



Unidad del
**Servicio
de Empleo**

UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL DEL SERVICIO PÚBLICO DE EMPLEO

PLAN ESTRATÉGICO DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN PETI – V 1.0 2019-2022



El empleo
es de todos

Mintrabajo

Unidad del Servicio Público de Empleo
Cra 69 No. 25B – 44 piso 7 Bogotá D.C.
PBX: (57 1) 7560009
www.serviciodeempleo.gov.co

Lista de Contenido

INTRODUCCIÓN	6
1 OBJETIVOS	7
1.1 Objetivo General	7
1.2 Objetivos Específicos:	7
2 ALCANCE DEL DOCUMENTO	7
3 MARCO NORMATIVO	7
3.1 Constitución Política de Colombia	7
3.2 Normatividad relacionada con Tecnología de Información y Comunicaciones	7
3.3 Normatividad sector de empleabilidad	10
4 RUPTURAS ESTRATÉGICAS	11
4.1 Estrategia de TI	12
4.2 Uso y Apropiación de la Tecnología	14
4.3 Sistemas de información	15
4.4 Servicios Tecnológicos	16
4.5 Gestión de Información	17
4.6 Gobierno de TI	19
5 ANÁLISIS DE LA SITUACIÓN ACTUAL	22
5.1 Estrategia de TI	22
5.1.1 Contexto Organizacional	22
5.1.2 Misión y Visione de La UAESPE	23
5.1.3 Funciones La UAESPE	23
5.1.4 Estructura Organizacional de La UAESPE	24
5.1.5 Objetivos Estratégicos de La UAESPE	25
5.1.6 Mapa de Procesos	25
5.2 Uso y Apropiación de la Tecnología	27
5.3 Sistemas de información	27
5.3.1. Sistemas Misionales	28
5.3.2. Sistemas Estratégicos	29
5.3.3. Sistemas Apoyo	29
5.4 Servicios Tecnológicos	29

5.5 Gestión de Información	30
5.6 Gobierno de TI	30
5.7 Análisis Financiero	30
6 ENTENDIMIENTO ESTRATÉGICO	31
6.1 Necesidades de información	31
6.2 Alineación de TI a los procesos	33
6.3 Análisis de los sistemas de información	34
7 MODELO DE GESTIÓN DE TI	35
7.1 Estrategia de TI	35
7.2 Gobierno de TI	36
7.2.1 Plan de implementación de procesos	37
7.2.2 Riesgos	38
7.3 Sistemas de información	38
7.3.1 Arquitectura de sistemas de información	39
7.3.2 Implementación de sistemas de información	39
7.3.3 Servicios de soporte técnico	39
7.4 Uso y Apropiación	39
8 MODELO DE PLANEACIÓN	40
8.1 Lineamientos y/o principios que rigen el plan estratégico de TIC	40
8.2 Estructura de actividades estratégicas	40
8.3 Plan maestro o Mapa de Ruta	41

Lista de Ilustraciones

Ilustración 1 Rupturas Estratégicas por dominios del marco Tool 2	12
Ilustración 2 Rupturas Estratégicas del Componente Estrategia Tool 2	13
Ilustración 3 Rupturas Estratégicas del Componente Uso y Apropiación - Tool 2	14
Ilustración 4 Rupturas Estratégicas del Componente Uso y Apropiación - Tool 2	15
Ilustración 5 Rupturas Estratégicas del Componente Servicios Tecnológicos - Tool 2.....	16
Ilustración 6 Rupturas Estratégicas del Componente Gestión de la información - Tool 2.....	18
Ilustración 7 Rupturas Estratégicas del Componente Gobierno TI - Tool 2	20
Ilustración 8 Misión Visión Unidad SPE	23
Ilustración 9 Estructura organizacional de La UAESPE	25
Ilustración 10 Objetivos Estratégicos	25
Ilustración 11 Mapa de Procesos.....	26
Ilustración 12 Alineación de TI con los objetivos estratégicos	26
Ilustración 13 Sistemas de información la UAESPE	28
Ilustración 14 Flujo de Información	32
Ilustración 15 Evaluación del nivel de automatización de un sistema de información.....	34

Lista de Tablas

Tabla 1 Rupturas Estratégicas.....	22
Tabla 2 Sistemas de Información Misionales.....	28
Tabla 3 Sistemas de Información Estratégicos	29
Tabla 4 Sistemas de Información de Apoyo.....	29
Tabla 5 Análisis de los Sistemas de Información	33
Tabla 6 Identificador del Riesgo.....	38
Tabla 7 Línea de acción por componentes	41
Tabla 8 Mapa de Ruta	42



INTRODUCCIÓN

La Unidad Administrativa Especial del Servicio Público de Empleo es una entidad administrativa del orden nacional, adscrita al Ministerio del Trabajo, razón por la cual hace parte del Sector Administrativo del Trabajo. tiene por objeto la administración del servicio público de empleo y la red de prestadores del servicio público de empleo, la promoción de la prestación del servicio público de empleo, el diseño y operación del Sistema de Información del Servicio Público de Empleo, el desarrollo de instrumentos para la promoción de la gestión y colocación de empleo y la administración de los recursos públicos, para la gestión y colocación del empleo.

La Unidad Administrativa Especial del Servicio Público de Empleo, en adelante La UAESPE, ha trabajado en la incorporación de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones en cada uno de sus procesos y es así como adopta una estrategia de TI, el cual es documentado en el Plan Estratégico de las Tecnologías de la información y la Comunicación.

El PETI, es el documento por medio del cual la entidad plasma la estrategia de TI, acogiendo a lo establecido por el Ministerio de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones MINTIC, basado en los diferentes documentos dispuestos para TIC entre los que se encuentran G.ES.06 Guía Cómo elaborar el Plan Estratégico de Tecnologías de la Información – PETI. La ejecución del Plan Estratégico de TI se realizará de acuerdo con los componentes del Modelo de TI y los sistemas de información se definirán afirmados en la cadena de valor de la entidad y los procesos misionales, estratégicos y de apoyo.

Así pues, el PETI, será un instrumento sujeto de mejoras, y, por lo tanto, se realizarán revisiones y mejoras conforme se requiera.

1 OBJETIVOS

1.1 Objetivo General

Establecer las estrategias, acciones, los procesos, proyectos para la gestión de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones La UAESPE, acordes con los objetivos, metas, necesidades de la entidad y los lineamientos del programa de Gobierno Digital, soportados en el marco de referencia de la arquitectura empresarial y del modelo de gestión IT4+, para el periodo comprendido entre el 2019 y 2022.

1.2 Objetivos Específicos:

- Contribuir al logro de los objetivos, estrategias y metas de La UAESPE con el uso de las TIC.
- Alinear la estrategia de las TIC de mediano plazo de la entidad con las políticas y lineamientos definidos por el gobierno nacional y los compromisos internacionales.
- Definir el modelo de gestión de TIC de La UAESPE.
- Formular el modelo de planeación definiendo un portafolio de proyectos transversales consistente, realizable y medible en tiempo, recursos y presupuesto y, la hoja de ruta para la implementación.
- Diseñar el plan de comunicaciones para la difusión y apropiación del PETI de La UAESPE.

2 ALCANCE DEL DOCUMENTO

Este documento presenta las directrices y lineamientos de planificación estratégica que en materia de tecnologías de información y las comunicaciones ejecutará La UAESPE a mediano plazo (2019-2022), para contribuir al fortalecimiento institucional, modernizando e innovando mediante el uso de las TIC, los procesos, procedimientos, el quehacer diario de los funcionarios y se brinden mejores servicios a los ciudadanos.

3 MARCO NORMATIVO

3.1 Constitución Política de Colombia

Artículos 1, 2, 4, 25, 26, 53, 54, 60, 63, 64, 65, 66, 72, 79, 80, 82, 93, 102, 287, 333, 365 y 366.

Decretos

3.2 Normatividad relacionada con Tecnología de Información y Comunicaciones

Leyes

Ley 527 de 1999. "Por medio de la cual se define y reglamenta el acceso y uso de los mensajes de datos, del comercio electrónico y de las firmas digitales, y se establecen las entidades de certificación y se dictan otras disposiciones".

Ley 1341 de 2009. "Por la cual se definen Principios y conceptos sobre la sociedad de la información y la organización de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones -TIC-, se crea la Agencia Nacional del Espectro y se dictan otras disposiciones".

Ley 1581 del 2012. "Por la cual se dictan disposiciones generales para la protección de datos personales".

Ley 1712 del 2014. "Por medio de la cual se crea la ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la información pública nacional y se dictan otras Disposiciones.

Decretos

Decreto 1122 de 1999. "Por el cual se dictan normas para suprimir trámites, facilitar la actividad de los ciudadanos, contribuir a la eficiencia y eficacia de la Administración Pública y fortalecer el principio de la buena fe".

Decreto 1151 de 2008. "Por el cual se establecen los lineamientos generales de la Estrategia de Gobierno en Línea de la República de Colombia, se reglamenta parcialmente la Ley 962 de 2005, y se dictan otras disposiciones".

Decreto 235 de 2010. "Por el cual se regula el intercambio de información entre entidades para el cumplimiento de funciones públicas (Ley 2550 de 1995)".

Decreto 4170 de 2011. "Por el cual se crea la Agencia Nacional de Contratación Pública- Colombia Compra Eficiente-, se determinan sus objetivos y estructura".

Decreto 2578 de 2012. "Por el cual se reglamenta el Sistema Nacional de Archivos, se establece la Red Nacional de Archivos, se deroga el Decreto 4124 de 2004 y se dictan otras disposiciones relativas a la administración de los Archivos del Estado".

Decreto 2609 de 2012. "Por la cual se reglamenta el Título V de la Ley 594 de 2000, parcialmente los artículos 58 y 59 de la Ley 1437 de 2011 y se dictan otras disposiciones en materia de Gestión Documental para todas las Entidades del Estado".

Decreto 2618 de 2012. "Por el cual se modifica la estructura del Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones y se dictan otras disposiciones".

Decreto 19 de 2012 Por el cual se dictan normas para suprimir o reformar regulaciones, procedimientos y trámites innecesarios existentes en la Administración Pública.

Decreto 2693 de 2012. "Por el cual se establecen los lineamientos generales de la Estrategia de Gobierno en Línea de la República de Colombia, se reglamentan parcialmente las Leyes 1341 de 2009, 1450 de 2011, y se dictan otras disposiciones".

Decreto 2618 de 2012. "Por el cual se modifica la estructura del Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones y se dictan otras disposiciones".

Decreto 2693 de 2012. "Por el cual se establecen los lineamientos generales de la Estrategia de Gobierno en Línea de la República de Colombia, se reglamentan parcialmente las Leyes 1341 de 2009, 1450 de 2011, y se dictan otras disposiciones".

Decreto 2573 de 2014 Por el cual se establecen los lineamientos generales de la Estrategia de Gobierno en línea, se reglamenta parcialmente la Ley 1341 de 2009 y se dictan otras disposiciones.

Decreto 0103 de 2015 "Por el cual se reglamenta parcialmente la Ley 1712 de 2014 y se dictan otras disposiciones".

Decreto 1078 de 2015 "Por medio del cual se expide el Decreto Único Reglamentario del Sector de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones. Y especialmente en sus artículos a partir del 2.2.9.1.1.1. Título 9. Define los lineamientos, instrumentos y plazos de la estrategia de gobierno en línea para garantizar el máximo aprovechamiento 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 Numero 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. Y Artículo 2.2.35.3. Objetivos del fortalecimiento institucional. Para el fortalecimiento institucional en materia de tecnologías de la información y las comunicaciones las entidades y organismos a que se refiere el presente decreto, deberán Liderar la gestión estratégica con tecnologías de la información y las comunicaciones mediante la definición, implementación, ejecución, seguimiento y divulgación de un Plan Estratégico de Tecnología y Sistemas de Información (PETI) que esté alineado a la estrategia y modelo integrado de gestión de la entidad y el cual, con un enfoque de generación de valor público, habilite las capacidades y servicios de tecnología necesarios para impulsar las transformaciones en el desarrollo de su sector y la eficiencia y transparencia del Estado".

Decreto 1413 de 2017 "Por el cual se adiciona el título 17 a la parte 2 del libro 2 del Decreto Único Reglamentario del sector de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, Decreto 1078 de 2015, para reglamentarse parcialmente el capítulo IV del título III de la Ley 1437 de 2011 y el artículo 45 de la Ley 1753 de 2015 estableciendo lineamientos generales en el uso y operación de los servicios ciudadanos digitales".

Acuerdos



Acuerdo 003 de 2015 del AGN- Documento electrónico. “Por el cual se establecen los lineamientos generales para las Entidades del Estado en cuanto a la gestión electrónica de documentos generados como resultado del uso de medios electrónicos de conformidad con lo establecido en el capítulo IV de la Ley 1437 de 2011, se reglamenta el artículo 21 de 594 de 2000 y el capítulo IV del Decreto 2609 de 2012”.

Acuerdo 004 de 2013 del AGN. “Por el cual se reglamenta parcialmente los Decretos 2578 y 2609 de 2012 y se modifica el procedimiento para la elaboración, presentación, evaluación, aprobación e implementación de la Tablas de Retención Documental y Tablas de Valoración Documental. Art. 14. Actualización. Cuando se transformen tipos documentales físicos en electrónicos. Art. 18. Usos de tecnologías de información que permitan la automatización de la elaboración, consulta y actualización de la TRD, de forma que facilite la interoperabilidad con el “Registro Único de Series Documentales” y otros sistemas de información de cada entidad”.

3.3 Normatividad sector de empleabilidad

Leyes

Ley 1636 de 2013, Por medio de la cual se crea el Mecanismo de Protección al Cesante en Colombia. Objeto: Crear un Mecanismo de Protección al Cesante, cuya finalidad será la articulación y ejecución de un sistema integral de políticas activas y pasivas de mitigación de los efectos del desempleo que enfrentan los trabajadores; al tiempo que facilitar la reinserción de la población cesante en el mercado laboral en condiciones de dignidad, mejoramiento de la calidad de vida, permanencia y formalización. Crea el Servicio Público de Empleo, como componente de este mecanismo y herramienta eficiente y eficaz de búsqueda de empleo.

Ley 1780 de 2016 Por medio de la cual se promueve el empleo y el emprendimiento juvenil, se generan medidas para superar barreras de acceso al mercado de trabajo y se dictan otras disposiciones.

Decretos

Decreto 2852 de 2013, Por el cual se reglamenta el Servicio Público de Empleo y el régimen de prestaciones del Mecanismo de Protección al Cesante, y se dictan otras disposiciones.

Decreto 2521 de 2013, Por el cual se establece la estructura de la Unidad Administrativa Especial del Servicio Público de Empleo y se dictan otras disposiciones.

Decreto 454 de 2017, Por el cual se modifican los artículos 2.2.6.1.2.12. y 2.2.6.1.2.17. del Decreto 1072 de 2015, Decreto Único Reglamentario del Sector Trabajo y se adicionan al capítulo 1 del título 6 de la parte 2 del libro 2 del mismo Decreto, las secciones 8 y 9.

Resoluciones



Resolución 334 de 2014, Por la cual se efectúa una delegación

Resolución 1481 de 2014, Por la cual se establecen los requisitos que las agencias de servicios de gestión y colocación de empleo deben cumplir para reclutar o colocar oferentes de mano de obra en el extranjero.

Resolución 01397 de 2015, Por el cual se reglamenta el registro de Prestadores del Servicio Público de Empleo.

Resolución 03999 de 2015, Por medio del cual se definen las condiciones de prestación y alcance de los servicios de gestión y colocación de empleo, y se dictan otras disposiciones.

4 RUPTURAS ESTRATÉGICAS

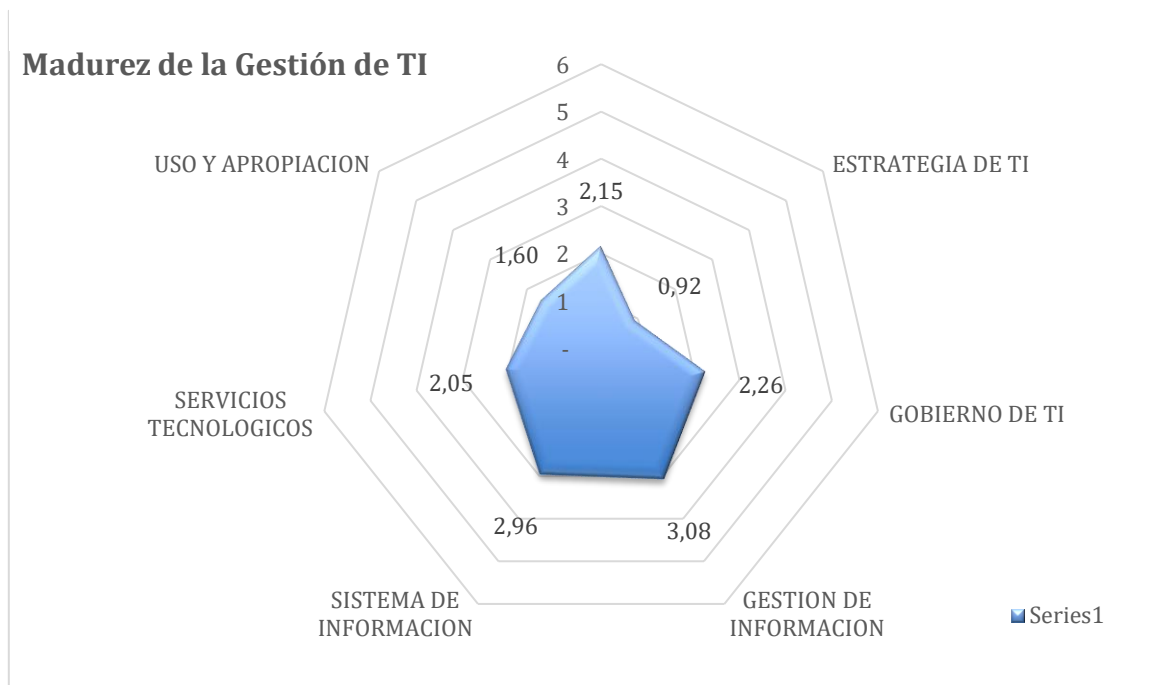
De acuerdo con lo establecido por el MINTIC, las rupturas estratégicas permiten identificar las acciones que se deben romper para llevar a cabo la transformación de la gestión de Tecnologías de Información en la entidad con un enfoque estratégico permitiendo fortalecer la estructuración estratégica TIC.

Con base en la información recolectada en la entidad, mediante la herramienta IT4+_TOOL2_RupturasEstrategicas.xlsx, se hace una evaluación general del estado de madurez de gestión de TI en la entidad. El análisis de los resultados se orienta en la búsqueda de los elementos claves en los que se debe encaminar el trabajo de la entidad en materia de TI. El ejercicio se realiza en cada uno de los seis dominios del Marco de Referencia Arquitectura Empresarial (MRAE): estrategia TI, gobierno TI, información, sistemas de información, servicios tecnológicos, y uso y apropiación.

Para efectos prácticos, se realiza un promedio simple de los valores consignados en las herramientas que fueron aportados por la entidad. Este promedio simplemente muestra cuales temas, de los ítems valorados en el rango de 0 a 6, donde el valor 0 corresponde a la valoración de “NO SE APLICA”, el valor 1 considera la aplicación muy baja y el 6 es la aplicación total del ítem.

El elemento orientador para identificar las Rupturas Estratégicas fueron las preguntas con resultados de ponderación de 0 a 3. En el análisis para cada ítem con la valoración se obtiene una gráfica, el cual se puede ver de forma rápida los ítems bajos que se tendrán en cuenta para mejorar la valoración en ejercicios posteriores; y se incluyen posibles aspectos que pueden ser estudiados, evaluados, y direccionados desde el nivel de Gobierno de TI de la Unidad. Estas recomendaciones son oportunidades de mejora y no por ende son obligatorias.

Ilustración 1 Rupturas Estratégicas por dominios del marco Tool 2



Fuente: Elaboración propia resultado análisis Tools

En el gráfico de madurez de la gestión de TI se observa que el consolidado tiene un valor de 2,15, y que cada uno de los dominios tiene un valor inferior a 4. El único que cuenta con un valor superior a 3, es gestión de la información con un valor de 3,08. Estos resultados representan información relevante para la entidad ya que se evidencia que la estrategia TI aún no está articulada, evidenciando que se debe continuar en actividades para su fortalecimiento que permitan alinear las tecnologías para el logro de las estrategias institucionales de acuerdo con lo establecido en el marco normativo.

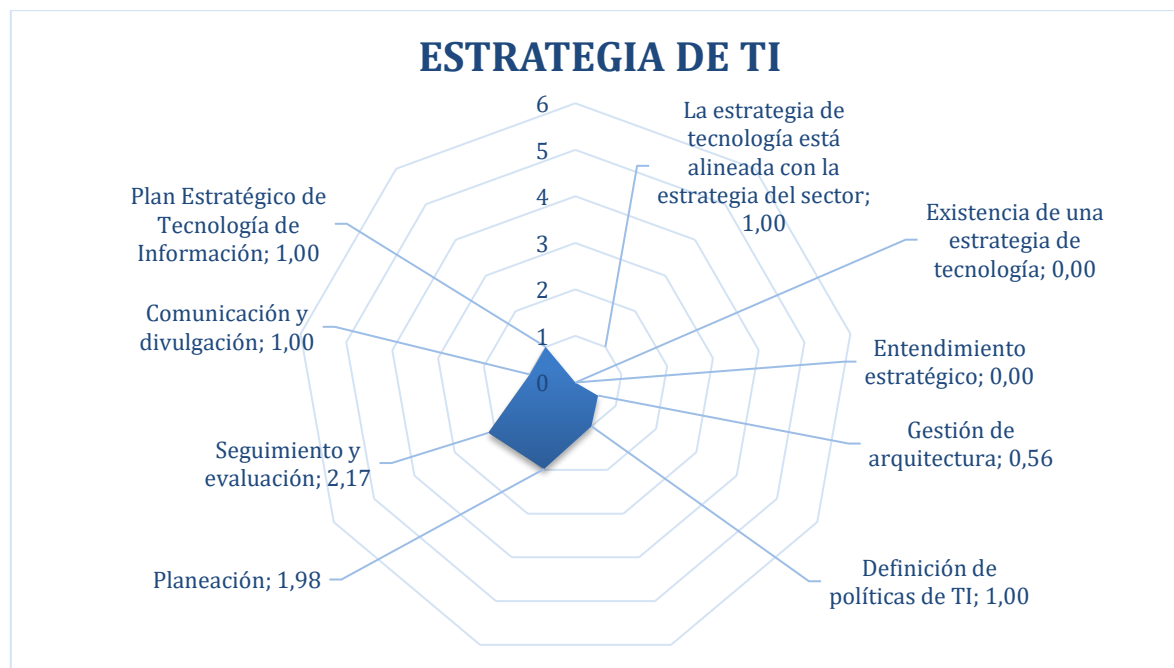
A continuación, se presenta el resultado y el análisis de cada uno de los seis dominios del MRAE:

4.1 Estrategia de TI

El siguiente gráfico muestra el resultado de la valoración de los ítems del dominio de estrategia TI, en la escala de 0 a 6.

Se observa que el promedio obtenido en este dominio es de 0,92 que es el valor más bajo en la calificación de los seis dominios. Lo cual indica que existe una gran brecha por superar, para así obtener la alineación entre la estrategia TI de La UAESPE con la estrategia institucional.

Ilustración 2 Rupturas Estratégicas del Componente Estrategia Tool 2



Fuente: Elaboración propia

Si bien todas las categorías se encuentran en un nivel bajo, las que se encuentran en cero (0) son: Existencia de una estrategia tecnológica, Entendimiento estratégico y Gestión de arquitectura.

La gestión TI ofrece grandes posibilidades de desarrollo de todas las áreas del negocio y de la gestión pública, aspectos que deben ser aprovechados por la entidad incorporando la gestión de tecnologías en la estrategia organizacional.

Así mismo, es necesario la realización de un plan estratégico de tecnologías de información que alinee y articule una hoja de ruta con objetivos claros, como también la realización de ejercicios de arquitectura empresarial que permita materializar la visión estratégica utilizando la tecnología como agente transformador.

Revisión de Ítems con valoración Baja:

Las recomendaciones para el nivel de Gobierno de TI, que se pueden aportar en relación con las rupturas en Estrategia de TI son las siguientes:

- Promover la construcción del PETI
- Promover la realización de ejercicios bien estructurados de arquitectura de TIC.

- Búsqueda de un número pequeño de indicadores y acuerdos de nivel de servicio internos, que sirvan como base de procesos de cambio y mejora continua en los servicios de TIC; en los que se pueda identificar de forma prioritaria el rol de los clientes internos y externos.
- Hacer partícipe de las iniciativas de TIC, a las directivas para obtener una completa alineación con las estrategias de la entidad; y de igual forma, con los niveles de TIC y usuarios de sus servicios, de forma que se entiendan los alcances y retos de las estrategias de TI en cada etapa de los proyectos en ejecución o planeados.

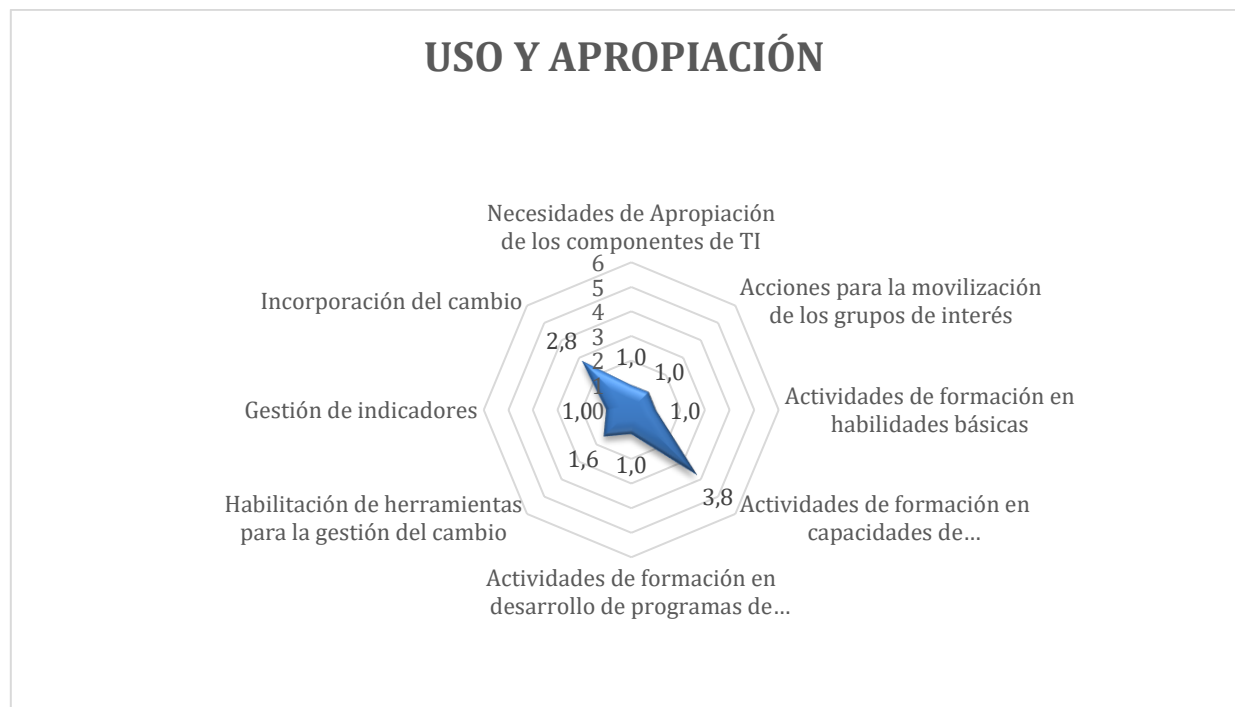
4.2 Uso y Apropiación de la Tecnología

El siguiente gráfico muestra el resultado de la valoración de los ítems del dominio de estrategia TI, en la escala de 0 a 6.

Existen categorías que están por debajo de 3 como son: necesidades de apropiación de los componentes, acciones para la movilización de los grupos de interés, actividades de formación en habilidades básicas, actividades de formación en desarrollo de programas de gestión del cambio, gestión de indicadores y habilidades.

El promedio obtenido en este dominio es de 2.15 lo cual indica una gran brecha en el uso y apropiación de la tecnología en La UAESPE.

Ilustración 3 Rupturas Estratégicas del Componente Uso y Apropiación - Tool 2



Fuente: Elaboración propia

Con el fin de cerrar la brecha existente en la medición de los factores que afectan el uso y apropiación de TI se proponen las siguientes acciones:

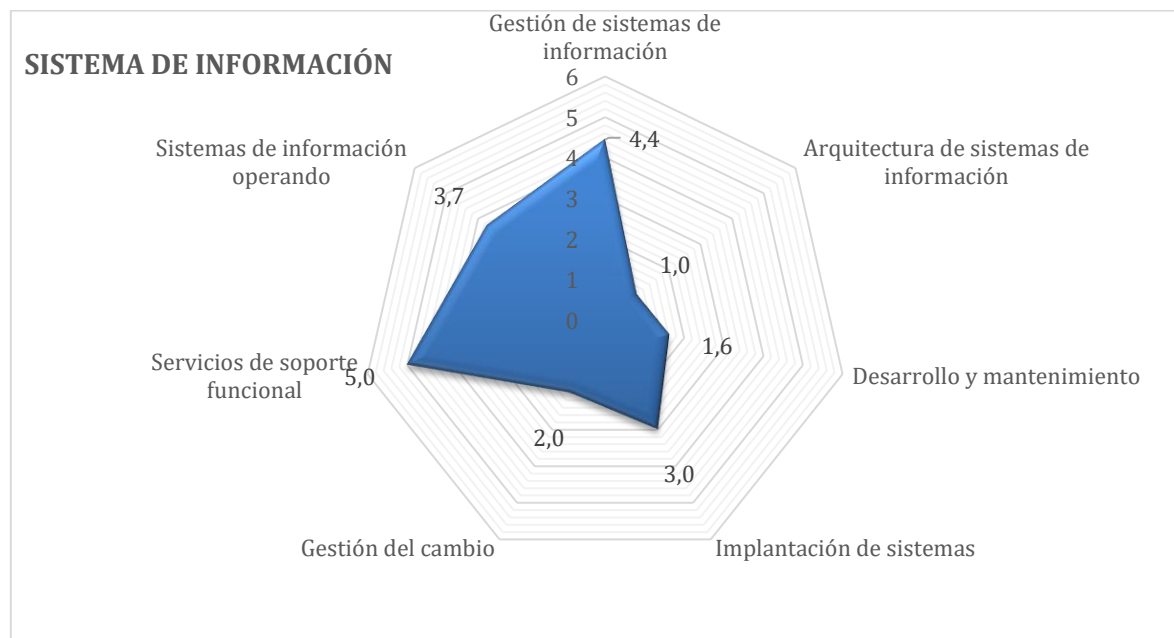
- Identificar las necesidades de apropiación cuando se van a implementar nuevas soluciones, cuando se van a implementar nuevos procesos TI.
- Implementar estrategias de la gestión de cambio que incluye acciones de planeación, comunicación y divulgación, procesos de gestión de mejoramiento continuo en la adopción del cambio, herramientas gerenciales y de TI para la gestión del cambio.
- Implementar tablero de indicadores de uso de los servicios tecnológicos, nivel de apropiación, resultado de uso y apropiación de los servicios de TI.
- Realizar plan de capacitación el fortalecimiento de las competencias TI, habilidades de trabajo en equipo y de adopción de buenas prácticas de TI.

4.3 Sistemas de información

El siguiente gráfico muestra el resultado de la valoración de los ítems del dominio de Sistemas de Información, en la escala de 0 a 6.

El promedio obtenido en este dominio es de 2,96.

Ilustración 4 Rupturas Estratégicas del Componente Uso y Apropiación - Tool 2



Fuente: Elaboración propia

Las categorías que se encuentran por debajo de 3 son: Desarrollo y mantenimiento e Implantación de sistemas y gestión del cambio.

A fin de determinar el nivel de la ruptura estratégica, se analizaron diferentes categorías:

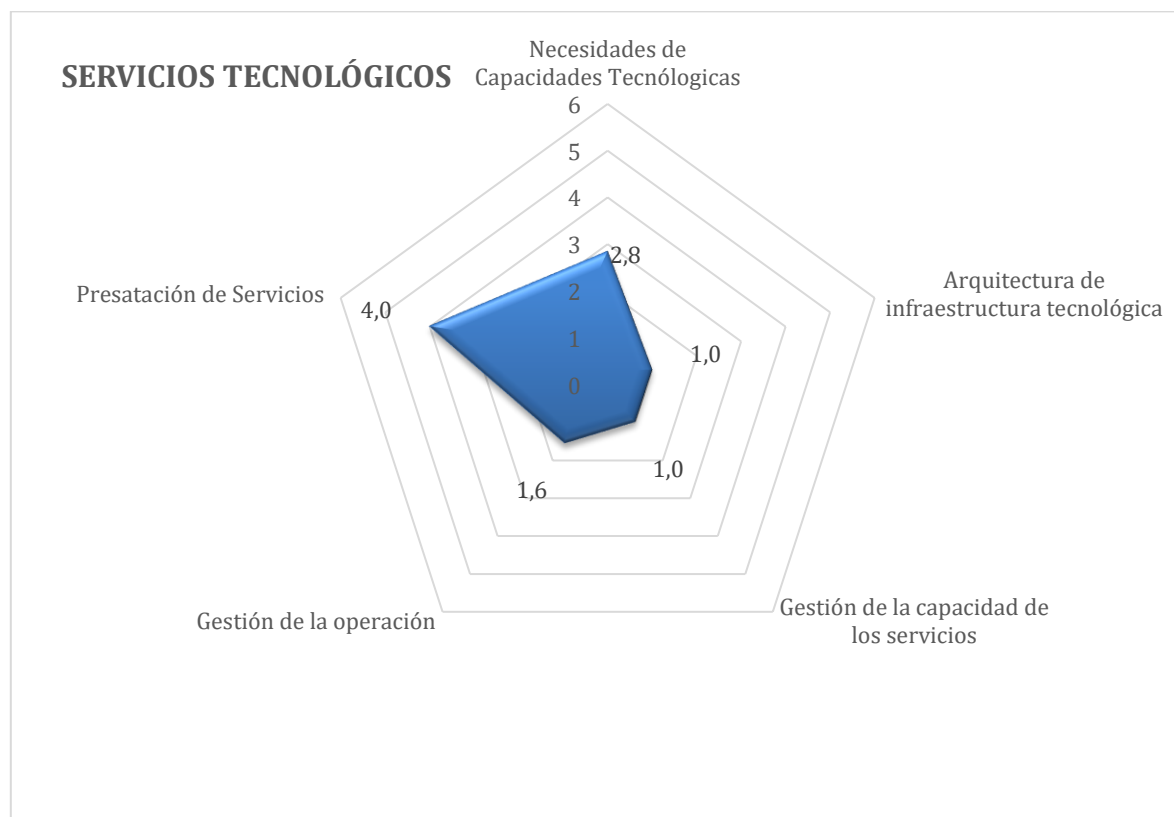
- Arquitectura de sistemas de información
- Desarrollo y mantenimiento
- Gestión de sistemas de información
- Gestión de cambio
- Implantación de sistemas
- Servicios de soporte funcional
- Sistemas de información operando

4.4 Servicios Tecnológicos

El siguiente gráfico muestra el resultado de la valoración de los ítems del dominio de Servicios Tecnológicos, en la escala de 0 a 6.

El promedio obtenido en este dominio es de 2,05.

Ilustración 5 Rupturas Estratégicas del Componente Servicios Tecnológicos - Tool 2



Fuente: Elaboración propia

Las categorías de este dominio que se encuentran por debajo de 3 son: Gestión de operaciones, gestión de capacidades de los servicios, Arquitectura de infraestructura tecnológica y necesidades de capacidades tecnológicas.

Puntajes de 1.0 en servicios tecnológicos evidencia que debe implementar lineamientos y estándares orientados a la definición y diseño de la Arquitectura de la infraestructura tecnológica que se requiere para soportar los Sistemas de Información y el portafolio de servicios.

Con el fin de cerrar la brecha existente en la medición de los factores que afectan la gestión sectorial de servicios tecnológicos se proponen las siguientes acciones:

- Establecer, implementar y gestionar los procesos de soporte, mantenimiento y atención a incidentes que garanticen la alta disponibilidad y operación continua de los Servicios Tecnológicos.
- Implementar y gestionar los procesos de soporte y mantenimiento de los Servicios Tecnológicos.
- Establecer procesos de administración y operación de infraestructura tecnológica, de administración técnica de las aplicaciones, y de gestión de los servicios de soporte teniendo en cuenta las buenas prácticas.

4.5 Gestión de Información

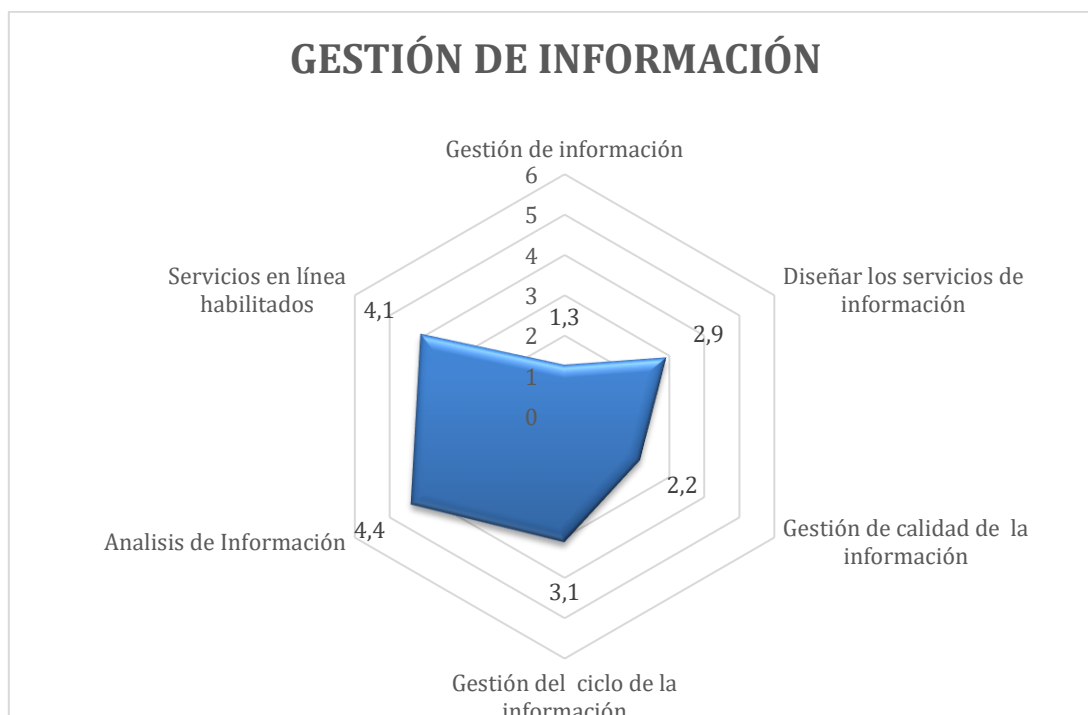
El siguiente gráfico muestra el resultado de la valoración de los ítems del dominio de Gestión de Información, en la escala de 1 a 6.

Las categorías que se encuentran por debajo de 3 son: Gestión de la información, gestión de calidad de información y diseñar los servicios de información.

Teniendo en cuenta que la escala de valores es de 0 a 6, se observa que el promedio obtenido en este dominio es de 3,08. Lo cual indica que se debe continuar trabajando en los criterios de oportunidad, confiabilidad, completitud, pertinencia y utilidad de la información disponible para la toma de decisiones.

El insumo fundamental de este componente son las necesidades de información de la organización, las cuales se clasifican en información para la toma de decisiones, información de los procesos e información para los grupos de interés.

Ilustración 6 Rupturas Estratégicas del Componente Gestión de la información - Tool 2



Fuente: Elaboración propia

Los resultados obtenidos en gestión de Información son muestra de un gran desafío para La UAESPE para cumplir con los compromisos nacionales y sectoriales relacionados con la interoperabilidad y con la naturaleza misma de la información, considerando este como uno de los principales activos que tiene la entidad.

Dada la naturaleza de la misionalidad de la entidad, garantizar la calidad del servicio, debe ser una prioridad en la entidad, pero este enfoque requiere una madurez previa en gestión de la información que garantice su sostenibilidad.

Implementar una arquitectura para la gestión de la información que garantice calidad, oportunidad, completitud, pertinencia y confiabilidad del dato requerirá esfuerzos importantes de toda la entidad y

debe trabajarse en conjunto con las dependencias para establecer acuerdos que garanticen la calidad de la información.

Con el fin de cerrar la brecha existente en la medición de los factores que afectan la gestión de información se proponen las siguientes rupturas:

- Definir el directorio de activos de información, con su respectiva caracterización y sus respectivos criterios de calidad, de acuerdo con las necesidades normativas, estratégicas y operacionales.
- Conformación de la oficina de tecnología sustentada en el decreto 415 de 2016
- Implementar la Arquitectura de Información, estableciendo métricas e indicadores de seguimiento, gestión y evolución de dicha arquitectura.
- Definir mecanismos de interoperabilidad por ejemplo (ministerio del trabajo, Agencia Pública de Empleo SENA, Agencias Públicas de Empleo Territorial, Agencias de Gestión y Colocación de Empleo de Cajas de Compensación Familiar, Agencias Privadas no Lucrativas de Gestión y Colocación de Empleo, Agencias Privadas Lucrativas de Gestión y Colocación de Empleo función Pública, Agencias trasnacional y Bolsas de Empleo de instituciones de Educación Superior) para entregar y recibir información por parte de otras entidades y para garantizar la información de los diferentes sistemas de información.
- Disponer de servicios en línea eficientes y con ventanilla única para atender a los prestadores y cubrir sus necesidades de información, involucrándolos en el desarrollo y mejoramiento de estos.
- Hacer uso de la información mediante modelos predictivos, de inteligencia de negocios, de datos abiertos para explorar y explotar la información que gestiona y de ahí emprender ejercicios de gestión de conocimiento para el país.

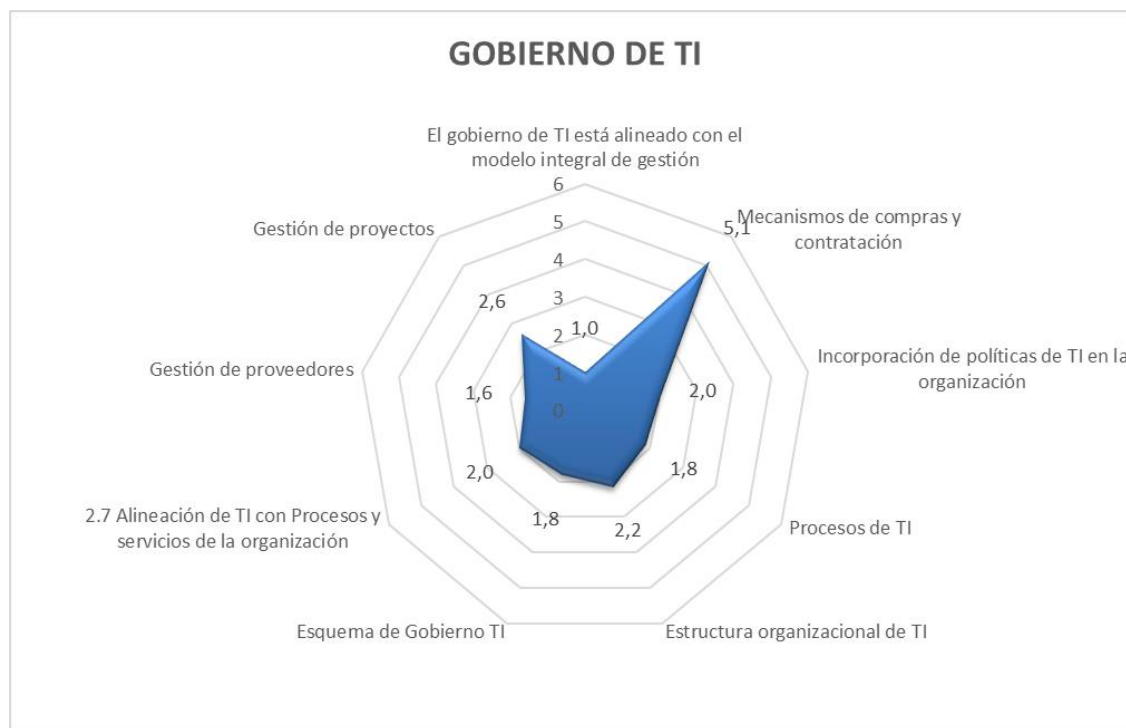
Fuentes de información habilitadas. Es necesario fomentar el desarrollo de la capacidad de análisis en los definidores de política, de estrategia, y de mecanismos de seguimiento, evaluación y control.

Se hace necesario contar con herramientas orientadas al seguimiento, análisis y a la presentación y publicación según los ciclos de vida de la información y los diferentes usuario.

4.6 Gobierno de TI

El siguiente gráfico muestra el resultado de la valoración de los ítems del dominio de Gobierno de TI, en la escala de 0 a 6.

Ilustración 7 Rupturas Estratégicas del Componente Gobierno TI - Tool 2



Fuente: Elaboración propia

El promedio obtenido en este dominio es de 2,26.

La categoría más baja tiene un valor de 1 en lo referente a la alineación del gobierno de TI con el modelo integral de gestión.

Se evidencia que el dominio de gobierno de TI se encuentra distante de lo esperado, dado que a través de este dominio se materializan las estrategias de TI propuestas. Es importante desarrollar modelos de gestión de TI que permitan establecer seguimientos y evaluaciones mediante tableros de control.

Se debe administrar todos los proveedores y contratos asociados con los proyectos de TI y durante el proceso contractual se debe aplicar un esquema de dirección, supervisión, seguimiento, control y recibo a satisfacción de los bienes y servicios contratados. De igual manera se requiere con el área jurídica apoyar las especificaciones de las necesidades de sistematización requerido para los procesos de la entidad, de tal manera que se incorporen facilidades tecnológicas que contribuyan a mejorar la articulación, calidad, eficiencia, seguridad y reducir costos de las operaciones.

Las recomendaciones para el nivel de Gobierno de TI, que se pueden aportar en relación con las rupturas en Gobierno de TI son las siguientes:

- Considerar la política de TIC como un marco de trabajo fundamental en las actividades de la entidad.



- Definir e incorporar dentro del plan estratégico, acciones que permitan corregir, mejorar y controlar procesos de TIC que se encuentren dentro de la lista de no conformidades generada en el marco de las auditorías de control interno y externo.
- Liderar la planeación, ejecución y seguimiento a los proyectos de TIC. En aquellos casos en que los proyectos estratégicos de la institución incluyan componentes de TI y sean liderados por otras áreas, la Subdirección de Tecnologías y Sistemas de la Información, deberá supervisar el trabajo sobre el componente de TIC
- Durante el proceso contractual se debe aplicar un esquema de dirección, supervisión, seguimiento, control y recibo a satisfacción de los bienes y servicios contratados.
- Gestionar la adecuada transferencia de información y conocimiento asociado a los bienes y servicios de TIC contratados por la entidad.

Conclusiones generales Rupturas estratégicas

Lograr la identificación y valoración de las rupturas estratégicas en los seis dominios: estrategia, gestión de información, sistemas de información, gobierno de TI, servicios tecnológicos y uso y apropiación; se constituyen en la línea base sobre la que se define el PETI de La UAESPE con la propuesta de implementación de estrategias y metodologías que fortalezcan las capacidades TIC de la entidad para el cumplimiento de los objetivos.

Las brechas identificadas reflejan el análisis sobre la situación actual de la entidad (fortalezas, debilidades, oportunidades y amenazas), pero de manera notable se convierte en una oportunidad de mejora de estructurar el plan de TIC sobre unas bases que le permitan a La UAESPE avanzar de manera organizada y sostenible hacia un modelo de gestión soportado en TIC que realmente aporte para el cumplimiento de la estrategia institucional, de los servicios y de los compromisos con todos los requisitos aplicables.

De acuerdo con este análisis, el documento propone los métodos y planes para avanzar en el cierre de las brechas identificadas.

Tabla 1 Rupturas Estratégicas

ID	Ruptura Estratégica
RE_1	Necesidad al interior de la institución para la gestión de Sistemas de Información, se debe garantizar las actividades, los recursos y que se enfoque hacia un servicio de la mejor calidad posible, para los usuarios internos y externos.
RE_2	Alinear las soluciones con los procesos, aprovechando las oportunidades de la tecnología, según el costo/beneficio
RE_3	La información debe considerarse como el principal activo de la Entidad.
RE_4	La información debe ser confiable y con mayores niveles de seguridad.
RE_5	Debe existir interoperabilidad de información con otras entidades del estado.
RE_6	Evaluar la necesidad de recolectar información, Trámite de Autorización, Modificación y renovación en línea.
RE_7	Los procesos misionales de la entidad deben mejorar a través del uso de mejores prácticas y sistemas de información acorde a las necesidades.
RE_8	Garantizar la capacidad de los servicios tecnológicos de acuerdo con las necesidades de los usuarios y de las diferentes áreas.
RE_9	Definir una estrategia de uso y apropiación efectiva para cada uno de los grupos de interés.

5 ANÁLISIS DE LA SITUACIÓN ACTUAL

La situación actual de la gestión de TIC en La UAESPE se ha analizado teniendo en cuenta los dominios del Marco de Referencia de Arquitectura Empresarial. Este análisis permite contar con una línea base para proyectar la visión de lo que se espera en materia de gestión de TI.

Actualmente, La UAESPE posee sistemas de información que no se integran entre sí. Por lo tanto, el presente documento pretende corregir las situaciones que permitan a la entidad cumplir y mejorar con los lineamientos de la entidad y del sector.

5.1 Estrategia de TI

5.1.1 Contexto Organizacional

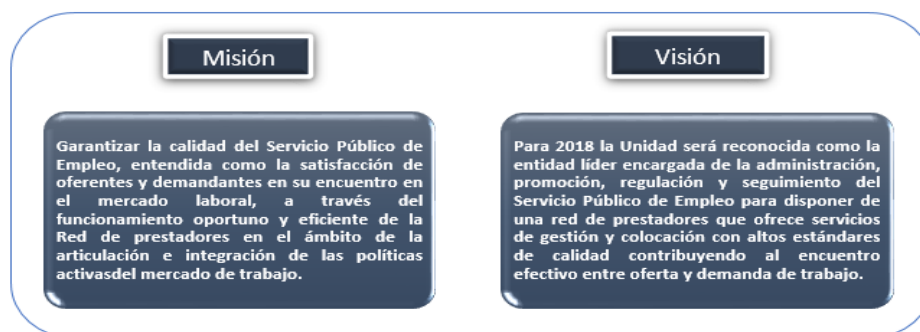
La UAESPE es una entidad administrativa del orden nacional con personería jurídica, patrimonio propio, autonomía administrativa y financiera, adscrita al Ministerio del Trabajo, razón por la cual hace parte del Sector Administrativo del Trabajo. Tiene por objeto la administración del servicio público de empleo y la red de prestadores del servicio público de empleo, la promoción de la prestación del servicio público de empleo, el diseño y operación del Sistema de Información del Servicio Público de Empleo, el desarrollo de instrumentos para la promoción de la gestión y colocación de empleo y la administración de los recursos públicos, para la gestión y colocación del empleo.

La UAESPE ha venido realizando adaptaciones y parte de ello es la modernización de sus procesos permitiendo fortalecerse en sus competencias, gestión, estructura, fortalecimiento, etc.,. Además, gestionando acciones para mitigar el riesgo asociados a las debilidades y amenazas que podrían afectar su misión y objetivos.

A través de este documento La UAESPE, formaliza su interés en el fortalecimiento tecnológico, identificando los factores claves que permitirán a la entidad tener éxitos en cuanto a la implementación de nuevas tecnologías, de adaptación a la normatividad y dinámica tecnológica como eje transversal y de soporte en el logro de la misión, visión, lineamientos y objetivos institucionales.

5.1.2 Misión y Visione de La UAESPE

Ilustración 8 Misión Visión Unidad SPE



5.1.3 Funciones La UAESPE

ARTÍCULO 2°, OBJETO. La Unidad Administrativa Especial del Servicio Público de Empleo tiene por objeto la administración del servicio público de empleo y la red de prestadores del servicio público de empleo, la promoción de la prestación del servicio público de empleo, el diseño y operación del Sistema de Información del Servicio Público de Empleo, el desarrollo de instrumentos para la promoción de la gestión y colocación de empleo y la administración de los recursos públicos, para la gestión y colocación del empleo.

ARTÍCULO 3° FUNCIONES. La UAESPE tendrá las siguientes funciones:

1. Ejecutar las políticas en materia de la prestación del servicio público de empleo, la gestión del empleo y la intermediación laboral.
2. Administrar el servicio público de empleo con miras a que se desarrolle con sujeción a los principios de eficiencia, universalidad, igualdad, libre escogencia, integralidad, confiabilidad, transparencia y calidad.
3. Llevar el registro de las agencias de colocación y bolsas de empleo nacionales y transnacionales.
4. Monitorear la prestación del servicio público de empleo para constatar la calidad y el resultado obtenido de los servicios prestados por las agencias de colocación y bolsas de empleo autorizadas, y hacer las recomendaciones de reglamentación al Ministerio del Trabajo, cuando a ello haya lugar.
5. Promover la creación de operadores que presten el servicio público de empleo.

6. Desarrollar instrumentos para la gestión y colocación de empleo.
7. Administrar la red de prestadores del servicio público de empleo focalizando sus servicios en los territorios y sectores que requieran las acciones de mitigación del desempleo y organización del servicio público de empleo.
8. Realizar acciones de articulación y coordinación entre entidades públicas, la red de prestadores y otros actores incidentes para lograr una mejor prestación del servicio público de empleo.
9. Apoyar la implementación de planes y programas relacionados con el servicio público de empleo para la población vulnerable.
10. Asesorar y prestar asistencia técnica a las entidades públicas del orden nacional y territorial, la red de prestadores y otros actores incidentes para lograr la mejor organización del servicio público de empleo.
11. Diseñar, desarrollar y operar el Sistema de Información del Servicio Público de Empleo en condiciones de compatibilidad e interoperabilidad con el sistema de información del Sector Administrativo del Trabajo, el Sistema de Gestión de Empleo para la Productividad y aquellos a los cuales deba integrarse.
12. Administrar los recursos públicos destinados para la gestión y colocación de empleo que le correspondan, de conformidad con el reglamento que expida el Gobierno Nacional, así como los destinados a la creación de empleos de emergencia y el fomento del empleo en situaciones de emergencia.
13. Las demás que le señale la Constitución Política y la ley de acuerdo con su misión y naturaleza.

5.1.4 Estructura Organizacional de La UAESPE

La estructura de La UAESPE es la siguiente:

1. Consejo Directivo.
2. Dirección General.
3. Subdirección de Administración y Seguimiento.
4. Subdirección de Promoción.
5. Subdirección de Desarrollo y Tecnología.
6. Secretaría General.
7. Órganos de asesoría y coordinación.
 - 7.1 Comisión de Personal.
 - 7.2 Comité de Coordinación de Sistema de Control Interno.

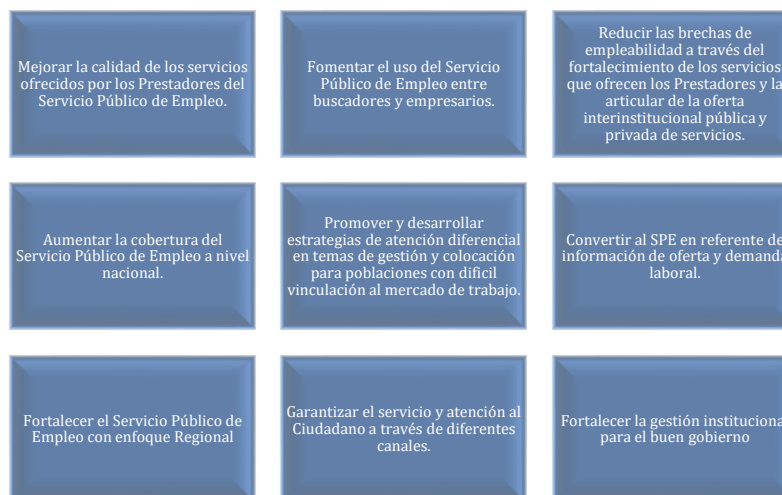
Ilustración 9 Estructura organizacional de La UAESPE



5.1.5 Objetivos Estratégicos de La UAESPE

Los objetivos estratégicos institucionales están alineados con los objetivos del Sector desde la misionalidad, así como a través del Modelo de Planeación y Gestión, a través del trabajo articulado mediante las políticas que conforman este modelo.

Ilustración 10 Objetivos Estratégicos



5.1.6 Mapa de Procesos

Es la referencia fundamental del Sistema Integrado de Gestión y la herramienta que permite estandarizar los procesos, en términos de calidad y mejora continua para la satisfacción de todas las partes interesadas de la Unidad.

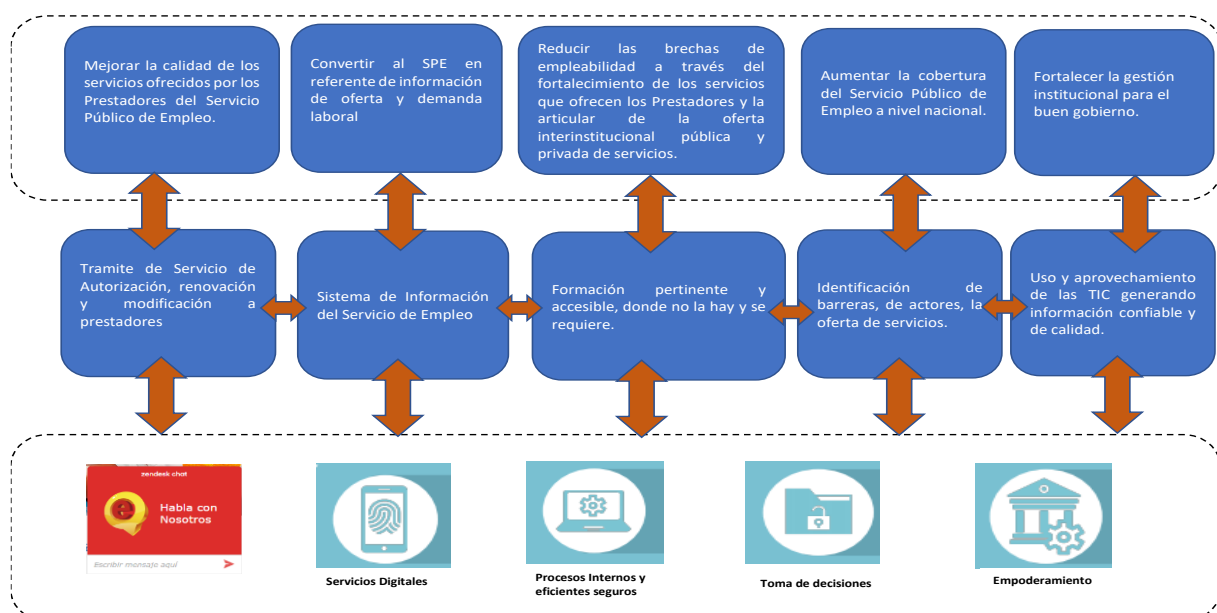


Ilustración 11 Mapa de Procesos



Alineación de TI con los objetivos estratégicos

Ilustración 12 Alineación de TI con los objetivos estratégicos



5.2 Uso y Apropiación de la Tecnología

En relación con el uso y apropiación de la tecnología e información en La UAESPE reconoce que una mejor gestión de TIC genera valor público, eficiencia y transparencia en los procesos y mejora la prestación de servicio al ciudadano.

Se realizan esfuerzos para lograr el uso y apropiación de TI a través de la gestión de los proyectos identificando e involucrando a todos los interesados de proyectos con componentes TI.

Dentro del plan de gestión del cambio de TIC, se definió un esquema de tareas y como parte de la mejora de las capacidades del recurso humano, se define un plan de formación anual, basado en las necesidades y las tendencias de TI. Este plan de formación incluye capacitaciones internas, de proveedores, de La UAESPE.

En las fases de implementación de herramientas de software que apalancan procesos misionales o de apoyo, se socializan los manuales de usuario de las herramientas y se realizan jornadas de capacitación sobre el uso y funcionamiento de estas.

5.3 Sistemas de información

La entidad cuenta con un inventario de sistemas de información, estos han sido organizado de acuerdo con sus categorías como sistemas de información de apoyo administrativo, sistemas misionales y sistemas de direccionamiento, parte de ellos han sido desarrollados al interior de La UAESPE, otros desarrollados por terceros y adquiridos a Empresas distribuidoras de Software.

Ilustración 13 Sistemas de información la UAESPE



5.3.1. Sistemas Misionales

Tabla 2 Sistemas de Información Misionales

Nombre del sistema o aplicación	Descripción
SISE	Es un sistema 100% web, El ingreso de los diferentes actores se realiza a través de los sitios web de la Unidad, Generación de Reportes.
miSPE	Aplicación Móvil. MiSPE, La aplicación permite a los usuarios buscar vacantes, aplicar a vacantes disponibles de acuerdo al proceso de matching del oferente registrado, redirección a la URL para el registro de oferentes, visualizar directorio de agencias autorizadas, georreferenciación de las agencias de empleo de acuerdo a su ubicación, redirección a la URL para el registro de PQRDS y visualizar estadísticas de las vacantes existentes a nivel nacional, regional, departamental y municipal.
CIPRES	El sistema permite a los usuarios internos el control integral de los prestadores para los procesos de Autorización, Modificación y Renovación.
PORTALES DE TODA LA RED DE EMPLEO	Portales y micrositos Web de la Unidad, link www.serviciodeempleo.gov.co Es el portal web proporcionado por la Unidad, como punto de contacto para sus usuarios.

Buscador de empleo

Sistema suministrado por la UAESPE, para realizar el cargue, control y consulta de las vacantes remitidas por los prestadores autorizados conforme la Resolución 129 de 2015.

5.3.2. Sistemas Estratégicos

Tabla 3 Sistemas de Información Estratégicos

Nombre del sistema o aplicación	Descripción
SPE RRHH	Tablero de indicadores, para el seguimiento de la estrategia de la UAESPE de la mano con talento humano
<i>Sistema de información de indicadores de la feria nacional de empleo y del empresario 2017</i>	SI que permite llevar la información de los indicadores de vacantes, empresas, colocados, orientados y capacitados, realizando un seguimiento semanal durante la feria.
<i>SI de seguimiento a metas de indicadores SISE</i>	SI de administración de metas propuestas por la UAESPE.

5.3.3. Sistemas Apoyo

Tabla 4 Sistemas de Información de Apoyo

Nombre del sistema o aplicación	Descripción
GESDOC	Sistemas de gestión documental de archivos electrónicos. Radicación de entradas y salidas de documentos de la entidad.
SOFTLAND PYME	Software de inventario de la unidad: ingreso y egresos, genera reportes al área financiera
STATA/SE 14	Paquete estadístico que se utiliza para la gestión análisis y visualización de datos.
FIFA	Sistema de información para el seguimiento de presupuestal y radicación de CPD's.
KACTUS	Software de Nómina y Gestión Humana
SEPIA	Sistema de Información para el seguimiento y control de reporte de indicadores del plan estratégico y reporte de evidencias del plan de acción.

5.4 Servicios Tecnológicos

El análisis de Servicios tecnológicos de la entidad busca determinar la forma como se atienden las necesidades de operación de los sistemas de información, las necesidades de acceso a los servicios, la atención y soporte a usuarios, las necesidades de infraestructura tecnológica y los acuerdos de niveles de servicio definidos.

La UAESPE, ha desarrollado fortalezas significativas en materia de gestión de los servicios tecnológicos y se tiene contratado servicio especializado de conectividad, la cual es supervisada por la Secretaría General cumpliendo con la prestación de los siguientes servicios para la administración de la infraestructura tecnológica, se incluye además las actividades de administración, gestión,

operación, monitoreo, redes LAN y redes inalámbricas, correo electrónico institucional, office y antivirus. La Subdirección de Desarrollo y Tecnología es la encargada del control de las páginas web, aplicaciones, base de datos, y desarrollo de software, también se terceriza la plataforma de almacenamiento en la nube, respaldo, servidores.

Dada la complejidad, de los servicios de gestión y colocación de empleo podrán ser prestados por las personas jurídicas que cumplan con los requisitos de operación y desempeño definidos, para ser autorizados e ingresar a la red de prestadores del Servicio Público de Empleo. Lo cual por parte de la Subdirección de Desarrollo y Tecnología se busca transformar este proceso en un trámite en línea e implementar la prestación de servicio de manera rápida y oportuna.

5.5 Gestión de Información

El análisis de Sistemas de Información busca determinar con qué sistemas de información cuenta La UAESPE, si son interoperables, seguros, funcionales, escalables, con facilidad de mantenimiento para soportar los procesos institucionales y sectoriales para la toma efectiva de decisiones.

Es importante resaltar que la entidad ha identificado sus activos de información y a partir de los mismos ha participado en un ejercicio de coordinación dentro de la unidad donde se habiliten usos estratégicos de los diversos componentes de información.

La UAESPE cuenta con sistemas de información misionales y de apoyo que requieren articulación interna, además con servicios y sistemas de información de otras entidades en manera de interoperabilidad, para estar en capacidad de entregar fuentes únicas de datos, información integral.

En cuanto a la gestión se interpretan varias necesidades: determinar indicadores eficientes que permitan comprobar que se han alcanzado las metas esperadas y divulgar la información a entidades interesadas por el uso apropiado de los sistemas de información integrado, generando la posibilidad de establecer nuevas estrategias. También se identifican las siguientes fortalezas: En la toma de decisiones se obtiene la información para su análisis directamente de los SI y se espera definir procesos de gestión de información para la recolección, validación y publicación.

5.6 Gobierno de TI

Es pertinente señalar que dentro de la estructura organizacional de La UAESPE no está definido el área de TIC. La Secretaria General dentro de sus funciones tiene la responsabilidad de apoyar a las dependencias de la Unidad en materia de gestión y soporte de tecnologías de la información y las comunicaciones. (Decreto 415/2016)

5.7 Análisis Financiero

El manejo presupuestal de La UAESPE se realiza en 2 líneas:

- **Gastos de operación** y soporte – Estos recursos son asignados por funcionamiento a la entidad y son administrados por la Secretaría General en cabeza de la subdirección Administrativa y financiera.
- **Recursos de inversión** – Con estos recursos se realizan los nuevos proyectos de TI de la entidad, así como la adquisición de hardware y software requerido para fortalecer la infraestructura de la entidad. El valor del recurso puede variar año a año.

6 ENTENDIMIENTO ESTRATÉGICO

El Plan Estratégico de Tecnologías de la Información permite generar valor agregado a la entidad a través de las estrategias de:

- Optimizar los procesos para hacer un mejor aprovechamiento de las Tecnologías de la Información y las comunicaciones, con el fin de atender los requerimientos de los procesos de la Entidad.
- Mejorar la gestión institucional y su relación con prestadores, a través del uso de herramientas tecnológicas.
- Fortalecer los lineamientos de Gobierno Digital, para el control, eficiencia y eficacia de los recursos tecnológicos.

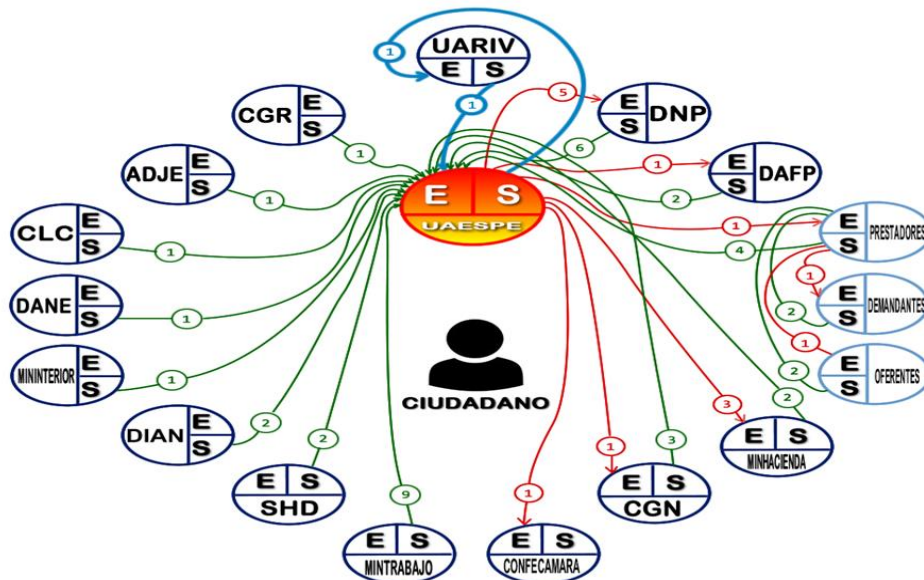
6.1 Necesidades de información

El mapa de información de la entidad está conformado por el conjunto de flujos de información interno y externo. La identificación de los flujos de información permite a La UAESPE conocer la información que actualmente intercambia con otras instituciones y actores, además permite conocer cómo fluye la información al interior. Teniendo en cuenta la información que proviene de otras instituciones, sectores, prestadores, usuarios, la separación lógica se debe realizar a nivel de información entrante y saliente.



Ilustración 14 Flujo de Información

Flujos de Información Unidad Administrativa Especial del Servicio Público de Empleo



E: Entrada
S: Salida

UARIV: Unidad para la Atención y Reparación integral a las Víctimas.
SHD: Secretaría Distrital de Hacienda.
MINTRABAJO: Ministerio de Trabajo.
MINHACIENDA: Ministerio de Hacienda y Crédito Público.
DNP: Departamento Nacional de Planeación.
DIAN: Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales.
MININTERIOR: Dirección Nacional de Derechos de Autor.
DAFP: Departamento Administrativo de la Función Pública.
DANE: Departamento Administrativo Nacional de Estadística.
CLC: Comisión Legal de Cuentas.
ADJE: Agencia de Defensa Jurídica del Estado.
CGR: Contraloría General de la República.
CGN: Contaduría General de la Nación.
CONFECAMARA: Red de Cámaras de Comercio.
SENA: Servicio Nacional de Aprendizaje.

Círculo con Número: Simboliza la cantidad de Flujo de Información entre dos entidades.
Línea Roja: Simboliza Flujo de Información Actual de Salida de la UAESPE a otra Entidad.
Línea Azul: Simboliza Flujo de Información Actual con Acuerdo de Interoperabilidad certificado.
Línea Verde: Simboliza Flujo de Información actual de entrada a la UAESPE de otra entidad.

Fuente propia



6.2 Alineación de TI a los procesos

Se realiza el análisis de los procesos institucionales para establecer el apoyo tecnológico actual, a través de una matriz de sistemas de información versus procesos. Se identifica de la siguiente manera 1 (Sistema de Información con una función principal para el proceso), 2 (Sistema de Información con una función secundaria para el proceso), y vacío (el proceso no tiene incidencia sobre el sistema de información).

Tabla 5 Análisis de los Sistemas de Información

Sistemas de Información / Procesos	PROCESOS ESTRATEGICOS					PROCESOS MISIONALES			PROCESOS DE APOYO				EVALUACIÓN
	Dirección	Secretaría General	Planeación	Comunicación	Asesoría Jurídica	Subdirección de administración y Seguimiento	Subdirección de promoción	Subdirección de Desarrollo y Tecnología	Gestión Financiera	Gestión del Talento Humano	Adquisiciones	Gestión de Administración y Servicios	
SEPIA	1		2										1
KACTUS									1	2			1
BUSCADOR DE EMPLEO						2	2	1					1
SI Indicadores de la Feria Nacional del empleo y del empresario 2017	2		2			1	1	1					1
SOFTLAND PYME		2										2	1
FIFA		1	1						2				1
GesDoc	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
STATA/SE 14		1				1							1
SISE						2	2	2					1
MISPE						2	2	2					1
CIPRES						2	1	1					1
PORTAL DE LA RED DE EMPLEO	1			1	1	1	2	2					1
SI de seguimiento a metas de indicadores SISE			1			2	1	1					2
SP RRHH	1	1	1							2			



Ilustración 15 Evaluación del nivel de automatización de un sistema de información.



6.3 Análisis de los sistemas de información



7 MODELO DE GESTIÓN DE TI

Se plantea un modelo de gestión de TI, en el cual se describe el deber ser o la situación deseada en materia de gestión de TI.

La tecnología debe aportar al avance en la gestión institucional, brindando el respaldo necesario a cada uno de los procesos estratégicos, misionales, de apoyo y evaluación para conseguir altos niveles de eficiencia, eficacia y transparencia en la administración y control de los recursos públicos. Para esto es fundamental contar con un modelo de gestión de TI, alineado a los objetivos de la entidad, para lograr aportar valor en todos los ámbitos.

7.1 Estrategia de TI

Se definen las acciones como apoyo al cumplimiento de los objetivos estratégicos, garantizando la generación de valor de los objetivos en materia de tecnología.

- Garantizar el servicio a los prestadores y ciudadanos
- Optimización de los procesos de la entidad.
- Apoyo en la toma de decisiones.
- Promover el uso y apropiación de los recursos tecnológico
- Garantizar la seguridad y privacidad de la información

7.1.1 Definición de los objetivos estratégicos de TI

- Alinear la estrategia de TI con la Estrategia de La UAESPE y del sector trabajo, así como el Gobierno Nacional:

Actividades por realizar:

- El PETI deberá estar actualizado de acuerdo con los lineamientos establecidos por el Gobierno.

Dominio Marco de Referencia a trabajar:

- Información
- Sistemas de Información
- Uso y Apropiación
- Servicios Tecnológicos

- Definir e implementar planes, políticas, guías, proyectos, catálogos, desarrollados dentro de la Gestión TI.

Actividades por realizar:

- Actualizar y Fortalecer las políticas de TIC

Dominio Marco de Referencia a trabajar:

- Gobierno TI

- Aplicar acciones de mejora de los Sistemas de Información del modelo de negocio de La UAESPE.

Actividades por realizar:

- Procesos bien definidos.
- Planeación y Gestión
- Definición de requerimientos hasta el despliegue, puesta en funcionamiento y uso.
- Gestión de cambio

Dominio Marco de Referencia a trabajar:

- Sistemas de Información

- Divulgar a los usuarios internos el adecuado uso de los recursos tecnológicos, así mismo motivar el uso e implementación de nuevas tecnologías.

Actividades por realizar:

- Actualizar y Fortalecer las políticas de TIC

Dominio Marco de Referencia a trabajar:

- Gobierno TI

- Implementar buenas prácticas para el desarrollo de los diferentes proyectos tecnológicos.

Actividades por realizar:

- Clasificar y priorizar las iniciativas
- Comunicar las prioridades y avances claramente
- Controlar los proyectos frecuentemente.
- Implementación de metodologías de proyectos

Dominio Marco de Referencia a trabajar:

- Gobierno TI

7.2 Gobierno de TI

La estrategia de tecnología debe estar alineada a las estrategias y políticas organizacionales de La UAESPE, como entradas para este componente son el marco normativo y legal relacionados, las políticas organizacionales de la entidad, los procesos internos, el modelo de gobierno de la entidad y los procesos de contratación.

Además, se busca que la Subdirección de Desarrollo y Tecnología lidere la toma de decisiones sobre los proyectos tecnológicos y la gestión de los recursos, contando con la participación de las áreas involucradas con el propósito de lograr acuerdos y responsabilidades de cada una de las partes.

Así mismo, se recomienda que la gobernabilidad de los recursos tecnológicos deba estar en su totalidad bajo la administración de la subdirección de Desarrollo y Tecnología para mantener un nivel

óptimo en la prestación de los servicios y la configuración que facilite los procesos, la administración y la efectividad de la tecnología, como garante del desempeño de la entidad.

Apoyo en planes de mejoramiento de la organización con TI

En el compromiso de mejoramiento continuo de la gestión de La UAESPE, se debe incluir en su planeación actividades que conduzcan a corregir, mejorar y controlar los procesos que se hayan establecido en estado de no conformidad en el marco de las auditorías de control internas y externas. En la medida que la tecnología apoye los procesos de la entidad, la participación de la Subdirección de Desarrollo y Tecnologías de TI en la implementación y seguimiento a los planes de mejoramiento de la entidad es mayor. Por tanto, el liderazgo que ejerce el área en estos procesos también es necesario para el cumplimiento de los planes establecidos.

7.2.1 Plan de implementación de procesos

El plan de implementación de los procesos de gestión de TI se debe articular con el proceso de implementación de procesos de modelo de gestión integral actual de La UAESPE.

El plan de implementación de estos procesos incluye actividades relacionadas con:

- Diseño y planeación de los procesos.
- Socialización de procesos con los líderes de los procesos del sistema de gestión integrados de la entidad para medir el impacto en dichos Sistemas y precisar el plan de implementación.
- Socialización del modelo de procesos en cada una de las subdirecciones de La UAESPE.
- Articulación con los procesos del mapa de procesos de La UAESPE.
- Elaboración y/o rediseño de procedimientos, instrumentos, formatos, entre otros.
- Definir instancias de seguimiento y evaluación.
- Precisar las metas objetivo, base para determinar su cumplimiento en la medición de los indicadores.
- Diseño de plan de gestión de cambio para apropiar el modelo de procesos.
- Implementar los procesos según lo diseñado.
- Aplicar indicadores, verificar su cumplimiento, socializar resultados.
- Formular acciones correctivas, preventivas y de mejora con base en las metodologías existentes.

7.2.2 Riesgos

Tabla 6 Identificador del Riesgo

Identificación del Riesgo					
PROCESO, PRODUCTO O LINEAMIENTO	PROCESO O DEFINICIÓN DEL PRODUCTO O LINEAMIENTO	RIESGO	CAUSAS	TIPO DE RIESGO	CONSECUENCIAS
Gestión de la información y tecnología.	Disponibilidad uso y apropiación de las tecnologías necesarias en las operaciones y procesos misionales	Pérdida de la información de la entidad	Falta de planes contingencia que permitan la recuperación en caso de incidentes Desconocimiento e incumplimiento de las políticas de Seguridad de la Información. Deficiencias en la Infraestructura Tecnológica para respaldo de Información.	ESTRATÉGICO	Legales, Disciplinarias, Imagen institucional
Gestión de la información y tecnología.		Imposibilidad de prestar trámites y servicios al ciudadano.	Indisponibilidad del canal de internet Indisponibilidad de los servidores. Ciberataques a los servicios.	OPERACIÓN	Información institucional no disponible Retraso en los resultados Afectación de la imagen
Gestión de la información y tecnología.		Fallas en la Seguridad de la Información.	Falta de compromiso institucional para cumplimiento de la Política de Seguridad de la Información. Desactualización de los Procesos y procedimientos relacionados con Gestión de TICS.	ESTRATÉGICO	afectación de la Disponibilidad, Integridad y Confidencialidad de la Información.
Gestión de la información y tecnología.		Trámite lento en la información para toma de decisiones. (Atención al Ciudadano)	Problemas de conectividad. Desconocimiento de las herramientas o aplicativos. Falta más autonomía administrativa	OPERATIVO	Incumplimiento a procesos y solicitudes
Gestión de la información y tecnología.		Usabilidad de las Herramientas Tecnológicas.	Implementación de herramientas sin la debida capacitación para su manejo por parte de las dependencias responsables de su uso. Ausencia de compromiso de las áreas para utilizar las herramientas dispuestas por la UAESPE para la prestación del servicio. Resistencia al cambio	CORRUPCIÓN	Detrimiento Patrimonial. Afectación de la calidad en la prestación de los servicios de la entidad. Afectación de la Imagen de la entidad. Imposibilita la ejecución exitosa de otros procesos

7.3 Sistemas de información.

Los sistemas de información de La UAESPE deben tener como propósito apoyar a los grupos de interés de los procesos misionales, estratégicos, de apoyo y de evaluación.

7.3.1 Arquitectura de sistemas de información

Los sistemas de información de la entidad deben estar alineados a los procesos estratégicos, misionales, de apoyo y evaluación, siendo fuente única de datos para el sector trabajo.

7.3.2 Implementación de sistemas de información

Los sistemas de información nacen de la exposición de la necesidad de un área usuaria estos se priorizan y se continua el proceso con la implementación del desarrollo.

7.3.3 Servicios de soporte técnico

Proceso de soporte técnico que deben tener los sistemas de información y servicios tecnológicos de la Entidad.

Soporte para usuarios internos y externos de la Unidad

Punto único de contacto con el usuario final. Se presta a través de la herramienta helpdesk@serviciodeempleo.gov.co que hace la gestión del incidente o requerimiento reportador por el usuario, se determina si es posible resolverlo a través de capacitación y/o revisiones de configuración (parametrización) se cierra el caso, de lo contrario se escala a soporte de segundo nivel.

Soporte de segundo nivel

Incidentes y/o requerimientos que han escalado desde primer nivel. Para resolverlos es necesario conocimientos avanzados en el sistema de información y su plataforma de funcionamiento.

Soporte de tercer nivel

Casos especiales de los eventos que se puedan presentar en los sistemas de información y requieren de investigaciones o desarrollos que se realizan directamente con el proveedor del contrato en conjunto con el área de TI.

7.4 Uso y Apropiación.

En la estrategia de Uso y apropiación definido por La UAESPE se pretende vincular a los usuarios que intervienen en los procesos de gestión de la información para desarrollar una cultura institucional que facilite la adopción de tecnologías, además se requiere realizar actividades de fomento que logre mayor uso y apropiación, parte de las actividades propuestas serían:

- La Subdirección de Desarrollo y Tecnología velará por el buen servicio de los tramites expuestos en su portal web de cara a los ciudadanos.

- Velará por cumplir las normas internacionales de Usabilidad buscando así que los servicios ofrecidos tengan un grado de aceptación entre los funcionarios, contratistas, proveedores de TI y ciudadanos.
- Buscar diferentes herramientas para la buena gestión de la misión institucional.

8 MODELO DE PLANEACIÓN

8.1 Lineamientos y/o principios que rigen el plan estratégico de TIC

En este apartado se detallan los lineamientos y principios que guían la definición del PETI de La UAESPE. La Arquitectura Empresarial busca crear sinergias entre lo misional y lo operativo identificando necesidades, oportunidades y problemas en escenarios puntuales que permitan generar una transformación ordenada a nivel institucional.

Los principios que determina el marco de referencia son una base para el logro de los objetivos estratégicos de la entidad.

8.2 Estructura de actividades estratégicas

Tabla 7 Línea de acción por componentes

COMPONENTE	LÍNEAS DE ACCIÓN
1. Estrategia de TI	1.1 Alineación de iniciativas con la estrategia sectorial, Plan Nacional de Desarrollo, los planes sectoriales, decenales cuando existan y los planes estratégicos institucionales
	1.2 Fortalecimiento de la gestión de TI
	1.3 Generar valor y contribuir con los objetivos estratégicos.
2. Gobierno de TI	2.1. Fortalecimiento de la estructura organizacional de TI
	2.2. Marco de gobernabilidad de TI
	2.3. Definición e implantación de procesos de gestión de TI
3. Análisis de Información	3.2. Desarrollo de la capacidad de consolidación y publicación de información
4. Sistemas de Información	4.1. Desarrollo y consolidación de los sistemas de información misionales.
	4.2. Desarrollo y consolidación de los sistemas de información de apoyo administrativo.
5. Gestionar Servicios Tecnológicos	5.1. Infraestructura de datacenter
	5.2. Hardware y software de oficina
	5.3. Licenciamiento de software de datacenter
	5.4. Conectividad
	5.5. Servicios de operación (administración de infraestructura, tercerización, etc.)
	5.6. Servicios informáticos (correo electrónico, directorio activo, antivirus, mensajería, impresión, etc.)
	5.7. Servicios en la nube
	5.8. Servicio de soporte y mesa de ayuda
	5.9. UPS y sistema eléctrico
	5.10. Servicios de telefonía
	5.11. Servicios de seguridad

8.3 Plan maestro o Mapa de Ruta

Para cada uno de los componentes de la estrategia, se establecen los productos más significativos y las actividades en las que se debe comprometer la organización para alcanzarlos. Este plan maestro define el norte de acción estratégica en materia de TI y a él se deberán alinear el plan de inversiones,

la definición de la estructura de recursos humanos y todas las iniciativas que se adelanten en el mediano y largo plazo. Es posible que sea necesario que el plan maestro esté asociado a objetivos estratégicos de la organización, caso en el cual se tendría la mirada de alineación estratégica. En la siguiente tabla se detallan los productos que contempla un plan maestro de TI cuyo objetivo sea el fortalecimiento de la gestión de TI en el Entidad.

Para los dominios antes mencionados se establecieron los productos y entregables más significativos y las actividades, iniciativas o proyectos en las que se debe comprometer La UAESPE. Este plan maestro define el norte de acción estratégica en materia de TI y a él se deberán alinear el plan de inversiones, la definición de la estructura de recursos humanos y todas las iniciativas que se adelanten durante la vigencia del PETI.

Tabla 8 Mapa de Ruta

COMPONENTE	PRODUCTO	ACTIVIDADES
Estrategia de TI	Plan estratégico de TI alineado al Plan estratégico de la Entidad.	Alineación de la estrategia de TI con los objetivos misionales.
		Desarrollar y mantener la estrategia de TI.
Gobierno de TI	Oficina de TI consolidada y estructurada para desarrollar el plan estratégico con especificaciones técnica, sostenibilidad técnica y financiera	Crear y mantener una estructura organizacional que permita gestionar TI de manera integral y con valor estratégico.
		Establecer acuerdos de servicio y de desarrollo con las áreas para mejorar y mantener los procesos.
Gestión de Información	La información requerida por la entidad, el sector y otras entidades e instituciones, deberán se generadas desde los sistemas de información, atendiendo las necesidades de los actores interesados para uso efectivo y toma de decisiones	Alinear las necesidades de información con las necesidades de la estrategia institucional y los procesos
		Construir un flujo permanente de información a todo nivel que apoye los procesos misionales principalmente
Sistemas de Información	El portafolio de servicios y gestión tecnológica que beneficie a los actores internos y externos, garantizando disponibilidad, seguridad y oportunidad de las tecnologías de la información que requiere la entidad.	Fortalecer los mecanismos de administración de la operación de servicios tecnológicos.
Servicios Tecnológicos	Implementar los procesos de operación, monitoreo y supervisión de los Servicios Tecnológicos.	Gestionar la calidad y seguridad de los Servicios Tecnológicos.