aci Medellín

PLAN ESTRÁTEGICO

DE TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIONES

2022-2026

AGENCIA DE COOPERACIÓN E INVERSIÓN DE MEDELLÍN
Y EL ÁREA METROPOLITANA
República de Colombia

PLAN ESTRATÉGICO DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIONES

-PETIC-

2022-2026

CRISTINA ZAMBRANO RESTREPO

Representante Legal

JAVIER ESTEBAN BOERO GOMEZ

Técnico en Sistemas de Información

2026

TABLA DE CONTENIDO

1. INTRODUCCIÓN 5
2. OBJETIVO 6
4. ALCANCE 6
5. AMBITOS Y LINEAMIENTOS DEL DOMINIO DE ESTRATEGIA DE TI 7
6. ROLES 8
7. GLOSARIO 8
8. MARCO NORMATIVO 11
9. RUPTURAS ESTRATÉGICAS 12
10. ANÁLISIS DE LA SITUACIÓN ACTUAL 13
10.1 Estrategia de TI 14
10.2 Gobierno TI 14
10.3 Sistemas de información 16
10.4 Servicios Tecnológicos 24
10.5 Uso y apropiación de la tecnología 28
Acceso a la información 29
Seguridad de la información 30
Seguridad para los servicios informáticos 30
Contraseñas 31
Seguridad en recursos tecnológicos 32
Seguridad en comunicaciones 32
Software utilizado 33
Actualización de hardware 34
Almacenamiento y respaldo 34
Soporte técnico 35
Licenciamiento 35
10.5 Análisis financiero 36

11. ENTENDIMIENTO ESTRATEGICO 36

11.1 Modelo operativo 37

11.2 Necesidades de información 37

11.3 Alineación con los procesos 37

12. MODELO DE PLANEACIÓN 38

12.1 Descripción de procedimientos 39

i. Creación de usuarios y asignación de recursos informáticos 39

ii. Copias de seguridad y restauración de información 40

iii. Soporte técnico a usuarios 40

iv. Mantenimiento preventivo y correctivo de equipos de cómputo 41

13. MODELO DE GESTIÓN DE TI 44

a. Estrategia de TI 45

i. Objetivos estratégicos de TI 45

ii. Alineación de la estrategia de TI con la estrategia institucional 46

13.1 Indicadores 47

13.2 Cronograma 47

15. RESUMEN DE CAMBIOS 49

16. RESPONSABILIDAD Y AUTORIDAD .....

1. INTRODUCCIÓN

Mediante la formulación del Plan Estratégico de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones – PETIC, se enmarca la hoja de ruta a seguir para la Agencia de Cooperación e Inversión de Medellín y el Área Metropolitana en lo referente a fortalecer capacidades tecnológicas, adopción de nuevas tecnologías y transformación digital.

Diseñar y documentar las estrategias de gobierno TI son parte una fundamental y transversal para las organizaciones, más aún cuando se fijan los objetivos estratégicos y tácticos, dando valor agregado a través del uso de las tecnologías y automatización de procesos.

En la adhesión del entendimiento estratégico y las herramientas tecnológicas se pueden incrementar las capacidades de gestión y control, de ahí la necesidad de buscar en las nuevas tendencias tecnológicas oportunidades para potenciar la capacidad de las entidades que están en busca de la mejora continua en la gestión institucional para aplicar los estándares y las mejores prácticas en los sistemas de información e infraestructura tecnológica.

Para la vigencia 2026, el PETIC de la ACI Medellín se articula con el Sistema de Gestión de Seguridad y Privacidad de la Información (SGSI), integrando los lineamientos de Gobierno Digital, seguridad digital, protección de datos personales y ciberseguridad, como habilitadores estratégicos para la continuidad, eficiencia y transformación digital

2. OBJETIVO

Implementar y Establecer una guía que proporcione estrategias tecnológicas que optimicen los procesos organizacionales, fomenten la innovación a la entidad y los lineamientos estándares, estrategias claras para la adecuada planeación e implementación de proyectos y gestión de recursos tecnológicos; además ayude a fortalecer y garantizar la seguridad y eficiencia en el uso de las Tecnologías de la infraestructura y los sistemas de información existentes.

Implementar y establecer una guía estratégica de tecnologías de la información que optimice los procesos organizacionales, fomente la innovación institucional y garantice la **seguridad, privacidad, disponibilidad e integridad de la información**, mediante una adecuada planeación, ejecución y control de los recursos tecnológicos.

3. OBJETIVOS ESPECIFICOS

- ✓ Crear estrategias que lleven a la correcta gestión de los recursos tecnológicos y de la información como máximo activo de la Agencia.
- ✓ Implementar lineamientos que se apliquen desde el subproceso de gestión de recursos tecnológicos de acuerdo con los lineamientos del Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones – MinTic y las buenas prácticas de TI.
- ✓ Generar conciencia de la importancia y del valor estratégico que tienen las TI en la Agencia para el logro de los objetivos institucionales.
- ✓ Fortalecer la seguridad digital y la ciberseguridad como ejes transversales del PETIC.
- ✓ Alinear la planeación estratégica de TI con la gestión de riesgos de seguridad y privacidad de la información.
- ✓ Garantizar la continuidad y resiliencia de los servicios tecnológicos ante incidentes de seguridad.

4. ALCANCE

El PETIC se presenta por un periodo comprendido entre 2022-2026, y busca generar estrategias que lleven a tener una plataforma tecnológica alineada con cada uno de los procesos, este plan debe ser dinámico acoplarse a las variables y necesidades de la entidad, de este modo siempre estará generando valor para cumplir de manera efectiva los retos y objetivos de la Agencia de acuerdo con el marco de Referencia de Arquitectura Empresarial y Gobierno Digital del MinTic con sus dominios:

- Estrategia de TI
- Gobierno de TI
- Información
- Sistemas de Información
- Servicios de Tecnologías
- Uso y Apropiación

Es importante resaltar que este plan es transversal a todos los procesos de la Agencia y presentará mejoras y actualizaciones cada año alineado con el presupuesto anual, nuevas tecnologías y normativas durante la vigencia del plan.

El PETIC considera para la vigencia 2026 la evolución de amenazas digitales, riesgos de ciberseguridad, dependencia de servicios en la nube y la necesidad de garantizar la continuidad de los servicios tecnológicos, en concordancia con los planes institucionales de seguridad y privacidad de la información.

5. AMBITOS Y LINEAMIENTOS DEL DOMINIO DE ESTRATEGIA DE TI

El subproceso de Gestión de Sistemas de Información tiene definido dentro su caracterización un objetivo concreto alineado a los objetivos estratégicos y tácticos de la organización. La estrategia de este subproceso está fundamentada en el mejoramiento continúo basándose en los lineamientos provistos desde el MinTic y sus guías de Gobierno Digital, en este sentido se refuerza la aplicación y adopción de políticas de seguridad y privacidad de la información por parte de todos los funcionarios y contratistas de la entidad.

El líder de la Dirección de Tecnologías y Sistemas de la Información o quien haga sus veces, trabaja de manera articulada sus proyectos y propuestas con planeación, control interno, gestión jurídica y calidad; ya que de este modo se tiene una perspectiva más amplia y puede impactar de mejor manera todos los procesos y procedimientos con los que se cuenta en la entidad. Las actividades y seguimientos se complementan con la ejecución controles al mapa de riesgos, plan operativo y cumplimiento de los indicadores del subproceso.

OBJETIVO DEL PROCESO:

Administrar la plataforma tecnológica de la ACI Medellín identificando las necesidades de actualización, asegurando la integridad, confidencialidad y disponibilidad de la información, así como el correcto funcionamiento de todos sus sistemas de información. Incluye la actualización, implementación y seguimiento de planes institucionales políticas y normativas de MINTIC.

POLITICAS:

- Asegurar la integridad, confidencialidad y disponibilidad de la información, que permita proteger los activos de información de la ACI Medellín, a través de los

equipos internos de trabajo y con la participación de todos los funcionarios.

- Administrar los sistemas de información y la plataforma tecnológica.

- Mejorar la calidad y eficiencia de los sistemas de información minimizando el nivel de fallas que puedan presentarse.

- Promover la cultura para el uso de las políticas de seguridad de la información, que permitan minimizar los riesgos asociados en la Agencia.

- La instalación de software en los equipos de cómputo de la Agencia estará controlada y administrada desde los servidores mediante una configuración genérica.

- Para garantizar la seguridad de la instalación de software, se requiere ingresar un usuario y contraseña de administrador, para lo cual los auxiliares de gestión de sistemas de información son los autorizados para realizar este procedimiento.

6. ROLES

Para lograr los objetivos de la administración del riesgo en la seguridad y privacidad de la información no solo se depende del plan, también de las partes involucradas y su participación, por ello es preciso identificar los actores que intervienen.

Comité Directivo: aprueban los lineamientos conceptuales y metodológicos definidos en la GI-SIG-01 guía de administración de riesgos, es responsable de fortalecer, incentivar y hacer cumplir las políticas allí definidas.

Subproceso del Sistema Integrado de Gestión: es el encargado de generar la metodología para la administración de riesgo; coordina, lidera, asesora y capacita en su objeto funcional.

Integrantes de los procesos institucionales: identifican, analizan y valoran los riesgos del proceso o subproceso por lo menos una vez al año, si bien están apoyados por el Profesional Senior en Calidad, son los responsables de garantizar que en el proceso se definan los riesgos de la información que le competen, se establezcan los controles y se adelanten las actividades para mitigarlos.

Contratistas: ejecutar en sus funciones los controles y acciones definidas en los lineamientos de la administración del riesgo, también aportan a la identificación de posibles amenazas que puedan afectar la información institucional.

Control Interno: su responsabilidad es verificar y evaluar la elaboración, visibilizar el seguimiento y el control del mapa de riesgos, conforme a la GI-SIG-01 guía de administración de riesgo.

7. GLOSARIO

- ✓ TI: tecnologías de la información
- ✓ PETIC: plan estratégico de tecnologías de la información y las Comunicaciones
- ✓ MinTIC: Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones
- ✓ TIC: tecnologías de la información y las comunicaciones
- ✓ Sistema de información: un sistema de información (SI) es un conjunto de elementos de software y hardware orientados al tratamiento y administración de datos e información, organizados y listos para su uso posterior, generados para cubrir una necesidad o un objetivo
- ✓ Arquitectura Empresarial (AE): modelos para hacer de la tecnología una solución integral a las necesidades de la organización.
- ✓ Cloud: en términos informáticos nos referimos ofrecer servicios de computación a través de una red, que normalmente es Internet. El concepto de nube se refiere al almacenamiento de datos fuera de nuestros dispositivos locales y con acceso a ellos con solo una conexión a internet.
- ✓ CRM: (Customer Relationship Management) Administración basada en la relación con los clientes.
- ✓ Licencia embebida: tipo de licenciamiento que viene con la compra del equipo, Se caracterizan porque tienen un sticker con hologramas que está pegado al CPU, (en los portátiles es muy habitual verlos). En el caso de hacer modificaciones, la misma carece de valor legal. Y si el equipo se da de baja, la licencia también.
- ✓ Backup: es la copia total o parcial de información importante del disco duro, CDs, bases de datos u otro medio de almacenamiento. Esta copia de respaldo debe ser guardada en algún otro sistema de almacenamiento masivo, como puede ser discos duros, CDs, DVDs, cintas, entre otros.
- ✓ File Server: es un servidor de archivos que almacena y distribuye diferentes tipos de archivos informáticos entre los clientes de una red de computadoras (unidades de red de cada proceso en la Agencia).
- ✓ Dirsync: herramienta de sincronización de Microsoft, hace que todos los usuarios de nuestro AD sean sincronizados con la plataforma Office 365.
- ✓ AD: Directorio Activo

- ✓ DHCP: (siglas en inglés de Dynamic Host Configuration Protocol, en español «protocolo de configuración dinámica de host») es un servidor que usa protocolo de red de tipo cliente/servidor en el que generalmente un servidor posee una lista de direcciones IP dinámicas y las va asignando a los clientes conforme éstas van quedando libres.

- ✓ DNS: Domain Name System o DNS (en español «Sistema de Nombres de Dominio») es un sistema de nomenclatura jerárquico descentralizado para dispositivos conectados a redes IP como Internet o una red privada.

- ✓ Access point: punto de acceso inalámbrico, dispositivo que gestiona la red de los equipos con tarjetas de red inalámbricas.

- ✓ Router: es un dispositivo que proporciona conectividad a nivel de red o nivel tres en el modelo OSI.

- ✓ Switche: dispositivo que sirve para conectar varios elementos dentro de una red. Estos pueden ser un PC, una impresora, servidor, entre otros.

- ✓ Data center virtual: son contenedores de red aislados, donde se pueden agregar Servidores Virtuales de diferentes capacidades de cómputo, sistemas operativos y bases de datos, con distintos esquemas de red para cada uno y optimizando el uso de los recursos físicos.

- ✓ Infraestructura como servicio (IaaS): es una solución de hardware que permite elegir la capacidad de proceso (procesadores), la memoria a utilizar (memoria RAM) y el espacio de almacenamiento (disco duro). Ofrece servicios de virtualización como máquinas virtuales, cortafuegos, sistemas de backups o balanceadores de carga. Es la base del servicio y contiene los bloques fundamentales para la TI en la nube, pues proporciona los servicios y estructuras necesarios sobre los cuales se construyen los otros servicios.

- ✓ Migración de datos: la migración de datos es el proceso mediante el cual realizamos transferencia de datos de un sistema a otro mientras cambiamos el sistema de almacenamiento donde se encuentran los datos, o bien mientras se practican las modificaciones necesarias en la base de datos o la aplicación que los gestiona.

- ✓ IPV4: Es el Protocolo de Internet versión 4, un protocolo de interconexión de redes basados en Internet. Las direcciones IPv4 son básicamente números binarios de 32 bits que consisten en las dos subdirecciones (identificadores) mencionadas anteriormente que identifican la red y el host a la red, respectivamente, con un límite imaginario que los separa.

- ✓ IPV6: El IPv6 es una actualización al protocolo IPv4, diseñado para resolver el

problema de agotamiento de direcciones, IPv6 admite 340 282 366 920 938 463 463 374 607 431 768 211 456 (2128 o 340 sextillones de direcciones), cerca de 6,7

× 1017 (670 mil billones) de direcciones por cada milímetro cuadrado de la superficie de la Tierra.

- ✓ Confidencialidad: se garantiza que la información sea accesible sólo a aquellas personas autorizadas a tener acceso a la misma.

- ✓ Integridad: se salvaguarda la exactitud y totalidad de la información y los métodos de procesamiento.

- ✓ Disponibilidad: se garantiza que los usuarios autorizados tengan acceso a la información y a los recursos relacionados con la misma, toda vez que lo requieran.

- ✓ Legalidad: referido al cumplimiento de las leyes, normas, reglamentaciones o disposiciones a las que está sujeto la entidad.

- ✓ VPN: una VPN (Virtual Private Network) es una tecnología de red que se utiliza para conectar una o más computadoras a una red privada utilizando Internet.

- ✓ Suplementario: trabajadores con contrato laboral que alternan sus tareas en distintos días de la semana entre la empresa y un lugar fuera de ella usando las TIC para dar cumplimiento. Se entiende que teletrabajan al menos dos días a la semana.

- ✓ Móvil: trabajadores que utilizan dispositivos móviles para ejecutar sus tareas. Su actividad laboral les permite ausentarse con frecuencia de la oficina. No tienen un lugar definido para ejecutar sus tareas.

- ✓ Autónomo: trabajadores independientes o empleados que se valen de las TIC para el desarrollo de sus tareas, ejecutándolas desde cualquier lugar elegido por ellos.

8. MARCO NORMATIVO

El Plan Estratégico de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones - PETIC de la Agencia está regido por normas y decretos del orden nacional, con iniciativa de MinTic y sus lineamientos:

- ✓ Directiva Presidencial 002 de 2002. De los derechos de autor y de los derechos conexos.
- ✓ Circular 04 de 2006. Verificación de cumplimento de normas de uso de software.
- ✓ Ley 1581 de 2012. Por la cual se dictan disposiciones generales para la protección de datos personales.
- ✓ Resolución 1519 del 2020. Por la cual se definen los estándares y directrices para publicar la información señalada en la Ley 1712 del 2014 y se definen los requisitos en materia de acceso a la información pública, accesibilidad web, seguridad digital, y datos abiertos.
- ✓ Decreto 1078 de 2015. Por el cual se expide el Decreto Único Reglamentario del Sector de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones.
- ✓ Decreto 1008 de 2018. Por el cual se establecen los lineamientos generales de la política de Gobierno Digital y se subroga el capítulo 1 del título 9 de la parte 2 del libro 2 del decreto 1078 de 2015, Decreto Único Reglamentario del Sector de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones.
- ✓ Decreto 415 de 2016. Por el cual se adiciona el Decreto Único Reglamentario del Sector de la Función Pública, Decreto 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".
- ✓ G.GEN.03 Guía General de un Proceso de Arquitectura Empresarial de MinTic.
- ✓ Directiva presidencial N°002 de marzo 2020. Trabajo en casa por medio del uso de las TIC.

9. RUPTURAS ESTRATÉGICAS

Las rupturas estratégicas permiten identificar paradigmas que se necesitan romper para llevar a cabo una transformación en la gestión de las TI, por lo anterior, se considera que si bien el subproceso de Gestión de Sistemas de Información es un pilar fundamental en la consecución de los indicadores, ayudando a presentar una Agencia moderna en cuanto a sistemas de información e infraestructura, de cara a dar un buen servicio tecnológico a los usuarios finales, por lo cual se ve necesario plantear inquietudes que surgen y adoptar pensamientos que consideren la tecnología como un proceso indispensable en la institución:

- ✓ El subproceso de Gestión de Sistemas de Información es mucho más que una gestión de reparación, soporte y provisión de equipos de cómputo, en el mundo de hoy es un factor estratégico para la entidad.

- ✓ Los proyectos de tecnologías de la información son costosos y en ocasiones no es claro el retorno de la inversión, pero también es de suma importancia tener en cuenta que el núcleo de negocio es la información y es prioridad velar por su seguridad.

- ✓ Promover la disponibilidad, integridad y confidencialidad de la información como factor fundamental en las decisiones por cada proceso, fortaleciendo el análisis de esta.

- ✓ Fortalecer el equipo humano de la entidad y desarrollar sus capacidades en el uso y apropiación de TI.

- ✓ Implementar y dar cumplimiento al marco de referencia de MinTic con sus dominios.

- ✓ Incorporar la seguridad de la información y la ciberseguridad como un factor estratégico en la toma de decisiones tecnológicas y organizacionales, y no únicamente como un componente técnico u operativo

10. ANÁLISIS DE LA SITUACIÓN ACTUAL

El análisis de la situación actual toma como marco la implementación de la política de gobierno digital, la cual se encuentra organizada con base en los dominios del Marco de Referencia de Arquitectura Empresarial de MinTIC.

Con el fin de establecer por cada uno de ellos el cubrimiento para identificar el avance en el fortalecimiento de las capacidades que cubren las necesidades institucionales y proyectar lo que se espera en materia de gestión de TI en la entidad. Así mismo, hace parte de establecer la situación actual el análisis financiero con la descripción los costos actuales de operación y funcionamiento del proceso de TI.

Es necesario, entender que los dominios son los componentes de la estructura del Marco de Arquitectura Empresarial desde las cuales se deben abordar los ejercicios de AE que agrupan y organizan los lineamientos propios de cada uno. De acuerdo con este marco, los dominios son:

Estrategia de TI
Gobierno de TI
Sistemas de información
Servicios tecnológicos
Uso y apropiación de la tecnología
Gestión de Información

10.1 Estrategia de TI

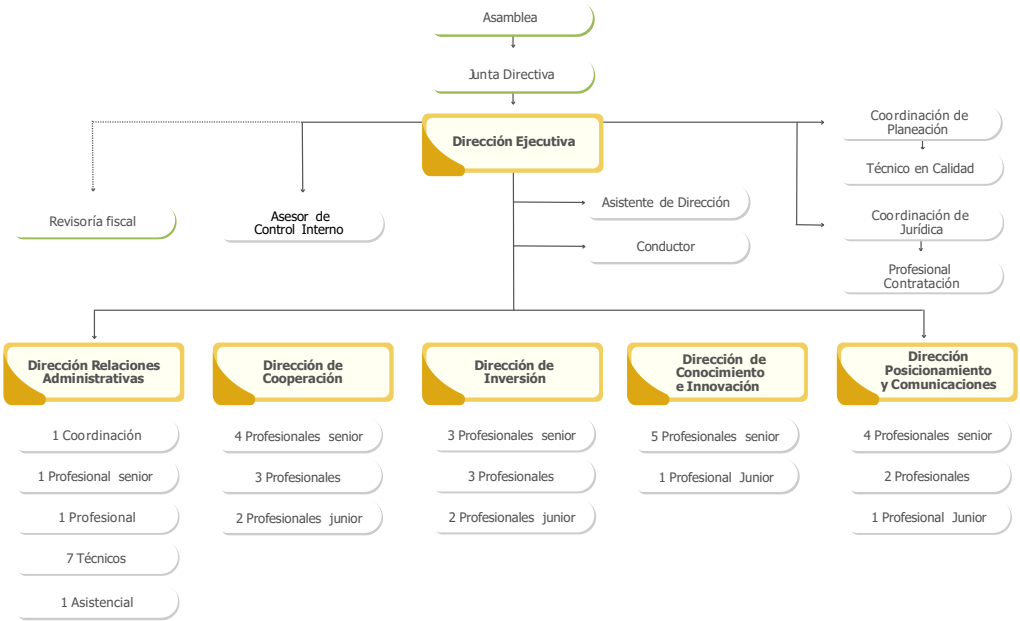
La ACI Medellín es una asociación entre entidades públicas, de acuerdo con el artículo 95 de la Ley 489 de 1998, sujeta a las disposiciones previstas en el Código Civil y a las normas para las entidades de este género, con patrimonio propio, de utilidad común e interés social, excepto en materia de actos, contratos, controles y responsabilidades que serán los propios de las entidades estatales, es por esto por lo que para las TI se rige por la normatividad pública del orden nacional.

Acerca de las TI en la entidad, se analiza que en la mayoría de las ocasiones las decisiones se encaminan al cumplimiento de la ley, también dependen de los recursos anuales que recibe la entidad para su funcionamiento y el desarrollo de su objeto misional.

En la actualidad el subproceso de gestión de sistemas de información está integrado por dos (2) cargos técnicos, este depende del proceso de relaciones administrativas, el subproceso es transversal a toda la organización aportando al logro de los objetivos de la agencia, estableciendo unas políticas de privacidad y seguridad informática, dando disponibilidad e integridad de los datos, administrando los sistemas de información y toda la plataforma tecnológica (servidores, red, firewall, sistema de almacenamiento, equipos de cómputo, mesa de ayuda). No obstante, en la entidad se ve el subproceso de Gestión de Sistemas de Información netamente como soporte, gestión de reparación, mantenimiento y provisión de equipos de cómputo.

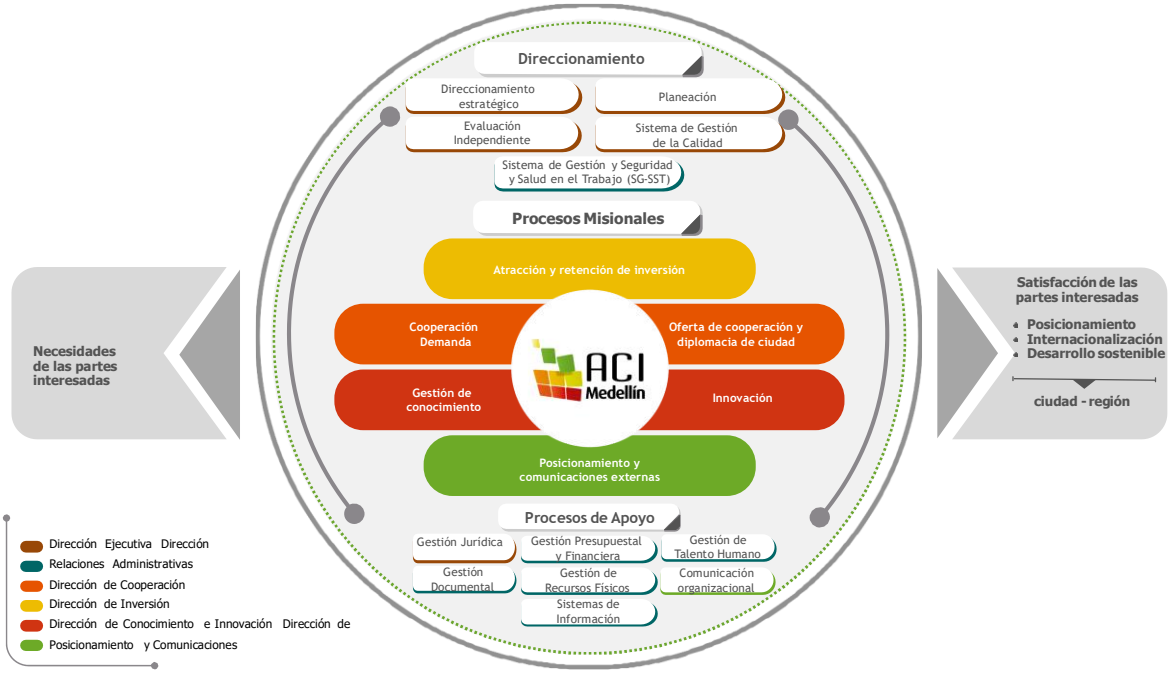
10.2 Gobierno TI

La estructura de la Agencia adscribe el subproceso de gestión de sistemas de información al proceso de relaciones administrativas como un subproceso de apoyo.



Las funciones de TI son desarrolladas en su totalidad por el subproceso gestión de sistemas de información que tiene como objetivo principal administrar la plataforma tecnológica de la ACI Medellín identificando las necesidades de actualización, asegurando la integridad, confidencialidad de la información y velando por el correcto funcionamiento de todos sus sistemas de información.

Adicionalmente, el mapa de procesos de la Agencia muestra el proceso de relaciones administrativas como un proceso administrativo al cual pertenece el subproceso de Gestión de Sistemas de Información, pero siendo este un pilar de la organización para el alcance de las metas y objetivos misionales.



Cargos del subproceso de Gestión de Sistemas de Información:

DOS (1) CARGOS	PROFESIÓN
Técnico en Sistemas de Información	Técnico en Sistemas

10.3 Sistemas de información

Como objetivo principal del subproceso Gestión de Sistemas de Información se tiene "administrar la plataforma tecnológica de la ACI Medellín identificando las necesidades de actualización, asegurando la integridad, confidencialidad y disponibilidad de la

información, así como el correcto funcionamiento de todos sus sistemas informáticos". Para el logro del objetivo y dar cumplimiento a la misión y visión de la Agencia desde la dirección de Relaciones Administrativas se trabaja para proveer los recursos necesarios y disponer de los servicios de tecnologías de la información que ayudan y facilitan en el día a día el trabajo de los funcionarios de la entidad.

En la gestión de TI con un (1) Técnico en Sistemas de la información se brindan los siguientes servicios a los 5 procesos que constituyen a la ACI Medellín:

La ACI Medellín cuenta con los siguientes sistemas de información.

Nombre: MICROSOFT OFFICE 365

Familia: software de servicios por suscripción anual.

Versión: Office 365 plan E3.

Descripción: Office 365 es una solución en la Nube la cual se obtiene por una suscripción anual con el fabricante Microsoft, posee el servicio de correo electrónico Exchange con capacidad de 100 GB por buzón y un envió adjunto de 25 MB; disponibilidad de la suite de Office (Excel, Word, PowerPoint, Outlook y Access) siempre contando con la última versión liberada por el fabricante y se puede disponer de cinco licencias para instalar en diferentes dispositivos table, smartphone, portátiles; dispone de un sistema de almacenamiento en la nube OneDrive con una capacidad de 1 TB y también se puede compartir y crear archivos en modo colaborativo vía web online; tiene SharePoint Online para crear sitios, compartir documentos e información con colegas y clientes, intranet para compartir archivos de gran tamaño y acceso documentos a través de espacios de trabajos transversales a la Agencia; Teams permite comunicación en tiempo real con mensajería instantánea, voz, videoconferencia.

Propuestas de valor: la plataforma maneja todos sus servicios cloud computing con una disponibilidad 24/7 los 365 días del año solo con una conexión a la red mundial internet.

Usuario objetivo: todos los funcionarios de la Agencia.

Cuando ofrecer el servicio: el servicio está disponible para la construcción, visualización, presentación y desarrollo de las actividades relacionadas con las funciones que le corresponden a cada uno de los funcionarios.

Características técnicas: Office 365 E3 se provee a través de una conexión a internet y cuenta con las herramientas ofimáticas (Excel, Word, PowerPoint, Outlook y Access), disponibles para los sistemas operativos IOS y Windows a 32 y 64 bits. El servicio de correo electrónico Exchange con capacidad de 100 GB por buzón y un envió adjunto de 25 MB y almacenamiento en la nube OneDrive de hasta 1TB.

Beneficios:

✓ Se tiene la última versión la plataforma office 365 liberada por el fabricante Microsoft y sus funcionalidades correo electrónico, suite de office, OneDrive, Teams, SharePoint,

entre otras.

✓ La plataforma maneja todos los servicios cloud computing con una disponibilidad 24/7 los 365 días del año, es decir puede haber acceso dentro y fuera de las instalaciones de la Agencia con una conexión a internet.

✓ Tener el servicio de correo electrónico en la nube como medio más importante de comunicación de la Agencia, permite no depender de las instalaciones de la Agencia y de imprevistos críticos que afecten el servicio.

✓ Se puede construir documentos en colaboración online, es decir uno, dos o más usuarios trabajando en tiempo real en el mismo documento.

✓ Es totalmente integral a la arquitectura tecnológica de la Agencia ya que los servidores (directorio activo, file server, DHCP, DNS), equipos de cómputo (sistema operativo) su arquitectura es Microsoft.

Costo del servicio: $ 68.500.000

Contacto de soporte:
Línea naranja office 365
(054)312 9020 – 018000931234
Sitio web para soporte office 365
https://support.microsoft.com/es-co

Líder TI: Técnico de sistemas de información

Estado: activo

Nombre: CRM ZOHO ONE

Familia: software de servicios por suscripción anual.

Versión: ZOHO ONE

Descripción: ZOHO ONE es una solución en la nube la cual se obtiene por una suscripción anual con la empresa Avanxo como único partner autorizado para su distribución en Colombia. El CRM (Customer Relationship Management) de la Agencia permite gestionar y administrar de manera homogénea y segura la información de los inversionistas, cooperantes, aliados, periodistas y todos aquellos clientes y contactos nacionales e internacionales con los cuales tiene relación la ACI Medellín para aportar al logro de la misión institucional.

Propuesta de valor: administración centralizada por ser una herramienta en la nube se puede acceder dentro y fuera de las instalaciones de la Agencia y siempre va a estar actualizada con toda la información gestionada e ingresada, se puede hacer seguimiento a las oportunidades, ver su estado y que actividades se han desarrollado.

Usuario objetivo: profesionales junior y seniors designados en los procesos de gestión del conocimiento, relaciones nacionales e internacionales, comunicaciones y gestión de cooperación e inversión.

Cuando ofrecer el servicio: el servicio está disponible para la construcción, visualización, presentación y desarrollo de las actividades relacionadas con las funciones que le corresponden a cada uno de los funcionarios.

Características técnicas: el CRM (Customer Relationship Management) es una herramienta que se puede gestionar desde cualquier lugar solo con una conexión a internet permitiendo así consultar, actualizar y administrar datos en tiempo real y disponible para cualquier persona con acceso a este portal web de la Agencia.

Beneficios:

✓ Apoyo en la toma de decisiones de la alta dirección.

✓ Se administra y gestiona de manera homogénea y segura la información de los aliados estratégicos.

✓ Se hace seguimiento a las oportunidades de inversión y cooperación a través de su estado.

✓ Se maneja un historial y trazabilidad de actividades, conclusiones y tareas de aliados, contactos, oportunidades y funcionarios de la ACI Medellín.

✓ Cuenta con una disponibilidad 24/7 los 365 días del año, es decir puede haber acceso dentro y fuera de las instalaciones de la Agencia con una conexión a internet.

✓ Es flexible permitiendo realizar desarrollos y cambios para adaptarlos a las necesidades de los procesos.

✓Administración y gestión de eventos presenciales o webinars a través de Backstage.

✓Administración y control de inventarios con la aplicación Inventory

Costo: $ 61.112.100

Líder TI: Técnico de sistemas de información

Estado: activo

Nombre: AriesNet

Familia: software a perpetuidad con renovación de soporte

Versión: 2025.52.01.01

Descripción: AriesNet es el sistema donde se maneja toda la información presupuestal y financiera de la Agencia en los módulos de presupuesto, tesorería, contabilidad, Normas Internacionales de Contabilidad para el Sector Público (NIC-SP), almacén, y nómina. Anualmente se contrata con el proveedor Aries un servicio donde se mantiene actualizado el sistema y se tiene soporte técnico frente a cualquier requerimiento generado por los funcionarios que interactúan con la plataforma. También tiene aplicada la herramienta de estrategias de convergencia frente a la regulación contable publica con normas internacionales.

Propuesta de valor: se cuenta siempre con la versión más actualizada y soporte personalizado, presencial o remoto según sea la necesidad.

Usuario objetivo: profesionales de los subprocesos de dirección administrativa, gestión humana, gestión de recursos físicos y gestión presupuestal y financiera.

Cuando ofrecer el servicio: el servicio está disponible para la construcción, visualización, presentación y desarrollo de las actividades relacionadas con las responsabilidades que le corresponden a cada uno de los servidores.

Características técnicas: se encuentra ubicado en un servidor virtual en un host local y administrado mediante Vmware, bajo el nombre ACIMED08.

Beneficios:

✓ Apoyo a la Dirección de Relaciones Administrativas en el desarrollo de sus funciones.

✓Desarrollos a la medida de los requerimientos de la Agencia con el apoyo del proveedor y dueño matriz del software Aries.

Costo: $ 15.455.208

Contacto de soporte:
Luz María Pérez
320 3080 opción 1
sistemasaries@une.net.co
Nelson Antonio Cifuentes
320 3080 opción 1
nelson_aries@une.net.co

Líder TI: Técnico de sistemas de información - Coordinadora de Contabilidad.

Estado: activo

Nombre: Docuware/Microcolsa Radicador de Correspondencia.

Familia: software a perpetuidad con renovación de soporte.

Versión: 7.5.2.5

Descripción: el sistema de gestión documental permite administrar el flujo de documentos generados por los 5 procesos institucionales, está diseñado para apoyar la labor de centro de gestión documental de la Agencia permitiéndole llevar a cabo la

administración de los documentos tantos internos como los externos de una forma más eficiente, eficaz y segura, agilizando los trámites de los procesos documentales y el centro de gestión documental.

Propuesta de valor: gestión y registro de los documentos radicados a través del software Docuware, almacenamiento centralizado y organizado.

Usuario objetivo: Todos los funcionarios de la Agencia.

Cuando ofrecer el servicio: el servicio está disponible para la construcción, visualización, presentación y desarrollo de las actividades relacionadas con las responsabilidades que le corresponden a cada uno de los servidores.

Características técnicas: se encuentra ubicado en un servidor virtual en un host local y administrado mediante Vmware, bajo el nombre ACIMED08. Se lleva registro de fecha hora y destinatario.

Beneficios:
✓ Se le puede hacer trazabilidad a la documentación de la Agencia.
✓ Minimiza los riesgos de perdida de documentos.
✓ Agiliza el flujo de la información a través de los procesos de la entidad.
✓ Permite consultar un documento en especial con el número del radicado.
✓ Mejora la calidad del servicio del centro de gestión documental.

Costo: $ 23.242.400

Contacto de soporte: actualmente no se cuenta con soporte por parte del proveedor.

Líder TI: Profesional Senior Gestión Documental – Tecnico en sistemas de información.

Estado: activo

Nombre: Mesa de ayuda (portal soporte)

Familia: Modulo incluido en el CRM.

Versión: ZOHO SERVICE DESK

Descripción: portal soporte es una herramienta alojada dentro del CRM institucional, desde el cual se puede gestionar y administrar los requerimientos de T.I de los usuarios finales. El modo de ingresar al portal es por medio de link https://aciticket.zohodesk.com/portal/es/newticket ya dentro del portal están los campos a ingresar de acuerdo con la solicitud deseada. Al generar el requerimiento este notifica al subproceso de recursos tecnológicos y usuario final de la creación del caso con su respectivo número de identificación y con el cual se le puede realizar seguimiento a su estado.

Propuesta de valor: es un servicio que permite realizar un seguimiento a cada uno de los casos gestionados y además se puede conservar como un banco de conocimiento para realizar consultas en el futuro, adicionalmente permite sacar informes de casos por usuarios, fechas y subprocesos.

Usuario objetivo: todos los funcionarios de la Agencia.

Cuando ofrecer el servicio: el servicio está disponible para que cualquier funcionario que quiera reportar un inconveniente o solicitud necesaria para el desarrollo de las actividades relacionadas con las responsabilidades que le corresponden a cada uno de los profesionales.

Características técnicas: es un servicio derivado desde el CRM ZOHO ONE que se usa como herramienta de gestión de tickets. Se accede vía web con un usuario y contraseña.

Beneficios:
✓ Se administra y gestiona de manera segura los tickets generados.
✓ Se maneja un historial y trazabilidad de los casos generados por los usuarios finales.
✓ Es flexible la plataforma, permitiendo realizar desarrollos y cambios para adaptarlos a las necesidades de los procesos y del subproceso.

Costo: se encuentra incluido dentro del CRM ZOHO ONE $ 61.112.100

Líder TI: Técnico de sistemas de información

Estado: activo

Nombre: Docuware Cloud

Familia: software de servicios por suscripción anual.

Versión: Docuware Cloud 7.7

Descripción: el software Docuware Cloud es un sistema de información que nos permite la configuración, administración, soporte y mantenimiento en una plataforma en nube, y está diseñado para apoyar la labor de centro de gestión documental de la Agencia permitiéndole llevar a cabo la administración de los documentos tanto internos como externos de una forma más eficiente, eficaz y segura, agilizando los trámites de los procesos documentales y el centro de gestión documental.

Propuesta de valor: gestión y registro de los documentos radicados a través del software Docuware, almacenamiento centralizado y organizado.

Usuario objetivo: Todos los funcionarios de la Agencia.

Cuando ofrecer el servicio: el servicio está disponible para la construcción, visualización,

presentación y desarrollo de las actividades relacionadas con las responsabilidades que le corresponden a cada uno de los servidores.

Características técnicas: el servicio se encuentra ubicado en nube y permite la conexión de los usuarios administradores para la gestión de múltiples documentos y a su vez permite enviar correos de notificación a los destinatarios de la correspondencia, de esta manera el profesional de gestión documental o archivo gestiona adecuadamente la correspondencia.

Beneficios:
✓ Se le puede hacer trazabilidad a la documentación de la Agencia.
✓ Minimiza los riesgos de perdida de documentos.
✓ Agiliza el flujo de la información a través de los procesos de la entidad.
✓ Permite consultar un documento en especial con el número del radicado.
✓ Mejora la calidad del servicio del centro de gestión documental.
✓ permite radicar documentos en línea.
✓ Crea contenedores editables, personaliza metadatos y captura datos automáticamente.

Costo: $ 16.145.256

Contacto soporte:
Portal Web Docuware
https://start.docuware.com/es/docuware-cloud
Jeidy Lorena Morales Fernández
Ejecutiva de cuenta de TI
Jeidy.morales@ipmconsulting.net

Líder TI: Tecnico en Sistemas de información
Estado: activo

Portales Web:

- ✓ www.acimedellin.org: portal institucional
- ✓ www.investinmedellin.org: dominio redireccionado al portal institucional con el fin de posicionar la Agencia en la red mundial Internet.
- ✓ www.investinmedellin.com.co: dominio redireccionado al portal institucional con el fin de posicionar la Agencia en la red mundial Internet.
- ✓ www.investinmedellin.co: dominio redireccionado al portal institucional con el fin de posicionar la Agencia en la red mundial Internet.
- ✓ www.sospaisa.com: portal del programa Sos Paisa
- ✓ https://acimedellinn.sharepoint.com/SitePages/Inicio.aspx: intranet institucional
- ✓ www.acimedellin.com
- ✓ www.invertirenmedellin.com
- ✓ www.medellinbusinessguide.com
- ✓ www.virtual.acimedellin.org/

Otras plataformas:

- ✓ Cyber Protect - Antivirus
- ✓ Sincronización office 365 Dirsync
- ✓ Forticlient VPN

10.4 Servicios Tecnológicos

Este dominio se encarga de la administración de la infraestructura tecnológica que soporta los sistemas y servicios de información de la Agencia. Esta infraestructura está acorde al tamaño y necesidades de la entidad y responde de forma segura ante las demandas de los usuarios para alcanzar los objetivos específicos y las metas marcadas, garantizando la disponibilidad de los servicios y eficiencia en los procesos.

La infraestructura tecnológica en nube privada (IaaS), permite tener alta disponibilidad de servicio y robustos sistemas de respaldo de información, aun así, no estamos protegidos ante un eventual corte de la fibra óptica que conecta las instalaciones de la ACI Medellín con su proveedor de Infraestructura.

Entre los componentes de infraestructura se cuenta con:

Servidores:

Actualmente la Agencia tiene cuatro (4) servidores virtualizados en nube privada y un servidor físico en las instalaciones de la ACI Medellín.

Crear/Registrar máquina virtual | Consola | Encender | Apagar | Suspender | Actualizar | Acciones | Buscar

Máquina virtual	Con...	Espacio utilizado	Sistema operativo invitado	Nombre del host	CPU de h...	Memor
ACIMED01	No...	106,08 GB	Microsoft Windows Server 2012 (64 bits)	ACIMED01.acimed...	114 MHz	6,05 G
ACIMED08 - Web	No...	206,08 GB	Microsoft Windows Server 2008 R2 (64 bits)	ACIMED08.acimed...	257 MHz	6,06 G
ACIMED17	No...	2,35 TB	Microsoft Windows Server 2012 (64 bits)	ACIMED17.acimed...	59 MHz	4,05 G
acimed34	No...	40,82 GB	Microsoft Windows Server 2012 (64 bits)	acimed34.acimedell...	75 MHz	4,05 G

Filtros rápidos... 4 eleme

Almacenamiento:

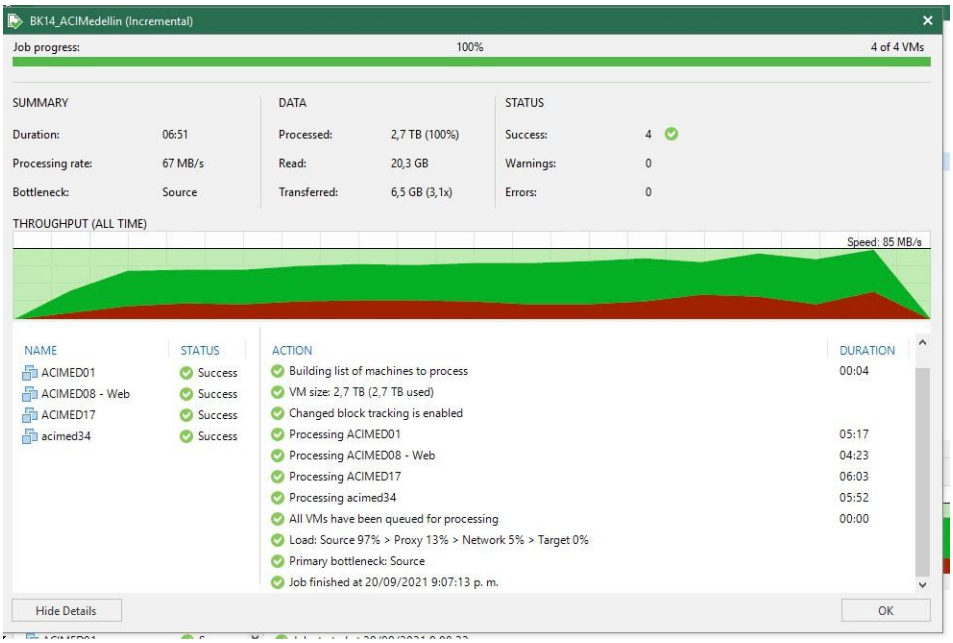
El servicio de backup se establece en un nodo dedicado de backup con capacidad de 7,5TB en SATA en relación a las siguientes políticas con sistema Veeam Backup.

Las políticas de backup se han definido de la siguiente manera:

- Un (1) backup full inicial
- Backup diario incremental con retención de seis (6) copias.
- Backup semanal full con retención de cuatro (4) copias.
- Backup mensual full con retención de un (1) copia mensual.

Es de aclarar que HostDime almacenará y mantendrá todo el backup en disco hasta la finalización del tiempo de contrato.
Para cifrar datos en copias de seguridad y archivos, Veeam Backup & Replication emplea un algoritmo de cifrado de clave simétrica.

El algoritmo de cifrado simétrico o de clave única utiliza una clave secreta común y única para cifrar y descifrar datos. Antes de enviar los datos al lado objetivo, se codifica con una clave secreta. Para restaurar datos cifrados, debe tener la misma clave secreta. Los usuarios que no tienen la clave secreta no pueden descifrar los datos y obtener acceso a ellos.



Seguridad:

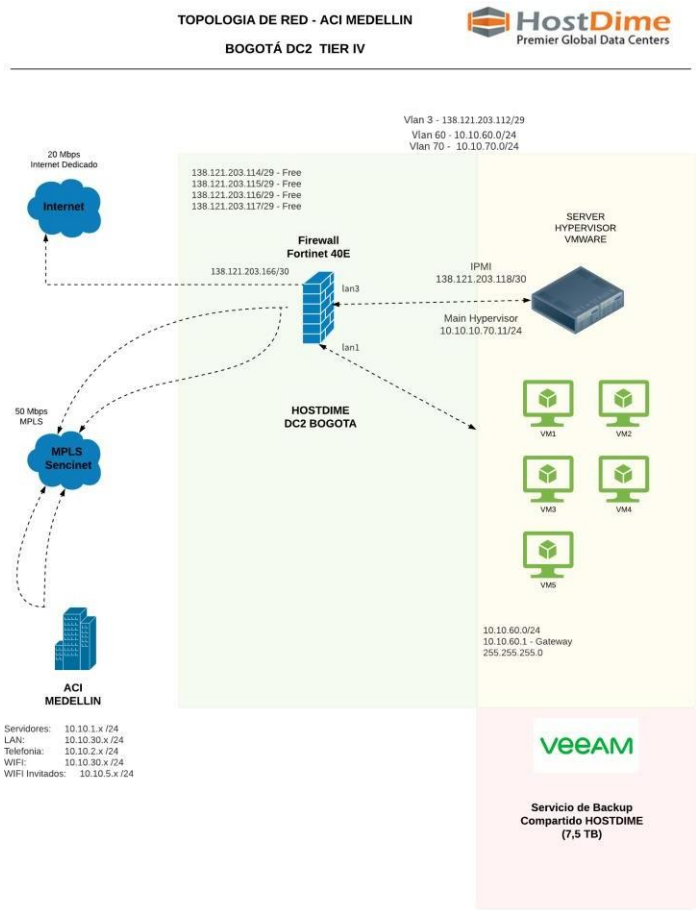
La gestión de la seguridad es donde se encuentran las medidas, políticas y la aplicación de permisos de acceso a la red y a la información de acuerdo con los perfiles institucionales. Esta tarea se realiza con las normas establecidas en las políticas de seguridad informática de la Agencia y se aplican desde el firewall y los controladores de dominio. Firewall Cortafuegos Fortigate 40F:

Se tiene un firewall como esquema de seguridad perimetral, es un dispositivo informático que controla el acceso de externos a la red de la Agencia, vía internet y red local; los usuarios finales mediante perfiles y reglas de tráfico que controlan los datos, allí se maneja el filtro Web de denegaciones a páginas como medios de transmisión, descarga pornográfica, internet radio y TV entre otros. También en el filtro antispam, se regula el ancho de banda para navegar por internet, las conexiones VPN, se monitorea el canal de internet y su uso.

Conectividad:

La Agencia tiene un esquema de conectividad que incluye una conexión dedicada entre el Datacenter y la sede ACI Medellín con una capacidad de 50 Mbps, adicionalmente se cuenta con un ISP inicial de 20 Mbps que puede subir hasta los 40 Mbps simétricamente.

CONECTIVIDAD		
Cantidad	**PUNTO A**	**PUNTO B**
INTERNET DEDICADO 20 Mbps	DATACENTER TOCANCIPA TIER IV	----------
MPLS ANILLADO 50 Mbps	DATACENTER TOCANCIPA TIER IV	SEDE CLIENTE ACI MEDELLIN



10.5 Uso y apropiación de la tecnología

La ACI Medellín es propietaria y podrá tener acceso en el momento que sea necesario a cualquier información alojada en los equipos que son de su propiedad o a los que suministra licencias y/o conectividad, incluye equipos de cómputo, servidores, almacenamiento, recursos compartidos entre otros, así mismo podrá tener acceso a cualquier información generada y transmitida por la red.

Todos los computadores y servidores de la ACI Medellín deberán pertenecer al dominio denominado ACIMEDELLIN.LOC y sujetarse a las políticas de seguridad que estén establecidas actualmente, por lo tanto, cualquier software que se esté instalando en las

maquinas deberá tener su respectiva licencia y previa autorización por parte del auxiliar administrativo de gestión de sistemas de información para su correcto funcionamiento.

Se debe tener en cuenta que cualquier acción dentro del dominio se registra con el nombre de usuario individual, por lo cual los usuarios y claves del dominio son personales e intransferibles y cada uno es responsable de la utilización y del buen uso que les dé a los elementos informáticos y periféricos, tales como uso del internet, correo, almacenamiento y transferencia de archivos, carpetas compartidas, y utilización de las aplicaciones.

La ACI Medellín promoverá para la vigencia 2026 una cultura de seguridad digital y uso responsable de las tecnologías de la información, fortaleciendo la apropiación de buenas prácticas de ciberseguridad por parte de funcionarios y contratistas.

Acceso a la información

- ✓ La información es un recurso que como el resto de los activos tienen valor para la ACI Medellín, siendo este el activo más importante, su manejo influye en el objetivo de alcanzar la misión institucional y está expuesta a problemas de seguridad, por consiguiente, debe ser debidamente protegida, garantizando la continuidad de los sistemas de información, minimizando los riesgos de daño y contribuyendo de esta manera, a una mejor gestión de la entidad.

- ✓ Todos los usuarios que laboran para la ACI Medellín deben tener acceso sólo a la información necesaria para el desarrollo de sus funciones. Es responsabilidad de cada líder de proceso solicitar el acceso a la información de acuerdo con el trabajo realizado por el personal a su cargo.

- ✓ Las prerrogativas otorgadas para el uso de los sistemas de información de la entidad, servicios de red y correo deben terminar inmediatamente después de que el trabajador cesa de prestar sus servicios a la entidad.

- ✓ Toda la información contenida, procesada y generada por los funcionarios o contratistas es propiedad de la ACI Medellín, de igual manera podrá disponer o modificar los perfiles o roles de acceso a dicha información de acuerdo a lo establecido en el procedimiento de asignación y creación de usuarios y roles PC-GSI-01.

- ✓ Una vez se dé por terminada la vinculación laboral cada funcionario deberá realizar la transferencia de la información al líder del proceso o subproceso, además de entregar su informe de gestión para obtener el paz y salvo.

Seguridad de la información

- ✓ Los usuarios que laboran en la ACI Medellín son responsables de la información que gestionan, por tal razón deberán cumplir los lineamientos generales y especiales dados por la entidad y por la normativa que la proteja, tendiente a evitar pérdidas, accesos no autorizados, exposición y utilización indebida de la misma, esto sin importar el lugar o dispositivo que usen para consultarla.

- ✓ La aplicación de políticas de seguridad se extiende a todos los aspectos que involucren cualquier tipo de información que haya sido proporcionada a la ACI Medellín, entre esta información se cuentan: paquetes ofimáticos, sistemas de información online, software contable, correos electrónicos y bases de datos.

- ✓ Todo usuario que utilice los recursos informáticos tiene la responsabilidad de velar por la integridad, confidencialidad y disponibilidad de la información que utilice, especialmente si dicha información está categorizada en los parámetros de activos de información como Información Pública Clasificada, información Pública Reservada o información Pública.

- ✓ Evite compartir o dejar visibles sus contraseñas de red, correo electrónico y archivos, debido a que pueden ser utilizadas por otras personas con intereses particulares o privados alterando o dañando su información.

- ✓ Ninguna persona externa a la ACI Medellín puede modificar, consultar o gestionar información.

- ✓ Al desplazarse de su lugar de trabajo, bloquee la sesión en el equipo, esto evita posibles ingresos no autorizados a su información.

Seguridad para los servicios informáticos

- ✓ El sistema de correo electrónico, herramientas colaborativas, CRM institucional, unidades de red, software contable, software gestión documental son utilidades

asociadas de la entidad que deben ser usados únicamente para el ejercicio de las funciones y actividades de competencia para cada usuario.

- ✓ El uso del Internet dentro de la organización debe ser solo para fines laborales, no está permitido el ingreso a páginas del siguiente tipo:

- Hacking
- Descarga de software Free
- Discriminación
- Medios de transmisión y descarga
- Sexo
- Spam Urls
- Pornografía infantil
- Internet radio y TV
- Web site maliciosos
- Phishing
- Alcohol
- Web Chat
- Tabaco
- Juegos
- Violencia
- Armas

Contraseñas

La contraseña debe de cumplir con una longitud mínima de 10 caracteres, incluyendo caracteres especiales y/o alfanuméricos

- ✓ Letras Mayúsculas
- ✓ Letras Minúsculas
- ✓ Números
- ✓ Caracteres especiales
- ✓ Cada 30 días el sistema le exige que cambie su contraseña de red.

Seguridad en recursos tecnológicos

Todos los recursos tecnológicos deben cumplir con lo siguiente:

- ✓ Administración de usuarios que establecen como deben ser utilizadas las claves de ingreso a los recursos tecnológicos indicando parámetros sobre la longitud mínima de las contraseñas, la frecuencia con la que los usuarios deben cambiarlas y los períodos de vigencia de estas, entre otras. Lo anterior se encuentra configurado en los controladores del dominio de la ACI como GPO (Group Policy Object).

- ✓ Roles de usuario para los sistemas operacionales, bases de datos y aplicativos deberán contar con roles predefinidos o con un módulo que permita definir roles, definiendo las acciones permitidas por cada uno de estos. Deberán permitir la asignación a cada usuario de posibles y diferentes roles. También deben permitir que un usuario desarrolle el rol de administrador de usuarios.

- ✓ control de acceso a todos los sistemas de información de la entidad debe realizarse por medio de códigos de identificación y palabras claves o contraseñas únicos para cada usuario.

- ✓ Las palabras claves o contraseñas de acceso a los recursos informáticos, que designen los usuarios de la ACI son responsabilidad exclusiva de cada uno de ellos y no deben ser divulgados a ninguna persona.

- ✓ Todo sistema debe tener definidos los perfiles de usuario de acuerdo con la función y cargo que puedan acceder a dicho sistema.

- ✓ Toda la información del servidor de base de datos que sea sensible, crítica o valiosa debe tener controles de acceso para garantizar que no sea inapropiadamente descubierta, modificada, borrada o no recuperable.

Seguridad en comunicaciones

- ✓ Las direcciones IP internas, topologías, configuraciones e información relacionada con el diseño de los sistemas de comunicación, seguridad y cómputo de la entidad, deberán ser considerados y tratados como información confidencial.

- ✓ Todas las conexiones a redes que accedan a la red interna de la entidad deben pasar a través de sistemas de seguridad perimetral y autenticación de usuarios, evitando de esta ataques e intentos de intrusión, administración de permisos de circulación.

- ✓ La conectividad y roles de usuario a los sistemas de información propiedad de la ACI Medellín puede ser revocada o modificada en cualquier momento si se detectan riesgos o amenazas parte del administrador de red o líderes de proceso.

Software utilizado

- ✓ Todo software que utilice la ACI Medellín será adquirido de acuerdo con las normas vigentes y siguiendo los procedimientos específicos de la Entidad o reglamentos internos.

- ✓ Todo el software de manejo de datos que utilice la ACI Medellín dentro de su infraestructura informática, deberá contar con las técnicas y estrategias para garantizar la integridad de los datos.

- ✓ Todos los sistemas de información deberán estar debidamente licenciados de acuerdo con los lineamientos dados por la Dirección Nacional de Derechos de Autor (DNDA).

- ✓ Debe existir una cultura informática al interior de la entidad que garantice el conocimiento por parte de los usuarios, contratistas y practicantes de las implicaciones que tiene el instalar software ilegal en los computadores de la ACI Medellín.

- ✓ La instalación de software en los equipos de cómputo de ACI Medellín estará controlada mediante configuración especial en dichos computadores y administrada desde los servidores, la cual solicitará usuario y contraseña del administrador al momento de realizar una instalación, esto asegura que ningún programa, software o aplicación podrá ser instalado en los computadores; a su vez el personal de sistemas deberá intervenir en dicha instalación ya que son los autorizados para manejar las contraseñas de administrador.

- ✓ La ACI Medellín proporcionara software licenciado de Ofimática y Antivirus a aquellos funcionarios que accedan voluntariamente a realizar las actividades propias de su cargo en equipos personales.

Actualización de hardware

- ✓ Cualquier cambio que se requiera realizar en los equipos de cómputo de la entidad (cambios de procesador, adición de memoria o tarjetas) debe tener previamente una evaluación técnica y autorización del personal de gestión de sistemas de información.

- ✓ La reparación técnica y soporte de equipos o dispositivos de la ACI Medellín que implique la apertura de los mismos, únicamente puede ser realizada por el personal de gestión de sistemas de información o partners autorizados; se documentará cuando no exista garantía vigente de las partes a reemplazar.

- ✓ La reparación técnica y soporte de equipos o dispositivos que no sean propiedad de la ACI Medellín, no podrá ser realizada por el personal de gestión de sistemas de información.

- ✓ Los computadores e impresoras no deben reubicarse sin la aprobación previa del personal de Sistemas.

- ✓ Los elementos y medios suministrados no podrán ser usados por persona distinta al teletrabajador, quien al final del contrato debe restituir los objetos entregados funcionalmente, salvo el deterioro natural.

Almacenamiento y respaldo

- ✓ La información que es soportada por la infraestructura de tecnología informática de la ACI deberá ser almacenada y respaldada de acuerdo con las normas emitidas de tal forma que se garantice su disponibilidad.

- ✓ Cada usuario tiene asignadas unidades de red de acuerdo al proceso que pertenece, toda información que sea generada por sus funciones en la Agencia debe ser almacenada en dichas unidades y no en otro lugar, ya que estos recursos son los que se les aplica las copias de seguridad.

- ✓ Los usuarios son responsables de la información en los computadores, siguiendo las indicaciones técnicas dictadas por el personal de sistemas.

- ✓ El personal de sistemas define la estrategia a seguir para el respaldo de la información.

- ✓ No instalar (sincronizar) servicios de almacenamiento en la nube diferentes al OneDrive. Y mucho menos manejar información institucional en estos sistemas de almacenamiento.

- ✓ Solo se permitirá almacenar información en la nube mediante la herramienta institucional de office 365 OneDrive.

- ✓ La información de tipo audio, video, imágenes y archivos personales, no están permitidos en los recursos de almacenamiento dispuestos por la ACI.

- ✓ La información de tipo audio, video, imágenes generadas por la labor en la ACI debe ser almacenada en la unidad de red de Fotos_Aci.

Soporte técnico

Todo requerimiento de soporte técnico debe ser registrado mediante el portal de soporte, ubicado como acceso directo en el escritorio de cada usuario. Allí se debe ingresar con el usuario y contraseña asignado por el auxiliar administrativo de sistemas de información. Se debe escoger el tipo de soporte según sea su caso, requerimiento o solicitud.

Una vez registrado el ticket el subproceso de gestión de sistemas de información puede solicitar control de manera remota a los equipos de los funcionarios de la ACI Medellín, con el fin de brindar un soporte rápido y adecuado cuando se presenta alguna dificultad.

Nota: el portal de soporte será el único medio para brindar el servicio de soporte mediante el ticket generado por la herramienta.

Licenciamiento

La ACI Medellín proporciona todos los mecanismos de conectividad y operación sobre su infraestructura con software debidamente licenciado, adicionalmente cuenta con portales de gestión cloud para algunos de sus sistemas de información desde donde se puede administrar de manera segura la asignación o remoción de las licencias de sus funcionarios en cualquier dispositivo.

Los funcionarios de la ACI Medellín que voluntariamente quieran realizar sus actividades con equipos de cómputo propios, deberán permitir la instalación de los softwares necesarios para el desarrollo de sus funciones con su respectiva licencia.

10.5 Análisis financiero

La ACI Medellín define su presupuesto de inversión y funcionamiento cada año por ser una entidad pública, cabe anotar que se realizan ajustes periódicamente de acuerdo con las necesidades que se presenten desde cada proceso y sea viable financiera y técnicamente para la entidad, para el año 2025-2026 está dado en la siguiente tabla:

CONCEPTO	VALOR
Hospedaje de las páginas web de la ACI Medellín y SOS PAISA	$7.865.000
Prestación de servicios para actualización y soporte técnico en la plataforma AriesNet en los módulos de Presupuesto, Tesorería, Contabilidad NICSP-NIIF, Almacén, Nómina	$15.500.000
Renovación de la suscripción del servicio de office 365 en el plan E3 para la ACI Medellín	$67.000.000
Renovación de la suscripción de Adobe Creative Cloud para la ACI Medellín	$8.400.000
Licenciamiento de antivirus	$15.000.000
Mantenimiento preventivo y correctivo para las impresoras y ups con los repuestos necesarios para el año.	$10.000.000
Renovación de la suscripción de CRM ZOHO	$65.000.000
Renovación de la suscripción a Docuware Cloud	$16.200.000
implementación, conectividad y puesta en marcha de los servidores que soportan la plataforma tecnológica de la ACI Medellín, bajo la modalidad de Infraestructura como servicio incluyendo Solución de virtualización (DCV3) con backup como servicio (BuaaS), Firewall (FwaaS) y conectividad con la sede de la ACI Medellín. X 2.5 años	$194.700.000
TOTAL	**$399.665.000**

11. ENTENDIMIENTO ESTRATEGICO

Este apartado comprende el análisis de las políticas y lineamientos con el modelo operativo y organizacional del ACI Medellín, las necesidades de información y la alineación del subproceso de recursos tecnológicos con todos los procesos institucionales, de tal forma que se tenga plena conciencia de la importancia del buen uso de los sistemas de información, de su apropiación, de los cambios o ajustes que se realicen al respecto en un desarrollo estratégico de TI.

11.1 Modelo operativo

La ACI Medellín tiene implementado un modelo de operación por procesos el cual permite integrar a todos los colaboradores, cada uno especializado en una tarea, con el objetivo de aprender y dar espacios para llegar a un resultado final, mejorando la articulación entre las dependencias bajo una visión sistemática orientada al alcance de los logros misionales.

El subproceso de gestión de sistemas de información es transversal e importante para toda la organización, trabajando por el objetivo de "Administrar la plataforma tecnológica de la ACI Medellín identificando las necesidades de actualización, asegurando la integridad, confidencialidad de la información y velando por el correcto funcionamiento de todos sus sistemas de información".

Con el fin de cumplir con el objetivo se tienen documentados cinco (5) procedimientos los cuales son:

- ✓ Creación de usuarios y asignación de equipos
- ✓ Copias de seguridad
- ✓ Soporte técnico
- ✓ Mantenimiento preventivo y correctivo
- ✓ Seguridad digital

11.2 Necesidades de información

A continuación, se describirán las necesidades tecnológicas con el fin de determinar las falencias y tener una visión clara para generar las iniciativas:

La Agencia cuenta con sistemas de información en la nube como lo son Office 365 (correo electrónico, almacenamiento en la nube OneDrive, SharePoint intranet, Skype comunicaciones unificadas), CRM institucional ZOHO ONE, software de antivirus Cloud.

11.3 Alineación con los procesos

Los sistemas de información son adquiridos para soportar los procesos de la Agencia, en este sentido la alineación de las TI con los procesos es vital y transversal para un buen funcionamiento. No obstante, si no hay definición de procesos de gestión con estándares de calidad se corren riesgos de sistematizar malas prácticas, sistemas que no estén adecuados a las necesidades y requerimientos de la institución; estando por debajo de lo esperado y por consiguiente de su uso. El éxito de una arquitectura de sistemas de información depende de cómo se integren los procesos con los recursos tecnológicos.

En esta sección se realiza el cruce y análisis de los procesos de la Agencia con los sistemas de información, con el fin de determinar qué software aplica a cada proceso y determinar cual requiere más apoyo tecnológico.

SISTEMAS DE INFORMACIÓN	PROCESOS ACI MEDELLÍN				
	RELACIONES ADMIN	INVERSION	COOPERACION	GESTION DEL CONOC	POSICIONAMIENTO
OFFICE 365	X	X	X	X	X
ZOHO ONE	X	X	X	X	X
DOCUWARE	X	X	X	X	X
ARIESNET	X				

En el cuadro se puede observar cuatro (4) sistemas de información distribuidos en cinco (5) procesos, viendo una igualdad de manejo por cada proceso, es decir tres (3) sistemas de información, es claro que el ZOHO ONE es un sistema de información misional y no se maneja desde el proceso de relaciones administrativas, aunque allí se encuentra la mesa de ayuda que es transversal a toda la organización pero que la administra el subproceso de recursos tecnológico; al igual el sistema AriesNet que es un software contable donde se maneja toda la información presupuestal y financiera de la Agencia no se maneja por los procesos misionales.

Todos los procesos requieren de apoyo tecnológico tanto software como hardware de acuerdo con sus funciones, es allí donde se puede evidenciar la importancia del alineamiento de los procesos con las TI.

12. MODELO DE PLANEACIÓN

- ✓ El mantenimiento preventivo de los equipos de cómputo debe realizarse con una periodicidad de dos veces al año, cada seis meses. Este será coordinado por el subproceso de gestión de gestión de sistemas de información.

- ✓ La información generada por el desarrollo de actividades de los funcionarios será almacenada en las unidades de red de cada proceso siguiendo las indicaciones técnicas brindadas por el subproceso de gestión de sistemas de información y las políticas de seguridad informática.

- ✓ El subproceso de gestión de sistemas de información es el encargado de validar la ejecución de las copias de seguridad, a través del contrato de infraestructura como servicio (IaaS) según el plan lo programado en el sistema de backup Veeam Backup and Replication.

- ✓ Todo requerimiento solicitado al subproceso de recursos tecnológicos debe ser registrado mediante el portal de soporte el cual generará un ticket por el cual se le hace seguimiento al incidente.

- ✓ Todo software que utilice la Agencia será licenciado o suscrito de acuerdo con las normas vigentes y siguiendo los procedimientos definidos por la ley y la entidad.

- ✓ La creación, modificación o eliminación de un usuario en la plataforma tecnológica de la Agencia será solicitada por el subproceso de recursos humanos mediante un ticket en el portal de soporte, si el caso es de eliminación se realizará una copia de seguridad de la información del usuario y será ubicado en el almacenamiento centralizado de la entidad.

12.1 Descripción de procedimientos

i. Creación de usuarios y asignación de recursos informáticos

No.	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	DOCUMENTO DE REFERENCIA
1.	Realizar la solicitud de creación o eliminación de usuario, en el portal de soporte, incluyendo la necesidad de entrega o recibo de equipo, de ser pertinente	Auxiliar administrativa de gestión humana	Registro de caso en el portal de soporte técnico
2.	Generar usuario de red, buzón de correo, asignar los grupos y dar los permisos según el proceso al que pertenezca el usuario	Técnico de sistemas de información	Cierre del caso en el portal de soporte
3.	Solicitar al auxiliar administrativo de recursos físicos la entrega del equipo que se asignará al funcionario que ingresa	Auxiliar administrativa de gestión humana	Correo electrónico de solicitud de equipo
4.	Realizar la configuración del equipo de cómputo de acuerdo con su perfil (nombre de equipo, propiedades de red, cuenta de usuario y correo, instalar aplicaciones y antivirus)	Técnico de sistemas de información	Asignación y entrega de equipos
5.	Diligenciar hoja de vida del equipo con la relación de partes y programas instalados	Técnico de sistemas de información	Hoja de vida del equipo
6.	Instalar el equipo en el puesto de trabajo asignado al funcionario que ingresa y verificar su funcionamiento	Auxiliar administrativo de	N.A.

		gestión de sistemas de información	
7.	Dar inducción a la persona que se vincula, en el manejo y funcionamiento de la plataforma Office 365, CRM, políticas de seguridad definidas por la Entidad, unidades de red, impresoras y manejo de antivirus	Técnico de sistemas de información	Constancia de inducción al cargo
8.	Recibir solicitud de eliminación de usuarios por retiro de la entidad	Auxiliar administrativa de gestión humana	Registro de caso en el portal de soporte técnico
9.	Realizar copia de la información del usuario que se retira y proceder con su eliminación	Técnico de sistemas de información	Backup Registro de cierre del caso

ii. Copias de seguridad y restauración de información

No.	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	DOCUMENTO DE REFERENCIA
1.	Determinar los datos para respaldo, así como la periodicidad de su realización	Técnico de sistemas de información	PC-GRT-02
2.	Configurar las copias de seguridad en el en el software de copias de seguridad (Veeam Backup and Replication), máquinas virtuales y los datos de ACIMED17, de acuerdo a las políticas definidas en el procedimiento	Técnico de sistemas de información	Configuración de las copias de seguridad en Veeam Backup and Replication
3.	Realizar las copias de seguridad mensual y anual	Técnico de sistemas de información	Discos de estado sólido SSD
4.	Verificar el estado de ejecución de las copias de seguridad	Técnico de sistemas de información	Correo electrónico
5.	Reprogramar las copias de seguridad mensuales cuando se presenten errores	Técnico de sistemas de información	Correo electrónico
7.	Solicitar al profesional de gestión documental el envío de las citas de backup mensual y anual al proveedor de bodegaje	Profesional senior gestión documental	Formato único de inventario documental

iii. Soporte técnico a usuarios

No.	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	DOCUMENTO DE REFERENCIA
1.	Crear mediante el portal de soporte el caso relacionado con el requerimiento	Todos los funcionarios	Registro en correo electrónico y en el portal de soporte
2.	Recibir la notificación del caso que se creo	Técnico de sistemas de información	Correo electrónico y en el portal de soporte
3.	Analizar el requerimiento recibido con el fin de determinar el trámite que se debe adelantar para dar solución, bien sea inmediato por que se cuenta con los recursos o que deba esperar por disponibilidad de proveedores	Técnico de sistemas de información	Registro en el portal de soporte de la solución del caso y cierre del mismo
4.	Realizar seguimiento al estado del caso en el portal de soporte	Todos los funcionarios	Portal de soporte
5.	Recibir notificación del portal de soporte a usuarios con la información referente a la solución del caso	Todos los funcionarios	Correo electrónico

iv. Mantenimiento preventivo y correctivo de equipos de cómputo

No.	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	DOCUMENTO DE REFERENCIA
1.	Cuando se realiza la contratación para la adquisición de equipos de cómputo se debe establecer dentro de las obligaciones del contratista la periodicidad de los mantenimientos preventivos que se realizará a los equipos 2 veces al año y sin ningún sobrecosto	Técnico de sistemas de información	Contrato
2.	Concretar con el proveedor la disponibilidad de tiempo para realizar el mantenimiento preventivo	Técnico de sistemas de información	Correo electrónico
3.	Elaborar y comunicar el cronograma interno de mantenimiento preventivo	Técnico de sistemas de información	Correo electrónico
4.	Coordinar la ejecución del mantenimiento a los equipos	Técnico de sistemas de información	
5.	Realizar el mantenimiento preventivo físico y lógico a cada equipo de computo	Proveedor	Registro de mantenimiento

6.	Verificar que el mantenimiento realizado a los equipos este correcto	Técnico de sistemas de información	Test diagnostic (virtual)
7.	Solicitar al proveedor las correcciones necesarias en el mantenimiento	Técnico de sistemas de información	Test diagnostic (virtual)

Equipos de cómputo:

Portátiles:

Marca	Modelo	Memoria	Procesador	Disco Duro	Cantidad
APPLE	Imac 27 5k retina	8GB	Intel Core i5	1TB	1 fuera de garantía
DELL	Latitude 7290	8GB DDR4	Intel Core i5-8350u	250 GB	2 fuera de garantía
DELL	DELL Latitud 3420	8GB DDR3	INTEL Core i5, 2350M	250 GB	8 todos fuera de garantía
APPLE	MacBook M4	16GB DDR4	Intel Core i7	1TB	1 con garantía
APPLE	MacBook pro	16GB DDR4	Intel Core i5	500GB	1 fuera de garantía
HP	PROBOOK	16GB DDR4	AMD Ryzen 7-3700U	500 GB	3 todos fuera de garantía
HP	HP ELITEBOOK	16GB DDR5	Intel Core i5	500GB	17 todos con garantia

Periféricos:

PERIFÉRICOS	CANTIDAD
IMPRESORAS	3
SCANNER	2
ACCESS POINT	2

Directorio Activo:

El directorio activo de la Agencia es donde se crean, eliminan y modifican objetos como usuarios, equipos de cómputo, grupos de distribución y seguridad que pertenecen al dominio ACIMEDELLIN.LOC, también se administran las GPO (directivas de grupo) aplicadas en la plataforma tecnológica, se definen las unidades de red para cada proceso con sus miembros y perfiles de edición. Está conformado por dos controladores de dominio el primario maestro de operaciones y el secundario que es de respaldo, adicionalmente se tiene el servicio de DNS. El directorio activo tiene alrededor de 60 usuarios distribuidos en los diferentes procesos, se tienen 14 grupos de distribución y 15 grupos de seguridad.

Antivirus:

Para el control antivirus se tienen licenciadas 55 estaciones entre servidores y equipos de cómputo con el fabricante Cyber Protec que es controlado desde una consola centralizada, permitiendo tener actualizada la base de datos y realización de un escaneo de cada equipo en segundo plano según sea la programación generando un informe semanal de dicha tarea.

Redes:

La Red Corporativa está compuesta por los siguientes elementos:

Un rack con cableado estructurado horizontal, equipos de comunicación tales como Routers, Switches, La instalación física de la ACI Medellín está distribuida en un piso, posee (3) tres Switches que interconectan el centro de datos con los usuarios de las diferentes dependencias de la entidad, estos Switches están conectados a un router de borde ubicado en la oficina 303 y este a su vez tiene configurada la troncal con los servidores ubicadas en el Datacenter en Bogotá.

Los Switches están conectados mediante un cable UTP RJ45 que interconecta a cada VLAN:

VLAN 10 Red antigua de Servidores y plataforma de virtualización.
VLAN 30 Red LAN y WLAN para quipos de cómputo de ACI Medellín.

13. MODELO DE GESTIÓN DE TI

a. Estrategia de TI

En el organigrama de la Agencia las TI son un proceso con estructura definida, si se cuenta con el subproceso de gestión de sistemas de información que esta adherido al proceso de relaciones administrativas, el cual está definido como un factor estratégico en el mapa de procesos, por lo tanto, contará con el apoyo para realizar las iniciativas de TI alineadas al marco AE propuesto por MinTIC, realizando ajustes periódicos al PETIC con mediciones constantes a dicho progreso.

i. Objetivos estratégicos de TI

- ✓ Fortalecer los sistemas de información y la infraestructura tecnológica de la ACI Medellín respondiendo a las necesidades de los procesos de forma ágil, innovadora y simple.
  Entregable: plan anual de adquisiciones, documentación precontractual y pos contractual.

- ✓ Concientizar a la dirección sobre la importancia de las TI en la entidad y el impacto en el alcance de los objetivos institucionales.
  Entregable: presentación al comité directivo sobre la estrategia e impacto de las TI en el logro de los objetivos.

- ✓ Incentivar la apropiación y uso de los sistemas de información de la Agencia generando confianza y empoderamiento de los usuarios finales frente a las TIC.
  Entregable: agenda de inducción firmada, plan de capacitaciones, actas de capacitaciones.

- ✓ Definir un modelo de adquisición de tecnología con el fin de optimizar recursos, tomando decisiones basadas en la necesidad real de la compra y adopción de TI.
  Entregable: modelo de adquisición, acta de reunión, plan anual de adquisiciones.

- ✓ Adoptar un marco para la gestión de las TI, que tome elementos de las buenas prácticas y lineamientos de gobierno generando como resultado un subproceso bien definido.
  Entregable: documentación de procedimientos donde se definan el rol de los sistemas de información vs los procesos, soporte y mantenimiento de software y hardware más necesidades de actualización y/o mejora e innovación.

- ✓ Definir las estrategias y planes de mejoramiento de los servicios y sistemas de TI.

Entregable: planes de mejoramiento.

- ✓ Definir las normas que aplican a la entidad con los lineamientos de gobierno nacional y territorial a las cuales se debe dar cumplimiento en relación con TI y documentar las acciones y requerimientos que se deben presentar para su cumplimiento.
  Entregable: normograma

ii. Alineación de la estrategia de TI con la estrategia institucional

Desde la reestructuración de la Agencia, cuando se hace la transición de áreas de trabajo a procesos y se define el subproceso de gestión de sistemas de información adherido al proceso de relaciones administrativas como un elemento estratégico e importante para el alcance de las metas institucionales, se ha venido gestionando el desarrollo de proyectos de TI en busca del fortalecimiento de la plataforma tecnológica respondiendo a necesidades, mejorando y apalancando la gestión de los procesos misionales y administrativo de la entidad de una forma ágil, innovadora y simple.

Entre los proyectos, está la migración del centro de datos que busca brindar las herramientas informáticas adecuadas a los funcionarios, mantener la infraestructura de TI con un rendimiento óptimo y estar a la vanguardia de la tecnología.

Se adquiere la plataforma Office 365 (correo electrónico, comunicaciones unificadas, OneDrive, la suite ofimática, SharePoint), para cumplir con las necesidades de mejora e implementación de mecanismos de comunicación interna y externa, que brindan herramientas tecnológicas acordes y permiten tener una información oportuna, fiable, eficaz, con intercambio vía online, comunicaciones de tiempo real, publicaciones de documentos de interés general tanto interno como externo a la organización, envío y recibo de correo electrónico con una disponibilidad 24/7 los 365 días del año.

Además, con una capacidad de 100 GB de espacio, almacenamiento en la nube, sitios internos y flujos de trabajo de acuerdo con el perfil y procedimientos, entre otras funcionalidades.

También se adquieren las licencias del ZOHO ONE para todos los procesos misionales, debido a que cuando se trabajaba por áreas solo aplicaba para inversión y al pasar a trabajar por procesos se identifica la necesidad de consolidar un sistema de información dinámico, que unifique resultados óptimos de los procesos misionales y que permita realizar seguimiento a oportunidades de cooperación e inversión.

Mediante esta plataforma se puede gestionar y administrar de manera homogénea y segura la información de inversionistas, contactos, cooperantes, aliados y periodistas; las actividades que se llevan a cabo con ellos y las oportunidades que éstos generan. La herramienta cumple con características esenciales como seguridad en la información, servicio en la nube (acceso en cualquier lugar del mundo con una conexión a internet), información compartida internamente, automatización de búsqueda por palabras claves y generación de informes para analizar el avance de los indicadores estratégicos y tácticos.

Hay que tener en cuenta que no es solo la adquisición de las licencias, también es un trabajo de desarrollo a la medida y a las exigencias que se plantean desde cada proceso, capacitaciones sobre el manejo y la importancia que representa ZOHO ONE para la entidad, apoyo frente a casos de soporte de acuerdo con las necesidades, estabilidad y disponibilidad de la plataforma.

El Modelo de Gestión de TI se articula con los planes institucionales de seguridad y privacidad de la información, permitiendo que las decisiones estratégicas de tecnología incorporen la gestión del riesgo, la seguridad digital y la mejora continua.

13.1 Indicadores

Nombre Indicador	Tipo de indicador	Explicación del indicador	Unidad
T-SPI (Índice de desempeño promedio del mapa de ruta de ejecución del PETIC en la entidad)	Gestión	Medir el desempeño de la implementación del mapa de ruta del PETIC respecto al cronograma planteado. Permite entender el comportamiento en el tiempo de la ejecución del PETIC inmediatamente anterior.	Tiempo / Semestral
Porcentaje de ejecución y cumplimiento de estrategias definidas en el PETIC en un periodo dado.	Gestión	Medir el nivel del avance porcentual versus el proyectado en un periodo dado, en lo que respecta a las iniciativas definidas en el PETIC.	Porcentaje / Semestral

13.2 Cronograma

ACTIVIDAD	ENTREGABLE	RESPONSABLE	Fecha inicio	Fecha fin
Revisar y ajustar la matriz DOFA	Matriz DOFA	Técnico de sistemas de información	2do semestre 2025	2do semestre 2025

ACTIVIDAD	ENTREGABLE	RESPONSABLE	Fecha inicio	Fecha fin
Revisar y ajustar el normograma	Normograma	Técnico de sistemas de información	2do semestre 2025	2do semestre 2025
Crear la caracterización de los usuarios	Caracterización de los usuarios	Técnico de sistemas de información	2do semestre 2025	2do semestre 2025
Elaborar la matriz de evaluación de tendencias tecnológicas	Matriz de tendencias tecnológicas	Técnico de sistemas de información	01/05/2025	05/06/2025
Construir la estrategia de TI	Estrategia de TI	Técnico de sistemas de información	27/06/2025	31/07/2025

14. PLAN DE COMUNICACIONES

Subproceso	I	E	Qué necesito contar?	Información que se va a contar (Medio, estrategias)	Medio, estrategia
Gestión de Sistemas de Información	X		Registro de la ACI Medellín en CSIRT-colCERT	Socialización de la función de colCERT y CSIRT	Correo electrónico
Gestión de Sistemas de Información	X		Actualización de Planes Institucionales del subproceso	Socialización de los Planes Institucionales vigentes para el año 2022	Reunión Correo electrónico
Gestión de Sistemas de Información	X		Actualización de el Manual de Politicas de Seguridad y Privacidad 2022	Socializar y comunicar el Manual de Politicas de Seguridad y Privacidad 2022	Reunión Correo electrónico
Gestión de Sistemas de Información	X		Comunicar información relacionada con seguridad informática y buenas prácticas para el uso adecuado de los sistemas de información	Socializar recomendaciones y lineamientos establecidos en el Manual de Politicas de Seguridad y Privacidad 2022	Boletín interno Chat Institucional
Gestión de Sistemas de Información	X		Comunicar información relacionada con seguridad informática y buenas prácticas para el uso adecuado de los sistemas de información	Socializar recomendaciones y lineamientos establecidos en el Manual de Politicas de Seguridad y Privacidad 2022	Boletín interno Chat Institucional
Gestión de Sistemas de Información	X		Compartir informe de seguimiento generado desde el portal de antivirus Kaspersky	Socializar el estado de seguridad de la red y los equipos de cómputo	correo electrónico Chat Institucional
Gestión de Sistemas de Información	X		Comunicar información relacionada con seguridad informática y buenas prácticas para el uso adecuado de los sistemas de información	Socializar recomendaciones y lineamientos establecidos en el Manual de Politicas de Seguridad y Privacidad 2022	Boletín interno Chat Institucional
Gestión de Sistemas de Información	X		Comunicar información relacionada con seguridad informática y buenas prácticas para el uso adecuado de los sistemas de información	Socializar recomendaciones y lineamientos establecidos en el Manual de Politicas de Seguridad y Privacidad 2022	Boletín interno Chat Institucional
Gestión de Sistemas de Información	X		Compartir informe de seguimiento generado desde el portal de antivirus Kaspersky	Socializar el estado de seguridad de la red y los equipos de cómputo	correo electrónico Chat Institucional

Gestión de Sistemas de Información	X		Comunicar información relacionada con seguridad informática y buenas prácticas para el uso adecuado de los sistemas de información	Socializar recomendaciones y lineamientos establecidos en el Manual de Politicas de Seguridad y Privacidad 2022	Boletín interno Chat Institucional

14. ÁREAS COMPROMETIDAS CON LA RESPONSABILIDAD

- Planeación / Dirección Estratégica: alineación con el Plan de Acción y objetivos institucionales.
- Áreas misionales y de apoyo: definición de necesidades y priorización de proyectos.
- Financiera / Presupuesto: viabilidad financiera y seguimiento a inversiones.
- Talento Humano: gestión del cambio y adopción de nuevas tecnologías.
- Área TI: liderazgo técnico, ejecución y seguimiento.

15. RESUMEN DE CAMBIOS

VERSIÓN	FECHA	DESCRIPCIÓN DE CAMBIOS
01	27/01/2022	Se creación del plan PETIC.
02	22/01/2023	Actualización del plan PETIC.
03	27/01/2025	Actualización del plan PETIC.
04	05/01/2026	Se actualiza el PETIC extendiendo su vigencia al año 2026, incorporando el enfoque de seguridad digital, ciberseguridad, alineación con el SGSI, gestión de riesgos tecnológicos y fortalecimiento de la continuidad y resiliencia de los servicios de TI, conforme a los lineamientos de Gobierno Digital y buenas prácticas internacionales.

16. RESPONSABILIDAD Y AUTORIDAD

Elaboró / Actualizó:	Revisó / Aprobó:
Nombre: Javier Esteban Botero Cargo: Técnico de Sistemas de Información	Nombre: Verónica Pupiales Giraldo Cargo: Directora de Relaciones Administrativas