logros 2019 y metas para 2020.

2.8.8 SIDE

Sistema de Información de Documentos Extraviados

Descripción	La herramienta permite el registro de los documentos extraviados recepcionados en los diferentes puntos de atención a la Ciudadanía de la Secretaría Distrital de Gobierno en las Alcaldías Locales y Supercades; y su vez permite realizar consulta de estos desde el portal de Gobierno como un servicio a la Ciudadanía.
Logros 2019	Durante el periodo, se dio mantenimiento y soporte al sistema existente. Sin embargo, se inició con el diseño de una nueva versión, alineada con la arquitectura de las soluciones BPMN que está implementado la Secretaría para soportar los servicios y trámites. De esta nueva versión se diseñaron mockups de la solución, la cual está en revisión del área usuaria.

Nota: “Si este documento se encuentra impreso no se garantiza su vigencia, por lo tanto, se considera “Copia no Controlada. La versión vigente se encuentra publicada en la intranet de la Secretaría Distrital de Gobierno”

Metas 2020	Para el próximo periodo se debe realizar la implementación de la nueva versión del aplicativo y migración.
-------------------	--

Tabla 14 Sistema de Información

2.8.9 SI ACTUA 1

Sistema de Actuaciones Administrativas y Procesos Policivos	
Descripción	<p>Es el Sistema de Información de Actuaciones Administrativas y los Procesos Policivos, fue adoptado mediante Circular No. 027 del 01 de diciembre de 2008 como programa para el registro y control de los expedientes abiertos por infracción a las normas sobre uso del Espacio Público, Régimen de Obras y Urbanismo, legal funcionamiento de los Establecimientos de Comercio, Querellas, Contravenciones, Decomisos, Despachos Comisorios, Relatorías, Parqueaderos, Personerías Jurídicas – Propiedad Horizontal, Certificados de Residencia y Consumos (Servicios Públicos).</p> <p>Permite integrar la información generada en las Inspecciones de Policía, Secretarías Generales, Oficinas Asesoras de Obras y Jurídica de las Alcaldías Locales y el Consejo de Justicia, relacionada con el manejo de “Las Actuaciones Administrativas” y “Los Procesos Policivos”, evitando la duplicidad, disminuyendo los traumatismos por la pérdida de tiempo y recursos; permitiendo hacer un seguimiento más eficiente de la información para la toma de decisiones.</p> <p>Se Diseñó como un Sistema centralizado de Base de Datos en único servidor que permite unificar la información generada en las Alcaldías Locales, Inspecciones de Policía, Consejo de Justicia y las Oficinas Asesoras de Obras y Jurídica de las Localidades; evitando duplicidad en el trabajo, información inconsistente del estado de los procesos y riesgos de pérdida de la información.</p> <p>Los procedimientos se realizan independientemente en cada localidad dependiendo del rol asignado a cada funcionario dentro de la dependencia que se encuentre.</p>
Logros 2019	<p>Durante el periodo se realizó:</p> <ul style="list-style-type: none"> • El ajuste a las reglas de reparto en Consejo de Justicia para adaptarlo al cambio de presidentes en una misma vigencia.

Nota: “Si este documento se encuentra impreso no se garantiza su vigencia, por lo tanto, se considera “Copia no Controlada. La versión vigente se encuentra publicada en la intranet de la Secretaría Distrital de Gobierno”

Sistema de Actuaciones Administrativas y Procesos Policivos	
	<ul style="list-style-type: none"> Ajuste de reportes % Reparto Despacho
Metas 2020	<p>Se dará continuidad al sistema de información para dar gestión a los registros correspondientes a lo anterior a la Ley 1801 de 2016 – en temas de obras y urbanismo.</p> <p>Se deberá revisar de acuerdo con los lineamientos que defina la SDG el impacto y ajustes que se requiera para el manejo de la segunda instancia, ya que el Consejo de Justicia va hasta el 31 de diciembre de 2019.</p>

Tabla 15 Sistema de Información

2.8.10 *SI ACTUA 2*

Sistema de Actuaciones Administrativas y Procesos Policivos	
Descripción	<ul style="list-style-type: none"> Es el Sistema de Información de Actuaciones Administrativas y los Procesos Policivos, fue adoptado mediante Circular No. 027 del 01 de diciembre de 2008 como programa para el registro y control de los expedientes abiertos por infracción a las normas sobre uso del Espacio Público, Régimen de Obras y Urbanismo, legal funcionamiento de los Establecimientos de Comercio, Querellas, Contravenciones, Decomisos, Despachos Comisorios, Relatorías, Parqueaderos, Personerías Jurídicas – Propiedad Horizontal, Certificados de Residencia y Consumos (Servicios Públicos). Permite integrar la información generada en las Inspecciones de Policía, Secretarías Generales, Oficinas Asesoras de Obras y Jurídica de las Alcaldías Locales y el Consejo de Justicia, relacionada con el manejo de “Las Actuaciones Administrativas” y “Los Procesos Policivos”, evitando la duplicidad, disminuyendo los traumatismos por la pérdida de tiempo y recursos; permitiendo hacer un seguimiento más eficiente de la información para la toma de decisiones. Se Diseñó como un Sistema centralizado de Base de Datos en único servidor que permite unificar la información generada en las Alcaldías Locales, Inspecciones de Policía, Consejo de Justicia y las Oficinas

Nota: “Si este documento se encuentra impreso no se garantiza su vigencia, por lo tanto, se considera “Copia no Controlada. La versión vigente se encuentra publicada en la intranet de la Secretaría Distrital de Gobierno”

Sistema de Actuaciones Administrativas y Procesos Polícivos	
	<p>Asesoras de Obras y Jurídica de las Localidades; evitando duplicidad en el trabajo, información inconsistente del estado de los procesos y riesgos de pérdida de la información.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Los procedimientos se realizan independientemente en cada localidad dependiendo del rol asignado a cada funcionario dentro de la dependencia que se encuentre.
Logros 2019	<p>Durante el periodo se realizó:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Ajuste a las reglas del reparto conforme a la resolución 742 de septiembre 2018 • Inserciones de comparendos que no ingresaron a SI ACTUA V2. • Ajuste en servicio web que consume los datos de comparendos del RNMC.
Metas 2020	<ul style="list-style-type: none"> • Para el siguiente periodo se deberá adaptar el aplicativo para el flujo de protección al consumidor, ajustar el desarrollo para cobro persuasivo. • Se deberá revisar de acuerdo con los lineamientos que defina la SDG el impacto y ajustes que se requiera para el manejo de la segunda instancia, ya que el Consejo de Justicia va hasta el 31 de diciembre de 2019.

Tabla 16 Sistema de Información

2.8.11 JACD

Sistema de Gestión de Juegos, Aglomeraciones, Concursos y Delegaciones	
Descripción	Es el Sistema de Información para apoyar la gestión de Juegos, Aglomeraciones, Concursos, Delegaciones (JACD), este sistema permite la solicitud de delegaciones por parte de los funcionarios de la Secretaría Distrital de Gobierno para asumir la inspección de Sorteos, Concursos, Espectáculos y Cines que realizan las empresas privadas del Distrito Capital.
Logros 2019	Durante el periodo se desarrollaron mejoras al sistema de información por parte de la fábrica, las cuales están pendientes para ser desplegadas en ambiente productivo, se relacionan a continuación:

Nota: “Si este documento se encuentra impreso no se garantiza su vigencia, por lo tanto, se considera “Copia no Controlada. La versión vigente se encuentra publicada en la intranet de la Secretaría Distrital de Gobierno”

	<ul style="list-style-type: none"> • Reasignar delegaciones • Aceptar delegaciones reasignadas • Rechazar delegaciones reasignadas • Devolver delegaciones • Entrega de auto delegación • Generación de autodeforma infinita
Metas 2020	<p>Adecuación del espacio y servidores por parte de infraestructura para desplegar el cambio subir el sistema a la nube. Se prevé implementar funcionalidades para:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Administración de delegación. • Función y procedimiento de asignación de delegación teniendo en cuenta los pesos en valor de la delegación.

Tabla 17 Sistema de Información

2.8.12 ARCO

Sistema de Información para la Gestión del Código de Policía Nacional	
Descripción	Sistema de información que permite a las Inspecciones de Policía del Distrito Capital ejercer inspección, vigilancia y control respecto al cumplimiento de las normas vigentes por parte de la ciudadanía, en materia de control policivo de acuerdo con lo establecido en el Código Nacional de Policía (Ley 1801 de 2016), con transparencia, celeridad y eficiencia.
Logros 2019	<ul style="list-style-type: none"> ○ Durante el periodo se realizó la implementación de 8 localidades (Puente Aranda, La Candelaria, Antonio Nariño, Tunjuelito, Los Mártires, San Cristóbal, Barrios Unidos y Rafael Uribe Uribe y la subsanación de información de estas localidades. ○ Preparación y acompañamiento para validación de información de SIACTUA 2 para depuración de bandejas. ○ A corte de noviembre se ejecutó la depuración de información SIACTUA 2 por parte de la DTI para las

Nota: “Si este documento se encuentra impreso no se garantiza su vigencia, por lo tanto, se considera “Copia no Controlada. La versión vigente se encuentra publicada en la intranet de la Secretaría Distrital de Gobierno”



Sistema de Información para la Gestión del Código de Policía Nacional	
	<p>localidades de Kennedy, Ciudad Bolívar, Sumapaz, Santa Fe, Chapinero y Usaquén.</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ Se realizó la socialización y entrega de inventario para a inspectores y profesional 24 en conjunto con la DGP para las localidades de Kennedy, Ciudad Bolívar, Sumapaz, Santa Fe, Bosa, Usme, Tunjuelito y Fontibón, queda pendiente esta socialización únicamente para las localidades de Chapinero, Usaquén, Suba y Engativa. ○ Por parte de la DGP se realizó el acompañamiento para cruce de información para 8 localidades: Bosa, Usme, Tunjuelito, Fontibón, Kennedy, Ciudad Bolívar, Sumapaz y Santa Fe, quedando pendiente para Chapinero, Usaquén, Suba y Engativa. ○ Se implementaron mejoras a los mecanismos de extracción de datos para cargue a ARCO (consola) ○ Se implementaron servicios para el intercambio de información con LICO y con el RNMC. ○ Se implementaron mejoras al sistema como: <ul style="list-style-type: none"> ● Mejoras funcionales al proceso de reparto ● Reasignación ● Asunto que no es de su competencia ● Cambio de comportamiento ● Traslado de jurisdicción ● Radiación de oficio: anónimos, persona jurídica, memorandos ● Ajuste en la generación comunicaciones - código inspección ● Texto publicación en cartelera - auto avoco ● Sabana de registros PVI y PVA. ○ Desarrollo de funcionalidades de comunicaciones masivas.
Metas 2020	<p>Para el siguiente periodo, las actividades más relevantes se listan a continuación:</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Ejecutar el cronograma implementando 10 localidades. ● Migrar Inspecciones de Atención Prioritaria

Nota: “Si este documento se encuentra impreso no se garantiza su vigencia, por lo tanto, se considera “Copia no Controlada. La versión vigente se encuentra publicada en la intranet de la Secretaría Distrital de Gobierno”

Sistema de Información para la Gestión del Código de Policía Nacional

- Implementar Segunda Instancia, de acuerdo con la nueva estructura de la Secretaría Distrital de Gobierno.
- Hacer mesas de trabajo con auxiliares para evolución y mejora del aplicativo.
- Implementar un cronograma permanente de capacitaciones.
- Fortalecer interoperabilidad con entidades del distrito (Secretaría de Seguridad, Justicia y Convivencia, Policía Nacional a nivel Distrital y Nacional) y con el gestor documental de acuerdo con las decisiones que se tomen con respecto al cambio del gestor documental de la entidad.
- Fortalecimiento de solución para análisis y gestión a partir de los datos que se generan del sistema de información.
- Implementar mesa de servicios para el aplicativo.
- Creación de servicios al ciudadano sobre el estado del trámite de los comparendos Ley 1801 de 2016.

Tabla 18 Sistema de Información

2.8.13 HESMAP

Herramienta Estrategia de Monitoreo de Asuntos Políticos	
Descripción	Sistema de Administración de Relaciones con Clientes/Terceros
Logros 2019	Durante el periodo, la gestión sobre la evolución del aplicativo la realizó la DRP.
Metas 2020	<p>ANTECEDENTES</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ Para el año 2017 la Secretaría Distrital de Gobierno desde la Dirección de Tecnologías e Información atendió la necesidad de la Oficina de Relaciones Políticas de modernizar la herramienta que actualmente usaba para el ingreso de la información de sus procesos misionales la cual era el sistema SIGOB que se había implementado en el año 2007 mediante convenio de cooperación con el PNUD. Al sistema SIGOB se le realizó una última actualización en el año 2010 por lo cual en ese momento no contaba con todas las características adecuadas

Nota: “Si este documento se encuentra impreso no se garantiza su vigencia, por lo tanto, se considera “Copia no Controlada. La versión vigente se encuentra publicada en la intranet de la Secretaría Distrital de Gobierno”

Herramienta Estrategia de Monitoreo de Asuntos Políticos

- para atender las necesidades misionales del área.
- Para el año 2017 se inicia la adquisición de una herramienta que pudiera desarrollar el concepto 360 ° donde los actores políticos y ciudadanos fueran el centro de los procesos, por este motivo se adquirió el servicio de licenciamiento de la herramienta de CRM Dynamics 365 que se ajustaba a dicho requerimiento, Igualmente se inician las etapas de análisis y diseño de un nuevo sistema que contemplara en su primera fase los módulos de Actores Políticos, Actores Institucionales, Propositiones Concejo y proyectos de acuerdo.
 - Para finales del 2017 y comienzos del 2018, mediante el contrato de Fábrica de Software supervisado por la Dirección de TI se desarrollan los 4 primeros módulos de la herramienta. En el mes de febrero de 2018 se inició la entrega del sistema y la documentación a un grupo de profesionales contratados por la DRP que tenían la tarea de evolucionar el sistema y crear nuevas funcionalidades, esta termino en el mes de mayo de 2018 fecha desde la cual DTI solo presto soporte sobre la herramienta CRM-Dynamics para su mantenimiento e instalación.
 - En el mes de Octubre de 2018 se ratifica la entrega del software a la DRP debido a que se encontraban Ingenieros contratados directamente por esta oficina para evolucionar el sistema, la DTI continua con el soporte al servicio de CRM-Dynamics.
 - Para el año 2019, la DTI por solicitud de la DRP realiza el proceso de soporte de las licencias de CRM-Dynamics.

METAS

- Para el año 2020 se espera que la DRP realice la formalización de los nuevos desarrollos de la aplicación HESMAP con el fin de evaluar la factibilidad de los recursos necesarios para continuar con la evolución del sistema. La DTI solo podrá aprobar que los desarrollos se encuentren en las plataformas de TI soportadas en la SDG, la parte funcional y los datos deben ser aprobados por el área Líder funcional que es la DRP.
- Igualmente, desde la DTI se debe hacer en el 2020 la renovación del licenciamiento de acceso al sistema con la

Nota: “Si este documento se encuentra impreso no se garantiza su vigencia, por lo tanto, se considera “Copia no Controlada. La versión vigente se encuentra publicada en la intranet de la Secretaría Distrital de Gobierno”

Herramienta Estrategia de Monitoreo de Asuntos Políticos

empresa Microsoft por Colombia Compra Eficiente.

Tabla 19 Sistema de Información

2.8.14 SELLO SEGURO

Herramienta para Gestión de Sello Seguro para establecimientos

Descripción	Sistema para el registro, control y gestión de información básica relacionada con la ciudadanía con el fin de expedir un CERTIFICADO DE SELLO SEGURO, Este es un reconocimiento al cumplimiento de normas y parámetros legales, que contribuye a la calidad de los servicios que prestan y ofrecen los establecimientos de comercio dedicados a la venta y consumo de bebidas alcohólicas y/o embriagantes en el Distrito Capital. En cumplimiento al Acuerdo Distrital 581 de 2015: “Por el cual se crea el Sello Seguro como reconocimiento al cumplimiento de normas y parámetros legales que contribuye a la calidad de los servicios de los establecimientos de comercio dedicados a la venta y consumo de bebidas alcohólicas en la Distrito Capital”.
Logros 2019	Este sistema que es relativamente nuevo, pues entró a producción a finales de 2018, estuvo en estabilización durante el 2019, también se entregaron nuevas funcionalidades para mejorar el soporte del sistema al proceso de negocio: <ul style="list-style-type: none"> • Suspensiones y desistimiento • Integración con ORFEO • Certificado con código QR A la fecha se han asignado alrededor de 24 sellos seguros, que brindan beneficios a los propietarios de estos

Nota: “Si este documento se encuentra impreso no se garantiza su vigencia, por lo tanto, se considera “Copia no Controlada. La versión vigente se encuentra publicada en la intranet de la Secretaría Distrital de Gobierno”

Herramienta para Gestión de Sello Seguro para establecimientos	
	establecimientos como: la posibilidad de abrir el establecimiento hasta las 5am y el registro el Instituto de Turismo en cuanto a calidad y excelencia, lo que les da mayor visibilidad por ejemplo a la población extranjera.
Metas 2020	Durante el periodo se deberá dar continuidad al soporte y mantenimiento y se buscará su integración con los demás trámites de la SDG, para tener una oferta consolidada de servicios a la ciudadanía.

Tabla 20 Sistema de Información

2.8.15 SICAMBIO

Herramienta estrategia de monitoreo de asuntos políticos	
Descripción	Herramienta de gestión centralizada en la Secretaría Distrital de Gobierno para el registro de los comparendos ambientales y las órdenes de policía impuestos a los infractores de las normas de aseo, limpieza y recolección de escombros en el distrito capital.
Logros 2019	Se realiza el soporte y mantenimiento de la herramienta. Se habilita una funcionalidad para que las multas que tienen vencido el recibo para pago se puedan ser generar nuevamente si el involucrado lo solicita. Sobre el sistema existe actualmente un rezago de 6.000 multas.
Metas 2020	Para la siguiente vigencia se debe deberá mantener el sistema de información y hasta que se culmine la gestión de lo que allí sobre los comparendos que allí se encuentra, por cuanto ARCO reemplaza la gestión para solicitudes posteriores.

Tabla 21 Sistema de Información

2.8.16 PROPIEDAD HORIZONTAL

Herramienta estrategia de monitoreo de asuntos políticos	
Descripción	Sistema para el registro, control y gestión de información básica relacionada con la ciudadanía con el fin de expedir un

Nota: “Si este documento se encuentra impreso no se garantiza su vigencia, por lo tanto, se considera “Copia no Controlada. La versión vigente se encuentra publicada en la intranet de la Secretaría Distrital de Gobierno”



Herramienta estrategia de monitoreo de asuntos políticos	
	CERTIFICADO DE PROPIEDAD HORIZONTAL, de acuerdo a la ley 675 de 2001, por la cual se expide el régimen de propiedad horizontal, que regula la forma especial de dominio, denominado propiedad horizontal, en la que concurren derechos de propiedad exclusiva sobre bienes privados y derechos de copropiedad sobre el terreno y los demás bienes comunes, con el fin de garantizar la seguridad y la convivencia pacífica en los inmuebles sometidos a ella, así como la función social de la propiedad. Es competencia de las Alcaldías Locales certificar la existencia y representación legal de la persona jurídica sometida al régimen de propiedad horizontal, como autoridad delegada por el Alcalde Mayor en virtud el Decreto Distrital 854 de 2001.
Logros 2019	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Se liberó la primera versión del sistema de información en producción en septiembre de 2019. Se han atendido un total de (1125) casos, de los cuales de las cuales se han realizado 149 inscripciones exitosas, hay 304 en trámite (validación de la documentación), se han cerrado 446, por falla en la inscripción o por que han superado el número de intentos de subsanación. La alcaldía de Teusaquillo ha realizado el mayor número de inscripciones, con 58 registros. Sin embargo, las alcaldías de Santa Fe y La Candelaria, las de mejor gestión por la calidad en la información y en consecuencia menor número de reprocesos. ✓ Durante el periodo se generó la versión 2 que maneja información adicional como: la caracterización de la propiedad horizontal. ✓ Se encuentra en pruebas el cambio en el flujo para distribución de funciones en alcaldías locales y la implementación de de capacidades de nuevos archivos como documento certificado catastral.
Metas 2020	<p>Para el próximo periodo se debe trabajar en:</p> <ul style="list-style-type: none"> • La próxima versión: permitir la inscripción de más de un representante legal a una propiedad. • Incrementar el tamaño de los archivos • Colocar un nuevo documento: certificado de existencia y representación legal (Cámara de Comercio)

Tabla 22 Sistema de Información

Nota: “Si este documento se encuentra impreso no se garantiza su vigencia, por lo tanto, se considera “Copia no Controlada. La versión vigente se encuentra publicada en la intranet de la Secretaría Distrital de Gobierno”

2.8.17 CERTIFICADO DE RESIDENCIA

Certificado de Residencia trámites y Servicios	
Descripción	Sistema para el registro, control y gestión de información básica relacionada con la ciudadanía con el fin de expedir un CERTIFICADO DE RESIDENCIA, que constituye una actuación administrativa fundada en el principio Constitucional de la Buena Fé y que a través de este documento se deja constancia de la residencia de la ciudadanía en la jurisdicción del Distrito Capital. Este es un documento que se expide ingresando por la página web de la Secretaria Distrital de Gobierno (www.gobiernobogota.gov.co/TRAMITES) a solicitud del ciudadano cuando le es requerido por alguna entidad, empresa o institución para certificar que vive en determinada localidad y dirección. El certificado no tiene ningún costo y se genera en línea desde el portal de la Secretaria Distrital de Gobierno. El certificado de residencia lo avala la Constitución Política de Colombia en el Artículo 83 de la protección y la aplicación de los Derechos.
Logros 2019	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Este sistema de información se implementó en este periodo (febrero 27), el cual permite expedir certificado de residencia para los ciudadanos que lo soliciten. A la fecha han ingresado 66.130 solicitudes. ✓ En una primera fase se entregó la operación del trámite de certificados para para personas mayores de edad y menores de edad. En la segunda versión se implementó el servicio para personas privadas de la libertad y también se logró la estabilización de la fase 1.
Metas 2020	Implementar certificados de propiedad horizontal orientado a más de una representación jurídica (representación legal, suplente, revisor fiscal). Incremento de tamaño permitido en el manejo de archivos adjuntos en los diferentes tramites.

Tabla 23 Sistema de Información

2.8.18 PIRPAS

Nota: “Si este documento se encuentra impreso no se garantiza su vigencia, por lo tanto, se considera “Copia no Controlada. La versión vigente se encuentra publicada en la intranet de la Secretaría Distrital de Gobierno”

Sistema de información que permita llevar registro y publicar la gestión realizada por la Subdirección de Libertad Religiosa y Conciencia	
Descripción	Con componente de georreferenciación.
Logros 2019	Durante este periodo se hizo el desarrollo e implementación del sistema de información. Publicación web para consulta de la ciudadanía, donde se pueden observar las tareas que realiza la Subdirección de asuntos religiosos, en particular del nodo: Intervención de la niñez.
Metas 2020	Para la siguiente vigencia se deben desarrollar los 4 nodos adicionales (de 5 en total), los nodos restantes son: Empleo y emprendimiento, Persona mayor, Atención humanitaria y Juventud. Integración con la georreferenciación en línea.

Tabla 24 Sistema de Información

2.8.19 SISTEMA DE APOYO

2.8.20 ITSDOCS

Es el sistema de Gestión de calidad.	
Descripción	Este sistema es propietario, adquirido por la entidad desde 2007 como apoyo a la implementación del Sistema Integrado de Gestión de Calidad. Se ha ajustado al nuevo mapa de procesos y procedimiento. Le permite a la Entidad llevar un registro de los hallazgos y seguimiento a los Planes de Mejora de la Secretaría Distrital de Gobierno.
Logros 2019	Se brindó soporte, cerrando planes de mejoramiento pendientes. Están pendientes 5 planes para que el aplicativo quede de consulta. (Cuando se cierren estos planes)
Metas 2020	Mantener y dejar de consulta cuando finalice la gestión sobre los planes abiertos.

Tabla 25 Sistema de Información

Nota: “Si este documento se encuentra impreso no se garantiza su vigencia, por lo tanto, se considera “Copia no Controlada. La versión vigente se encuentra publicada en la intranet de la Secretaría Distrital de Gobierno”

2.8.21 INTRANET, PORTAL Y PORTALES DE ALCADÍAS LOCALES

www.gobiernobogota.gov.co	
Descripción	<p>Intranet: Herramienta que permite divulgar la información de interés interno, para los servidores/as de la SDG garantizando la comunicación al interior de la entidad. Aplica a todo el flujo de comunicación interna, dirigido a los servidores públicos del Nivel Central de la SDG y dependencias.</p> <p>Portal SDG y alcaldías locales: Herramienta que permite divulgar la información de interés para la ciudadanía, relacionada con las políticas, planes, programas, proyectos, acciones, trámites y/o servicios que realiza la Secretaría Distrital de Gobierno, como un canal de comunicación externa, en cumplimiento de su misionalidad, garantizando la comunicación con las partes interesadas.</p>
Logros 2019	<p>Se realizó soporte y mantenimiento de la solución.</p> <p>Chat en el portal: Se realizó estudio de mercado para adquisición de la herramienta. Con el apoyo de partener Microsoft (BigView partner) se encuentra en proceso de configuración de beta.</p>
Metas 2020	<p>Se debe realizar la migración del portal a versión 8 o superior del CMS (Drupal).</p> <p>Fortalecer los niveles de usabilidad y accesibilidad (Alineado a normatividad de MinTIC y Alta Consejería Distrital)-</p> <p>Chat en el portal: Completar la implementación del chat y realizar el entrenamiento por parte del área funcional.</p>

Tabla 26 Sistema de Información

Nota: “Si este documento se encuentra impreso no se garantiza su vigencia, por lo tanto, se considera “Copia no Controlada. La versión vigente se encuentra publicada en la intranet de la Secretaría Distrital de Gobierno”

2.9 PLAN DE COMUNICACIONES DEL PLAN ESTRATÉGICO DE TECNOLOGÍA DE INFORMACIÓN (PETI) CON USO Y APROPIACION TI

Se define la estrategia de Uso y Apropiación de las capacidades de TI de la Secretaria Distrital de Gobierno de manera que se logre un mayor aprovechamiento por parte de todas las personas involucradas en el marco de la implementación del PETI, ya que, al enfrentarse a nuevos cambios, siempre existen nuevos cuestionamientos que inciden en el comportamiento y desempeño. La gestión de uso y apropiación vista como gestión de capacidad de adaptación a las diferentes transformaciones, puede ser la respuesta acertada para lograr sostenerse y desarrollarse y que la Secretaría Distrital de Gobierno, pueda llegar a ser capaz de cambiar continuamente.

Esta estrategia está dividida en cuatro partes fundamentales, la primera es la estrategia de divulgación y comunicación en donde se definen los principales mensajes que se deben transmitir de acuerdo con los diferentes grupos de interés y los canales de comunicación más apropiados. En segundo lugar, se definen las actividades de capacitación que generen las habilidades y competencias para hacer un uso adecuado de las capacidades de TI y de manera particular para desarrollar a los funcionarios de la Dirección de Tecnologías e Información haciendo énfasis en la generación de las habilidades blandas requeridas para ejercer un rol de liderazgo y transformador en la Secretaría y el Sector. El tercer componente es la estrategia de evaluación y monitoreo de la implementación de esta estrategia, el cual está definido a través de indicadores de ejecución de la estrategia y acciones de monitoreo de las actividades desarrolladas que alimentan el cuarto componente, es decir, el capítulo de análisis de impacto y acciones de mejora ya que esta estrategia debería ser un documento vivo que se va rediseñando a medida que se desarrollan las actividades y se puede generar conocimiento al analizar su impacto.

2.9.1 OBJETIVOS

2.9.1.1 Objetivo general

Generar habilidades y gestionar el cambio requerido para sacar el mayor provecho de las capacidades de TI incrementando la productividad de los funcionarios de la secretaría Distrital de Gobierno.

2.9.1.2 Objetivos específicos

Nota: “Si este documento se encuentra impreso no se garantiza su vigencia, por lo tanto, se considera “Copia no Controlada. La versión vigente se encuentra publicada en la intranet de la Secretaría Distrital de Gobierno”

- Divulgar y posicionar dentro de la cultura de la organización la práctica de Arquitectura Empresarial en la SDG como una buena práctica que garantiza que las capacidades de TI generan valor estratégico para la entidad.
- Garantizar que durante la ejecución e implementación de los proyectos e iniciativas liderados por la Dirección de Tecnologías e Información se gestiona adecuadamente el cambio requerido en la cultura organizacional.
- Promover las competencias requeridas en los funcionarios de la SDG para hacer uso de todas las fortalezas que las capacidades de TI ofrecen en la organización.
- Generar en el equipo de funcionarios de la Dirección de Tecnologías e Información las competencias técnicas y blandas que les permita posicionar a la dirección como un agente de transformación estratégico en la entidad.

2.10 ESTRATEGIA DE USO Y APROPIACIÓN DE CAPACIDADES DE TI

2.10.1 Grupos de interés

En la siguiente tabla se describen los grupos de interés identificados para esta entidad, los cuales se han definido de acuerdo con su nivel jerárquico en el organigrama de la entidad, lo cual deja ver su posibilidad de influenciar, tomar decisiones y participar en la implementación de cada una de las iniciativas.

Grupo de Interés	Descripción
Directivos	Grupo de directivos incluyendo: Secretario, Subsecretarios, Directores, Subdirectores de Oficina y alcaldes locales.
Personal de la Dirección de Tecnologías e Información	Personal de la Dirección de Tecnología incluyendo funcionarios y contratistas
Funcionarios de la entidad	Incluye los funcionarios y contratistas de la entidad y las alcaldías locales que no están incluidos en el grupo de directivos y personal de la DTI
Ciudadanos	Aquellos usuarios de los trámites y servicios de la entidad.

Tabla 27 Grupos de Interés identificados

2.10.2 Tipo de Involucramiento

Los grupos de interés definidos se relacionan de diferente manera con cada uno de los elementos de TI que se busca apropiar de acuerdo con sus motivadores. Para identificar el

Nota: “Si este documento se encuentra impreso no se garantiza su vigencia, por lo tanto, se considera “Copia no Controlada. La versión vigente se encuentra publicada en la intranet de la Secretaría Distrital de Gobierno”

modo de involucramiento de cada grupo de interés se ha adoptado la metodología propuesta por Aubrey Mendelow (1991), que toma en cuenta dos variables:

- PODER
- INTERÉS

Dicha caracterización permite hacer un seguimiento de los principales involucrados durante el desarrollo de este proceso de cambio, identificar su nivel de compromiso y llevar a cabo acciones específicas para alcanzar los objetivos propuestos.

Las variables revisadas, están netamente relacionadas con los objetivos, roles y responsabilidades de los involucrados en esta transformación.

La caracterización que se presenta a continuación es una mirada inicial que debe ser actualizada en la medida que se ejecuta la estrategia de uso y apropiación para hacer seguimiento de la trayectoria de cada uno de los involucrados en el proceso e identificar si se sumaron algunos otros que al inicio no se hubiesen contemplado. Adicionalmente, el nivel de interés e involucramiento de cada uno de los grupos de interés en cada elemento de uso y apropiación puede variar.

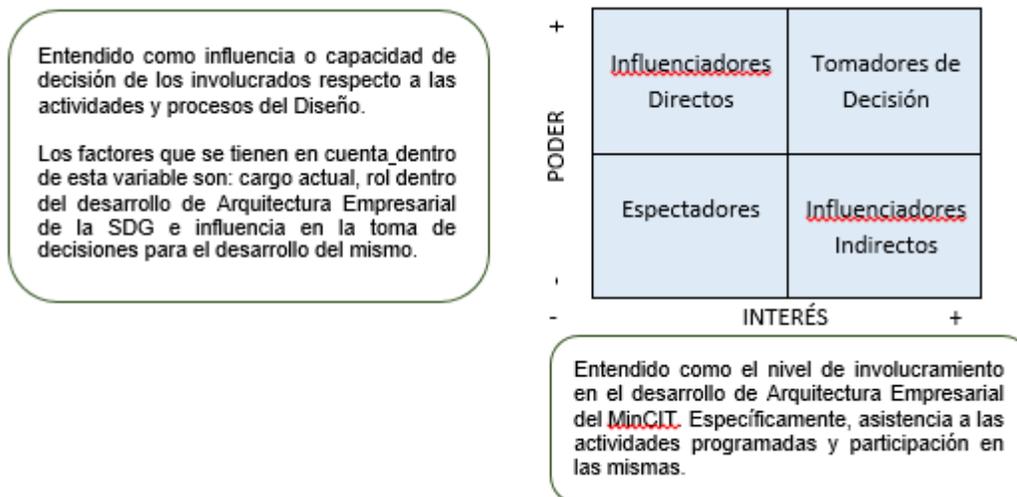


Ilustración 34 Matriz de interesados

Nota: “Si este documento se encuentra impreso no se garantiza su vigencia, por lo tanto, se considera “Copia no Controlada. La versión vigente se encuentra publicada en la intranet de la Secretaría Distrital de Gobierno”

2.10.3 *Elementos de TI que deben ser apropiadas*

Para un ejercicio inicial de uso y apropiación, la estrategia debe promover los elementos de TI que se encuentran descritas a continuación:

Tabla 28 Elementos de TI que requieren apropiación

ELEMENTO GESTIONADO	PROPÓSITO
PETI	Posicionar a la Dirección de Tecnologías e Información como un agente transformador en la SDG a través del desarrollo de un PETI pensado para generar valor a la luz de los objetivos estratégicos de la entidad.
Proyectos del PETI	Divulgar y promover los proyectos que conforman el PETIC gestionando el cambio para lograr la transformación que se espera en la entidad.
Políticas y Lineamientos de TI	Lograr que las políticas y lineamientos de TI establecidas por la DTI sean entendidas e incorporadas en la cultura organizacional.
Proceso de Gestión de TI	Generar valor estratégico a través de la ejecución del procesos, subprocesos y procedimientos de la Gerencia TIC
Talento Humano de TI	Promover las competencias técnicas y blandas de los funcionarios de la DTI para asegurar que se genera el valor estratégico esperado.
Sistemas de información en producción	Desarrollar las habilidades y competencias requeridas para el mayor aprovechamiento de los sistemas de información con que cuenta la entidad actualmente.
Sistemas de información en construcción o fortalecimiento	Facilitar la adopción de nuevos sistemas de información o funcionalidades, motivando su uso y reduciendo la resistencia al cambio.
Servicios tecnológicos	Divulgar el portafolio de servicios tecnológicos de la entidad y generar habilidades y competencias para su mayor aprovechamiento.

Nota: “Si este documento se encuentra impreso no se garantiza su vigencia, por lo tanto, se considera “Copia no Controlada. La versión vigente se encuentra publicada en la intranet de la Secretaría Distrital de Gobierno”

2.11 ESTRATEGIA DE DIVULGACIÓN Y COMUNICACIÓN

En este capítulo se definen cuáles son los tipos de mensaje y sus características, los canales de comunicación propuestos y los mensajes claves que se deben comunicar para divulgar y apropiar adecuadamente cada uno de los elementos de TI identificados.

2.11.1 Tipos de mensajes

2.11.1.1 Mensajes de difusión del objetivo de estrategia o proyecto

El propósito de este mensaje es dar a conocer a toda la entidad el por qué y especialmente el ara qué de cada una de las estrategias y proyectos definidos e implementados por la Dirección

Esta será la primera actividad necesaria para asegurar el compromiso de todo el personal, por lo cual es importante marcar el inicio del proyecto, difundiendo con claridad las razones por las que se implementa esta nueva práctica y lo que se espera de cada uno de los integrantes del Comité y cada una de las áreas que hacen parte de este desarrollo dentro de la Secretaria Distrital de Gobierno.

Más allá de puntualizar las dimensiones técnicas del desarrollo del proyecto, estos mensajes deben generar expectativa y motivar a los participantes, mostrando las ventajas que significará la transformación cultural, y aun cuando requiera el esfuerzo de todos, se verá recompensado una vez finalice el proceso de adaptación.

2.11.1.2 Mensajes de información sobre la estrategia desarrollada

Es esencial que todos los involucrados tengan conocimiento sobre la estrategia o proyecto a desarrollar, su alcance, su importancia y sus beneficios.

Dar a conocer esta información, no solo generará entendimiento, sino alineación con la finalidad del proyecto y se centrarán esfuerzos en el cumplimiento de la meta y apropiación de esta nueva cultura.

Gestionar el conocimiento es una parte esencial de todo proyecto. En estos talleres de divulgación se busca informar de manera directa a los involucrados, el referente técnico relacionado con la implementación de la estrategia o proyecto.

Nota: “Si este documento se encuentra impreso no se garantiza su vigencia, por lo tanto, se considera “Copia no Controlada. La versión vigente se encuentra publicada en la intranet de la Secretaría Distrital de Gobierno”

Se explicará de manera general el flujo de actividades que se debe desarrollar en la implementación del proyecto, los beneficios que traerá su implementación a la SDG, los comités conformados, roles y responsabilidades de los integrantes de cada comité, la posición y enfoque que DTI tendrá en este desarrollo, al igual que su involucramiento.

2.11.1.3 Mensajes de sensibilización

Por medio de estos talleres de sensibilización, se concientizará a los involucrados, la importancia y necesidad que el desarrollo de la estrategia o proyecto generarán a futuro en la Entidad.

Así mismo, consolidará y/o generará habilidades que faciliten la transición a dicha transformación cultural; a partir de talleres que servirán para afianzar interés e involucramiento; fortalecer conocimientos y generar herramientas para que la nueva practica sea más asequible dentro de su rol de desempeño.

2.11.1.4 Mensajes de avances de proyecto

Es fundamental generar información continua y permanente a todos los involucrados, de cada uno de los avances del proceso de desarrollo; con la intención de mantenerlos motivados y alineados con los objetivos de este.

Hacer visibles los avances generará un ambiente favorable para la continuidad del proceso. Los involucrados percibirán que sus esfuerzos están teniendo resultados y continuarán trabajando para lograr los objetivos esperados.

2.11.1.5 Mensajes de cierre de proyecto

Una vez finalizado el proyecto será necesario comunicar los logros, lecciones aprendidas y expectativas para asegurar la continuidad y sostenibilidad de la transformación de la estrategia o proyecto al interior de la SDG.

También es importante reconocer el esfuerzo de quienes hayan participado para mantener la motivación del equipo.

2.11.2 Canales de publicación de la información

Nota: “Si este documento se encuentra impreso no se garantiza su vigencia, por lo tanto, se considera “Copia no Controlada. La versión vigente se encuentra publicada en la intranet de la Secretaría Distrital de Gobierno”

Para asegurar la cobertura de la población total de los involucrados se han identificado los siguientes canales de comunicación:

2.11.2.1 Reuniones

Convocar a una reunión debe tener un propósito muy claro y permitir obtener un resultado tangible, de la misma si no se convoca si no que se pide espacio en las reuniones ya establecidas, por esto es importante definir si se busca divulgar y buscar el respaldo para la implementación de una estrategia o proyecto, generar ideas, resolver problemas o exponer el estado actual de la implementación, entre otros.

2.11.2.2 Correo Corporativo

Todos los funcionarios de la SDG tienen dentro de sus herramientas de uso una cuenta de correo corporativo, en el que diariamente reciben información laboral general. En esta oportunidad puede utilizarse como un canal de comunicación de doble vía por medio del cual recibirán información relevante de las y proyectos y se tratará de fomentar que respondan con comentarios que surjan durante el proceso; lo anterior previa autorización del uso de ese canal, por el área requerida.

La ventaja de este canal de comunicación es que es un medio dinámico en la medida en que permite enviar información con prontitud, además se puede realizar una planeación de mediano y largo plazo acerca de la información que se quiere presentar a la audiencia. Sin embargo, se debe planear cuidadosamente la información que se va a transmitir, por cuanto el formato del mensaje requiere una preparación previa.

2.11.2.3 Intranet

Esta herramienta sirve principalmente como un canal de carácter informativo, donde se puede alojar información pertinente para el proyecto, tales como avances, disposiciones, modificaciones, concursos, retos, información de interés, etc.

Su ventaja es que permite compilar toda la información, previa autorización; sobre el desarrollo del proyecto y además es accesible a todos los interesados o involucrados.

2.11.2.4 Carteleras Digitales en el área de trabajo

Nota: “Si este documento se encuentra impreso no se garantiza su vigencia, por lo tanto, se considera “Copia no Controlada. La versión vigente se encuentra publicada en la intranet de la Secretaría Distrital de Gobierno”

Las Carteleras Digitales ubicadas en el área de trabajo, pueden servir como un canal estático en donde se proyecten mensajes gráficos, visuales, escritos, que interesen a todo el personal de la SDG sobre el desarrollo de cada estrategia o proyecto.

2.11.2.5 Talleres y capacitaciones

Con este canal se busca generar espacios con un diseño didáctico que facilite la transmisión de conocimientos y la generación de competencias y habilidades específicas.

2.11.2.6 Cursos Virtuales

Se ha evidenciado que otras áreas de la entidad como planeación, comunicaciones y la gestión policiva han implementado con éxito cursos virtuales en la plataforma Moodle, por esto se busca replicar esta experiencia para promover el uso y apropiación de los servicios que la DTI gestiona.

Nota: “Si este documento se encuentra impreso no se garantiza su vigencia, por lo tanto, se considera “Copia no Controlada. La versión vigente se encuentra publicada en la intranet de la Secretaría Distrital de Gobierno”



2.12 MENSAJES CLAVE Y PLAN DE COMUNICACIÓN

Por cada uno de los elementos de TI que se espera apropiarse y los diferentes grupos de intereses se han identificado los principales mensajes clave que se desean divulgar, los cuales se presentan en la siguiente tabla, al diseñar los recursos de apoyo es necesario considerar el tipo de mensaje y el canal de comunicación de acuerdo a lo descrito en las secciones anteriores.

Elemento TI	Grupo(s) de Interés	Mensaje Clave	Medio apropiado de comunicación	Recursos de apoyo	Mensajero Ideal	Cuando y con qué frecuencia
PETI	Directivos	Cómo el PETI se alinea con los objetivos del plan estratégico corporativo y su consecución	Reuniones de Junta Directiva Comité directivo primario Reuniones con los directivos que no hacen parte del comité directivo primario	Presentación	Director de Tecnologías e Información	Presentación Inicial: Única vez Presentaciones de avance: Anual
PETI	Personal de la Dirección de Tecnologías e Información	Apropiación y compromiso para la implementación exitosa del PETI	Reuniones de capacitación Reuniones con cada colaborador para definir y evaluar sus objetivos alineados con el PETI y los objetivos estratégicos de la SDG	Presentación de Formato de definición y evaluación de objetivos	Director de Tecnologías e Información	Presentación Inicial: Única vez Presentaciones de avance: Anual Presentación de seguimiento de acuerdo con las necesidades identificadas.

Nota: Por responsabilidad ambiental no imprima este documento. Si este documento se encuentra impreso se considera "Copia no Controlada". La versión vigente se encuentra publicada en la intranet de la Secretaría Distrital de Gobierno"



Elemento TI	Grupo(s) de Interés	Mensaje Clave	Medio apropiado de comunicación	Recursos de apoyo	Mensajero Ideal	Cuando y con qué frecuencia
PETI	Todos los colaboradores es de la SDG	Qué es el PETI Cuáles son los principales puntos de la estrategia de TI. Cómo la implementación del PETI beneficia a la entidad y a sus colaboradores	Reuniones Curso virtual Intranet Cartelera Correo electrónico	Presentación Curso Virtual Página del PETI en la Intranet Contenido de las cartelera Comunicaciones por correo electrónico	Director de Tecnologías e Información	Presentación Inicial: Única vez Otros medios: Permanente
Proyectos del PETI	Usuarios impactados por proyectos del PETI	Información general del proyecto: Nombre, objetivos, hitos, costos, etc. Cómo el proyecto específico beneficia al área y al usuario. Qué recursos se requieren del usuario para lograr el desarrollo y la implantación exitosa del proyecto. Cuáles son las principales motivadores y beneficios para la implementación del	Reuniones uno a uno con los directivos de las áreas involucradas en el proyecto y sus colaboradores.	Presentación	Líder del proyecto en la DTI en asocio con el líder funcional del proyecto.	Presentación Inicial del proyecto: Única vez Presentaciones de avance: Semestral

Nota: Por responsabilidad ambiental no imprima este documento. Si este documento se encuentra impreso se considera "Copia no Controlada". La versión vigente se encuentra publicada en la intranet de la Secretaría Distrital de Gobierno"



Elemento TI	Grupo(s) de Interés	Mensaje Clave	Medio apropiado de comunicación	Recursos de apoyo	Mensajero Ideal	Cuando y con qué frecuencia
		proyecto Cuáles son los motivadores para no cambiar y qué se propone para mitigar las pérdidas percibidas.				
Políticas y Lineamientos de TI	Todos los funcionarios de la entidad.	Cuál es el propósito y beneficio de implementar esta política o lineamiento de TI Qué define específicamente la política o lineamiento de TI	Curso virtual Intranet Cartelera Correo electrónico Cursos de Inducción	Curso Virtual Página del PETI en la Intranet Contenido de las cartelera Comunicaciones por correo electrónico Presentación	Líder de Uso y Apropiación en DTI	Inducción y reinducción: de acuerdo con las políticas de talento humano Otros medios: Permanentemente
Proceso de Gestión de TI	Personal de la Dirección de Tecnologías e Información	Apropiación y compromiso para la implementación exitosa de los procesos, subprocesos y procedimientos de la Gestión de TI	Reuniones de capacitación Reuniones con cada colaborador de acuerdo con sus responsabilidades en la Gestión de TI	Presentación Documentos del proceso de gestión de TI	Director de Tecnologías e Información	Presentación Inicial: Única vez Presentaciones de avance: trimestral.
Talento Humano de TI	Personal de la Dirección de	Competencias técnicas y habilidades blandas de acuerdo con el plan de	Educación formal e informal Talleres	Ver sección 0	Ver sección 0	Ver sección 0

Nota: Por responsabilidad ambiental no imprima este documento. Si este documento se encuentra impreso se considera "Copia no Controlada". La versión vigente se encuentra publicada en la intranet de la Secretaría Distrital de Gobierno"



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
SECRETARÍA DE GOBIERNO

GERENCIA DE LA INFORMACIÓN GERENCIA DE TIC

Código: GDI-TIC-PL001

Versión: 01

Plan Estratégico de las Tecnologías de Información (PETI) en la Secretaría Distrital de Gobierno

Vigencia desde:

13 de febrero de 2020

Elemento TI	Grupo(s) de Interés	Mensaje Clave	Medio apropiado de comunicación	Recursos de apoyo	Mensajero Ideal	Cuando y con qué frecuencia
	Tecnologías e Información	desarrollo de Talento TI Ver sección 0				
Sistemas de información en producción	Usuarios impactados por el respectivo Sistema de Información	Funcionalidades y beneficios del sistema de información	Capacitación Curso Virtual	Presentación Curso Virtual	Líder funcional en asocio con líder TI	Capacitación: de acuerdo con el plan de inducción y reinducción de Talento Humano Curso virtual: permanente
Sistemas de información en construcción o fortalecimiento	Usuarios impactados por el respectivo Sistema de Información	De acuerdo con la etapa de implementación del proyecto se deben identificar el tipo de mensaje más adecuado.	Capacitación Curso Virtual Carteleras	Presentación Curso virtual Contenido de las carteleras	Líder funcional en asocio con líder de SI	De acuerdo con el cronograma de implementación de cada proyecto.
Servicios tecnológicos	Todos los funcionarios de la entidad.	Cuál es el portafolio de servicios que la DTI pone a disposición de la entidad Cuáles son los medios para solicitar cada servicio Cuáles son los acuerdos de nivel de servicio	Capacitación Curso Virtual Carteleras Correo electrónico	Presentación Curso virtual Contenido de las carteleras Contenido del correo electrónico	Coordinador de Servicios tecnológicos	Capacitación: de acuerdo con el cronograma de capacitación, inducción y reinducción de talento humano. Curso virtual: permanente

Nota: Por responsabilidad ambiental no imprima este documento. Si este documento se encuentra impreso se considera "Copia no Controlada". La versión vigente se encuentra publicada en la intranet de la Secretaría Distrital de Gobierno"



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
SECRETARÍA DE GOBIERNO

GERENCIA DE LA INFORMACIÓN
GERENCIA DE TIC

**Plan Estratégico de las Tecnologías de Información
(PETI) en la Secretaría Distrital de Gobierno**

Código: GDI-TIC-PL001

Versión: 01

Vigencia desde:

13 de febrero de 2020

Elemento TI	Grupo(s) de Interés	Mensaje Clave	Medio apropiado de comunicación	Recursos de apoyo	Mensajero Ideal	Quando y con qué frecuencia
						Carteleras: permanente
Servicios tecnológicos	Todos los funcionarios de la entidad	Funcionalidades y beneficios de cada servicio	Capacitación Curso Virtual Carteleras	Presentación Curso virtual Contenido de las carteleras	Coordinador de Servicios tecnológicos	Capacitación: de acuerdo con el cronograma de capacitación, inducción y reinducción de talento humano. Curso virtual: permanente Carteleras: permanente

Tabla 29 Mensajes Clave

Nota: Por responsabilidad ambiental no imprima este documento. Si este documento se encuentra impreso se considera "Copia no Controlada". La versión vigente se encuentra publicada en la intranet de la Secretaría Distrital de Gobierno"

2.13 PLAN DE CAPACITACIÓN

En este capítulo se especifica la estrategia para generar y fortalecer en los grupos de interés las competencias generales y específicas de TI que permitan hacer el mayor aprovechamiento de las capacidades de TI que dispone la entidad, la siguiente figura muestra los pasos para estructurar un esquema de formación tomado de la Guía de Uso y Apropiación del Marco de Referencia de Arquitectura Empresarial desarrollado por MinTIC



Ilustración 35 Pasos para estructurar un esquema de formación. Tomado de: Guía de Uso y Apropiación del Marco de Referencia de Arquitectura Empresarial

- Paso 1. De acuerdo con los grupos de interés ya identificados, identificar subgrupos de interés con necesidades y perfiles de formación similares.
- Paso 2. Diseñar un plan de entrenamiento que desarrolle las habilidades necesarias en los grupos de interés, para abordar la implementación de la iniciativa TI.
- Paso 3. Ejecutar e implementar el plan de entrenamiento
- Paso 4. Ejecutar y monitorear el plan de formación.

De acuerdo con las necesidades específicas encontradas en la SDG, se debe diferenciar dos tipos de requisitos, en primer las necesidades de desarrollo general para la entidad, que está dirigida a todos los funcionarios de acuerdo con su rol y responsabilidad, la cual debe ser liderada por la dirección y en segundo lugar las necesidades de desarrollo específico para talento TI la cual busca desarrollar las competencias técnicas y habilidades blandas requeridas para liderar e implementar cada una de los proyectos e iniciativas de la Dirección de Tecnologías e Información.

Nota: Si este documento se encuentra impreso, se considera “Copia no Controlada”. La versión vigente se encuentra publicada en la intranet de la Secretaría Distrital de Gobierno.

2.13.1 Catálogo de entrenamiento general

En esta sección se propone identificar en la Tabla 30 Catálogo de Entrenamiento general los recursos de capacitación que deben estar disponibles en la SDG para luego definir un cronograma, equipo de trabajo y recursos requeridos para su implementación y ejecución.

Tabla 30 Catálogo de Entrenamiento general

Temática	Nombre	Objetivo	Modalidad	Grupos de interés
Servicios Tecnológicos	Correo electrónico Institucional	Presentar a los participantes todas las funcionalidades y beneficios de la herramienta de correo electrónico institucional	Presencial o virtual	Todos los funcionarios de la entidad
Servicios Tecnológicos	Herramientas ofimáticas	Presentar a los participantes todas las funcionalidades y beneficios de las herramientas ofimáticas que pone a disposición la entidad.	Presencial o virtual	Todos los funcionarios de la entidad
Servicios tecnológicos	Mesa de servicio	Presentar a los participantes los servicios que ofrece la mesa de servicio y cómo acceder a estos.	Virtual	Todos los funcionarios de la entidad
Gobierno de TI	Políticas de TI	Presentar a los participantes cada una de las políticas de TI que se implementan en la entidad haciendo especial énfasis en el propósito de su implementación.	Pendiente definir de acuerdo con las políticas la cantidad de recursos y la modalidad más adecuada. Se recomienda diseñar un curso virtual	Todos los funcionarios de la entidad

Nota: Por responsabilidad ambiental no imprima este documento. Si este documento se encuentra impreso se considera "Copia no Controlada". La versión vigente se encuentra publicada en la intranet de la Secretaría Distrital de Gobierno"



Información	Herramientas de Análisis de Información	Generar capacidades de análisis de información y toma de decisiones a partir de información estratégica	Presencial o virtual	o	Identificar los funcionarios de la entidad que de acuerdo con su rol requieren esta capacitación
Sistemas de Información	Sistemas de Información de propósito específico que se encuentran en producción en producción Cada sistema de información en producción deberá contar con el material de entrenamiento requerido.	Generar las competencias para aprovechar los beneficios y funcionalidades de cada sistema de información.	Presencial o virtual	o	Identificar los funcionarios de la entidad que de acuerdo con su rol requieren esta capacitación

2.13.2 Necesidades de capacitación de Talento TI

En la siguiente tabla se definen las necesidades de capacitación de los funcionarios de la Dirección de Tecnologías e Información, en cuanto al desarrollo de competencias técnicas y habilidades blandas, haciendo particular énfasis en los roles que tienen liderazgo y autoridad formal ya que si se logra una transformación en alguien que impacta al sistema, éste se potencializa.

Tabla 31 Necesidades de capacitación de Talento TI

Temática	Contenido mínimo	Objetivo	Dirigido a
Liderazgo generativo	Elementos básicos del liderazgo Estilos de liderazgo Liderarse a sí mismo Habilidades de iniciativa, proactividad, creatividad,	Ofrecer a los roles que ejercen funciones de liderazgo en la DTI, las habilidades necesarias para ejercerlo de	Director de Tecnologías e Información Asesor de Gestión de TI Coordinadores Líderes

Nota: Por responsabilidad ambiental no imprima este documento. Si este documento se encuentra impreso se considera "Copia no Controlada". La versión vigente se encuentra publicada en la intranet de la Secretaría Distrital de Gobierno"



Temática	Contenido mínimo	Objetivo	Dirigido a
	delegación y control Capacidad de hacer que las cosas pasen. Pedir, ofrecer, cumplir y hacerse cumplir.	manera generativa promoviendo el desarrollo de estas habilidades en los demás miembros del equipo	
Trabajo en equipo	Grupo de trabajo vs equipo de trabajo Competencias para el trabajo en equipo: Participación y motivación Libertad y respeto mutuo Reconocimiento Solución de conflictos	Ofrecer a los roles que ejercen funciones de liderazgo en la DTI las habilidades y competencias necesarias para promover un ambiente de trabajo efectivo y ameno.	Director de Tecnologías e Información Asesor de Gestión de TI Coordinadores Líderes
Comunicación efectiva	<ul style="list-style-type: none"> • Formas de comunicación • Descubrir y desarrollar un lenguaje asertivo y eliminar el lenguaje negativo y boicoteador a mí y a mis colaboradores. • Precisar objetivos y desarrollar programas mentales para su consecución a través de herramientas de PNL 	Ofrecer herramientas de comunicación que faciliten la coordinación de acciones y la generación de un contexto relacional de colaboración y confianza	Director de Tecnologías e Información Asesor de Gestión de TI Coordinadores Líderes



Temática	Contenido mínimo	Objetivo	Dirigido a
Servicio como valor	Actitudes que generan valor en el servicio Colaboración espontánea Cumplir los acuerdos Proactividad Escucha activa	Ofrecer herramientas a los funcionarios de la DTI para que todas sus acciones y en particular sus actitudes estén orientados a generar una percepción de servicio que genera valor en la entidad.	Todos los funcionarios de la DTI
TOGAF Arquitectura Empresarial	Conceptos básicos Conceptos esenciales Definiciones generales Introducción al ADM Continuo Empresarial y herramientas Fase del ADM Gobierno de Arquitectura Vistas, puntos de vista e interesados Bloques de construcción Entregables de ADM Modelos de referencia de TOGAF Programa de Certificación de TOGAF	Dar herramientas para hacer más productiva y competitiva la entidad a través del uso de la tecnología. Fortalecer las competencias de los líderes de la DTI para gobernar e implementar la arquitectura empresarial de la entidad.	Director de Tecnologías e Información Asesor de Gestión de TI Coordinadores
Gestión de Proyectos Certificación PMP	Definiciones del PMBOK®, los grupos de procesos Gestión de alcance Gestión del tiempo Gestión de costos Gestión del riesgo Gestión de las	Fortalecer las competencias de los líderes de la DTI para gestionar los proyectos con una metodología	Director de Tecnologías e Información Asesor de Gestión de TI Coordinadores

Nota: Por responsabilidad ambiental no imprima este documento. Si este documento se encuentra impreso se considera "Copia no Controlada". La versión vigente se encuentra publicada en la intranet de la Secretaría Distrital de Gobierno"



Temática	Contenido mínimo	Objetivo	Dirigido a
	comunicaciones Gestión de interesados Gestión de la integración Gestión del recurso humano Gestión de calidad Gestión de adquisiciones	homogénea reconocida como buena práctica	
Gestión del Cambio Certificación HCMBOK	¿Cambiar es tan difícil? Visión Antropológica, Histórica y Psicológica. Impactos en la revolución tecnológica. La fuerza de los paradigmas. Objetivo de la Gestión de Cambio La Gestión de Cambio como herramienta estratégica Modelos de actuación Estructura del HCMBOK Reflejos de la cultura en el abordaje de la Gestión de Cambios Actividades Recurrentes en Proyectos Estímulo al Proceso Participativo de Decisión Conceptualización y actividades Buenas prácticas y reflejos en la adhesión del equipo Planificación y Gestión de la Comunicación Elementos de la comunicación Formación del espíritu de equipo Gestión de conflictos Dinámica de negociación y debriefing Gestión del Estrés	Fortalecer las competencias de los líderes de proyecto para gestionar el cambio y el componente humano en cada una de las iniciativas que lidera.	Asesor de Gestión de TI Líder de Uso y Apropiación

Nota: Por responsabilidad ambiental no imprima este documento. Si este documento se encuentra impreso se considera "Copia no Controlada". La versión vigente se encuentra publicada en la intranet de la Secretaría Distrital de Gobierno"



Temática	Contenido mínimo	Objetivo	Dirigido a
	Gestión de la Motivación Estímulo a la Creatividad e Innovación en los proyectos Gestión de Comportamientos Habilidades esenciales del gestor de cambios		
Service Desk Lider	Service Desk, Estratégico Service Desk, como unidad de negocio Service Desk, ¿Cómo operar? Marco de Referencia de ITIL. Marco de Referencia ISO 20000. Marco de Referencia de COBIT. Procesos de Gestión. Balance Score Card, KPIs y Métricas. Planificación y Gestión de Recursos. Service Desk, ¿Que usar? Software de Gestión de Service Desk. Software alineado a la gestión del día a día. ACD/IVR/CTI. Social Media, Cloud. Service Desk, El recurso humano Selección del Equipo. Entrenamiento. Evaluación. Desarrollo del Equipo. Rotación del Personal. Tipos de liderazgo.	Fortalecer las competencias del Coordinador de Servicios Tecnológicos para la gestión de la mesa de servicio de manera que garantice que genera valor en el apoyo a la operación de la entidad.	Coordinador de Servicios Tecnológicos

Nota: Por responsabilidad ambiental no imprima este documento. Si este documento se encuentra impreso se considera "Copia no Controlada". La versión vigente se encuentra publicada en la intranet de la Secretaría Distrital de Gobierno"



Temática	Contenido mínimo	Objetivo	Dirigido a
	Trabajo en Equipo. Facilitación, Coaching y Mentoring. Service Desk, ¿Cómo ser Ágiles?		
Sistemas de Información, Bases de Datos e Inteligencia de Negocios	Bodegas de datos Objetivos y componentes de una bodega de datos Ciclo de vida de las bodegas de datos Modelamiento dimensional Diseño lógico y físico ETL (Extracción Transformación y Carga) Visualización y análisis OLAP Análisis multidimensional (MOLAP, ROLAP,HOLAP). MDX Herramientas y metodologías de reporte Visualización de georreferenciación Integración con otras herramientas Manejo de eventos y alertas Herramientas de consulta Puesta en marcha del proyecto de inteligencia de negocio Planeación y presupuesto Análisis Costo-Beneficio Propuesta Ejecución y control	Fortalecer las Competencias del Coordinador de Información para liderar las iniciativas de inteligencia de negocios que generen una cultura de la información como valor estratégico.	Coordinador de Información
Seguridad de la Información	Introducción y conceptos básicos de seguridad informática.	Fortalecer las competencias para garantizar la	Coordinador de Seguridad Líder de Seguridad – Infraestructura

Nota: Por responsabilidad ambiental no imprima este documento. Si este documento se encuentra impreso se considera "Copia no Controlada". La versión vigente se encuentra publicada en la intranet de la Secretaría Distrital de Gobierno"



Temática	Contenido mínimo	Objetivo	Dirigido a
Certificación ISO 27001:2013	Auditoria interna, ISO 27001:2013. Introducción a redes de comunicaciones. Seguridad en telecomunicaciones, redes y sistemas operativos. Control de acceso. Ataques a la red y monitoreo. Legislación y aspectos legales.	confidencialidad, integridad y disponibilidad de la información de la entidad y de la infraestructura que la soporta.	Líder de Seguridad - Información
Ciclo de vida del software ISO 12207:2017	Descripción general y ámbito de aplicación de la norma. Términos y definiciones. Aplicación de la norma: relación entre los Sistemas y el Software, relación entre el Producto y los Servicios de Software, organización y terceras partes, características generales de los Procesos Modelo de referencia de Procesos. Procesos del Ciclo de Vida: Procesos principales, Procesos de apoyo, Procesos organizativos. Responsabilidad de la Dirección. Relaciones entre los Procesos, roles. Proceso de adecuación para proyectos específicos. Modelo de Referencia de Procesos a fines de la Evaluación de los Procesos, conformidad con la norma ISO/IEC 15504-2.	Fortalecer las competencias para una adecuada planificación e implementación eficaz de los procesos de desarrollo, adquisición, mantenimiento, y operación del software.	Coordinador de Sistemas de Información Líder de Sistemas de Información de apoyo Líder de sistemas de Información misionales Líder WEB

Nota: Por responsabilidad ambiental no imprima este documento. Si este documento se encuentra impreso se considera "Copia no Controlada". La versión vigente se encuentra publicada en la intranet de la Secretaría Distrital de Gobierno"

Temática	Contenido mínimo	Objetivo	Dirigido a
Desarrollo de Cursos Virtuales	Introducción (historia y antecedentes), características, criterios para diseñar un MOOC (audiencia y participantes, temática, equipo, objetivos y resultados esperados, plan de comunicaciones, evaluaciones), creación de un MOOC, diseño de estrategias de comunicación.	Generar las capacidades requeridas para generar cursos virtuales que apoyen el uso y apropiación de las capacidades de TI	Líder de Uso y Apropiación

2.14 CONTEXTO DE LA GESTIÓN DE CAMBIO

La Gestión de Cambios en el contexto de TI corresponde a la necesidad de introducir cambios como parte de la estrategia de continuidad del negocio, nuevos requerimientos y mejoramiento continuo, determinando y minimizando su impacto a través de una adecuada planeación y control de su ejecución.

El proceso de Gestión del cambio está diseñado para ayudar a controlar el ciclo de vida de los cambios estratégicos, tácticos y operativos en los servicios de TI a través de procedimientos estandarizados. El objetivo de Change Management es controlar el riesgo y minimizar la interrupción de los servicios de TI asociados y las operaciones comerciales.

La gestión del cambio es un proceso general y guiado para la transición de individuos, equipos u organizaciones de un estado a otro. El objetivo final de la gestión del cambio es lograr el cambio deseado con el máximo de beneficios y eficiencias positivas y un mínimo de efectos negativos para todas las partes interesadas. Para el presente documento se tomarán como bases conceptuales la metodología de ITIL y PROSCI ADKAR de Microsoft.

2.14.1 De acuerdo con el enfoque de ITIL (Information Technology Infrastructure Library).

Este enfoque proporciona un conjunto de mejores prácticas para la gestión del cambio que hace que sea más fácil para los profesionales de IT desplegar y dar prioridad a los cambios de manera eficiente, sin que los clientes ni los niveles acordados de servicio sean impactados negativamente. Para mantener la competitividad y evitar el estrés de una implementación de cambios sin sentido, es importante entender estas directrices.

Nota: Por responsabilidad ambiental no imprima este documento. Si este documento se encuentra impreso se considera "Copia no Controlada". La versión vigente se encuentra publicada en la intranet de la Secretaría Distrital de Gobierno"

El objetivo de la gestión de cambios desde el enfoque ITIL es establecer procedimientos estándar para gestionar las solicitudes de cambio de una manera ágil y eficiente en un esfuerzo por minimizar drásticamente el riesgo y el impacto que un cambio puede tener en las operaciones comerciales. El objetivo es controlar la infraestructura de TI con el fin de minimizar el impacto de incidentes eventuales

Según ITIL, un cambio es "la adición, modificación o eliminación de cualquier servicio o componente de servicio autorizado, planificado o respaldado que pueda tener un efecto en los servicios de TI".

Una gestión del cambio ITIL es un proceso diseñado para comprender y minimizar los riesgos mientras se hacen cambios en IT y consta de los siguientes subprocesos:

- Solicitud de revisión de cambio: los coordinadores de cambio utilizan este procedimiento cuando se trata de solicitudes de cambio. La solicitud de cambio (RFC) se envía al equipo de gestión de cambios para su validación y aprobación. Las solicitudes de cambio se producen desde una de las siguientes fuentes.
- Un incidente que causa un cambio
- Un problema existente que resulta en un cambio
- Un usuario solicitando un nuevo cambio
- Cambio como resultado de un mantenimiento continuo

Planificación del cambio: los coordinadores y especialistas del cambio emplean este proceso para preparar los planes de implementación para los cambios. Esta etapa maneja la evaluación del cambio y las actividades de planificación. Incluye actividades de priorización y planificación para minimizar el riesgo y el impacto.

- Priorización: determinar el tipo de cambio y priorizar las solicitudes en consecuencia.
- Programación: estructurar el calendario de lanzamientos para obtener un período de tiempo estimado y fijar la fecha de inicio y finalización planificadas.
- Plan de implementación: planificar las actividades de implementación.
- Plan de retroceso: plan de retroceso en caso de contratiempos inesperados
- Aprobación de cambios: el administrador de cambios y los aprobadores

Aprobar los cambios. Cualquier solicitud de cambio que llegue, debe ser aprobada. El equipo de gestión de cambios maneja las comunicaciones y aprobaciones de extremo a extremo de la Junta Asesora de Cambios (CAB). La aprobación del cambio es crucial para eliminar cualquier falla de ejecución y tiempo de inactividad.

Nota: Por responsabilidad ambiental no imprima este documento. Si este documento se encuentra impreso se considera "Copia no Controlada". La versión vigente se encuentra publicada en la intranet de la Secretaría Distrital de Gobierno"

Implementación de cambios: La implementación de cambios es manejada por el equipo de gestión de versiones y el equipo de gestión de cambios se encarga de la Revisión posterior a la implementación (PIR). El equipo de gestión de versiones sigue sus propios procesos que implican planificación y pruebas.

Cierre de cambio: los especialistas siguen este procedimiento cuando realizan pruebas de producción después de que se hayan implementado los cambios, y los coordinadores de cambio lo emplean cuando cierran los cambios.

2.14.1.1 Los cambios pueden realizarse de dos maneras:

- Solicitud de cambio. Se realiza a través de una propuesta formal que puede ser presentada por una parte interesada en la organización o por un usuario del servicio a través de la mesa de servicio, utilizando la solicitud proceso de cumplimiento para alterar un elemento de configuración.
- Propuesta de cambio. Es una descripción de alto nivel de una posible introducción de servicio o cambio significativo e incluye el caso de negocio y el cronograma de implementación.

2.14.1.2 Tipos de cambios:

1. Cambio de emergencia / Cambio urgente. Un cambio de emergencia es uno que debe evaluarse e implementarse lo más rápido posible para resolver un incidente mayor. Los cambios de emergencia tienden a ser más perjudiciales y tienen una alta tasa de fallas, por lo que deben mantenerse al mínimo
2. Cambio estándar. Este tipo de cambios son los que más ocurren con frecuencia, es de bajo riesgo y tiene un procedimiento preestablecido con tareas documentadas para completar. Los cambios estándar están sujetos a aprobación previa para acelerar el proceso de gestión de cambios. Los modelos de cambio (un plan documentado y repetible para administrar un tipo específico de cambio) que describe el proceso para manejar cambios recurrentes a menudo se crean para cambios estándar.
3. Cambio importante Un cambio que puede tener implicaciones financieras significativas y / o ser de alto riesgo. Tal cambio requiere una propuesta de cambio en profundidad con justificación financiera y niveles apropiados de aprobación de la gerencia. El proceso de cada organización para identificar y gestionar un cambio importante diferirá según el tamaño y la complejidad del negocio. Un cambio en este caso puede cambiar de ser operativo a táctico, o táctico a estratégico y requerir un nivel diferente de autoridad para la aprobación.

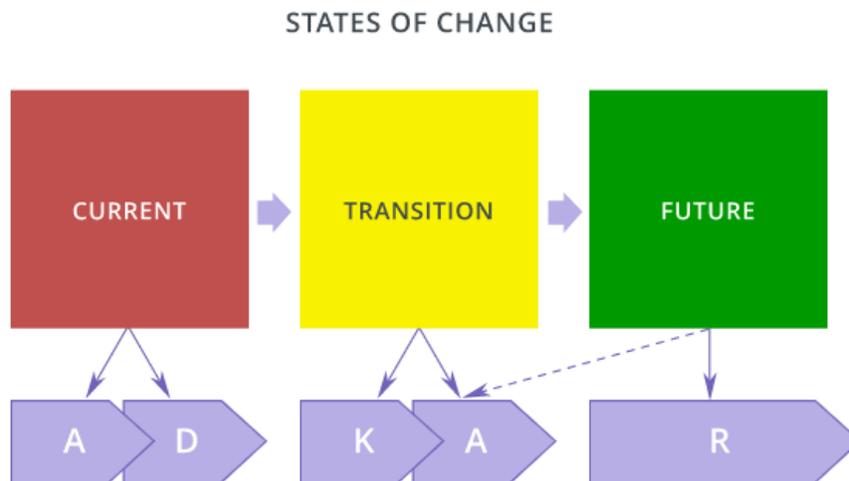
Nota: Por responsabilidad ambiental no imprima este documento. Si este documento se encuentra impreso se considera "Copia no Controlada". La versión vigente se encuentra publicada en la intranet de la Secretaría Distrital de Gobierno"

4. Cambio normal Un cambio normal es uno que no es estándar ni de emergencia y, por lo general, requiere un cambio importante en un servicio o la infraestructura de TI. Un cambio normal está sujeto al proceso completo de revisión de la gestión de cambios, incluida la revisión por parte de la Junta Asesora de Cambios (CAB) y la autorización / rechazo.

2.14.2 Enfoque ADKAR para la gestión de cambio

El modelo **Prosci ADKAR®** es uno de los modelos más usados para la gestión del cambio. Respaldo por 20 años de investigación de la empresa **Prosci**, el modelo se basa en la realidad común, aunque a menudo ignorada, de que el cambio organizacional solo ocurre cuando los individuos cambian. La siguiente parte del documento toma como base los textos de la página de la empresa Prosci donde se explica detalladamente el modelo.

Según el modelo ADKAR, el cambio se produce como un proceso, no como un evento. Y puede ser difícil y complejo de entender. Por esta razón, analizar el cambio en elementos distintos nos ayuda a comprender el proceso de cambio y cómo gestionarlo. La teoría de tres fases distintas de cambio tiene sus raíces en los trabajos del antropólogo Arnold Van Genep en 1909 a Kurt Lewin en 1948 y William Bridges en 1980. Los tres estados de cambio (estado actual, estado de transición y estado futuro) proporcionan un marco poderoso para el enfoque orientado a procesos del Modelo ADKAR.



Nota: Por responsabilidad ambiental no imprima este documento. Si este documento se encuentra impreso se considera "Copia no Controlada". La versión vigente se encuentra publicada en la intranet de la Secretaría Distrital de Gobierno"

CURRENT

To move out of the current state, an individual needs awareness of the need for change and a desire to participate in and support the change.

TRANSITION

Successfully moving through the transition state requires knowledge on how to change and the ability to implement the required skills and behaviors.

FUTURE

In the future state, individuals need ability and reinforcement to sustain the change.

Ilustración 36 Estados del Cambio

El nombre ADKAR es un acrónimo que se basa en cinco bloques de construcción que provocan un cambio exitoso. Las letras representan Conciencia, Deseo, Conocimiento, Habilidad y Refuerzo.

El modelo ADKAR fue desarrollado por Jeff Hiatt en 2003 y fue introducido como una herramienta práctica por la empresa consultora Prosci. El modelo ADKAR está destinado principalmente a ser una herramienta de coaching y gestión del cambio para ayudar y ayudar a los empleados a través del proceso de cambio dentro de las organizaciones.

Es importante tener en cuenta que ningún proceso de cambio es efectivo sin tener en cuenta a las personas que están involucradas en el cambio, es clave para las organizaciones entender que los procesos de cambio se centran en el cambio de las personas, el modelo de PROSCI-ADKAR nos permite realizar una aproximación desde la perspectiva humana y su relación con el cambio organizacional, es también importante entender que las organizaciones no cambian, cambian las personas. El modelo ADKAR impulsa un cambio exitoso a nivel individual basado en una apreciación de cómo el cambio impacta a cada empleado y cómo apoyarlos a través del cambio. Si bien el cambio ocurre una persona a la vez, los procesos y las herramientas pueden ayudar a facilitar este cambio en grupos y organizaciones. La gestión del cambio organizacional toma en cuenta las herramientas y metodologías que ayudan a las personas a realizar con éxito los cambios, para el logro de los objetivos organizacionales.

El link entre el cambio personal y el organizacional es lo que hace diferente y valioso al modelo PROSCI_ADKAR, a metodología Prosci integra de manera única la gestión del cambio individual y la gestión del cambio organizacional para garantizar que se logren los resultados comerciales, El proceso de gestión del cambio organizacional de Prosci se basa en tres fases en las que un proyecto

Nota: Por responsabilidad ambiental no imprima este documento. Si este documento se encuentra impreso se considera "Copia no Controlada". La versión vigente se encuentra publicada en la intranet de la Secretaría Distrital de Gobierno"

o gerente de cambio puede trabajar para los cambios e iniciativas que respalda, la primera hace referencia a la fase de preparación para el cambio, la segunda la gerencia del cambio y la última al reforzamiento del cambio.

2.14.2.1 Fase 1: preparación para el cambio

La primera fase del Proceso Prosci ayuda a preparar el cambio y los equipos de proyecto para diseñar sus planes de gestión del cambio. La primera fase proporciona conciencia situacional que es crítica para crear planes efectivos de gestión del cambio.

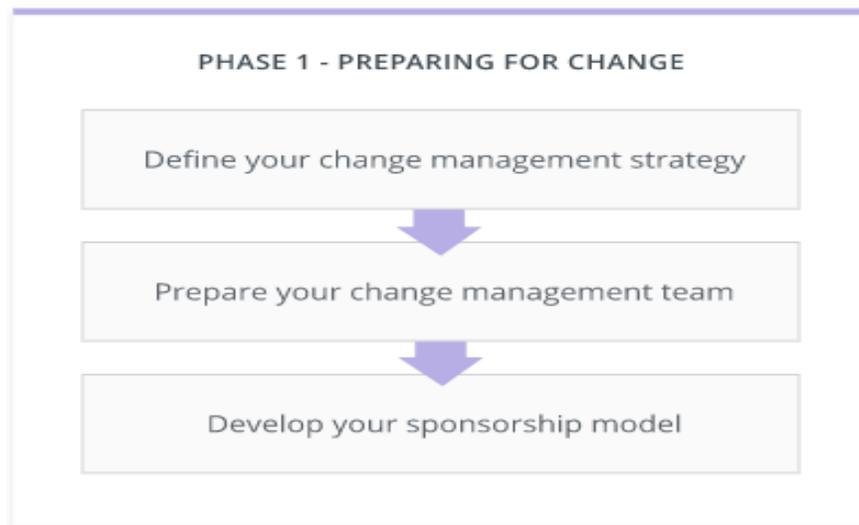


Ilustración 37 Fase 1

Mecanismos para preparar el cambio:

- Perfil del cambio. Proporciona información sobre el cambio en cuestión, su tamaño, alcance e impacto.
- Perfil de atributos organizacionales. Da una visión de la organización y los grupos que se ven afectados y cualquier atributo específico que pueda contribuir a entender los desafíos del proceso y resistencias.
- Entender la estructura del equipo para acometer la gestión del cambio. Define cuántos recursos de gestión de cambios son necesarios y su relación organizativa con el equipo y el patrocinador del proyecto.
- Evaluación del Sponsor, estructura y roles. Identifica qué líderes de toda la organización deben actuar como patrocinadores del cambio y cómo lograr que esos líderes participen y patrocinen activamente el cambio.

Nota: Por responsabilidad ambiental no imprima este documento. Si este documento se encuentra impreso se considera "Copia no Controlada". La versión vigente se encuentra publicada en la intranet de la Secretaría Distrital de Gobierno"

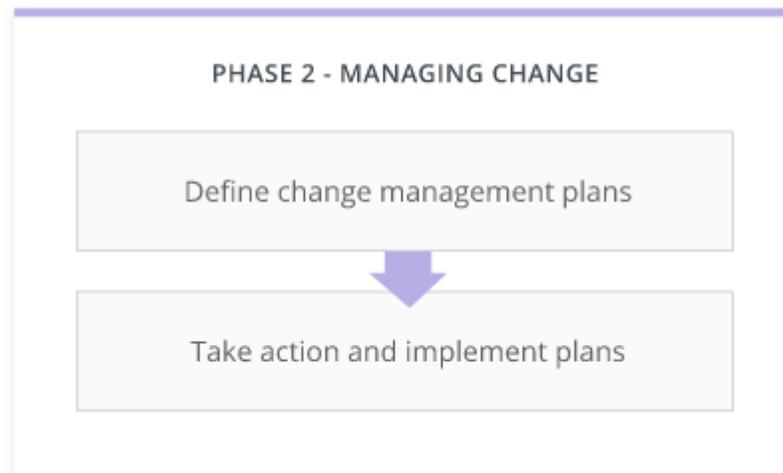
- Evaluación de impacto. Identifica los grupos de individuos afectados por el cambio y de qué manera, y cualquier desafío que pueda presentarse con este grupo durante el proyecto.
- Estrategia de gestión del cambio. Según las evaluaciones de esta fase, puede desarrollar una estrategia que amplíe el esfuerzo de gestión del cambio para alinearse con el tipo y el tamaño del cambio.

2.14.2.2 Phase 2 - Managing change

La segunda fase del Proceso es la creación de planes que se integrarán con el plan del proyecto. Estos planes de gestión de cambios articulan el paso a paso que se debe seguir para apoyar a las personas afectadas por el proyecto. Según la investigación de Prosci, se necesitan cinco planes para apoyar de manera efectiva a las personas que se mueven a través del Modelo ADKAR.

Ilustración 38 Fase 2

Mecanismos para preparar el cambio:



- Plan de comunicaciones. Articula mensajes clave que deben ir a varios públicos afectados. También explica quién enviará los mensajes y cuándo.
- Plan de Sponsor. Describe las acciones necesarias del patrocinador principal del proyecto y la coalición o patrocinadores en todo el negocio, con detalles sobre visibilidad, comunicaciones y más.
- Plan de entrenamiento. Identifica el tipo de capacitación, para quién y cuándo. El plan de capacitación debe ser programado para permitir la creación de conciencia y deseo antes de que los empleados sean enviados a la capacitación.
- Plan de entrenamiento. Describe cómo se involucrará y equipará a los gerentes y líderes de personas para liderar el cambio con sus equipos individuales.

Nota: Por responsabilidad ambiental no imprima este documento. Si este documento se encuentra impreso se considera "Copia no Controlada". La versión vigente se encuentra publicada en la intranet de la Secretaría Distrital de Gobierno"

- Plan de manejo de resistencia. Proporciona una estrategia para anticipar focos de resistencia y luego abordar la resistencia de manera proactiva y reactiva, con actividades específicas dirigidas a grupos potencialmente resistentes.

2.14.2.3 Fase 3 – Reforzando el cambio

Esta fase es muy importante en el proceso, por medio de la cual se posibilita la creación de planes de acción específicos para garantizar que el cambio se mantenga. En esta fase, los equipos de proyecto y cambio desarrollan mecanismos para medir qué tan bien se está produciendo el cambio, ver si los empleados realmente están haciendo su trabajo de la nueva manera, identificar y corregir brechas, y celebrar el éxito.



Ilustración 39 Fase 3

Estrategias clave para el cambio de refuerzo:

- Medir cambios en el comportamiento. Es importante establecer medidas para ver si las personas realmente están haciendo su trabajo de una manera nueva. Estas medidas serán únicas para cada proyecto.
- Planes de acciones correctivas. Es importante recordar el Modelo ADKAR en esta fase para identificar por qué las personas no están adoptando el cambio para que pueda tomar medidas para abordar la causa raíz de la brecha.
- Mecanismos de refuerzo. Aunque las personas pueden cambiar con éxito, a menudo vuelven a sus viejos hábitos a menos que existan mecanismos de refuerzo como la medición continua del cumplimiento, la capacitación continua y el entrenamiento.

Nota: Por responsabilidad ambiental no imprima este documento. Si este documento se encuentra impreso se considera "Copia no Controlada". La versión vigente se encuentra publicada en la intranet de la Secretaría Distrital de Gobierno"

- Reconocimiento individual y grupal. Es importante reconocer el arduo trabajo que las personas han puesto para adoptar el cambio, y es igualmente importante buscar medios de reconocimiento que resuenen con los individuos.
- Celebraciones de éxito. Además de reconocer los logros de las personas y los grupos que han cambiado efectivamente, es importante celebrar públicamente el arduo trabajo que está realizando en un nuevo estado futuro.
- Revisión posterior a la acción. Común en la gestión de proyectos, una revisión posterior a la acción de los esfuerzos de gestión del cambio ayuda a identificar fortalezas y oportunidades de mejora para impulsar resultados más exitosos.

2.14.3 **PROCESOS DEL MODELO ADKAR**

El modelo ADKAR plantea el desarrollo sistemático y secuencial de 5 procesos que son:

A	AWARENESS	Consciencia de la necesidad del cambio
D	DESIRE	Deseo de apoyar el cambio
K	KNOWLEDGE	Conocimiento de cómo cambiar
A	ABILITY	Habilidad para demostrar nuevas competencias y comportamientos
R[®]	REINFORCEMENT[®]	Refuerzo para sostener el cambio

Ilustración 40 Modelo ADKAR

El cambio se produce en dos dimensiones: la organización y los empleados. El cambio solo puede ser exitoso si el cambio se lleva a cabo simultáneamente en ambas dimensiones. El modelo ADKAR no solo ayuda a determinar de antemano qué pasos deben realizarse para lograr el objetivo correcto, sino que también identifica, con el beneficio de la retrospectiva, por qué los cambios no han tenido éxito. Esta evaluación es valiosa porque puede ayudar a realizar el cambio después de todo.

Nota: Por responsabilidad ambiental no imprima este documento. Si este documento se encuentra impreso se considera "Copia no Controlada". La versión vigente se encuentra publicada en la intranet de la Secretaría Distrital de Gobierno"

2.15 MODELO PRÁCTICO PARA LA GESTIÓN DEL CAMBIO, USO Y APROPIACIÓN DE TI PARA LA SECRETARÍA DE GOBIERNO DE BOGOTÁ

El modelo práctico consiste en toda la estructura metodológica que sugiere un marco de intervención con fases y herramientas, además los productos del modelo como tangibles que evidencian la eficiencia de las acciones y permiten realizar métricas sobre el proceso.

Todo proceso de cambio dentro de ellos procesos de Ti se originan a partir de atender requerimientos, requisitos y/o servicios al cliente de un proceso, proyecto

2.15.1 Generación del cambio

Este procedimiento se encuentra estructurado en el documento “Procedimiento para la Gestión de Servicios de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones” y aplica tanto para la solicitud de cambio como para la propuesta de cambio.

2.15.2 Solicitud de cambio.

Se realiza a través de una propuesta formal que puede ser presentada por una parte interesada en la organización o por un usuario del servicio a través de la mesa de servicio, utilizando la solicitud proceso de cumplimiento para alterar un elemento de configuración.

Propuesta de cambio. Es una descripción de alto nivel de una posible introducción de servicio o cambio significativo e incluye el caso de negocio y el cronograma de implementación.

2.15.3 Evaluación del cambio

Para evaluar del cambio, el líder del proceso técnico determinara en conjunto con el personal que lo apoye, si un cambio es pertinente para implementarse. De todas maneras, se seguirá el protocolo establecido por documento el documento de “Procedimiento para la Gestión de Servicios de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones”

2.15.4 Implementación del cambio

Una vez aprobado el cambio tecnológico, se debe evaluar y planificar su desarrollo e implantación.

Una vez se inicia el proceso de desarrollo es importante que se determine un plan de Gestión del Cambio con el modelo ADKAR propuesto en este documento, para construir una manera estructurada de abordar el Proceso de Cambio y establecer un sistema completo de abordaje

Nota: Por responsabilidad ambiental no imprima este documento. Si este documento se encuentra impreso se considera “Copia no Controlada”. La versión vigente se encuentra publicada en la intranet de la Secretaría Distrital de Gobierno”

orientado a cada usuario, al final todo debe conducir a reducir las barreras al cambio, suavizar las transiciones y establecer canales de comunicación para la mejora continua.

Se puede verificar en el procedimiento GDI-TIC-P001 Procedimiento para la gestión de servicios de tecnologías de la información y las comunicaciones.

3 ESTRUCTURA DE MEDICIÓN

El PETI cuenta con un esquema de indicadores que permiten realizar seguimiento y validar su nivel de cumplimiento. A continuación, se presentan a detalle los indicadores existentes:

3.1 INDICADORES

Para 2020 se incluirán en los indicadores los recomendados en la guía de MINTIC. Estas mediciones permiten hacer seguimiento y control a todos los ámbitos del Marco de referencia de la Arquitectura Empresarial de TI.

A continuación, se describen un total de veinte indicadores que controlan la implementación y avance del PETI, están divididos en cuatro:

- **Indicadores de gestión** (Evidencian el desempeño del proceso Gerencia de TI en la entidad)
- **Indicadores de cumplimiento** de componentes y habilitadores transversales (Evidencian el cumplimiento de las buenas prácticas en TI que recomienda la Política de Gobierno Digital en la entidad),
- **Indicadores de resultado** (Evidencian los resultados de la entidad logrados por la implementación de la Política de Gobierno Digital en la entidad)
- **Indicadores de uso y apropiación** (Miden el avance de la estrategia de uso y apropiación los cuales dan cuenta de las actividades realizadas)

La responsabilidad de los indicadores está en cabeza del director de DTI a excepción del indicador relacionado con la implementación del aplicativo ARCO que estará en cabeza de la Dirección para la Gestión Políciva

Nota: Por responsabilidad ambiental no imprima este documento. Si este documento se encuentra impreso se considera "Copia no Controlada". La versión vigente se encuentra publicada en la intranet de la Secretaría Distrital de Gobierno"

Instrucciones para la Conformación, Manejo y Archivo del expediente único del Contrato.

Vigencia desde:
XX de julio de
XXXX

Tipo	Nombre	Fórmula	Frecuencia	Meta	Condiciones iniciales	Origen del Dato	Año Base	Descripción
Gestión	Indicador Política Digital FURAG Gobierno	Indicador dado por el DAFP	Anual	Tener puntos >74	Mantenimiento batería de preguntas entre vigencias	Calificación publicada DAFP	2018	Los resultados obtenidos en FURAG (Formulario Único de Reporte de Avances en la Gestión)
Gestión	Indicador Política Digital FURAG Seguridad	Indicador dado por el DAFP	Anual	Tener puntos >67.6	Mantenimiento batería de preguntas entre vigencias	Calificación publicada DAFP	2018	Los resultados obtenidos en FURAG (Formulario Único de Reporte de Avances en la Gestión)
Cumplimiento	Indicador Autodiagnóstico MINTIC en el habilitador Arquitectura TI	Nivel dado en el autodiagnóstico MINTIC	Anual	Mantener Nivel Medio	Mantenimiento aplicativo autodiagnóstico por MINTIC	Calificación generada por MINTIC	2019	Los resultados generados en el autodiagnóstico del MINTIC del concurso Máxima Velocidad
Resultados	Porcentaje Seguimientos Proyectos DTI	Sumatorio porcentaje proyectos (%avance vs %proyectado)	Trimestral	Mantener mayor al 80%	Proyección de Proyectos establecida	Avance de Proyectos DTI	2020	Seguimiento de proyectos internamente en la DTI

Nota: Si este documento se encuentra impreso, se considera “Copia no Controlada”. La versión vigente se encuentra publicada en la intranet de la Secretaría Distrital de Gobierno.



Tipo	Nombre	Fórmula	Frecuencia	Meta	Condiciones iniciales	Origen del Dato	Año Base	Descripción
Resultados	Implementación ARCO	#de alcaldías implementadas/16	Anual	16 alcaldías mínimo (acumulativa con resultados vigencia 2019)	8 alcaldías implementadas	Avance de Proyectos DTI	2019	Implementación de ARCO en las inspecciones de las alcaldías locales
Uso y Apropiación	Cumplimiento de PICs	(Actividades cumplidas del Pics vs programado) *100	Semestral	100%	0	Dirección de Gestión de Talento Humano	2020	Seguimiento de proyectos internamente en la DTI

Tabla 32 INDICADORES

Los anteriores indicadores dependen de la asignación presupuestal y de recursos del proyecto de inversión de la Subsecretaria de Gestión Institucional y de la Subsecretaria de Gestión Local

Periodo de aplicación del plan

2020

Metodología de medición

Anual

Nota: Por responsabilidad ambiental no imprima este documento. Si este documento se encuentra impreso se considera "Copia no Controlada". La versión vigente se encuentra publicada en la intranet de la Secretaría Distrital de Gobierno"

Instrucciones para la Conformación, Manejo y Archivo del expediente único del Contrato.

Vigencia desde:
XX de julio de
XXXX

4. DOCUMENTOS RELACIONADOS

4.1 Documentos internos

Código	Documento
GDI-TIC-P001	Procedimiento para la gestión de servicios de tecnologías de la información y las comunicaciones

4.2 Normatividad vigente

Norma	Año	Epígrafe	Artículo(s)
Ley 594	2000	Ley General de Archivos	Artículo 19, 21
Ley 1341	2009	Definen Principios y conceptos sobre la sociedad de la información y la organización de las Tecnología e Información y las Comunicaciones -TIC-, se crea la Agencia Nacional del Espectro y se dictan otras disposiciones	Toda la norma
Compes 3701	2011	Lineamientos de Política para Ciberseguridad y Ciberdefensa.	Toda la norma
Ley 1581	2012	Disposiciones generales para la protección de datos personales	Toda la norma
Decreto 2578	2012	Por el cual se reglamenta el Sistema Nacional de Archivos, se establece la Red Nacional de Archivos, se deroga el	Artículo 6, 15, 16, 17, 18, 19 y 29

Nota: Si este documento se encuentra impreso, se considera “Copia no Controlada”. La versión vigente se encuentra publicada en la intranet de la Secretaría Distrital de Gobierno.

Norma	Año	Epígrafe	Artículo(s)
		Decreto 4124 de 2004 y se dictan otras disposiciones relativas a la administración de los Archivos del Estado.	
Decreto 019	2012	Normas para suprimir o reformar regulaciones, procedimientos y trámites innecesarios existentes en la Administración Pública	Artículo 4 y 38
Decreto 1510	2013	Por el cual se reglamenta el sistema de compras y contratación pública	Toda la norma
Ley 1712	2014	Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional	Toda la norma
Decreto 1078	2015	Decreto único reglamentario del sector de Tecnología e Información y las comunicaciones (define el componente de seguridad y privacidad de la información)	Toda la norma
Decreto 1081	2015	"Decreto Reglamentario Único del Sector Presidencia de la República" (En especial Libro 2)	Presidencial
Decreto 103	2015	Reglamentación ley transparencia	Libro 2 Capítulo 2
Directiva 004	2016	Modificar y ampliar el alcance de la directiva 011 de 2012 "promoción y uso de software libre en el	Toda la norma

Nota: Por responsabilidad ambiental no imprima este documento. Si este documento se encuentra impreso se considera "Copia no Controlada". La versión vigente se encuentra publicada en la intranet de la Secretaría Distrital de Gobierno"

Norma	Año	Epígrafe	Artículo(s)
		distrito capital"	
Decreto 415	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.	Nacional- MINTIC
Resolución CDS 004	2017	Fortalecimiento Institucional en Materia de TIC, para Plan Estratégico de Tecnología y Sistemas de Información (PETI) y para la Gestión de Proyectos TIC	Toda la norma
Compes 3854	2017	Política Nacional de Seguridad Digital	Toda la norma
Decreto 1499	2017	Modifica el Decreto 1083 de 2015, Decreto Único Reglamentario del Sector Función Pública.	Capitulo 2
Compes 3920	2018	Política Nacional de Explotación de datos.	Toda la norma
Decreto 1008	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	Toda la norma

Nota: Por responsabilidad ambiental no imprima este documento. Si este documento se encuentra impreso se considera "Copia no Controlada". La versión vigente se encuentra publicada en la intranet de la Secretaría Distrital de Gobierno"

Norma	Año	Epígrafe	Artículo(s)
		Tecnología e Información y las Comunicaciones.	
Ley 1955	2019	Plan Nacional de Desarrollo 2018-2022 - "Pacto por Colombia, Pacto por la Equidad".	Artículo 14
Ley 1978	2019	Moderniza el sector de las Tecnología e Información y las Comunicaciones (TIC), distribuye competencias, crea un regulador único y dicta otras disposiciones.	Artículo 22
Directiva 002	2019	Simplificación de la interacción digital entre los ciudadanos y el estado.	Toda la norma

4.3. Documentos externos

Nombre	Fecha de publicación o versión	Entidad que lo emite	Medio de consulta
LINEAMIENTOS PETI	2018	MINTIC	https://www.mintic.gov.co/arquitecturati/630/w3-article-15031.html
Lineamientos del marco de referencia establecidos por MinTIC y que incluyen Leyes, decretos y demás desarrollos normativos que guían las acciones para implementar el Marco de Referencia de	2018	MINTIC	https://www.mintic.gov.co/arquitecturati/630/w3-channel.html

Nota: Por responsabilidad ambiental no imprima este documento. Si este documento se encuentra impreso se considera "Copia no Controlada". La versión vigente se encuentra publicada en la intranet de la Secretaría Distrital de Gobierno"

Nombre	Fecha de publicación o versión	Entidad que lo emite	Medio de consulta
Arquitectura Empresarial para la gestión de TI.			

Lista de Ilustraciones

Ilustración 1. Línea de tiempo – Evolución de la Estrategia de Gobierno en línea a Política de Gobierno Digital Fuente: Manual de Gobierno Digital.....	7
Ilustración 2. Arquitectura de sistemas de información - procesos de línea estratégica 1.....	12
Ilustración 3: Arquitectura AS IS Servicios Tecnológicos	13
Ilustración 4: Arquitectura AS IS Servicios Tecnológicos vista física	14
Ilustración 5 Diagrama BMM – Business Motivational Model.....	18
Ilustración 6. Dimensiones Operativas del Modelo Integrado de Planeación y Gestión.....	19
Ilustración 7 Mapa de Procesos de la SDG.....	21
Ilustración 8 Organigrama de la SDG.....	22
Ilustración 9: Estructura Dirección Tecnología e Información	35
Ilustración 10: Estructura deseada Infraestructura	36
Ilustración 11: Arquitectura TO BE Servicios Tecnológicos vista física.....	38
Ilustración 12: Líneas estratégicas.....	39
Ilustración 13 Iniciativas	51
Ilustración 14 Alineación del portafolio con los dominios del Marco de Referencia.....	52
Ilustración 15 Mapa de ruta portafolio de proyectos del Plan Estratégico de Tecnología de Información (PETI)	53

Nota: Por responsabilidad ambiental no imprima este documento. Si este documento se encuentra impreso se considera “Copia no Controlada”. La versión vigente se encuentra publicada en la intranet de la Secretaría Distrital de Gobierno”

Ilustración 16 Mapa de ruta portafolio de proyectos del Plan Estratégico de Tecnología de Información (PETI).	54
Ilustración 17 Proyecto Evolución Sistema de Información Asuntos Policivos.	63
Ilustración 18 Proyecto Evolución proyectada de SIPSE institucional y local.	64
Ilustración 19 Proyecto Evolución Código de Policía-ARCO	65
Ilustración 20 Proyecto Sistema de Información para la Gestión de las relaciones políticas.	65
Ilustración 21 Proyecto Sistema de Información para Administrar la Participación Ciudadana.	66
Ilustración 22 Proyecto Sistema de Información para la Protección de los Derechos Humanos.	67
Ilustración 23 Proyecto Sistemas para mejorar la Gestión Administrativa.	68
Ilustración 24 Proyecto para mantener actualizada la Arquitectura Empresarial para la gestión de TIC.	69
Ilustración 25 Proyecto para cumplir normatividad para Direcciones de TI.	69
Ilustración 26 Proyecto para implementar Buenas Prácticas en la Administración de la Información.	70
Ilustración 27 Definir e Implementar metodología de gestión de proyectos para administrarlas necesidades de sistematización y evolución de sistemas de información.	71
Ilustración 28 Fortalecimiento de la Infraestructura y Servicios tecnológicos.	71
Ilustración 29 Implementar Uso y Apropiación para la adecuada adopción de cambios tecnológicos.	72
Ilustración 30 Proyecto Seguridad y Privacidad de la información	72
Ilustración 31 Proyecto Gestión y Mejora del PETI	73
Ilustración 32 Mejora de la Infraestructura Tecnológica.	74
Ilustración 33 Plan de Integración a GOV.CO	74
Ilustración 34 Matriz de interesados	99

Nota: Por responsabilidad ambiental no imprima este documento. Si este documento se encuentra impreso se considera "Copia no Controlada". La versión vigente se encuentra publicada en la intranet de la Secretaría Distrital de Gobierno"

Ilustración 35 Pasos para estructurar un esquema de formación. Tomado de: Guía de Uso y Apropriación del Marco de Referencia de Arquitectura Empresarial.....	110
Ilustración 36 Estados del Cambio.....	123
Ilustración 37 Fase 1	124
Ilustración 38 Fase 2.....	125
Ilustración 39 Fase 3.....	126
Ilustración 40 Modelo ADKAR	127

Lista de Tablas

Tabla 1 Alineación estratégica entre las líneas estratégicas de la Secretaría Distrital de Gobierno y los objetivos estratégicos de la Entidad.	19
Tabla 2 Principales necesidades del negocio clasificadas por línea estratégica	28
Tabla 3 Proyectos y metas propuestos por la SDG	31
Tabla 4 Proyectos y metas propuestos por la SDG	33
Tabla 5 Brechas entre el As Is y To be	43
Tabla 6 Principales logros de la ejecución del portafolio de proyectos.	62
Tabla 7 Gastos de funcionamiento de la Dirección de TI.....	75
Tabla 8 Inversión anual proyectada Proyecto 1120	76
Tabla 9 Sistema de Información	79
Tabla 10 Sistema de Información.....	80
Tabla 11 Sistema de Información	80
Tabla 12 Sistema de Información	81
Tabla 13 Sistema de Información.....	83
Tabla 14 Sistema de Información.....	84
Tabla 15 Sistema de Información.....	85

Nota: Por responsabilidad ambiental no imprima este documento. Si este documento se encuentra impreso se considera "Copia no Controlada". La versión vigente se encuentra publicada en la intranet de la Secretaría Distrital de Gobierno"

Tabla 16 Sistema de Información	86
Tabla 17 Sistema de Información	87
Tabla 18 Sistema de Información	89
Tabla 19 Sistema de Información	91
Tabla 20 Sistema de Información	92
Tabla 21 Sistema de Información	92
Tabla 22 Sistema de Información	93
Tabla 23 Sistema de Información	94
Tabla 24 Sistema de Información	95
Tabla 25 Sistema de Información	95
Tabla 26 Sistema de Información	96
Tabla 27 Grupos de Interés identificados	98
Tabla 28 Elementos de TI que requieren apropiación	100
Tabla 29 Mensajes Clave	109
Tabla 30 Catálogo de Entrenamiento general.....	111
Tabla 31 Necesidades de capacitación de Talento TI.....	112
Tabla 32 INDICADORES.....	131

Nota: Por responsabilidad ambiental no imprima este documento. Si este documento se encuentra impreso se considera “Copia no Controlada”. La versión vigente se encuentra publicada en la intranet de la Secretaría Distrital de Gobierno”