ESTADO DE SERVICIOS DE TI

1 INTRODUCCIÓN

El presente documento tiene por objetivo presentar el estado de los servicios prestados por la Oficina de Tecnologías de la Información y as Comunicaciones - OTIC en lo que compete a temas de Tecnologías de la Información -TI y que fueron identificadas a partir de documentos disponibles en la OTIC, entendiendo que el componente de tecnología es un elemento transversal y que involucra no solamente las herramientas tecnológicas, si no que integran tres (3) componentes que se resumen en la siguiente triada y que buscan dar valor a una organización y que deben integrarse para que al final del ejercicio se convierta en un proceso que genere unos resultados de impacto para la prestación de los servicios que se prestan tanto para los usuarios internos como externos a la organización como se evidencia en la Ilustración 1 Triada de Componentes.

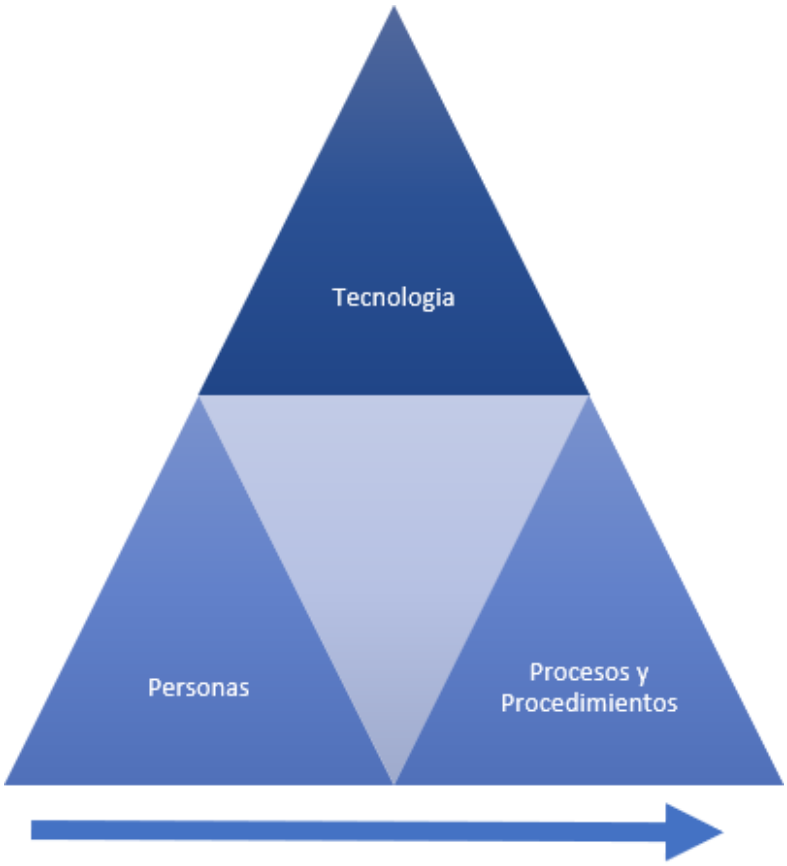


Ilustración 1 Triada de Componentes

2 SERVICIOS TECNOLOGICOS DISPONIBLES

Un servicio de TI consiste en ofrecer soporte y soluciones tecnológicos a los usuarios finales. Esto abarca una amplia variedad de tecnologías del lugar de trabajo, incluidos equipos portátiles, servidores y aplicaciones de software esenciales para la organización. Los equipos de tecnología gestionan las solicitudes y los incidentes relacionados con estos servicios mediante procesos estructurados

que garantizan la eficacia del servicio, la fiabilidad y la satisfacción de los usuarios.

Situación actual

La Secretaría Jurídica Distrital - SJD cuenta con sistemas de información, que de manera general se encuentran desarticulados y no presentan estrategias estandarizadas de integración en la información entre ellos mismos. Adicionalmente, el presupuesto asignado en la SJD es destinado para el funcionamiento, la operación y el mantenimiento de los recursos tecnológicos existentes y no existe un rubro importante destinado para la implementación de transformación digital de tecnologías de información, que involucre procesos de capacitación en materia de TI. A continuación, se despliega lo que se considera el catálogo de servicios informáticos actual.

Categoría: CONECTIVIDAD

NOMBRE	Características	Responsable	Condiciones	Indicador
SERVICIOS DE RED E INTERNET	Servicio de conectividad utilizado por los funcionarios de la entidad a nivel LAN y para los funcionarios ubicados en la sede del Edifico Bicentenario y para la conexión de Internet (Navegación, Correo Electrónico, Pagina WEB) para las demás sedes (ED. Restrepo, Cade Manitas y Cade Cra 30). Adicionalmente el servicio de red permite la conexión a aplicaciones y/o dispositivos	Oficina de Soporte TI Especialista en redes	Ser funcionario de la Entidad Ser contratista de la Entidad Ser visitante en la Entidad	Porcentaje de Disponibilidad de servicios de Red
SERVICIO DE CORREO ELECTRONICO	Servicio que permite a los usuarios de la Secretaria Jurídica Distrital enviar y recibir mensajes por medio de una cuenta de correo electrónico institucional y el uso de las aplicaciones de GSuite.	Profesional Universitario Contratista del Servicio de correo	Ser funcionario de la Entidad Ser contratista de la Entidad Tener cuenta de correo activa	Porcentaje de Disponibilidad de servicios de Red

SERVICIO DE VPN	Servicio de conectividad a la red privada virtual, utilizado por los funcionarios de la entidad para el acceso a servicios o aplicaciones propias de la Secretaria Juridica por conexión LAN	Profesional Universitario Jefe Oficina TIC	Ser funcionario de la Entidad con la necesidad de uso de un servicio o aplicación de la entidad	Numero de días de validez del certificado
PAGINA WEB	Servicio de acceso a la información pública de la Secretaría Jurídica, mediante la aplicación de estándares de accesibilidad y usabilidad en consecuencia de la normativa colombiana para la atención de toda la ciudadanía, procurando el acceso, navegación y consulta de manera fácil y desde cualquier dispositivo	Webmaster	Ser funcionario de la Entidad Ser contratista de la Entidad Tener cuenta de correo activa	Número de requerimientos enviados al Webmaster
INTRANET	Servicio de acceso a la información de la Secretaría Jurídica a y contratistas: Noticias internas, Normatividad, Planeación, Sistema Integrado de Gestión, Servicios, talento humano entre otras.	Webmaster	Ser funcionario de la Entidad Ser contratista de la Entidad Tener cuenta de correo activa	Número de requerimientos enviados al Webmaster
LEGALBOG	Servicio de acceso a las funcionalidades de LEGALBOG a través de la pagina web y la app para móviles, orientado a la ciudadanía en general	Especialista en Aplicación Legalbog	Ser funcionario o contratista de la entidad Cualquier ciudadano que use la aplicación de Legalbog	Número de requerimientos enviados al Especialista Número de consultas a los sistemas de información
SEGURIDAD	Servicio de herramientas de seguridad informáticas tales como firewall, antivirus, DLP, control de navegación de internet, entre otros, orientado a funcionarios, contratistas y visitantes en general.	Especialista en Seguridad de la Información	Ser funcionario de la Entidad Ser contratista de la Entidad Ser visitante en la Entidad	Número de amenazas detectadas Cantidad de vulnerabilidades encontradas contra las gestionadas

Categoría: PUESTO DE TRABAJO

NOMBRE	Características	Responsable	Condiciones	Indicador

SERVICIO DE SOPORTE TECNICO	Brindar atención y solución a los incidentes técnicos de hardware y software reportados por los funcionarios de la ENTIDAD.	Mesa de ayuda TI	Ser funcionario de la Entidad Ser contratista de la Entidad	Formato de Seguimiento del GLPI / Encuesta de Satisfacción
SERVICIO DE ACCESO Y CARNETIZACIÓN	Brindar el acceso a las diferentes dependencias de la entidad, haciendo la asignación de Tarjetas de proximidad y Carnet institucional a los funcionarios de la ENTIDAD.	Mesa de ayuda TI	Ser funcionario de la Entidad Ser contratista de la Entidad	Hoja de excel con relación de carnets y tarjeta de proximidad entregadas
SERVICIO DE IMPRESIÓN	Brindar capacidad de impresion a través del alquiler de impresoras, disponiendo de de equipos de última generación, con las ventajas de tener un menor consumo energético que permita cumplir con las disposiciones ambientales vigentes, disponer de un sistema completo e integrado de hardware y software que permita controlar el uso de las impresoras y establecer políticas encaminadas al cumplimiento de los lineamientos gubernamentales de racionalización del consumo / uso de papel.	Mesa de ayuda TI	Ser funcionario de la Entidad Ser contratista de la Entidad Tener cuenta de usuario activa	Servicios de soporte solicitados en el mes registrados en GLPI Estadísticas de impresión mes a mes

Categoría: SOFTWARE Y APLICACIONES

NOMBRE	Características	Responsable	Condiciones	INDICADOR
SERVICIOS INFORMACIÓN ADMINISTRATIVOS	Brindar soporte a los sistemas de información administrativos con los que cuenta la entidad. El desarrollo de las actividades administrativas se basa en los sistemas de información -**SIGA** -**SIPRES** -**LIMAY** -**PERNO** -**SAE-SAI** (Inventarios), que permiten efectuar las actividades de gestión documental, gestión del recurso humano (Nómina –	Oficina de Soporte TI Especialistas en Aplicaciones de Sistemas Administrativos	Tener usuario tecnico. Tener usuario funcional	Servicios solicitados en el mes registrados en GLPI

	Liquidación), gestión de inventarios (consumo - devolutivos).			
- PERNO	Módulo de Personal y Nómina del "SI CAPITAL"	Oficina de Soporte TI Especialistas en Aplicaciones de Sistemas Administrativos	Tener usuario tecnico. Tener usuario funcional	Servicios solicitados en el mes registrados en GLPI
- SAE - SAI	Módulo de Inventarios del "SI CAPITAL"	Oficina de Soporte TI Especialistas en Aplicaciones de Sistemas Administrativos	Tener usuario tecnico. Tener usuario funcional	Servicios solicitados en el mes registrados en GLPI
- LIMAY	Módulo de Contabilidad del "SI CAPITAL"	Oficina de Soporte TI Especialistas en Aplicaciones de Sistemas Administrativos	Tener usuario tecnico. Tener usuario funcional	Servicios solicitados en el mes registrados en GLPI
- SIGA	Sistema Integrado de Gestión Documental de la Secretaría Jurídica Distrital	Oficina de Soporte TI Especialistas en Aplicaciones de Sistemas Administrativos	Tener usuario tecnico. Tener usuario funcional	Servicios solicitados en el mes registrados en GLPI
- SMART	Sistema de Medición, Análisis y Reporte para la Toma de Decisiones.	Oficina de Soporte TI Especialistas en Aplicaciones de Sistemas Administrativos	Tener usuario tecnico. Tener usuario funcional	Servicios solicitados en el mes registrados en GLPI
- GLPI	Software libre para seguimiento y solución de incidencias. Mesa de Ayuda	Oficina de Soporte TI Especialistas en Aplicaciones de Sistemas Administrativos	Tener usuario tecnico. Tener usuario funcional	Servicios solicitados en el mes registrados en GLPI

SERVICIOS INFORMACIÓN MISIONALES	Realizar las actividades necesarias para apoyar a la Secretaría Jurídica Distrital en todos los asuntos jurídicos del Distrito, con la información que permita dar solución a las necesidades propias de los procesos misionales. Por otra parte, atiende los requerimientos de los usuarios, de tal forma que se modernice, actualicen los sistemas de información teniendo en cuenta las necesidades de cada proceso misional. Los sistemas misionales son: Sistema de Información de Proceso Judiciales – SIPROJ, Sistema de Información Disciplinario - SID, Régimen Legal y Sistema de Información de Personas Jurídicas - SIPEJ.	Oficina de Soporte TI Especialistas en Aplicaciones de Sistemas Misionales	Tener usuario tecnico. Tener usuario funcional	Servicios solicitados en el mes registrados en GLPI
- Sistema de información de Procesos Judiciales SIPROJ	Sistema de información compuesto por los módulos de "Procesos Judiciales", "Jurisprudencia y Protocolo de diligenciamiento de fichas de fallos judiciales", "Concursales", "Mecanismos Alternativos de Solución de Conflictos - MASC", "Conciliación", "Seguimiento de Políticas de Defensa Judicial y Prevención del Daño Antijurídico", "Tutelas", "Procesos Penales", " Contingente Judicial" e "Informe Gerencial", los cuales permiten contribuir a la estrategia de defensa judicial del Distrito Capital.	Oficina de Soporte TI Especialistas en Aplicaciones de Sistemas Misionales	Tener usuario tecnico. Tener usuario funcional	Servicios solicitados en el mes registrados en GLPI

-	Sistema de Información Disciplinario SID	Herramienta tecnológica que facilita los canales de comunicación con el ciudadano, optimiza la función de los operadores disciplinarios de las diferentes entidades distritales, y suministra a la alta dirección, información que sirve de insumo para la definición de políticas de prevención, asumiendo dos perspectivas: una interna, que abarca eficacia y eficiencia en el desarrollo de las actividades misionales, garantizada en la formulación de estrategias para el ejercicio de la función disciplinaria en las entidades y organismos del Distrito Capital, y otra externa, que busca orientar la actividad particular al ejercer, conforme a las disposiciones legales vigentes, la inspección, control y vigilancia. Ofrece opciones para consultar información relevante y generar reportes sobre actividades y resultados. Transparencia y Accesibilidad: Contribuye a la transparencia al permitir el acceso a información pública y fomentar la rendición de cuentas.	Oficina de Soporte TI Especialistas en Aplicaciones de Sistemas Misionales	Tener usuario tecnico. Tener usuario funcional	Servicios solicitados en el mes registrados en GLPI
-	Sistema de Información de Personas Jurídicas SIPEJ	Herramienta tecnológica que apoya a la Dirección Distrital de Inspección, Vigilancia y Control de la Secretaría Jurídica, en su función de ejercer, conforme a las disposiciones legales vigentes, la inspección, control y vigilancia de las asociaciones y corporaciones sin ánimo de lucro, así como de las instituciones de utilidad común con domicilio en el Distrito Capital.	Oficina de Soporte TI Especialistas en Aplicaciones de Sistemas Misionales	Tener usuario tecnico. Tener usuario funcional	Servicios solicitados en el mes registrados en GLPI

-	LEGALBOG	Sistema de información integrado capaz de evolucionar la prestación de los servicios y la gestión jurídica del Distrito Capital, generando valor público, así como confianza y respaldo jurídico a la administración y la ciudadanía; a partir del aprovechamiento estratégico de las TIC. El sistema está concebido como una plataforma transversal sobre la cual se implementan los diferentes módulos diseñados para atender las diferentes misionales de la gestión jurídica: • Política: Régimen Legal, Biblioteca Virtual, Cuerpo de Abogados y SIDIE • Defensa Judicial: Procesos Judiciales SIPROJ Web • Disciplinarios: Disciplinarios SID • IVC: Personas Jurídicas - SIPEJ • Doctrina: N.A MODULOS OPERATIVOS: LEGALBOG PARTICIPA: Es una herramienta que viabiliza la participación de la ciudadanía en relación con los proyectos de actos administrativos de contenido regulatorio, las entidades y organismos distritales ponen a consideración de la ciudadania los proyectos de actos administrativos para que la ciudadania los consulte y opinen acerca del mismo. BIBLIOTECA VIRTUAL: Sistema de información que almacena documentos, estudios y análisis de temas de interés en el Distrito Capital elaborado por los distintos organismos y entidades Distritales, que sirven para orientar la gestión pública y el acceso al conocimiento con	Oficina de Soporte TI Especialistas en Aplicaciones de Sistemas Misionales	Tener usuario tecnico. Tener usuario funcional	Servicios solicitados en el mes registrados en GLPI

	base en la experiencia adquirida en el desarrollo de los objetivos misionales institucionales; facilita la consulta ante la falta de disponibilidad física de los mismos. AGENDA REGULATORIA: En cumplimiento al ciclo de planeación de la política de gobernanza regulatoria adoptada mediante Decreto 474 de 2022, y conforme a lo dispuesto en la Directiva 002 de 2023, cada entidad y organismo distrital debe incorporar la planeación normativa, con la agenda regulatoria, en la cual deben incluir los proyectos de actos administrativos que pretenden expedir durante la vigencia, con el objetivo fundamental de salvaguardar la participación y concertación ciudadana, es por ello que, después de cargar la agenda regulatoria, la misma entra a comentarios de la ciudadanía en general. ABOGACIA: Sistema de información que almacena las hojas de vida del cuerpo de abogados vinculados con las entidades y organismos distritales y se pone a disposicion de los mismo información importante para su labor.			

-	Régimen Legal	Sistema de acceso libre y gratuito para la ciudadanía donde se encuentra registrada la información normativa nacional y distrital, doctrinaria y jurisprudencial de impacto para el Distrito Capital, permitiendo un mejor conocimiento y difusión de la normatividad de forma oportuna y confiable, entre los funcionarios y ciudadanos, propiciando por un lado la efectividad y eficacia en las decisiones administrativas, y por otro, facilita la participación de los ciudadanos en las decisiones públicas y el acatamiento voluntario de las normas	Oficina de Soporte TI Especialistas en Aplicaciones de Sistemas Misionales	Tener usuario tecnico. Tener usuario funcional	Servicios solicitados en el mes registrados en GLPI
-	LEGALBOG APP	App móvil con la cual se puede acceder a consultar: Régimen Legal, Biblioteca virtual, LegalBog Participa y el link de la Secretaría de la Mujer. La aplicación está disponible para su descarga gratuita en dispositivos iOS y Android.	Oficina de Soporte TI Especialistas en Aplicaciones de Sistemas Misionales	Tener usuario técnico. Tener usuario funcional	Servicios solicitados en el mes registrados en GLPI

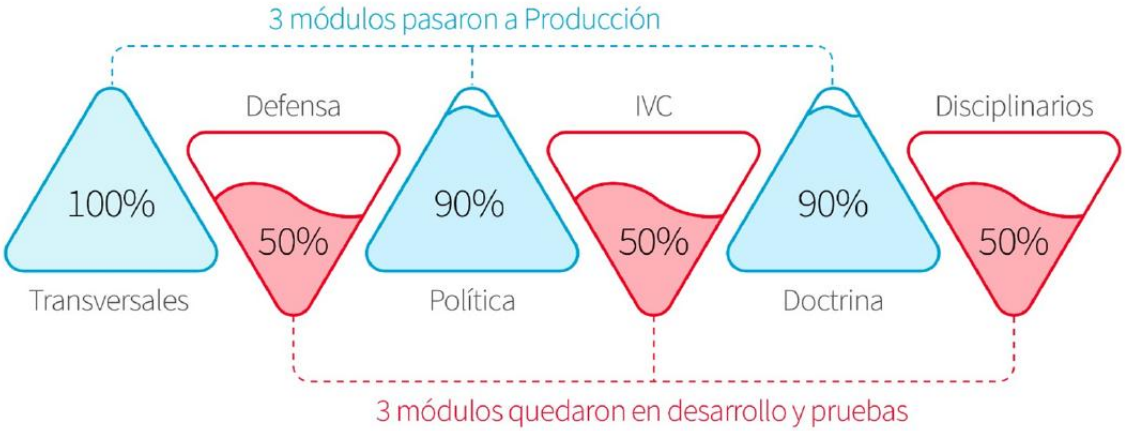
3 ANALISIS DE SISTEMAS DE INFORMACIÓN

3.1 LEGALBOG

Inicialmente, se planteó que el sistema de información integrado de la Secretaría Jurídica Distrital se conformara con los siguientes componentes que contemplan el alcance de los sistemas legados y otras funcionalidades:

- **Política:**
  - Régimen Legal
  - Biblioteca Virtual
  - Cuerpo de Abogados
  - SIDIE
- **Defensa Judicial**
  - Procesos Judiciales
  - SIPROJ Web
- **Disciplinarios**
  - Disciplinarios SID
- **IVC (Inspección, Vigilancia, Control)**
  - Personas Jurídicas - SIPEJ
- **Doctrina**
  - LegalBog Participa

LegalBog se ha diseñado para mejorar la gestión jurídica y administrativa, está compuesto por seis (6) módulos interdependientes, donde el módulo transversal permite que los demás módulos interoperen. A continuación, se expresan los porcentajes en los que se encuentran estos módulos, reflejando su grado de desarrollo, implementación y funcionalidad. Estos porcentajes proporcionan una visión del progreso declarado como alcanzado en cada módulo.



En la actualidad LegalBog hace uso de la versión de la base de datos Oracle, específicamente la versión “Oracle Database 12c Enterprise Edition Release 12.2.0.1.0 - 64bit Production”. Esta versión se encuentra ya descontinuada por el fabricante y dejó de brindar parches y actualizaciones desde el año 2022, lo cual genera un riesgo importante en el soporte y mantenimiento e incompatibilidades con sistemas operativos y plataformas en versiones más recientes como la de Bizagi.

De la documentación revisada se deduce que el dimensionamiento de la plataforma para el proyecto LegalBog se realizó prematuramente, antes de que se definiera adecuadamente la capacidad de almacenamiento necesaria. En el momento de la contratación, aún no se había completado el diseño detallado, que se entregaría al año siguiente. Como resultado, se adquirió una infraestructura basada en especificaciones iniciales que, posteriormente, resultaron insuficientes para las demandas reales del proyecto, lo que llevó a un desbordamiento de las capacidades previstas.

A continuación, el estado de los módulos que están en desarrollo.

Defensa Judicial

Se identificaron un total de 27 casos de uso, para los cuales se llevaron a cabo pruebas con el fin de verificar las funcionalidades asociadas. Los resultados mostraron que sólo 5 casos de uso funcionaron correctamente, mientras que los 22 casos restantes presentaron problemas que impidieron la ejecución adecuada de las funcionalidades previstas.

Los inconvenientes presentados durante las pruebas se encuentran documentados en el INFORME DIAGNÓSTICO DE LOS SISTEMAS DE INFORMACIÓN DE LA SECRETARÍA JURÍDICA DISTRITAL, de agosto de 2024, sin embargo, es importante mencionar algunos de ellos:

- No se puede evidenciar que la lista de abogados para defensa sea obtenida del directorio activo.
- No permite la consulta del detalle del proceso impidiendo que se le pueda realizar gestión al proceso.
- No permite la radicación de un proceso porque no consulta los datos básicos de tablas transversales tales como DJ_TIPO_JURISDICCION y T_TIPO_DOCUMENTO a pesar de que estas dos tablas básicas cuentan con datos.

De otra parte, la utilidad de las funcionalidades del módulo de Gestión Judicial desarrollado y entregado en el 2021, se han afectado por los cambios presentados en la estrategia en el marco de procesos judiciales para la recuperación del patrimonio público por medio del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo - CPACA y sus medios de control, por lo que se estableció como prioridad la implementación del Decreto 556 del 29 de diciembre de 2021, mediante el cual se adoptó el Plan Maestro de Acciones Judiciales para la Recuperación del Patrimonio del Distrito Capital, cuyo objetivo es diseñar e implementar estrategias judiciales para recuperar el patrimonio público. Esta estrategia se desarrolló e implementó en el Sistema de Información de Procesos Judiciales - SIPROJ Web en el años 2023.

Esos cambios normativos también imponen la realización de nuevos desarrollos a efectos de garantizar la funcionalidad del módulo de defensa judicial.

Disciplinarios

Se identificaron un total de 27 casos de uso, documentados en el INFORME DIAGNÓSTICO DE LOS SISTEMAS DE INFORMACIÓN DE LA SECRETARÍA JURÍDICA DISTRITAL, de agosto de 2024 sobre los que se llevaron a cabo pruebas con el fin de verificar las funcionalidades asociadas. Los resultados mostraron que los 27 casos presentaron problemas que impidieron la ejecución adecuada de las funcionalidades previstas.

Lo desarrollado y entregado al año 2021, se afectó por la entrada en vigencia de la Ley 1952 el 28 de enero de 2019, por medio de la cual se expidió el Código General Disciplinario, se deroga la Ley 734 de 2002 y algunas disposiciones de la Ley 1474 de 2011, relacionadas con el derecho disciplinario, también la entrada en vigencia de la Ley 2094 del 29 de junio de 2021 por medio de la cual se reformó la Ley 1952 de 2019 y se dictaron otras disposiciones, todo lo anterior impactó de tal forma, que lo desarrollado para el moduló no da cumplimiento a la normativa actual y no puede ser utilizado.

La expedición del nuevo Código General Disciplinario generó sustanciales cambios en el procedimiento disciplinario, en las etapas y actuaciones que deben seguirse para culminar cualquier trámite de esa naturaleza.

IVC

Se encontraron un total de 47 casos de uso documentados en el INFORME DIAGNÓSTICO DE LOS SISTEMAS DE INFORMACIÓN DE LA SECRETARÍA JURÍDICA DISTRITAL, de agosto de 2024, sobre los cuales se realizaron pruebas verificando las funcionalidades asociadas a estos, de los cuales 10 casos funcionan acordes a lo esperado y 37 casos que no permitieron ejecutar las funcionalidades.

El desarrollo entregado en el año 2021 no cuenta con la totalidad de funcionalidades requeridas actualmente para los procesos de IVC. Se destaca que el módulo no cuenta con la funcionalidad de expedir Certificado de Existencia y Representación Legal de las Ligas y Asociaciones de Consumidores, así como de los Comités de Desarrollo y Control Social de los Servicios Públicos Domiciliarios.

En junio de 2023 se suscribió un acuerdo con la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá para permitir a la Secretaría Jurídica Distrital, el acceso a la información de las personas naturales, jurídicas y ESALES contenida en el Registro Único Empresarial y Social –RUES– y sus establecimientos de comercio asociados, a la cual tiene acceso la Subsecretaría de Servicio a la Ciudadanía de la Alcaldía Mayor de Bogotá D.C.. A través de la Subdirección de Seguimiento a la Gestión de Inspección, Vigilancia y Control, en el Sistema de Información de Personas Jurídicas - SIPEJ, se implementó una interoperabilidad con el RUES, interoperabilidad no se está incluida en el desarrollo recibido en el año 2021.

3.2 SISTEMAS DE INFORMACIÓN LEGADOS

Mientras se resuelven los inconvenientes que presentan algunos módulos de LEGALBOG, se hace necesario continuar operando con las soluciones legadas de tal manera que la Secretaría Jurídica pueda continuar cumpliendo con su misión.

Estas soluciones y su estado son:

Sistema de Información de Procesos Judiciales – SIPROJ

Funciona sobre una base de datos Oracle (Versión 12c) y un servidor de aplicaciones Apache Tomcat: 8 que opera sobre una máquina virtual de java (JVM versión 1.8).

Está compuesto por los módulos de: "Procesos Judiciales", "Jurisprudencia y Protocolo de diligenciamiento de fichas de fallos judiciales", "Concursales", "Mecanismos Alternativos de Solución de Conflictos - MASC", "Conciliación", "Seguimiento de Políticas de Defensa Judicial y Prevención del Daño Antijurídico", "Tutelas", "Procesos Penales", " Contingente Judicial" e "Informe Gerencial", los cuales permiten contribuir a la estrategia de defensa judicial del Distrito Capital. A la fecha se encuentra en plena operación y contiene información de 439856 procesos (400.255 terminados y 39.601 activos).

Se cuenta con el Manual del Sistema de información de Procesos, documento actualizado de 507 páginas publicadas en el sistema de información.

MANTENIMIENTO EVOLUTIVO POR EJECUTAR

Con el propósito de atender las necesidades de los usuarios el sistema requiere de mantenimiento correctivo y evolutivo. Se han identificado las siguientes necesidades:

- Incluir la casilla consulta parametrizada
- Unificar los formularios de radicación de procesos judiciales
- Implementar la alerta en sistema para indicar cuando un fallo es favorable y cuando es desfavorable
- Incluir el campo de fechas en los estados
- Elaboración de reportes
- Inclusión de procesos terminados con y sin pago
- Elaboración de informe de seguimiento a calificaciones
- Inclusión del campo obligatorio en algunos estados procesales
- Incluir los parámetros del reporte marco convergente
- Ajuste de reportes
- Incluir un campo obligatorio para demandante o demandado
- Incluir un campo para la fecha de registro de procesos
- Realizar el ajuste de responsabilidad en sentencia desfavorable
- Realizar ajustes en las consultas existentes
- Incluir el campo solicitud de campo condena
- Incluir un campo calidades
- Incluir la tematización del 100% de los procesos judiciales y extrajudiciales activos
- Realizar ajuste formulario tutelas contra sentencia y recursos extraordinarios. - vinculación proceso de origen
- Incluir la metodología de valoración de obligaciones contingentes
- Implementar el funcionamiento automático de calidades
- Implementar la funcionalidad de recalcular la responsabilidad el contingente
- Realizar ajuste en el reporte contable procesos iniciados activos
- Solicitud para activación de procesos judiciales que a la fecha están terminados
- Solicitud activación procesos judiciales
- Solicitud - ficha conciliación IDEP recibidos

● Ajustar el reporte de cuantías altas
● Implementar la marca de los procesos tributarios
● Requerimiento de desarrollo de interconexión entre módulos
● Reiteración requerimiento de procesos incompletos
● Ajustar la opción de actualización de normas
● Implementar el formulario de radicación
● Incluir el controlador de sesión en la radicación de procesos
● Elaborar el reporte de proceso de pagos
● Implementar el captcha de Google
● Implementar el diagnóstico financiero pagos
● Solicitud de calificación de pruebas
● Incluir la opción de imposibilidad calificación módulo prueba contingente judicial -tribunal de arbitramento
● Solicitud ajuste acta de comité de conciliación
● Implementar el cumplimiento corrección informe de gestión judicial segundo semestre 2020
● Solicitud de desarrollo fechas certificación fichas comité de conciliación
● Solicitud de inactivación de aprobación de estados
● Implementar la interconexión de módulos
● Requerimiento archivos documentales
● Elaborar un reporte gestión traslado demandas ley 2213 de 2022/decreto 806/2022

Sistema de Información Disciplinario - SID

Funciona sobre una base de datos Oracle (Versión 12c) y un servidor de aplicaciones Apache Tomcat: 8 que opera sobre una máquina virtual de java (JVM versión 1.8).

Diseñado como una herramienta tecnológica, ambientada en Web (Internet), que facilita los canales de comunicación con el ciudadano, optimiza la función de los operadores disciplinarios de las diferentes entidades distritales, y suministra a la alta dirección, información que sirve de insumo para la definición de políticas de prevención, asumiendo dos perspectivas: una interna, que abarca eficacia y eficiencia en el desarrollo de las actividades misionales, garantizada en la formulación de estrategias para el ejercicio de la función disciplinaria en las entidades y organismos del Distrito Capital, y otra externa, que busca orientar la actividad particular al ejercer, conforme a las disposiciones legales vigentes, la inspección, control y vigilancia.

Actualmente se encuentra en plena operación y contiene 92.437 registros de información disciplinaria de todas las entidades del Distrito Capital, así:

- Procesos activos: 7.552, en evaluación de la queja: 8.433
- Procesos finalizados: 76.452.

Se cuenta con el Manual del Sistema de información Disciplinario – SID, documento actualizado de 162 páginas publicado en el sistema de información.

Funcionalidades pendientes de implementar

Para este módulo, se requiere la implementación de las decisiones excepcionales para la segunda instancia, así como el ajuste y mejora de los reportes existentes y una actualización

integral del sistema en su capa de presentación y de negocio, llevándola a lenguajes de desarrollo modernos que tengan soporte.

Sistema de Información de Personas Jurídicas - SIPEJ

Funciona sobre una base de datos Oracle (Versión 12c) y un servidor de aplicaciones Apache Tomcat: 8 que opera sobre una máquina virtual de java (JVM versión 1.8).

Es la herramienta tecnológica que apoya a la Dirección Distrital de Inspección, Vigilancia y Control de la Secretaría Jurídica Distrital, en su función de ejercer, conforme a las disposiciones legales vigentes, la inspección, control y vigilancia de las asociaciones y corporaciones sin ánimo de lucro, así como de las instituciones de utilidad común con domicilio en el Distrito Capital, para garantizar que cumplan con sus estatutos, de conformidad con la legislación aplicable. Cuenta con un servicio virtual en línea de solicitud y envío de Certificado de Inspección, Vigilancia y Control. A la fecha se encuentra en plena operación en Internet y contiene información de 67.977 Entidades Sin Ánimo de Lucro – ESAL domiciliadas en Bogotá, de las cuales 18.126 están activas.

Se cuenta con el Manual del Sistema de información de Personas Jurídicas – SIPEJ, documento actualizado de 217 páginas publicado en el sistema de información.

Funcionalidades pendientes de implementar

● Construcción de los componentes de software que se requieren para el tratamiento de las Gestiones y Acciones que la Dirección Distrital de IVC ejerce sobre las ESAL, con el cual la ESAL pueda realizar el registro se su información financiera.

● Construcción de un nuevo módulo de solicitud, recepción, trámite y expedición de certificados en línea por cualquiera de las entidades que ejercen funciones de IVC

● Interfaz con el SIGA para la gestión de información con las ESAL

● Construcción del módulo para el reporte de recursos públicos

● Construcción de nuevos reportes gráficos de información

Funciona sobre una base de datos Oracle (Versión 12c) y un servidor de aplicaciones Apache Tomcat: 8 que opera sobre una máquina virtual de java (JVM versión 1.8).

Es un sistema de acceso libre y gratuito para la ciudadanía donde se encuentra registrada la información normativa nacional y distrital, doctrinaria y jurisprudencial de impacto para el Distrito Capital, permitiendo un mejor conocimiento y difusión de la normatividad de forma oportuna y confiable, entre los funcionarios y ciudadanos, propiciando por un lado la efectividad y eficacia en las decisiones administrativas, y por otro, facilita la participación de los ciudadanos en las decisiones públicas y el acatamiento voluntario de las normas. A la fecha se encuentra en plena operación en Internet, con 65.186 documentos y atendiendo en promedio 16 millones de consultas al año.

Se cuenta con el Manual del Régimen Legal de Bogotá, documento actualizado de 88 páginas publicado en el sistema de información.

Funcionalidades pendientes de implementar

Para este módulo, no se han definido requerimientos específicos detallados. En su lugar, los requerimientos se limitan a directrices generales, que incluyen la mejora de los reportes existentes y una actualización integral del sistema.

4 EVALUACIÓN

4.1 EVALUACIÓN DE SERVICIOS

Se ha adelantado la evaluación de los servicios de TI de la SJD contemplando los siguientes criterios

- Criterio 1: Política y estrategia
- Criterio 2: Gestión de las personas
- Criterio 3: Recursos
- Criterio 4: Procesos

Criterio 1: POLÍTICA Y ESTRATEGIA

OBJETIVO GENERAL

El objetivo general de la evaluación de este criterio es analizar cómo la OTIC desarrolla su misión y su visión y las pone en práctica a través de una estrategia orientada hacia los distintos agentes y personas con quienes interactúa. Igualmente, se trata de determinar si la estrategia y planificación se basa en hechos y datos generalizados y fiables, y si la formulación estratégica se desarrolla según planes operativos realistas y factibles.

- No se han desarrollado planes a medio o largo plazo que definieran estrategias para os servicios de TI.
- No se han establecido expresamente quienes son los usuarios del SIC. La identificación de los clientes y usuarios se ha basado en la atención de las necesidades o peticiones expuestas por las dependencias implicadas en el servicio.
- Los esfuerzos se han centrado en resolver los problemas presentes y su implicación en el futuro, no se ha hecho un estudio formal de sus necesidades y expectativas.
- La formulación del PETI se realizó con reuniones con grupos de usuarios, sin observar lineamientos de MINTIC y/o de la Consejería Distrital de TI

PROPUESTAS DE MEJORA

- Actualizar el PETI con base en los lineamientos de MINTIC y Consejería Distrital de TI.
- Difundir el PETI e incorporar las actualizaciones necesarias
- Definir indicadores que medirán si el plan y sus acciones están teniendo éxito y cuando deben ser tomadas esas mediciones

Criterio 2: GESTIÓN DE LAS PERSONAS

OBJETIVO GENERAL

El objetivo general es determinar cómo se organiza, desarrolla, conduce e impulsa la OTIC el pleno potencial de las personas de forma individual o en equipo, con el fin de contribuir a su eficaz y eficiente gestión.

- En lo referente a la estructura de perfiles y cargos, no se ajustan a la situación actual y a la evolución tecnológica y los nuevos procesos que requieren los servicios
- Existen 5 cargos de planta y 13 contratistas, cuya motivación está condicionada por dos factores: el reconocimiento o mejora en los cargos asociados por el sobreesfuerzo que se realiza en determinadas ocasiones y otra las remuneraciones económicas especialmente en los contratistas. Entre estos últimos, se han presentado algunos retiros recientes.
- El plan de capacitación debe ser revisado con base en los avances tecnológicos.
- Actualmente existe una autoevaluación del desempeño de los funcionarios.

PROPUESTAS DE MEJORA

- Adelantar esfuerzo buscando cohesión entre el personal de la OTIC
- Buscar mecanismos que permitan cubrir la disponibilidad de los servicios críticos 24h 365 días, que es lo que demandan los usuarios.
- Definición de un plan de formación anual de acuerdo a las necesidades de la institución, con su correspondiente ejecución.
- Promover grupos de mejora.
- Fortalecer los canales de comunicación de todos los proyectos actualmente abiertos con presentación de objetivos, e informando del estado en que se encuentran.

CRITERIO 3. RECURSOS

OBJETIVO GENERAL

Se trata de analizar cómo la OTIC gestiona sus recursos internos y también los externos con el fin de apoyar la eficiente y eficaz gestión de los servicios.

Gestión de los recursos financieros

La gestión de los recursos financieros asignados a tecnología resulta de vital importancia, pues corresponde gestionar buena parte de las adquisiciones tecnológicas de la Entidad.

En asuntos de tecnología, las actualizaciones de hardware y software son frecuentes, buscando que las soluciones disponibles se encuentren en las mejores condiciones funcionales y operativas; igualmente es de especial importancia la adopción de nuevas tecnologías que permiten mejorar la eficiencia institucional, adopciones. Tanto las actualizaciones como la incorporación de nuevas tecnologías o soluciones requieren estar incorporado en el PETI y estar contemplados en alguno o algunos de sus proyectos.

Gestión de terceros

En este caso, al tratarse de un servicio que gestiona una importante cantidad de recursos financieros, la gestión que se realice con proveedores y la optimización de la gestión de las adquisiciones resultan de vital importancia.

En este sentido, no existe formalmente establecidas la gestión de proveedores. No obstante, sí que existía una cierta vinculación

PROPUESTAS DE MEJORA

- Incorporar la gestión por proyectos, que incluye la gestión financiera
- Identificar y formular proyectos relacionados con la actualización o renovación de hardware y software de base, evolución o reemplazo de sistemas de información, incorporación de nuevas tecnologías como analítica o IA.

Criterio 4: PROCESOS

OBJETIVO GENERAL

Se trata de analizar cómo la OTIC identifica y gestiona las necesidades y expectativas de los usuarios de los servicios.

Se dispone de un catálogo de servicios, que no refleja el quehacer diario de la OTIC y no ha sido suficientemente difundido al interior de la secretaria.

Los servicios deberían fomentar la información y la participación de los usuarios en su desarrollo y mejora dependiendo del tipo de servicio y de los responsables.

PROPUESTAS DE MEJORA

- Actualizar el catálogo de servicios
- Elaborar procedimientos para cada servicio
- Elaborar procedimiento de atención, control y evaluación de incidencias y sugerencias

4.2 EVALUACIÓN DE LA TECNOLOGÍA

Las organizaciones y la ciudadanía son los beneficiarios de la evolución de los servicios en nube, de la automatización de transacciones, Inteligencia Artificial y las comunicaciones sin exclusión o discriminación por edad, género, grupo poblacional o condición social y es un propósito de las instituciones gubernamentales apropiar las mejores tecnologías que contribuyan de alguna manera al bienestar de las personas.

Por lo anterior se espera que la SJD mejore su operación, competitividad y desempeño

institucional durante los próximos cuatro (4) años. Esto se logrará mediante la alineación con la política de Gobierno Digital, la capacidad institucional de colaboración para la resolución de problemas y necesidades emergentes en Bogotá, y la gestión pública eficiente, interoperable y moderna, con unos sistemas de información y con una infraestructura tecnológica que responda a las necesidades de la transformación digital en pro de la ciudadanía.

Situaciones identificadas.
De manera general, los inconvenientes que afectan los servicios de TI de la SJD son:

- Obsolescencia y deficiencia de capacidades de la plataforma computacional de servidores de la SJD. Estos inconvenientes originan caídas en los servicios de TI, afectando el normal funcionamiento de las dependencias de la Secretaría.

- La plataforma tecnológica de la SJD es fundamentalmente On-premise, situación que dificulta o hace más exigente su ampliación y/o actualización.

- La no operación de tres módulos de LEGALBOG que se encuentran aún en desarrollo, son requeridos por los usuarios internos y externos, sin respuesta sobre su culminación. Estos módulos son: Defensa Judicial, IVC, Disciplinarios.

- Dificultades en los servicios de conectividad prestados por ETB, situación que origina caídas en los servicios de TI, afectando el normal funcionamiento de las dependencias de la Secretaría.

  Es decir, se presentan inconvenientes en los servicios de TI que requieren ser superados para minimizar los riesgos y limitaciones en la Infraestructura Tecnológica de la Entidad.

Causas
- Lento avance en la implementación y continuidad de las acciones de carácter tecnológico para la transformación digital en la Entidad.
- Dificultades y deficiencia en la definición, adopción, uso, aprovechamiento y sostenibilidad de nuevas tecnologías.
- Brechas tecnológicas y falta de personal calificado para la cultura y apropiación digital, que inciden en el desempeño institucional.
- La vertiginosa velocidad de los cambios tecnológicos de la Cuarta revolución industrial, los crecientes riesgos cibernéticos, la alta dependencia tecnológica.
- Las adquisiciones tecnológicas son priorizadas de acuerdo con la disponibilidad recursos presupuestales, recurso humano, líneas de tiempo y no de acuerdo con las

necesidades tecnológicas para la transformación digital.
- Nuevos elementos incorporados en la política Colombiana de Gobierno Digital que involucran cultura digital y apropiación de tecnologías para consolidar el Gobierno Digital

Efectos
- Se pone en riesgo la transparencia y la eficiencia, dada la transversalidad de los servicios tecnológicos, por posibles rezagos técnicos, obsolescencia tecnológica o indisponibilidades de sistemas de información y servicios de TI por incompatibilidad técnica.
- Limitaciones en el desarrollo de nuevos modelos de servicios y soluciones, que no puede adoptar acciones para disminuir las brechas en materia de infraestructura TI.
- Ausencia de algunos habilitadores transversales para el logro de los propósitos de política de Gobierno Digital.
- Las condiciones, para implementar servicios de TI que permitan asegurar interacción digital, no compatibles con las tecnologías modernas.
- Menor posibilidad real para el desarrollo y mejoramiento continuo de las TICs.
- Dificultades para la implementación de la política de Gobierno Digital y el cierre de la brecha digital.
- Recurso humano con resistencia a los cambios que llegan con la Transformación Digital.

5 TENDENCIAS CLAVE QUE TRANSFORMAN LOS SERVICIOS DE TI

El mundo de las TI está cambiando de marcha, introduciendo nuevos enfoques para abordar los retos empresariales. Las organizaciones se enfrentan ahora a cambios que exigen decisiones más rápidas y herramientas más inteligentes.

- **Integración de la inteligencia artificial y el aprendizaje automático**

La IA y el aprendizaje automático reconfiguran la forma en que las empresas manejan los datos. Estas herramientas analizan patrones, predicen resultados y guían la toma de decisiones con precisión. Por ejemplo, los chatbots basados en IA mejoran el servicio al cliente ofreciendo asistencia instantánea 24 horas al día, 7 días a la semana.

Los algoritmos de aprendizaje automático sugieren recomendaciones de productos personalizadas basadas en comportamientos anteriores. Esta combinación de tecnologías acelera los procesos y revela nuevas oportunidades de crecimiento. Los servicios profesionales de TI, como los que ofrece Professional Computer Associates, incorporan IA para automatizar tareas repetitivas, lo que permite a las empresas operar de forma más

eficiente y rentable.

Los servicios de TI incorporan IA para automatizar tareas repetitivas como la introducción de datos o la supervisión de sistemas. El análisis predictivo ayuda a las empresas a evitar tiempos de inactividad identificando los problemas antes de que surjan.

Las organizaciones que integran plenamente la IA en sus operaciones experimentan mejoras significativas de rendimiento y mayores márgenes de beneficio en comparación con las que se quedan rezagadas. La implementación de este tipo de soluciones puede proporcionar a las empresas una ventaja significativa mientras se mantienen al día con las tendencias emergentes en los servicios tecnológicos de hoy en día.

- **El auge de la automatización inteligente y las AIOps**

La inteligencia artificial sigue integrándose en los servicios de TI, pero la automatización va más allá. La automatización inteligente reduce las tareas manuales al tiempo que aumenta la eficiencia. Aprende de los patrones y se adapta rápidamente. Las empresas utilizan AIOps (Inteligencia Artificial para Operaciones de TI) para gestionar sistemas complejos con facilidad.

AIOps analiza los datos en tiempo real de las redes para predecir los problemas antes de que se produzcan. Para las empresas que buscan agilizar los procesos y aprovechar las ventajas de la automatización inteligente, puede ser útil ponerse en contacto con Prototype IT.

La frase “La automatización no consiste en sustituir a las personas, sino en liberarlas para que realicen un trabajo más significativo", indica que la automatización tiene el propósito de aumentar las capacidades humanas en lugar de reemplazarlas, permitiendo que los personas se enfoquen en tareas más estratégicas, creativas o de mayor valor en lugar de las repetitivas.

- **El crecimiento de las prácticas informáticas sostenibles**

Las prácticas de TI ecológicas están transformando el sector de las TI. Las empresas buscan ahora centros de datos energéticamente eficientes y soluciones en la nube para reducir gastos y minimizar el daño medioambiental. El uso de fuentes de energía renovables para alimentar grandes instalaciones se está convirtiendo en una norma en las estrategias empresariales. Un informe de la Agencia Internacional de la Energía (AIE) destaca cómo los centros de datos energéticamente eficientes pueden reducir drásticamente el consumo de energía, convirtiendo las TI sostenibles en una prioridad tanto medioambiental como económica.

La reducción de los residuos electrónicos es otro objetivo clave. Las empresas reciclan el

hardware antiguo de forma responsable o lo donan para su reutilización con el fin de reducir los residuos en los vertederos. Estos esfuerzos se alinean con la demanda de los consumidores de servicios tecnológicos responsables, fomentando las ventajas competitivas. Las soluciones híbridas y multi-nube continúan esta tendencia de eficiencia y adaptabilidad.

- **Soluciones híbridas y multicloud**

Las empresas combinan cada vez más nubes públicas y privadas para satisfacer diversas necesidades. Las soluciones híbridas permiten almacenar datos confidenciales en configuraciones privadas y utilizar opciones públicas para operaciones menos críticas. Esta flexibilidad permite a las empresas reducir gastos, mejorar el rendimiento y gestionar los recursos con eficacia.

Las estrategias multicloud reparten las cargas de trabajo entre distintos proveedores como AWS, Google Cloud o Azure. Reducen los riesgos de inactividad derivados de la dependencia de un único proveedor. Las empresas evitan la dependencia de un solo proveedor y adaptan la infraestructura informática a sus objetivos. A continuación, los avances en ciberseguridad redefinen las prácticas de gestión de riesgos en los servicios de TI.

- **Mayor atención a la ciberseguridad y a los modelos de confianza cero**

Las configuraciones híbridas y multicloud exigen una seguridad hermética. Las ciberamenazas crecen a medida que las empresas amplían su infraestructura digital. Los piratas informáticos atacan los datos almacenados en múltiples plataformas, lo que hace que la ciberseguridad sea más crítica que nunca. Las empresas aplican ahora modelos de confianza cero para hacer frente a estos riesgos. Este modelo trata cada solicitud de acceso como una amenaza potencial, independientemente del origen de la red.

Zero Trust se centra en algo más que contraseñas o cortafuegos. Verifica continuamente a los usuarios y dispositivos que intentan acceder a los sistemas o a la información sensible. La autenticación multifactor (MFA), la supervisión de terminales y las conexiones cifradas constituyen su base. Estos métodos ayudan a salvaguardar las operaciones al tiempo que evitan las brechas antes de que se conviertan en costosos desastres.

- **Evolución de la infraestructura del trabajo a distancia**

Los marcos de ciberseguridad se ajustan a medida que el trabajo remoto modifica la infraestructura de TI. Las empresas dependen ahora de redes seguras, VPN y autenticación multifactor para salvaguardar los datos sensibles más allá de los entornos de oficina. La transición requiere una supervisión continua y respuestas inmediatas a las amenazas.

La computación en nube mejora la colaboración a distancia. Soluciones flexibles como SaaS permiten a los equipos acceder a archivos y aplicaciones en todo el mundo. Los servicios de TI incorporan a los flujos de trabajo herramientas para videoconferencias, gestión de proyectos e intercambio de datos de forma eficaz. Este método mantiene la productividad en acuerdos descentralizados sin sacrificar la seguridad ni la eficacia.

- **El impacto de las nuevas tecnologías en los servicios informáticos**

Las tecnologías emergentes están reconfigurando los servicios de TI, impulsando decisiones más inteligentes y una solución más rápida de los problemas;

- **Análisis predictivo para operaciones empresariales**

Las empresas utilizan el análisis predictivo para tomar mejores decisiones basadas en datos históricos. Identifica patrones y predice resultados futuros con mayor precisión. Por ejemplo, los minoristas pueden prever cambios en la demanda durante las vacaciones, lo que les ayuda a almacenar el inventario adecuado.

Los modelos predictivos permiten a las empresas responder con rapidez, minimizar los riesgos y mejorar la eficiencia en múltiples áreas sin perder tiempo ni recursos.

- **Herramientas de IA para la toma de decisiones**

Las herramientas basadas en IA ayudan a las empresas a procesar rápidamente grandes volúmenes de datos en tiempo real. Estas herramientas analizan patrones, predicen resultados y sugieren estrategias. Por ejemplo, los modelos predictivos pueden detectar tendencias en el comportamiento de los clientes o futuros cambios en el mercado.

Los algoritmos inteligentes ayudan a los directivos a tomar decisiones bien fundadas sin depender únicamente de la intuición. Herramientas como los chatbots ayudan a los equipos de atención al cliente con resoluciones rápidas, al tiempo que proporcionan análisis para comprender mejor las necesidades de los clientes. Las aplicaciones de aprendizaje automático mejoran las operaciones a través de bucles de retroalimentación continua, minimizando los errores a lo largo del tiempo. Estos avances contribuyen directamente a los planes de crecimiento y aumentan la eficiencia de la infraestructura de TI.

Afrontar la escasez de talentos informáticos

En la actualidad, las empresas se enfrentan a un reto cada vez mayor para encontrar profesionales de TI cualificados. Para afrontar esta situación hacen falta nuevos métodos e ideas creativas.

- Ofrezca formación a los empleados sobre IA y herramientas de automatización.

Estas tecnologías dominan los servicios informáticos modernos y redefinen el funcionamiento de las empresas.

- Ofrezca formación práctica para plataformas de computación en nube. Plataformas como AWS y Microsoft Azure son hoy en día el núcleo de muchas soluciones informáticas.
- Utilice programas de aprendizaje en línea con horarios flexibles. Este enfoque ayuda a los profesionales a compaginar su trabajo con la adquisición de nuevas competencias.
- Haga hincapié en las capacidades de resolución de problemas y pensamiento crítico. Estas habilidades no técnicas están muy solicitadas en los puestos de TI.
- Colabora con instituciones tecnológicas o proveedores de certificación. Las asociaciones garantizan que los trabajadores se mantengan al día en tendencias emergentes como la ciberseguridad o el análisis de datos.
- Fomente los proyectos interdepartamentales en su empresa. De este modo se adquieren conocimientos técnicos y se mejora la comunicación entre los equipos.
- Asigna recursos a la formación continua sobre los modelos de confianza cero para las amenazas de ciberseguridad. Protege los datos sensibles de las brechas mientras tu equipo se mantiene informado.

Ampliación del papel de la IA en la gestión de TI

La IA simplifica las complejas tareas informáticas, ahorrando tiempo y reduciendo errores. Las herramientas basadas en el aprendizaje automático ahora supervisan redes, predicen fallos del sistema y gestionan procesos rutinarios de forma autónoma. Estos sistemas analizan datos en tiempo real para resolver problemas antes de que interrumpan las operaciones de la empresa.

Los responsables de TI adoptan soluciones basadas en IA para asignar mejor los recursos. Tareas como la mejora de servidores o la actualización de aplicaciones se realizan más rápidamente con la ayuda de la IA. Esta eficiencia ayuda a las empresas a mantener un rendimiento ininterrumpido mientras se centran en sus objetivos principales.

ANEXO

Propuesta de Servicios de TI

Considerando la misión y visión de TI definida y las funciones de la OTICS, se ajusta el catálogo de servicios de TI que ofrece a nivel interno y externo. Dentro de los cambios, se encuentra el fortalecimiento de la capacitación técnica de los sistemas de información y la creación del servicio de interoperabilidad, de los cuales el primero es dado que para la Oficina dentro de sus funciones está la capacitación a los usuarios sobre todos los sistemas de información de la SJD y el segundo servicio de TI corresponde a la necesidad de la Entidad de interoperar con otras entidades, así como integrar los sistemas internos. De igual manera, los servicios de TI de la SJD se debe alinear guías de buenas prácticas para la gestión de estos como ITIL, garantizando principios como calidad en los servicios, satisfacción de los usuarios finales, alineación de los procedimientos para la gestión de TI dentro de la Entidad e independencia aplicando buenas prácticas para cada servicio de TI. A continuación, se listan los servicios de TI definidos en su estado deseado.

ID	Servicio
ST01	Soporte y mantenimiento a sistemas de información y herramientas de TI
ST02	Acceso a la red interna de la SJD (intranet)
ST03	Gestionar proveedores de TI
ST04	Acceso a internet
ST05	Servicios de comunicaciones de TI para la Entidad
ST06	Gestión de infraestructura centro de datos y servidores
ST07	Acceso a la red interna por VPN
ST08	Gestión de contingencia y continuidad de los servicios de TI
ST09	Gestión de la seguridad de la infraestructura
ST10	Desarrollo y mantenimiento de sistemas de información de la SJD
ST11	Definición e implementación de proyectos de TI
ST12	Capacitación técnica de sistemas de información
ST13	Soporte técnico mediante la mesa de servicios
ST14	Servicio de antivirus
ST15	Gestión de equipos de cómputo
ST16	Servicios de Instalación de software en Equipos de computo
ST17	Configuración de ambientes de los sistemas de información
ST18	Administración de bases de datos
ST19	Pruebas de vulnerabilidades
ST20	Gestión de identidades

ST21	Servicio DNS
ST22	Servicio de Virtualización de servidores
ST23	Aseguramiento de la calidad del software
ST24	Adquisición de licencias de software
ST25	Servicio de interoperabilidad
ST26	Plataforma de mesa de servicio
ST27	Gestión de backups

Tabla 1 Catálogo de Servicios de TI en su Situación deseada

Capacidades de TI

Para la prestación de los servicios de TI de la OTIC se debe contar con un conjunto de capacidades de TI o habilidades que permitan prestar los servicios con la calidad requerida y de manera eficiente. En el estado deseado definido dentro del marco de este ejercicio, se ajusta el catálogo de capacidades de TI con la identificación de la necesidad de crear o fortalecer de aquellas que las requiere. A continuación, se presenta el catálogo de capacidades de TI en su estado deseado con la identificación de aquellas capacidades a crear, fortalecer o mantener.

Categoría	Capacidad	Fortalecer o desarrollar
Estrategia	Gestionar proyectos de TI	A fortalecer
	Gestionar Arquitectura Empresarial	A crear
Gobierno	Definir políticas de TI	A fortalecer
	Gestionar procesos/procedimientos de TI	A fortalecer
	Desarrollar comités de TI	A fortalecer
Sistemas de información	Administrar sistemas de información	A mantener
	Interoperar	A fortalecer
	Definir arquitectura de Sistemas de Información	A crear
	Desarrollar sistemas de información	A fortalecer
Infraestructura de TI	Gestionar disponibilidad de infraestructura de TI	A fortalecer
	Gestionar cambios	A mantener
	Administrar infraestructura tecnológica	A fortalecer
Operación de TI	Realizar soporte a usuarios	A mantener
	Gestionar proveedores	A fortalecer
	Gestionar licencias	A mantener
Uso y apropiación	Apropiar TI	A mantener
	Capacitar en servicios de TI	A fortalecer
	Capacitar usuarios en ciberseguridad	A mantener
Seguridad	Gestionar seguridad de la información	A fortalecer
	Asegurar recursos de TI	A mantener
	Gestionar vulnerabilidades	A mantener

Tabla 2 Capacidades de TI en su situación deseada

Indicadores de TI

La Oficina Asesora de Sistemas y Tecnología en su búsqueda de gobernar y gestionar su TI define un tablero de indicadores de la estrategia con el cual se facilita el control y la toma de decisiones. El tablero de indicadores para el estado deseado u objetivo se compone de 9 indicadores que evalúa distintos aspectos del gobierno y gestión de TI de la SJD.

ID	Categoría	Indicador	Fórmula	Objetivo
IND01	Gestión de servicios de TI e infraestructura	Satisfacción de usuarios internos OTICS	(Encuestas de satisfacción superior a 4 / Total encuestas realizadas) *100	Mide la satisfacción de los usuarios de la entidad sobre los servicios de TI de la SJD.
IND02	Sistemas de información	Activos de información identificados	(# activos identificados / # activos publicados) *100	Mide el nivel de conocimiento de los activos de información de la SJD.
IND03	Gestión de servicios de TI e infraestructura	Atención de solicitudes de servicios TIC	(Solicitudes atendidas / Solicitudes reportadas) *100	Mide el nivel de efectividad en la atención de solicitudes de servicios tecnológicos.
IND04	Sistema de gestión de seguridad de la información	Incidentes de seguridad atendidos oportunamente	(Incidente atendido oportunamente / Total Incidentes reportados) *100	Mide el nivel de efectividad en la atención de incidentes de seguridad.
IND05	Gestión de servicios de TI e infraestructura	Nivel de disponibilidad de los servicios tecnológicos	(# horas reales mensuales disponibilidad servicios / # horas teóricas de disponibilidad) *100	Mide el porcentaje de disponibilidad de los servicios tecnológicos de la SJD.
IND06	Gobierno y gestión de TI	Nivel de ejecución del Plan Estratégico de TI	(# actividades ejecutadas / # actividades programadas) *100	Mide el nivel de avance en la ejecución de los proyectos y actividades del plan estratégico de TI de la SJD.
IND07	Gobierno y gestión de TI	Porcentaje total de inversión de proyectos de TI ejecutado en un periodo	(Cantidad de inversión ejecutada en un periodo / cantidad de inversión planeada en el periodo) *100	Medir la cantidad de dinero invertido en los proyectos planeados durante un periodo en comparación de la cantidad de dinero esperado a ejecutarse
IND08	Sistema de gestión de seguridad de la información	Sistema de gestión de seguridad de la información	(Controles de seguridad implementados/ Total controles a implementar) *100	Mide el nivel de efectividad en la atención de incidentes de seguridad.
IND09	Contratos y consultorías	Índice promedio de desempeño del cronograma del portafolio de proyectos	Promedio de (% real de ejecución de proyecto / % espero de ejecución del proyecto)	Medir el CPI o índice de rendimiento de ejecución del portafolio de proyectos con base el porcentaje real de ejecución versus el porcentaje esperado.
IND10	Sistemas de información	Porcentaje de ANS de calidad de datos que se cumplen	(ANS de calidad que se cumplen/ Total de ANS de calidad planeados) *100	Mide la calidad de los datos en relación con el porcentaje de Acuerdos de Niveles de Servicio que se cumplen

Los indicadores deben ser medidos con frecuencia y validado con respecto a unos rangos de cumplimiento del indicador, por ello éstos deben ser asignados a responsables que estarán alimentándolos y monitoreándolos con el fin de tomar decisiones oportunas y garantizar con el cumplimiento de los indicadores.