

Plan Estratégico de Tecnologías de la Información

PETI 2024 – 2027

**Fondo de Prestaciones Económicas,
Cesantías y Pensiones**

FONCEP

CONTENIDO

1. INTRODUCCIÓN	12
2. OBJETIVO Y ALCANCE	14
2.1. OBJETIVO	14
2.2. ALCANCE	14
3. NORMATIVIDAD	15
4. METODOLOGÍA	21
5. CONTEXTO Y MODELO OPERATIVO DE LA ENTIDAD	23
5.1 Descripción de los procesos	23
5.1.1 Procesos Estratégicos	23
5.1.2 Procesos Misionales	24
5.1.3 Procesos de Apoyo	25
5.1.4 Procesos de Evaluación y Control	26
5.1.5 Alineación de TI con los procesos	27
5.1.6 Puntos de atención	30
5.1.7 Trámites	36
5.1.8 OPAs	41
5.1.9 CAIPs	42
5.1.10 Otros servicios de cara personas externas a la entidad	42
6 ANÁLISIS DE LA SITUACIÓN ACTUAL	43
6.1 ESTRATEGIA DE TI	¡Error! Marcador no definido.
6.1.1 Misión de TI	43
6.1.2 Visión de TI	43
6.1.3 Objetivos Estratégicos de TI	44
6.1.4 Servicios de TI	44
6.1.4.1 Control de acceso	44
6.1.4.2 Instalación de estación de trabajo (PC/portátil)	45
6.1.4.3 Conexión a la Red LAN/WAN	45
6.1.4.4 Hardware	46

6.1.4.5	Servicios de Impresión	47
6.1.4.6	Acceso a Internet	47
6.1.4.7	Asignación de Correo electrónico	48
6.1.4.8	Instalación de Herramienta Ofimática.....	49
6.1.4.9	Cambios de TI, desarrollo y mantenimiento de software a la medida o propiedad de FONCEP	50
6.1.4.10	Instalación de Software privativo y software libre	51
6.1.4.11	Control del Licenciamiento	51
6.1.4.12	Respaldo y recuperación de datos	52
6.1.4.13	Telefonía Fija.....	53
6.1.4.14	Grabación de voz y/o video conferencias	53
6.1.4.15	Asesoría en adquisiciones o necesidades tecnológicas	54
6.1.4.16	Entrenamiento y capacitación	55
6.1.4.17	Plataforma de Mesa de Servicio	55
6.1.4.18	Gestión de Infraestructura de TI	56
6.1.5	Capacidades de TI.....	56
6.1.6	Indicadores de TI	57
6.2	GOBIERNO DE TI.....	63
6.2.1	Modelo de Gobierno de TI	63
6.2.2	Políticas y Estándares para la Gestión de la Gobernabilidad de TI	63
6.2.3	Proceso de Gestión de TI.....	64
6.2.4	Estructura y Organización humana de TI	70
6.2.5	Esquema de toma decisiones.	72
6.2.6	Gestión de Proyectos	73
6.3	GESTIÓN DE LA INFORMACIÓN	74
6.3.1	Planeación y Gobierno de la Gestión de la Información	74
6.3.2	Arquitectura de Información	75
6.3.3	Diseño de Componentes de Información.....	76
6.3.4	Análisis y Aprovechamiento de los componentes de la Información	76
6.3.5	Gestión de la calidad y seguridad de la información.	76
6.3.6	Desarrollo de capacidades para el uso de la Información	76
6.4	SISTEMAS DE INFORMACIÓN	77

6.4.1	Catálogo de los Sistemas de Información	78
6.4.2	Capacidades funcionales de los sistemas de información.....	88
6.4.3	Mapa de Integraciones de Sistemas de Información.....	88
6.4.4	Arquitectura de Referencia de los sistemas de información.	89
6.4.5	Ciclo de Vida de los Sistemas de Información.....	89
6.4.6	Soporte y Mantenimiento de los Sistemas de Información	91
6.5	INFRAESTRUCTURA DE TI..... ¡Error! Marcador no definido.	
6.5.1	Arquitectura de infraestructura tecnológica	92
6.5.2	Catálogo de Elementos de Infraestructura	93
6.5.3	Administración de la Capacidad de la Infraestructura Tecnológica	101
6.5.4	Administración de la Operación	102
6.6	USO Y APROPIACIÓN TI	102
6.6.1	Estrategia de uso y apropiación de TI.....	102
6.7	SEGURIDAD DIGITAL	¡Error! Marcador no definido.
7	SITUACIÓN DESEADA	104
7.1	ESTRATEGIA DE TI	104
7.1.1	Misión de TI	104
7.1.2	Visión de TI	105
7.1.3	Objetivos estratégicos de TI.....	105
7.1.4	Servicios de TI.....	107
7.1.4.1	Control de acceso	108
7.1.4.2	Instalación de estación de trabajo (PC/portátil)	108
7.1.4.3	Conexión a la Red LAN/WAN	109
7.1.4.4	Hardware	110
7.1.4.5	Servicios de Impresión	110
7.1.4.6	Acceso a Internet.....	111
7.1.4.7	Asignación de Correo electrónico	112
7.1.4.8	Instalación de Herramienta Ofimática.....	113
7.1.4.9	Cambios de TI, desarrollo y mantenimiento de software a la medida o propiedad de FONCEP.....	113
7.1.4.10	Instalación de Software privativo y software libre	114
7.1.4.11	Control del Licenciamiento	115

7.1.4.12	Respaldo y recuperación de datos	116
7.1.4.13	Telefonía Fija.....	116
7.1.4.14	Grabación de voz y/o video conferencias	117
7.1.4.15	Asesoría en adquisiciones o necesidades tecnológicas	117
7.1.4.16	Entrenamiento y capacitación	118
7.1.4.17	Plataforma de Mesa de Servicio	119
7.1.4.18	Gestión de Infraestructura de TI	119
7.1.5	Capacidades de TI.....	120
7.1.6	Indicadores de TI	121
7.2	GOBIERNO DE TI.....	127
7.2.1	Modelo de Gobierno de TI	128
7.2.1.1	Definición y Gestión de la Matriz Riesgos de TI a Nivel General	128
7.2.1.2	Gestión y Supervisión del Presupuesto de Inversiones y gastos de Operación de las TIC 146	
7.2.1.3	Gestión de asignación de Recursos Humanos	146
7.2.2	Políticas y estándares para la gestión de la gobernabilidad de TI	147
7.2.3	Proceso de Gestión de TI.....	147
7.2.4	Estructura y Organización humana de TI	154
7.2.5	Esquema de toma decisiones	160
7.2.6	Gestión de Proyectos	161
7.3	GOBERNANZA Y GESTIÓN DEL DATO	162
7.3.1	Planeación y Gobierno de la Gestión de la Información	162
7.3.2	Arquitectura de Información	163
7.3.3	Diseño de Componentes de Información.....	165
7.3.4	Análisis y Aprovechamiento de la Información	165
7.3.5	Gestión de la calidad y seguridad de la Información	166
7.3.6	Desarrollo de capacidades para el uso de la información.....	167
7.4	SISTEMAS DE INFORMACIÓN	167
7.4.1	Catálogo de los Sistemas de Información	167
7.4.2	Capacidades funcionales de los sistemas de información.....	175
7.4.3	Mapa de Integraciones Objetivo de los Sistemas de Información	175
7.4.4	Arquitectura de referencia de los sistemas de información.	176

7.4.5	Ciclo de Vida de los Sistemas de Información.....	177
7.4.6	Soporte y Mantenimiento de los Sistemas de Información	179
7.5	INFRAESTRUCTURA DE TI.....	180
7.5.1	Arquitectura de infraestructura de TI	180
7.5.2	Catálogo de Elementos de Infraestructura	181
7.5.3	Administración de la Capacidad de la Infraestructura Tecnológica	190
7.5.4	Administración de la Operación	190
7.6	USO Y APROPIACIÓN TI	191
7.6.1	Estrategia de uso y apropiación de TI.....	191
7.7	SEGURIDAD DIGITAL	192
8	PORTAFOLIO O PROGRAMAS DE PROYECTOS	193
8.1	PROYECTOS DE CONECTIVIDAD PÚBLICA Y SOCIAL.....	193
	OPTIMIZACIÓN SISTEMAS DE INFORMACIÓN	193
8.2	PROYECTOS DE CULTURA DIGITAL	195
	SISTEMA DE INFORMACIÓN GESTIÓN DOCUMENTAL.....	195
8.3	PROYECTOS DE GOBIERNO Y GESTIÓN DE DATOS.....	196
	FORTALECIMIENTO GOBIERNO DIGITAL	196
8.4	PROYECTO DE SERVICIOS INTELIGENTES A LA CIUDADANÍA	198
	ACTUALIZACIÓN INFRAESTRUCTURA TECNOLÓGICA	198
8.5	PROYECTO SEGURIDAD DIGITAL	199
9.	ESTRATEGIA DE COMUNICACIÓN DEL PETI.....	201
10.	PRESUPUESTO Y RECURSOS.....	201
	GLOSARIO	204
	BIBLIOGRAFÍA.....	208

TABLAS

Tabla 1 Marco normativo y procedimental.....	20
Tabla 2 Procesos Misionales	23
Tabla 3 Procesos misionales.	24
Tabla 4 Procesos de apoyo.	26
Tabla 5 Procesos de evaluación y control.	26
Tabla 6 Alineación Procesos Estratégicos	27
Tabla 7 Alineación Procesos Misionales.	29
Tabla 8 Punto servicio al ciudadano	32
Tabla 9 Punto cad	33
Tabla 10 Punto Toberín.....	34
Tabla 11 Punto Tunal	35
Tabla 12 Caracterización Oficina Virtual.....	36
Tabla 13 Caracterización de trámites.....	40
Tabla 14 Servicio 001 Control de acceso	44
Tabla 15 Servicio 002 Instalación de estación de trabajo (PC/portátil).....	45
Tabla 16 Servicio 003 Conexión a la Red LAN/WAN	46
Tabla 17 Servicio 004 Hardware	46
Tabla 18 Servicio 005 Servicios de impresión.....	47
Tabla 19 Servicio 006 Acceso a Internet	48
Tabla 20 Servicio 007 Asignación de Correo Electrónico	49
TABLA 21 SERVICIO 008 INSTALACIÓN DE HERRAMIENTA OFIMÁTICA	49
Tabla 22 Servicio 009 Cambios de TI, desarrollo y mantenimiento de software a la medida o propiedad de FONCEP.....	50
Tabla 23 Servicio 010 Instalación de Software privativo y software libre	51
Tabla 24 Servicio 011 Control del Licenciamiento	52
Tabla 25 Servicio 012 Respaldo y recuperación de datos	52
Tabla 26 Servicio 013 Telefonía Fija.....	53
Tabla 27 Servicio 014 Grabación de voz y/o video conferencias.....	54
Tabla 28 Servicio 015 Asesoría en adquisiciones o necesidades tecnológicas.	54

Tabla 29 Servicio 016 Entrenamiento y capacitación	55
Tabla 30 SERVICIO 017 PLATAFORMA DE MESA DE SERVICIO	56
Tabla 31 SERVICIO 018 GESTIÓN DE INFRAESTRUCTURA DE TI	56
Tabla 32 CAPACIDADES DE TI	57
Tabla 33 TABLERO DE CONTROL DE TI	62
Tabla 34 Políticas y Estándares para la gobernabilidad de TI en el FONCEP	64
Tabla 35 Procedimientos TI	68
Tabla 36 PROCESOS ADOPTADOS	70
Tabla 37 Roles y responsabilidades propuestos	72
Tabla 38 Caracterización Sistemas De Información Foncep	87
Tabla 39 INTEGRACIONES SISTEMAS DE INFORMACIÓN FONCEP	89
Tabla 40 CICLO DE VIDA DE LOS SISTEMAS DE INFORMACIÓN FONCEP	91
Tabla 41 Servicios De Infraestructura DE TI EN FONCEP	93
Tabla 42 Servidores Físicos FONCEP	95
Tabla 43 Servidores Virtuales FONCEP	96
Tabla 44 INVENTARIO UPS FONCEP	98
Tabla 45 Inventario Aires Acondicionados FONCEP	98
Tabla 46 Inventario Switches FONCEP	100
Tabla 47 INVENTARIO EQUIPOS SEGURIDAD PERIMETRAL FONCEP	101
Tabla 48 Herramienta Lienzo Estratégico	107
Tabla 49 Servicio 001 Control de acceso	108
Tabla 50 Servicio 002 Instalación de estación de trabajo (PC/portátil)	109
Tabla 51 Servicio 003 Conexión a la Red LAN/WAN	109
Tabla 52 Servicio 004 Hardware	110
Tabla 53 Servicio 005 Servicios de impresión	111
Tabla 54 Servicio 006 Acceso a Internet	111
Tabla 55 Servicio 007 Asignación de Correo Electrónico	112
TABLA 56 SERVICIO 008 INSTALACIÓN DE HERRAMIENTA OFIMÁTICA	113
Tabla 57 Servicio 009 Cambios de TI, desarrollo y mantenimiento de software a la medida o propiedad de FONCEP	114
Tabla 58 Servicio 010 Instalación de Software privativo y software libre	115

Tabla 59 Servicio 011 Control del Licenciamiento	115
Tabla 60 Servicio 012 Respaldo y recuperación de datos	116
Tabla 61 Servicio 013 Telefonía Fija.....	117
Tabla 62 Servicio 014 Grabación de voz y/o video conferencias	117
Tabla 63 Servicio 015 Asesoría en adquisiciones o necesidades tecnológicas.	118
Tabla 64 Servicio 016 Entrenamiento y capacitación.....	119
Tabla 65 SERVICIO 017 PLATAFORMA DE MESA DE SERVICIO	119
Tabla 66 SERVICIO 018 GESTIÓN DE INFRAESTRUCTURA DE TI	120
Tabla 67 CAPACIDADES DE TI.....	121
Tabla 68 TABLERO DE CONTROL DE TI	126
Tabla 69 MATRIZ DE RIESGOS GESTIÓN DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN	132
Tabla 70 Matriz de riesgos de seguridad de la información FONCEP	145
Tabla 71 Políticas y Estándares para la gobernabilidad de TI en el FONCEP	147
Tabla 72 Procedimientos TI	151
Tabla 73 PROCESOS ADOPTADOS	154
Tabla 74 RECURSO HUMANO OIS.	156
Tabla 75 Roles y funciones Oficina de Informática y Sistemas.....	160
Tabla 76 Estructura Modelo de Operación	162
Tabla 77 Arquitectura Sistemas De Información.....	164
Tabla 78 Caracterización Sistemas De Información Foncep	174
Tabla 79 INTEGRACIONES SISTEMAS DE INFORMACIÓN FONCEP	176
Tabla 80 CICLO DE VIDA DE LOS SISTEMAS DE INFORMACIÓN FONCEP	178
Tabla 81 Servicios De Infraestructura DE TI EN FONCEP.....	181
Tabla 82 Servidores Físicos FONCEP	183
Tabla 83 Servidores Virtuales FONCEP	185
Tabla 84 INVENTARIO UPS FONCEP	186
Tabla 85 Inventario Aires Acondicionados FONCEP.....	187
Tabla 86 Inventario Switches FONCEP	188
Tabla 87 INVENTARIO EQUIPOS SEGURIDAD PERIMETRAL FONCEP	189
Tabla 88 PROYECTO NO. 1 PETI 2024-2027 FONCEP	194

Tabla 89 PROYECTO NO. 2 PETI 2024-2027 FONCEP	196
Tabla 90 PROYECTO NO. 5 PETI 2024-2027 FONCEP	198
Tabla 91 PROYECTO NO. 3 PETI 2024-2027 FONCEP	199
Tabla 92 PROYECTO NO. 4 PETI 2024-2027 FONCEP	200
Tabla 93 PRESUPUESTO PETI 2024-2027 FONCEP POR VIGENCIA.....	203

ILUSTRACIONES

Ilustración 1 Metodología de Construcción PETI 2024-2027 FONCEP	21
Ilustración 2 Organización interna de la OIS FONCEP	155

1. INTRODUCCIÓN

El Decreto 767 de 2022, establece los lineamientos generales de la Política de Gobierno Digital que deberán adoptar las entidades pertenecientes a la administración pública, encaminados hacia la transformación digital y el mejoramiento de las capacidades TIC. La Oficina de Informática y Sistemas del FONCEP ha venido revisando los lineamientos aplicables para la construcción de su Plan Estratégico de Tecnologías de la Información – PETI 2024-2027 y durante el 2024 ha venido efectuando reuniones con las dependencias estratégicas, misionales y de apoyo para conocer de cerca sus necesidades tecnológicas y poder así enmarcarlas para ser atendidas durante el PETI 2024 -2027, de tal manera que se cuente con la oportunidad de transformar digitalmente los procesos internos de la entidad, permitiendo ofrecer sus trámites y servicios a los ciudadanos a través de las plataformas tecnológicas establecidas por la entidad y por el estado colombiano.

Este Plan Estratégico de Tecnologías de la Información – PETI 2024-2027 está alineado con el Plan Distrital de Desarrollo “Bogotá Camina Segura” 2024-2027, el Plan Nacional de Desarrollo 2022- 2026 “Colombia potencia mundial de la vida” y con el Plan Estratégico definido para el FONCEP para el periodo 2024-2027 y cuyo documento contempla el Análisis de la situación actual tecnológica de la entidad, la arquitectura actual de gestión de TI, la arquitectura destino de gestión de TI, brechas, marco normativo, establece las iniciativas estratégicas de TI, el portafolio de proyectos, su hoja de ruta a corto, mediano y largo plazo, así como los indicadores para hacer seguimiento al cumplimiento de la estrategia y la gestión de TI.

El Plan Estratégico de Tecnologías de la Información del FONCEP – PETI 2024-2027, formula un camino a seguir en el proceso de transformación digital de los servicios que brinda el FONCEP a sus grupos de interés, adoptando los lineamientos de la Gestión de TI establecidos por el Estado Colombiano, en aras de brindar herramientas de apoyo a los procesos institucionales en pro de la oportuna gestión y operación de la entidad.

La estructuración y la puesta en ejecución del mapa de ruta planteadas para el PETI 2024-2027, permitirá a la entidad obtener los siguientes beneficios:

- Avanzar en la transformación digital del FONCEP a través del portafolio de proyectos establecidos, que se encuentran alineados con los objetivos y metas de la dirección.
- Fortalecer las capacidades de la Oficina de Informática y Sistemas del FONCEP, que permitan apoyar el cumplimiento de la estrategia y las funciones de la entidad.
- Proponer e implementar soluciones a problemáticas institucionales identificadas, basadas en herramientas tecnológicas de última generación.
- Adquirir e implementar buenas prácticas de gestión de TI.
- Adoptar Tecnología disruptiva para apoyar la gestión de la entidad.

Es así como en el presente documento se encuentran acopiados diagnósticos del estado actual de la entidad en torno al horizonte institucional, identificación de servicios y capacidades, estructura de aplicación de Gobierno de TI, lineamientos internos para la adecuada gestión de información, relación de los sistemas de información que se emplean en la entidad y caracterización de estos, aplicación de estrategia de seguridad digital y descripción de la situación TI deseada.

2. OBJETIVO Y ALCANCE

2.1. OBJETIVO

El Plan Estratégico de Tecnologías de la Información (PETI) representa el resultado del análisis efectuado sobre las necesidades identificadas en FONCEP y las iniciativas planteadas como proyectos para ser desarrollados en la entidad durante el periodo 2024-2027, con el fin de implementar soluciones tendientes a generar modernización tecnológica de la entidad para la automatización de los trámites, servicios y procesos internos de la entidad, que aporten al cumplimiento de la estrategia y el modelo operativo de FONCEP, alineado con los dominios del Marco de Referencia de Arquitectura Empresarial (MRAE)

2.2. ALCANCE

El Plan Estratégico de las Tecnologías de la Información (PETI) aborda las fases propuestas en la guía para la construcción del PETI con el enfoque de la estructuración del Plan alineado con los dominios Modelo de Gestión y Gobierno de TI, Modelo de Arquitectura Empresarial y Modelo de Gestión y Proyectos de TI.

El PETI 2024-2027 incluye los motivadores estratégicos que hacen parte del entendimiento, la situación actual y el objetivo de la gestión de TI, la identificación de brechas, definición del portafolio de iniciativas, los proyectos tecnológicos propuestos a ser desarrollados durante el 2024-2027 y el mapa de ruta con el cual la entidad apoyará la transformación digital de la entidad.

3. NORMATIVIDAD

A continuación, se relaciona el marco normativo relacionado con el Plan Estratégico de Tecnologías de la Información PETI:

MARCO NORMATIVO	DESCRIPCIÓN
Constitución Política de 1991	Constitución Política. Artículo 15. "Todas las personas tienen derecho a su intimidad personal y familiar y a su buen nombre, y el Estado debe respetarlos y hacerlos respetar. De igual modo, tienen derecho a conocer, actualizar y rectificar las informaciones que se hayan recogido sobre ellas en bancos de datos y en archivos de entidades públicas y privadas.
CONPES 3975 - Política Nacional para la Transformación Digital e Inteligencia Artificial, del 8 de noviembre de 2019	<ol style="list-style-type: none"> 1. Disminuir barreras relacionadas con la falta de cultura y el desconocimiento para abordar la adopción y explotación de la transformación digital en el sector privado. 2. Desarrollar ajustes normativos e institucionales para favorecer la adopción de [a transformación digital en componentes clave de la productividad empresarial. 3. Mejorar el desempeño de la política de gobierno digital, para abordar la adopción y explotación de la transformación digital en el sector público 4. Alianzas internacionales para la innovación. 5. Diseñar y ejecutar iniciativas de fomento emprendimiento y la transformación digital 6. Promover [a innovación basada en TIC en el sector público 7. Ejecutar iniciativas de alto impacto apoyadas en la transformación digital 8. Generar condiciones habilitantes que favorezcan el desarrollo de competencias digitales durante la trayectoria educativa, correspondientes con los retos de las transformaciones tecnológica 9. Desarrollar capacidades y competencias para potenciar la interacción de la comunidad educativa con las tecnologías emergentes para aprovechar las oportunidades y retos de la 4RI o industria 4.0. 10. Configuración de ecosistemas de innovación orientados a generar apropiación de la cultura innovadora para incentivar el desarrollo social y económico 11. Alianzas internacionales para la formación de talento humano: Preparación educación, con Inteligencia Artificial - IA, para

MARCO NORMATIVO	DESCRIPCIÓN
	<p>desarrollo de competencias para la Cuarta Revolución Industrial – 4RI</p> <p>12. Generar condiciones habilitantes para impulsar el desarrollo de la IA en Colombia</p> <p>13. Impulsar el desarrollo de tecnologías digitales para la 4RI en Colombia</p>
CONPES 29: Política Publica Bogotá Territorio Inteligente 2023-2032	<ol style="list-style-type: none"> 1. Cerrar la brecha digital ciudadana en materia de acceso y apropiación tecnológica 2. Impulsar la adopción de tecnologías emergentes y de cuarta revolución industrial por parte del sector empresarial 3. Fortalecer las capacidades de los actores para reducir riesgos y amenazas de seguridad digital 4. Consolidar la Innovación pública como dinamizador del territorio inteligente 5. Desarrollar un esquema de gobernanza de territorio Inteligente para la Bogotá – Región 6. Impulsar el aprovechamiento de los datos para la toma de decisiones y solución de problemas del territorio 7. Desarrollar las competencias ciudadanas y el talento humano para la construcción del territorio inteligente
Ley 1712 de 2014	Ley de transparencia y del derecho de acceso a la información pública nacional.
Ley 1581 de 2012	Ley mediante la cual se dictan disposiciones generales para la protección de datos personales
Ley 1437 de 2011	Ley por la cual se expide el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo. Se establecen disposiciones en lo referentes a sedes electrónicas.
Ley 1341 de 2009	Ley que establece el marco general para la formulación de las políticas públicas que rigen el sector de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones - TIC, su ordenamiento general, el régimen de competencia, la protección al usuario, así como lo concerniente a la cobertura, la calidad del servicio, la promoción de la inversión en el sector y el desarrollo de estas tecnologías.
Ley 962 de 2005	Ley de simplificación y racionalización de Trámite. Atributos de seguridad en la información electrónica de entidades públicas.
Ley 594 de 2000	Ley general de archivos.
Ley 527 de 1999	Ley mediante 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 23 de 1982	Ley mediante la cual se establecen aspectos relacionados con derechos de autor.
Acuerdo Distrital 927 de 2024	Por medio del cual se adopta el Plan de Desarrollo Económico, Social y Ambiental y de Obras Públicas del Distrito Capital 2024-2027 “Bogotá Camina Segura” y el cual constituye el marco de acción de las políticas, programas, estrategias y proyectos de la Administración Distrital:

MARCO NORMATIVO	DESCRIPCIÓN
	Fortalecimiento de la Red de Conectividad Pública (Art. 88) y Transformación Digital e impulso a la Ciudad Inteligente (Art. 228)
Decreto Distrital 575 de 2023	Por medio del cual se definen los componentes de la Infraestructura de Datos y se establece el modelo de gobernanza correspondiente en el Distrito Capital
Decreto Distrital 314 de 2023	Por medio del cual se reglamenta el Acuerdo Distrital 855 de 2022 "Por el cual se dictan lineamientos para promover el acceso y uso al servicio público esencial de internet, se avanza hacia un posterior reconocimiento de un mínimo vital de internet en el Distrito Capital y se dictan otras disposiciones":
Decreto 767 de 2022	Por el cual se establecen los lineamientos generales de la política de gobierno digital y se subroga el Capítulo 1 del Título 9 de la Parte 2 del Libro 2 del Decreto 1078 de 2015, Decreto Único Reglamentario del Sector de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones.
Decreto 1389 de 2022	Por el cual se adiciona el Título 24 a la Parte 2 del Libro 2 del Decreto Único 1078 de 2015, Reglamentario del Sector de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, con el fin de establecer los lineamientos generales para la gobernanza en la infraestructura de datos y se delo de gobernanza de la infraestructura de datos
Decreto Distrital 140 de 2021	Por medio del cual se modifica la Estructura Organizacional de la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá, D. C.: Oficina Consejería Distrital de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones -TIC (Art. 11)
Decreto 1747 de 2000	Decreto mediante el cual se reglamenta parcialmente la Ley 527 de 1999, en lo relacionado con las entidades de certificación, los certificados y las firmas digitales.
Decreto Ley 2106 de 2019	Decreto-Ley mediante el cual se dictan normas para simplificar, suprimir y reformar trámites, procesos y procedimientos innecesarios existentes en la administración pública
Decreto 1974 de 2019	Establece las condiciones para la celebración de contratos de Asociaciones Público Privadas – APP, relacionados con tecnologías de la información y las comunicaciones, para el diseño y construcción de una infraestructura y sus servicios asociados, o su construcción, reparación, mejoramiento o equipamiento, actividades todas estas que deberán involucrar la operación y mantenimiento de dicha infraestructura.
Decreto 1008 de 2018	Decreto mediante el cual se establecen los lineamientos generales de la política de gobierno digital y se subroga el capítulo 1 del título 9 de la parte 2 del libro 2 del Decreto 1078 de 2015, Decreto Único Reglamentario del sector de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones
Decreto 704 de 2018	Decreto mediante el cual se crea la Comisión Intersectorial para el desarrollo de la economía digital que tendrá por objeto la coordinación, orientación y articulación de las funciones y actividades socioeconómicas habilitadas por las tecnologías de la información y las comunicaciones, para promover el desarrollo y consolidación de la economía digital en Colombia.

MARCO NORMATIVO	DESCRIPCIÓN
Decreto 1414 de 2017	Decreto mediante el cual se modifica la estructura del Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones y se dictan otras disposiciones.
Decreto 1081 de 2015	Decreto por medio del cual se expide el decreto reglamentario único del sector presidencia de la República.
Decreto 1078 de 2015	Decreto único reglamentario del Sector de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones
Decreto 103 de 2015	Decreto en el que se establece publicación de información en sección particular del sitio web oficial.
Decreto 1377 de 2013	Decreto mediante el cual se reglamenta parcialmente la Ley 1581 de 2012.
Decreto 2609 de 2012	Decreto mediante el cual se reglamenta el Título V de la Ley 594 de 2000, parcialmente los artículos 58 y 59 de la Ley 1437 de 2011 y se dictan otras disposiciones en materia de gestión documental para todas las entidades del estado
Decreto 19 de 2012	Decreto mediante el cual se dispone a suprimir o reformar los trámites, procedimientos y regulaciones innecesarios existentes en la administración pública, con el fin de facilitar la actividad de las personas naturales y jurídicas ante las autoridades, contribuir a la eficiencia y eficacia de éstas y desarrollar los principios constitucionales que la rigen.
Resolución 1519 de 2020 de MINTIC	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 materia de acceso a la información pública, accesibilidad web, seguridad digital, y datos abiertos.
Resolución 2160 de 2024 de MINTIC	Expide los estándares de implementación de los servicios ciudadanos digitales en la guía de lineamientos de los servicios ciudadanos digitales y la guía para vinculación y uso de los servicios ciudadanos digitales.
Resolución 1978 de 2023	Por la cual se adopta la Versión 3.0 del Marco de Referencia de Arquitectura Empresarial para el Estado Colombiano como instrumento para implementar habilitador de arquitectura de la política de gobierno digital y se dictan otras disposiciones
Resolución 1099 de 2017 de DAFP	Resolución mediante la cual se establecen los procedimientos para autorización de trámites y el seguimiento a la política de racionalización de trámites.
Directiva Presidencial 03 del 2 de abril de 2024	Decreto que establece lineamientos para la definición de la estrategia institucional de comunicaciones, objetivos y contenidos de las entidades.
Directiva Presidencial 02 del 2 de abril de 2019	Directiva que brinda orientaciones para la simplificación de la interacción digital los ciudadanos y el Estado.
Circular Externa SIC - ANJE Conjunta No. 04 del 5 de	Aclaración para circulación de datos personales se debe acatar la ley 1581 de 2012 y no se requiere de una norma adicional y específica, y que La Ley 1581 de 2012 autoriza a las entidades privadas y a las organizaciones públicas para que suministren a las entidades públicas o

MARCO NORMATIVO	DESCRIPCIÓN
septiembre de 2019	administrativas datos personales que sean necesarios para el cumplimiento de sus funciones legales, sin requerir una autorización especial o adicional.
Acuerdos Marco de Precios	Mecanismos de agregación de demanda dispuestos por la Agencia Estatal Colombia Compra Eficiente, para facilitar la adquisición de bienes y servicios por parte de las entidades estatales.
Manual de la política de Gobierno Digital v. 2019	Manual para la implementación de la política de gobierno digital.
Marco de Referencia de Arquitectura Empresarial (MRAE) del Estado colombiano	Conjunto de instrumentos que orienta a las entidades públicas en la implementación del enfoque de arquitectura empresarial facilita la gestión y gobierno de las tecnologías de información en la entidad y orienta el desarrollo de proyectos e iniciativas con componentes de TI.
Modelo de Arquitectura Empresarial (MAE)	Conjunto de lineamientos, establece los dominios, brinda guías metodológicas, recomienda algunas herramientas y mejores prácticas, con lo cual se busca orientar a las Entidades públicas del Estado colombiano en la aplicación del enfoque de Arquitectura Empresarial para dar solución a problemas complejos y establecer un mapa de ruta de transformación institucional.
Modelo de Gestión y Gobierno de TI - MGGTI	Permite generar las capacidades institucionales de TI que se requieren para prestar servicios de TI a los usuarios de cada entidad mediante el uso adecuado de las tecnologías de la información y las comunicaciones.
Modelo de Gestión de Proyectos de TI - MGPTI	Orienta a las entidades públicas a gestionar de principio a fin los proyectos con componentes de TI que habilitan servicios digitales de confianza y mejoran las capacidades institucionales.
Lineamientos para la integración de entidades públicas al Portal Único del Estado Colombiano - GOV.CO	Contiene los principales elementos descriptores y funcionales para la integración de las entidades a GOV.CO, así como las referencias a aquellos documentos técnicos y de política que pueden ayudarles a incorporar gradualmente y de acuerdo con sus capacidades y necesidades la oferta institucional disponible.
Guía técnica de integración de Trámites y Servicios GOV.CO	Define los lineamientos y recomendaciones para que las entidades públicas adelanten el proceso de integración de trámites y servicios al Portal Único del Estado GOV.CO.
Marco de Interoperabilidad	Conjunto de principios, políticas y recomendaciones que busca facilitar y optimizar el ejercicio de colaboración entre organizaciones para intercambiar información y conocimiento, en el marco de sus procesos

MARCO NORMATIVO	DESCRIPCIÓN
	de negocio, con el propósito de facilitar la entrega de servicios a ciudadanos, empresas y a otras entidades.
Plan Nacional de Infraestructura de datos (PNID)	Documento técnico de carácter estratégico y táctico, que plantea una intervención nacional para la definición de la infraestructura de datos del Estado y las acciones necesarias para su gestión, implementación y sostenibilidad plasmadas en la hoja de ruta que lo acompaña.

TABLA 1 MARCO NORMATIVO Y PROCEDIMENTAL

Elaboración propia

4. METODOLOGÍA

La metodología empleada para la construcción del PETI 2024-2027 del FONCEP inició con un análisis integral de los lineamientos y mejores prácticas tecnológicas establecidas, identificación de la gestión actual de TI, identificación de las necesidades de las dependencias en el desarrollo de los procesos y del modelo operativo de la entidad; posteriormente, se efectuó una consolidación, clasificación, priorización de las iniciativas planteadas y se formularon en proyectos tecnológicos.

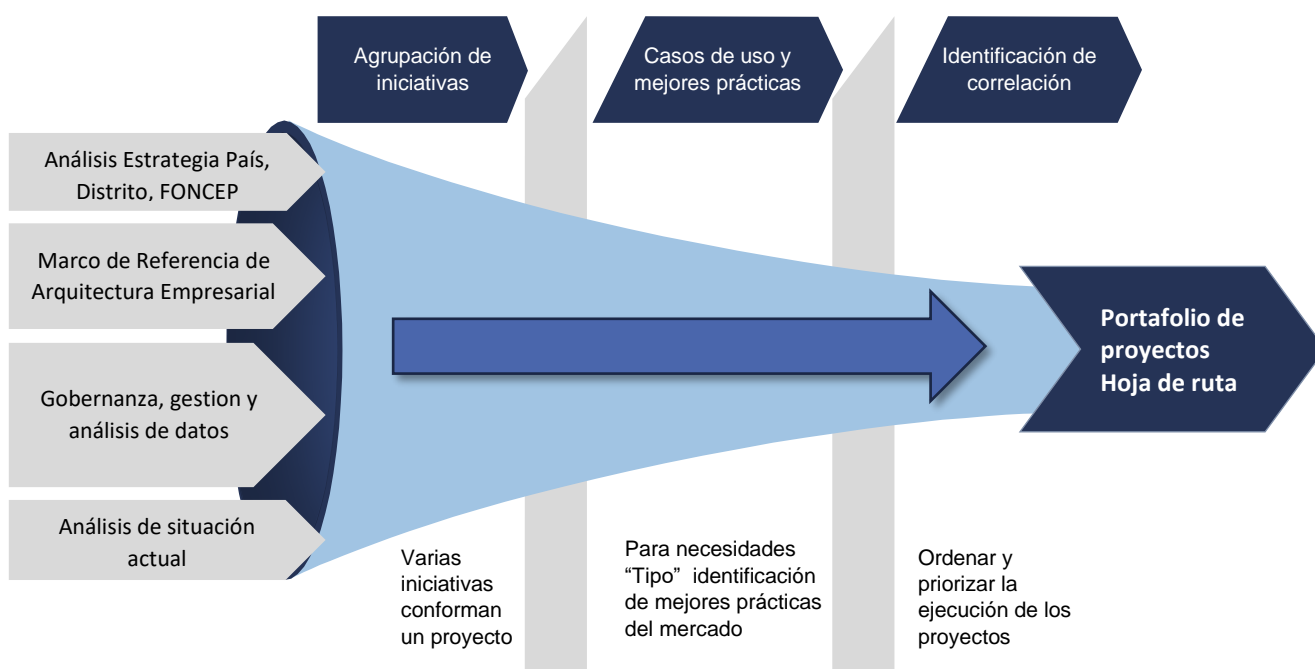


ILUSTRACIÓN 1 METODOLOGÍA DE CONSTRUCCIÓN PETI 2024-2027 FONCEP
Elaboración propia

Por último, una vez establecida la metodología de trabajo para la construcción del Plan Estratégico Tecnológico PETI, se adelantaron las sesiones de socialización de la metodología de construcción y los avances en cada una de las fases adelantadas,

con la presentación de los resultados, los proyectos tecnológicos planeados y se generó mapa de ruta de implementación que brinda una planeación de la inversión tecnológica a corto y mediano plazo durante la vigencia 2024 al 2027. En el documento se propone desarrollar los proyectos tecnológicos planeados, desde un enfoque basado en la práctica de Arquitectura Empresarial, con el propósito de efectuar permanentemente un análisis en la atención de las necesidades y retos planteados y cumplir así con las expectativas de la alta dirección.

Para lograr los fines establecidos, se ha seguido la estrategia planteada para la Transformación Digital del Estado como un proceso de cambio estratégico con visión a largo plazo en las entidades públicas a partir del aprovechamiento de las tecnologías digitales actuales y emergentes para impactar positivamente la calidad de vida de los ciudadanos, pensionados y los grupos de interés internos y externos. Dicho proceso de cambio se generará desde los siguientes tres ejes o pilares fundamentales: la cultura en las personas, los procesos y los recursos tecnológicos.

El PETI FONCEP 2024-2027 se plantea como una herramienta de apoyo a la implementación de lo establecido en el Plan Estratégico Institucional, definido por la Oficina Asesora de Planeación, mediante trabajo en equipo entre la Oficina de informática y Sistemas y la Oficina Asesora de Planeación, involucrando la participación activa de las áreas misionales, estratégicas y de apoyo, teniendo en cuenta que el resultado impactará positivamente la calidad de vida de los ciudadanos y todos los grupos de interés internos y externos, lo que supondrá cambios organizacionales, de procesos y recursos de la entidad.

Las decisiones de actualización, modificación o ajustes durante la ejecución del PETI FONCEP 2024-2027 deberán ser tomadas de manera conjunta en la entidad, garantizando que el resultado del trabajo realizado se ejecute posteriormente de forma efectiva, razón por la cual, las iniciativas de cambios en los planes deberán ser presentadas y aprobadas en las sesiones del Comité de Gestión y Desempeño Institucional de FONCEP.

5. CONTEXTO Y MODELO OPERATIVO DE LA ENTIDAD

5.1 Descripción de los procesos

5.1.1 Procesos Estratégicos

NOMBRE	OBJETIVO
Direccionamiento de la Planeación y Gestión Institucional	Orientar y coordinar la planeación, gestión, seguimiento y mejora continua de FONCEP mediante la definición e implementación de lineamientos y metodologías para el cumplimiento de los resultados institucionales definidos, que optimicen el desempeño institucional y generen valor público.
Gestión de Comunicaciones	Identificar y desarrollar información relevante dirigida a los grupos de valor e interés (FONCEP y FPPB), por medio del diseño y ejecución de estrategias de comunicación internas y externas, a través de los canales oficiales definidos, para posicionar la imagen de la Entidad.
Servicio al Ciudadano	Diseñar y gestionar estrategias de servicio dirigidas a los grupos de valor (FONCEP - FPPB) y la ciudadanía, en el marco del portafolio de trámites y servicios, para propiciar las experiencias positivas con el FONCEP.
Gestión de Talento Humano	Atraer, seleccionar y retener el mejor talento posible que satisfaga las competencias requeridas por el FONCEP; impulsando un óptimo ambiente laboral seguro, que promueva ambientes de participación y de crecimiento, servidores capacitados, felices y comprometidos para el cumplimiento de las metas definidas; en ámbitos de legalidad e integridad.

TABLA 2 PROCESOS MISIONALES

Elaboración propia

5.1.2 Procesos Misionales

NOMBRE	OBJETIVO
Planeación Financiera Misional	Realizar la modelación financiera de los recursos pensionales del FPPB y de cesantías a cargo del FONCEP para proponer estrategias hacendarias a la Secretaría de Hacienda Distrital con el propósito de optimizar la utilización de los recursos que contribuyan al marco fiscal de mediano plazo del Distrito.
Gestión de Cobro de Cuotas Partes	Cobrar, recaudar, imputar y registrar las cuotas partes pensionales por cobrar a las que tiene derecho el FPPB en las diferentes instancias de cobro evitando el riesgo de prescripción, con el fin de contribuir en la financiación de las obligaciones pensionales.
Gestión de Reconocimiento y Pago de Obligaciones Pensionales	Reconocer, ordenar el giro, registrar y verificar los pagos de las obligaciones pensionales del FPPB (Pensiones, Bonos, Cuotas Partes por Pagar y Bonos) de manera efectiva y oportuna, con el fin de contribuir en el pago de las mesadas pensionales de los exfuncionarios del Distrito
Gestión de Cobro de Cartera Hipotecaria	Gestionar, cobrar, recaudar y registrar la cartera hipotecaria del FAVIDI.
Verificación y consolidación de la información del Sistema General de Pensiones – SG	Verificar el reporte pensional a cargo del Distrito Capital en el aplicativo dispuesto por el Ministerio de Hacienda y Crédito Público MHCP, mediante la depuración y actualización de la información a cargo del FONCEP y a través de la coordinación con las entidades distritales, para que el Distrito cumpla con la generación anula del cálculo actuarial.
Administración de Cesantías	Gestionar las autorizaciones que cumplen con los requisitos para el trámite de pago de las cesantías de servidores públicos distritales con régimen de retroactividad, con el fin de garantizar su respuesta en los tiempos establecidos por la entidad y el correcto registro de las operaciones y las reservas en las entidades.

TABLA 3 PROCESOS MISIONALES.

Elaboración propia.

5.1.3 Procesos de Apoyo

NOMBRE	OBJETIVO
Asesoría Jurídica	Brindar asesoría jurídica en la interpretación y aplicación de las normas a los usuarios internos y externos mediante el análisis y estudio de documentación y actos administrativos, y emisión de conceptos jurídicos.
Defensa Jurídica	Ejercer de manera apropiada y oportuna la defensa de los intereses de FONCEP y el FPPB, mediante una contestación oportuna de los actos jurídicos, y el ejercicio de la representación judicial y extrajudicial, buscando obtener fallos favorables o los menores costos jurídicos.
Gestión de Jurisdicción Coactiva	Cobrar, normalizar y recaudar la cartera que se remita por las áreas fuente, haciendo uso de la facultad de cobro coactivo, con el fin de recuperar los dineros adeudados a favor del FONCEP, así como adelantar la defensa de los procesos coactivos en contra de la Entidad, acorde a la normatividad vigente
Gestión Contractual	Gestionar las necesidades contractuales del FONCEP, siguiendo el plan anual de adquisiciones y dando cumplimiento al ciclo de contratación (i.e. elaboración, perfeccionamiento y liquidación de los contratos) para la adecuada gestión de los procesos, tener los mejores proveedores al menor precio y fomentar la transparencia.
Gestión de Tecnologías de la Información	Gestionar los recursos tecnológicos de la entidad buscando la transformación de los sistemas de información, infraestructura y servicios, la seguridad, la información y los datos, por medio de la optimización e implementación de una estrategia que apoye las necesidades institucionales.
Gestión Documental	Administrar el Sistema de Gestión Documental en el FONCEP (incluye el FPPB), garantizando el acceso y la preservación de la documentación, con el fin de dar cumplimiento a los fines legales e institucionales y facilita la toma de decisiones.

NOMBRE	OBJETIVO
Gestión de Funcionamiento y Operación	Proveer soluciones administrativas adecuadas (i.e. en precio, calidad y capacidad) a FONCEP, gestionar efectivamente los requerimientos administrativos no tecnológicos, y garantizar la adecuada administración de los bienes y servicios, que apoyen a la entidad en el logro de sus objetivos.
Gestión Financiera	Administrar los recursos económicos de los presupuestos que son responsabilidad del FONCEP y del FPPB, mediante la planeación, programación, ejecución y registro de las operaciones, con el fin de garantizar la oportunidad en los pagos y registros contables, y la presentación de estados financieros e informes presupuestales razonables.

TABLA 4 PROCESOS DE APOYO.
Elaboración propia

5.1.4 Procesos de Evaluación y Control

NOMBRE	OBJETIVO
Evaluación Independiente	Proporcionar elementos de evaluación que permitan agregar valor mediante la identificación de acciones dirigidas a lograr la eficiencia, eficacia y transparencia en el ejercicio de las funciones del FONCEP y el FPPB generando alertas tempranas, a través de la aplicación de los roles de la oficina de control interno y la auditoría de aseguramiento, dentro del marco de las normas de auditoría.
Gestión de Control Disciplinario	Adelantar las actuaciones disciplinarias relacionadas con sus funcionarios, determinando su posible responsabilidad frente a la ocurrencia de conductas disciplinables, con el fin de proteger la función pública al interior del FONCEP.

TABLA 5 PROCESOS DE EVALUACIÓN Y CONTROL.
Elaboración propia

5.1.5 Alineación de TI con los procesos

Actualmente, el FONCEP cuenta con los siguientes aplicativos y sistemas de información, que aportan al desarrollo de las actividades misionales:

➤ Procesos Estratégicos

PROCESO	SISTEMA DE INFORMACIÓN	CUBRIMIENTO	OPORTUNIDAD DE MEJORA TECNOLÓGICA
Direccionamiento de la Planeación y Gestión Institucional	Suite Vision Empresarial (SVE)	Parcial	Actualización e Implementación de nuevas funcionalidades del SVE
Gestión de Comunicaciones / Servicio al Ciudadano	Portal Intranet	Parcial	Generación de proyectos internos de desarrollo para la Actualización de estas funcionalidades y portales web del FONCEP
	Oficina Virtual	Parcial	
	Consulta de Terceros	Parcial	
	Certificaciones Internas	Parcial	
	Portal Web	Parcial	
Gestión de Talento Humano	PERNO (Personal y Nómina)	Parcial	Efectuar ajustes puntuales requeridos sobre SICAPITAL implementando las mejoras que se requieran en cumplimiento del marco normativo vigente

TABLA 6 ALINEACIÓN PROCESOS ESTRATÉGICOS

Elaboración propia

➤ **Procesos Misionales**

PROCESO	SISTEMA DE INFORMACIÓN	CUBRIMIENTO	OPORTUNIDAD DE MEJORA TECNOLÓGICA
Gestión de Cobro de Cartera Hipotecaria	Sistema de Cartera Hipotecaria	Parcial	Actualización del sistema e implementación de nuevas funcionalidades
Administración de Cesantías	Sistema Misional de Cesantías	Parcial	
	Cesantías En Línea	Parcial	
Gestión de Reconocimiento y Pago de Obligaciones Pensionales	SISLA (Sistema de Información Laboral)	Parcial	Actualización del sistema e implementación de nuevas funcionalidades
	BONPENS (Sistema de Bonos Pensionales)	Parcial	
	Liquidador de pensiones (SIGEF)	Parcial	Nuevo Desarrollo independiente del anterior gestor documental.
	Sistema Interno Oficina Virtual	Parcial	Actualización del sistema e implementación de nuevas funcionalidades
	Historia Laboral (Verificación y Consolidación de la Información Laboral del Sistema de Seguridad Social en Pensiones)	Parcial	
	Pensiones En Línea	Parcial	
	SIFONCEP (Oficina Virtual)	Parcial	
Gestión de Cobro	Cuotas Parte por Cobrar	Parcial	Nuevo Sistema de

PROCESO	SISTEMA DE INFORMACIÓN	CUBRIMIENTO	OPORTUNIDAD DE MEJORA TECNOLÓGICA
de Cuotas Partes	Pago Cuotas Partes Pensionales	Parcial	Información integrando gestión de cobro ordinario y coactivo

TABLA 7 ALINEACIÓN PROCESOS MISIONALES.
Elaboración propia

➤ **Procesos de Apoyo**

PROCESO	SISTEMA DE INFORMACIÓN	CUBRIMIENTO	OPORTUNIDAD DE MEJORA TECNOLÓGICA
Gestión de Jurisdicción Coactiva	Sistema de Cobro Coactivo	Parcial	Nuevo Sistema de Información integrando gestión de cobro ordinario y coactivo
Gestión Contractual	SISCO (Sistema de Contratación)	Parcial	Efectuar ajustes puntuales requeridos sobre SICAPITAL acorde con los cambios en los procesos y la normatividad vigente
Gestión de Funcionamiento y Operación	SAE (Sistema de Administración de Elementos de Almacén)	Parcial	
	SAI (Sistema de Administración de Elementos e Inventarios)	Parcial	
Gestión Financiera	TERCEROS	Parcial	
	PAC (Plan Anual de Caja)	Parcial	
	OPGET (Operación y Gestión de Tesorería)	Parcial	
	LIMAY (Libro Mayor)	Parcial	
	OP (Ordenes de Pago)	Parcial	
	PREDIS (Presupuesto	Parcial	

PROCESO	SISTEMA DE INFORMACIÓN	CUBRIMIENTO	OPORTUNIDAD DE MEJORA TECNOLÓGICA
	Distrital)		
	CAJA MENOR (Caja Menor de la Entidad)	Parcial	
Gestión de Tecnologías de la Información	GLPI (Atención Mesa de Ayuda TI)	Parcial	Actualización periódica de la herramienta e implementación de nuevas funcionalidades
Gestión Documental	CORDIS (Anterior Correspondencia Distrital)	Parcial	Mantener ambiente de Consulta Histórica
	SIGEF (Anterior Sistema de Gestión Documental)	Parcial	
	SIDEAF (Sistema de Gestión Documental)	Total	Implementar nuevas funcionalidades solicitadas por las dependencias.

TABLA 11 ALINEACIÓN DE TI CON LOS PROCESOS DE APOYO.
Elaboración propia

5.1.6 Puntos de atención

- **Servicio al ciudadano FONCEP**

NOMBRE	DESCRIPCIÓN	OPORTUNIDAD DE MEJORA CON TI
Descripción	<ul style="list-style-type: none"> • Dirección: • Cra 6 N° 14-98 Torre A. Piso 2. Edif. Condominio Parque Santander • Horario: 	Implementación de módulos de autogestión

NOMBRE	DESCRIPCIÓN	OPORTUNIDAD DE MEJORA CON TI
	Días hábiles lunes a viernes 7:00 a. m. a 4:00 p. m. Jornada continua	
Usuario objetivo	Ciudadanos	
Horario de prestación del servicio	8 horas, 5 días a la semana.	
Canal de acceso	<p>Teléfono: +57 1 3076200, Ext. 212 - 214 - 411 - 514 -518 - 774, Días hábiles lunes a viernes 7:00 a. m. a 4:00 p. m. Jornada continua</p> <p>Línea Nacional gratuita: 018000119929</p> <p>Correos electrónicos</p> <p>Atención al Ciudadano: servicioalciudadano@foncep.gov.co</p> <p>Notificaciones Judiciales: notificacionesjudicialesart197@foncep.gov.co, Si no recibe el acuse de recibido en la bandeja de entrada, revisar en la carpeta de "correo no deseado" o "spam"</p> <p>Denuncias: anticorrupcion@foncep.gov.co</p> <p>Trámites o Servicios para Entidades cesantias@foncep.gov.co libranzas@foncep.gov.co bonosycuotaspartes@foncep.gov.co</p>	

NOMBRE	DESCRIPCIÓN	OPORTUNIDAD DE MEJORA CON TI
	Importante: Si el ciudadano desea agendar una cita presencial, debe comunicarse con FONCEP a través del Canal Telefónico.	

TABLA 8 PUNTO SERVICIO AL CIUDADANO
Elaboración propia

- Centro Administrativo Distrital CAD**

NOMBRE	PUNTO DE ATENCIÓN	OPORTUNIDADES DE MEJORA CON TI
Descripción	<ul style="list-style-type: none"> • Dirección: • Super Cade CAD Carrera 30 # 25 - 90. • Horario: Días hábiles lunes a viernes: 9:00 a. m. a 1:00 p. m. - 02:00 p. m. a 3:30 p. m. - sábados de 8:00 a. m. a 12:00 p. m. 	Módulos de autogestión.
Usuario objetivo	Ciudadanos.	
Horario de prestación del servicio	7 horas, 6 días a la semana.	
Canal de acceso	Teléfono: +57 601 3076200, opción 2. Días hábiles: lunes a viernes 7:00 a. m. a 4:00 p. m. Jornada continua. Línea nacional gratuita: 018000119929 Correos electrónicos	

NOMBRE	PUNTO DE ATENCIÓN	OPORTUNIDADES DE MEJORA CON TI
	Correo electrónico institucional: <u>servicioalciudadano@foncep.gov.co.</u>	

TABLA 9 PUNTO CAD
Elaboración propia

- CADE Toberín

NOMBRE	PUNTO DE ATENCIÓN	OPORTUNIDADES DE MEJORA CON TI
Descripción	<ul style="list-style-type: none"> • Dirección: • Carrera 21 # 169 - 62. Centro Comercial Sttugar, local 118. • Horario: Días hábiles lunes a viernes: 7:00 a. m. a 12:00 p. m. y 1:00 p. m. a 4:00 p. m. 	Módulos de autogestión.
Usuario objetivo	Ciudadanos.	
Horario de prestación del servicio	8 horas, 5 días a la semana.	
Canal de acceso	Teléfono: +57 601 3076200, opción 2. Días hábiles: lunes a viernes 7:00 a. m. a 4:00 p. m. Jornada continua. Línea nacional gratuita: 018000119929 Correos electrónicos	

	Correo electrónico institucional: servicioalciudadano@foncep.gov.co	
--	--	--

TABLA 10 PUNTO TOBERÍN
Elaboración propia

- CADE Tunal

NOMBRE	PUNTO DE ATENCIÓN	OPORTUNIDADES DE MEJORA CON TI
Descripción	<ul style="list-style-type: none"> • Dirección: • Carrera 24c # 48 - 94 Sur. Centro Comercial Ciudad Tunal, entrada 1 - locales: 58, 59 y 60. • Horario: Días hábiles lunes a viernes: 7:00 a. m. a 12:00 p. m. y 1:00 p. m. a 4:00 p. m. 	Módulos de autogestión.
Usuario objetivo	Ciudadanos.	
Horario de prestación del servicio	8 horas, 5 días a la semana.	
Canal de acceso	Teléfono: +57 601 3076200, opción 2. Días hábiles: lunes a viernes 7:00 a. m. a 4:00 p. m. Jornada continua. Línea nacional gratuita: 018000119929 Correos electrónicos Correo electrónico institucional:	

NOMBRE	PUNTO DE ATENCIÓN	OPORTUNIDADES DE MEJORA CON TI
	servicioalciudadano@foncep.gov.co	

TABLA 11 PUNTO TUNAL
Elaboración propia

<u>Oficina Virtual</u>		Oportunidades de mejora
Descripción	<p>Pensiones en línea (Personas):</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Desprendible de nómina. ➤ Certificado de ingresos y retenciones. ➤ Estado avance del trámite. ➤ Certificado pensión y no pensión. <p>Pensiones en línea (Entidades):</p> <ul style="list-style-type: none"> • Cargar libranzas. <p>Cesantías:</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Cesantías retroactivas, ➤ Estado avance del trámite ➤ Extracto financiero de cesantías ➤ Certificado del pago o detalle de pago en cheques. ➤ Cesantías entidades distritales. <p>Historia Laboral.</p> <p>Pago cuotas partes pensionales.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Automatización de actividades de atención presencial y virtual al pensionado. • Actualización de la plataforma. • Automatización de trámites y servicios del FONCEP. • Servicio totalmente online. • Horario 7x24. • Notificación automática del estado de avance de su trámite o PQRSD. • Programación de citas automatizada.

	Consulta terceros. Permite consultar si el beneficiario del pago esta creado en el sistema, para los casos en que la persona que recibe el dinero es diferente al funcionario que realiza el trámite del retiro de cesantías, pensiones o proveedores administrativos de la Entidad.	
Usuario objetivo	Ciudadanos.	
Canal de acceso	Web	

TABLA 12 CARACTERIZACIÓN OFICINA VIRTUAL.
Elaboración propia.

5.1.7 Trámites

Trámite	Tema	Descripción
<u>Novedades de nómina – Certificado de defunción</u>	Pensiones	Informar a la entidad del fallecimiento del beneficiario de una pensión, con el fin de suspender los pagos para evitar recobros posteriores.
Novedades de nómina – Registro civil de defunción	Pensiones	Informar a la entidad del fallecimiento del beneficiario de una pensión, con el fin de suspender los pagos para evitar recobros posteriores.
Novedades de nómina – Reposición de mesadas	Pensiones	Es la reposición de las mesadas causadas y que no fueron cobradas por el pensionado.
Novedades de nómina – Prueba supervivencia	Pensiones	Es la acreditación de supervivencia, que deben hacer cada seis meses los connacionales que se encuentren fuera del país ante las entidades que

Trámite	Tema	Descripción
		forman parte del Sistema General de Seguridad Integral.
Novedades de nómina – Certificación de estudios	Pensiones	Los pensionados sustitutos que se encuentran entre los 18 y los 25 años, deben acreditar periódicamente su incapacidad para laborar por razones de estudio, radicando periódicamente, según su ciclo de estudios (anual, semestral, trimestral o bimensualmente) la certificación expedida por la respectiva institución educativa.
Novedades de nómina - Actualización de EPS	Pensiones	Informar al FONCEP el cambio de entidad promotora de salud, para que se hagan los aportes correspondientes de cada mesada.
Novedades de Nómina - Actualización de cuenta bancaria	Pensiones	Actualizar la cuenta bancaria en la cual recibe su mesada pensional.
Certificado de Ingresos y Retenciones – Pensionados FONCEP.	Pensiones	Obtener el certificado de ingresos y retenciones del año inmediatamente anterior.
Novedades de nómina – Acrecimiento mesada pensional	Pensiones	Es el derecho que tiene el sustituto de una pensión compartida con otros beneficiarios, de solicitar el acrecimiento de la mesada pensional, cuando fallezca, expire o se pierda el derecho de alguno de los beneficiarios.
Desprendible de Nómina	Pensiones	Obtener el comprobante de pago de la mesada pensional.

Trámite	Tema	Descripción
Certificado de Pensión-no Pensión	Pensiones	Obtener constancia mediante la cual se certifica que se cuenta o no, con pensión o que se ha solicitado reconocimiento de pensión y que se encuentra en estudio.
Pago Único Herederos	Pensiones	Pago que se hace por una sola vez a los herederos de un pensionado o sustituto, las mesadas causadas y no cobradas por el causante hasta el día de su fallecimiento.
Sustitución provisional de pensionados a beneficiarios	Pensiones	Es la prestación provisional que se reconoce en caso de fallecimiento del pensionado, a quienes él señale como sus beneficiarios.
Indemnización Sustitutiva de Pensión Vejez	Pensiones	Es una prestación económica que se reconoce a los afiliados, cuando éstos no reúnen el número mínimo de semanas cotizadas, pero han cumplido la edad mínima para acceder a la pensión de vejez y declaran la imposibilidad de continuar cotizando al Sistema General de Pensiones.
Pensión de Invalidez	Pensiones	Obtener la pensión de invalidez cuando se presenta pérdida de capacidad laboral. Este tipo de pensión corresponde a las personas que han sido declaradas inválidas, dentro de la vigencia del Decreto 1848 de 1969, significa haber perdido el 50% o más de su capacidad para trabajar.
Indemnización Sustitutiva de Pensión de Sobrevivientes	Pensiones	Es una prestación económica que se reconoce a los miembros del grupo familiar del afiliado que al momento de su muerte no hubiese reunido los requisitos exigidos para la pensión de sobrevivientes, tendrán derecho a recibir en sustitución una indemnización equivalente a la que

Trámite	Tema	Descripción
		le hubiere correspondido en el caso de la indemnización sustitutiva de la pensión de vejez.
Pensión de vejez y pensión de jubilación por aportes	Pensiones	Obtener el reconocimiento de la pensión de retiro de jubilación por aportes que tienen en forma vitalicia los funcionarios del Distrito Capital que cumpla con los requisitos de edad y tiempo de servicio según el régimen al cual se encuentre afiliado dentro del sistema general de pensiones.
Designación de Beneficiarios Ley 1204 de 2008	Pensiones	Es el derecho que tiene el pensionado al momento de notificarse del acto jurídico que le reconoce su pensión para solicitar por escrito, que, en caso de su fallecimiento, la pensión le sea sustituida, de manera provisional, a quienes él señale como sus beneficiarios.
Pensión sobreviviente	Pensiones	Es el reconocimiento de la sustitución pensional que se otorga a los beneficiarios del causante o pensionado por invalidez o vejez.
Pensión Sanción	Pensiones	Prestación solicitada en los términos del artículo 8 de la Ley 171 de 1961.
Auxilio Funerario	Pensiones	Reconocimiento económico generado cuando fallece el pensionado por vejez o invalidez, se pagará a la persona que demuestre haber sufragado los gastos fúnebres o de entierro. Este auxilio no se otorga por fallecimiento de los beneficiarios de afiliados o pensionado, ni cuando los gastos hayan sido pagados por un seguro contratado por el causante.
Novedades de nómina – Autorización descuento mesada pensional	Pensiones	Obtener la aprobación para el descuento de la mesada pensional, de los valores correspondientes a créditos de libranza, aportes a cooperativas o asociaciones y aportes a caja de compensación.
Informe técnico previo y/o posterior de cesantías para mejoras locativas	Cesantías	Soportar la aprobación para las cesantías parciales por concepto de mejoras locativas por medio de un informe previo a su realización o un informe posterior como mecanismo de seguimiento a las cesantías giradas.

Trámite	Tema	Descripción
Pago de cesantías con régimen de retroactividad a servidores públicos del Distrito Capital	Cesantías	Solicitar el pago de cesantías parciales o definitivas con régimen de retroactividad, para los servidores públicos del Distrito Capital, previa autorización de la oficina de talento humano donde labora.
Pago adeuda por concepto de cuotas partes pensionales.	Bonos y Cuotas Partes	FONCEP genera el pago de lo que adeuda, por concepto de cuotas partes pensionales, a las entidades que pagan pensiones y en las que el Distrito participa como entidad concurrente.
Pago de los bonos pensionales	Bonos y Cuotas Partes	Realiza el pago de los bonos pensionales correspondientes a los afiliados que realizaron sus aportes de pensión a la Caja de Previsión Social del Distrito y se encuentran en el régimen de ahorro individual o de prima media.
Devolución de excedentes de crédito	Cartera	Devolución del saldo que pueda llegar a existir a favor del adjudicatario causado por un mayor valor pagado.
Certificación de deuda	Cartera	Obtener certificación del saldo de la obligación hipotecaria adquirida por el deudor, a la fecha que lo esté solicitando.
Levantamiento de hipoteca	Cartera	Obtener la minuta de cancelación de hipoteca, para elevarla a escritura pública y posterior registro de la cancelación ante la Superintendencia de Notariado y Registro.

TABLA 13 CARACTERIZACIÓN DE TRÁMITES.

Fuente: elaboración propia

Canales de Atención de Trámites FONCEP
<p>➤ Portal Web del FONCEP</p> <p>www.foncep.gov.co</p> <p>➤ Portal de Trámites Virtual del FONCEP:</p> <p>https://www.foncep.gov.co/servicio-ciudadano/oficina-virtual</p>

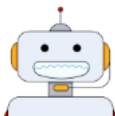
<p>➤ Asistente Digital: JOCEP (Disponible en la  página web)</p>
<p>➤ Canal telefónico Línea 195 Conmutador: 3076200 Ext. 212 -214 – 411 – 514 -518 – 774</p>
<p>➤ Correo electrónico: servicioalciudadano@foncep.gov.co</p>
<p>➤ Canales Presenciales</p> <ul style="list-style-type: none"> • Puntos de la red CADE <u>SuperCADE CAD</u> • Fondo de Prestaciones Económicas Cesantías y Pensiones FONCEP <u>Punto de Atención Servicio al Ciudadano FONCEP</u>

TABLA 13 CANALES DE ATENCIÓN DE TRÁMITES.
Fuente: elaboración propia

5.1.8 OPAs

Pensionados

- Desprendibles de Pago
- Certificado de pensión y no pensión
- Certificado de ingresos

Funcionarios y entidades afiliadas de cesantías

- Certificado de cesantías
- Extracto de retiros de cesantías

- Otros procedimientos que realizan las entidades afiliadas (este tema lo maneja el área de cesantías).

Entidades cuotapartistas:

- Pago referenciado de las entidades cuotapartistas (este tema lo maneja bonos y cuotas partes y tesorería).

Todos estos están enmarcados en la OFICINA VIRTUAL.

5.1.9 CAIPs

- Estado del trámite
- Consulta de terceros
- Consultar historia pensional (pensionados)

5.1.10 Otros servicios de cara personas externas a la entidad

- Actualización de datos de contacto
- Radicar certificado de estudios
- Radicar prueba de supervivencia.

6 ANÁLISIS DE LA SITUACIÓN ACTUAL

6.1 ARQUITECTURA INSTITUCIONAL

La estrategia tecnológica plantea una serie de retos en cuanto a la ciberseguridad, habilidades técnicas y funcionales, uso, optimización de costes y objetivos de negocio, que la entidad debe tener en cuenta para llevar a cabo una estrategia tecnológica eficiente y que brinde valor a la entidad y su grupo de valor.

La relación directa con las oportunidades de mejora y aplicación de tecnologías de información y comunicaciones, en la Entidad ha permitido de manera paralela establecer el modelo de gestión de la arquitectura empresarial necesaria para generar capacidades de gestión de TI en el FONCEP

6.1.1 Misión de TI

Diseñamos, entregamos, gestionamos y mejoramos los servicios de Tecnología de información que suministramos a nuestros usuarios internos y externos alineando los servicios ofrecidos con las necesidades de la entidad, poniendo énfasis en los beneficios que obtiene el usuario final potenciando la integración de las personas, los procesos y la tecnología.

6.1.2 Visión de TI

Robustecer los servicios de Tecnologías de la Información para mejorar la calidad de la información y responder efectivamente a la articulación de la gestión pensional distrital.

6.1.3 Objetivos Estratégicos de TI

Los objetivos estratégicos de TI están directamente relacionados con la línea de acción uno: Robustecer los servicios de tecnologías de la información para mejorar la calidad de la información y responder efectivamente a la articulación de la gestión pensional distrital, del marco estratégico institucional.

6.1.4 Servicios de TI

FONCEP cuenta con los siguientes servicios de TI:

6.1.4.1 Control de acceso

ID	001
Nombre	Control de acceso
Descripción	Es un servicio que regula el acceso o el retiro del personal a las áreas físicas del FONCEP y a las aplicaciones ofrecidas por el proceso Gestión de Tecnologías de la Información.
Categoría	Gestión recursos
Usuario objetivo	Todas las áreas de la entidad
Horario de prestación del servicio	Jornada laboral.
Canal de soporte	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Correo electrónico. ➤ Software de mesa de servicio GLPI. ➤ Verbal. ➤ Chat.
Acuerdo de nivel de servicio	Nivel 1 y 2.
Hallazgos u oportunidades de mejora	Ninguno

TABLA 14 SERVICIO 001 CONTROL DE ACCESO
Elaboración propia

6.1.4.2 Instalación de estación de trabajo (PC/portátil)

ID	002
Nombre	Instalación de estación de trabajo (PC/portátil)
Descripción	Realizar la asignación de un equipo de cómputo, como herramienta de trabajo informática que consiste en equipo de escritorio o computador portátil y/o accesorios, que cuenta además con los licenciamientos y disponibilidades de equipos en el FONCEP.
Categoría	Gestión de recursos
Usuario objetivo	Funcionarios y contratistas de la entidad
Horario de prestación del servicio	Jornada laboral.
Canal de soporte	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Correo electrónico. ➤ Software de mesa de servicio GLPI. ➤ Verbal. ➤ Chat.
Acuerdo de nivel de servicio	Nivel 1.
Hallazgos u oportunidades de mejora	Ninguno

TABLA 15 SERVICIO 002 INSTALACIÓN DE ESTACIÓN DE TRABAJO (PC/PORTÁTIL)
Elaboración propia

6.1.4.3 Conexión a la Red LAN/WAN

ID	003
Nombre	Conexión a la Red LAN/WAN
Descripción	Este servicio brinda la posibilidad de ingresar a la red corporativa desde los puestos de trabajo asignados a los colaboradores para el cumplimiento de sus funciones.
Categoría	Conectividad
Usuario objetivo	Todos los funcionarios y contratistas de la entidad
Horario de prestación del servicio	24 horas, 7 días a la semana funcionamiento. Dentro de la jornada laboral reportar los inconvenientes a la mesa de servicio.

Canal de soporte	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Correo electrónico. ➤ Software de mesa de servicio GLPI. ➤ Verbal. ➤ Chat.
Acuerdo de nivel de servicio	Nivel 1 y 2. Profesional de infraestructura.
Hallazgos u oportunidades de mejora	Ninguna.

TABLA 16 SERVICIO 003 CONEXIÓN A LA RED LAN/WAN
Elaboración propia

6.1.4.4 Hardware

ID	004
Nombre	Hardware
Descripción	El servicio garantiza que el conjunto de hardware sobre el que se asientan los diferentes servicios que el FONCEP necesita tener en funcionamiento para poder llevar a cabo toda su actividad.
Categoría	Gestión de recursos
Usuario objetivo	Funcionarios y contratistas de la entidad
Horario de prestación del servicio	24 horas, 7 días a la semana funcionamiento. Dentro de la jornada laboral reportar los inconvenientes a la mesa de servicio.
Canal de soporte	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Correo electrónico. ➤ Software de mesa de servicio GLPI. ➤ Verbal. ➤ Chat.
Acuerdo de Nivel de servicio	Nivel 1.
Hallazgos u oportunidades de mejora	Ninguna

TABLA 17 SERVICIO 004 HARDWARE
Elaboración propia

6.1.4.5 Servicios de Impresión

ID	005
Nombre	Servicios de Impresión
Descripción	Administrar, supervisar y garantizar la disponibilidad del servicio de la red de impresoras del FONCEP. El servicio brinda soporte al usuario para la configuración y buen uso de las impresoras que forman parte de la red de impresoras del FONCEP.
Categoría	Gestión de recursos
Usuario objetivo	Funcionarios y contratistas de la entidad
Horario de prestación del servicio	24 horas, 7 días a la semana funcionamiento. Dentro de la jornada laboral reportar los inconvenientes a la mesa de servicio.
Canal de soporte	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Correo electrónico. ➤ Software de mesa de servicio GLPI. ➤ Verbal. ➤ Chat.
Acuerdo de Nivel de servicio	Nivel 1.
Hallazgos u oportunidades de mejora	Ninguna

TABLA 18 SERVICIO 005 SERVICIOS DE IMPRESIÓN
Elaboración propia

6.1.4.6 Acceso a Internet

ID	006
Nombre	Acceso a Internet
Descripción	El servicio de Internet facilita al usuario, a través de la red del FONCEP, el envío y recepción de información desde y hacia fuera de la entidad, es decir acceder al Word Wide Web (www) a través de un navegador.
Categoría	Comunicación
Usuario objetivo	Funcionarios y contratistas de la entidad
Horario de prestación del servicio	24 horas, 7 días a la semana funcionamiento. Dentro de la jornada laboral reportar los inconvenientes a la mesa de servicio.
Canal de soporte	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Correo electrónico.

	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Software de mesa de servicio. ➤ Verbal. ➤ Chat.
Acuerdo de nivel de servicio	Nivel 2. Grupo infraestructura.
Hallazgos u oportunidades de mejora	Se debe mejorar el servicio de WIFI dado que la cobertura no es la suficiente para satisfacer las necesidades de la entidad.

TABLA 19 SERVICIO 006 ACCESO A INTERNET
Elaboración propia

6.1.4.7 Asignación de Correo electrónico

ID	007
Nombre	Asignación de Correo electrónico
Descripción	<p>Servicio de correo electrónico institucional que permite a los usuarios el intercambio de mensajes. Incluyendo funcionalidades, tales como:</p> <ul style="list-style-type: none"> a. Mensajería unificada. b. Gestión de contactos. c. Programación de agendas personales. d. Gestión de tareas y trabajo. e. Videoconferencias. f. Gestión de documentos Basados en la nube. g. Comunicación privada entre organizaciones. h. Alojamiento de archivos. i. Chat. j. Almacenamiento de archivos en la nube 1 tera de espacio.
Categoría	Comunicación
Usuario objetivo	Funcionarios y contratistas de la entidad
Horario de prestación del servicio	<p>24 horas, 7 días a la semana funcionamiento.</p> <p>Dentro de la jornada laboral reportar los inconvenientes a la mesa de servicio.</p>
Canal de soporte	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Correo electrónico. ➤ Software de mesa de servicio. ➤ Verbal. ➤ Chat.

Acuerdo de nivel de servicio	Nivel 1.
Hallazgos u oportunidades de mejora	Ninguno

TABLA 20 SERVICIO 007 ASIGNACIÓN DE CORREO ELECTRÓNICO
Elaboración propia

6.1.4.8 Instalación de Herramienta Ofimática

ID	008
Nombre	Instalación de Herramienta Ofimática
Descripción	Prestar un servicio óptimo del conjunto de programas que posibilita la administración de los recursos de un equipo PC, permitiendo que los sistemas empiecen a trabajar cuando se enciende el equipo.
Categoría	Gestión de recursos
Usuario objetivo	Funcionarios y contratistas de la entidad
Horario de prestación del servicio	Jornada laboral.
Canal de soporte	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Correo electrónico ➤ Software de mesa de servicio ➤ Verbal ➤ Chat
Acuerdo de nivel de servicio	Nivel 1.
Hallazgos u oportunidades de mejora	Ninguna

TABLA 21 SERVICIO 008 INSTALACIÓN DE HERRAMIENTA OFIMÁTICA
Elaboración propia

6.1.4.9 Cambios de TI, desarrollo y mantenimiento de software a la medida o propiedad de FONCEP

ID	009
Nombre	Cambios de TI, desarrollo y mantenimiento de software a la medida o propiedad de FONCEP.
Descripción	Brinda al usuario la asesoría para el diseño y/o actualización de los sistemas de información acorde con las necesidades de FONCEP. Inicia con el levantamiento de los requerimientos funcionales, técnicos y financieros, continua con el desarrollo y pruebas del software, hasta el paso a producción, asegurando que el producto cumpla con las políticas establecidas por la Oficina de Informática y Sistemas de FONCEP.
Categoría	Gestión recursos
Usuario objetivo	Funcionarios y contratistas del Oficina de Informática y Sistemas
Horario de prestación del servicio	Jornada laboral.
Canal de soporte	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Correo electrónico ➤ Software de mesa de servicio ➤ Verbal ➤ Chat
Acuerdo de nivel de servicio	Nivel 2. Ingeniero de desarrollo.
Hallazgos u oportunidades de mejora	<p>Se actualizaron los documentos de Desarrollo, Mantenimiento y Soporte de Software, y Paso a Producción; como son el Manual para el desarrollo y soporte de software y el Instructivo para desarrollo de software.</p> <p>Realizar las adquisiciones de acuerdo con las necesidades de la Entidad.</p>

TABLA 22 SERVICIO 009 CAMBIOS DE TI, DESARROLLO Y MANTENIMIENTO DE SOFTWARE A LA MEDIDA O PROPIEDAD DE FONCEP

Elaboración propia

6.1.4.10 Instalación de Software privativo y software libre

ID	010
Nombre	Instalación de Software privativo y software libre.
Descripción	Este servicio permite la instalación de software licenciado y libre. El software privativo es aquel que cuenta con licencias por parte del FONCEP.
Categoría	Gestión recursos
Usuario objetivo	Oficina de Informática y Sistemas
Horario de prestación del servicio	Jornada laboral.
Canal de soporte	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Correo electrónico ➤ Software de mesa de servicio ➤ Verbal
Acuerdo de nivel de servicio	Nivel 1.
Hallazgos u oportunidades de mejora	Disminuir los tiempos necesarios para las actualizaciones de software.

TABLA 23 SERVICIO 010 INSTALACIÓN DE SOFTWARE PRIVATIVO Y SOFTWARE LIBRE
Fuente: Elaboración propia

6.1.4.11 Control del Licenciamiento

ID	011
Nombre	Control del Licenciamiento
Descripción	Este servicio lleva un inventario estricto de las licencias que acompañan el software adquirido por la entidad para evitar sanciones por el uso de software ilegal.
Categoría	Gestión recursos
Usuario objetivo	Funcionarios y contratistas del Oficina de Informática y Sistemas
Horario de prestación del servicio	Jornada laboral.
Canal de soporte	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Correo electrónico

	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Software de mesa de servicio ➤ Verbal ➤ Chat
Acuerdo de nivel de servicio	Nivel 1.
Hallazgos u oportunidades de mejora	Ninguna.

TABLA 24 SERVICIO 011 CONTROL DEL LICENCIAMIENTO
Elaboración propia

6.1.4.12 Respaldo y recuperación de datos

ID	012
Nombre	Respaldo y recuperación de datos
Descripción	El servicio permite restaurar la información en caso de daño o pérdida desde la copia de respaldo.
Categoría	Gestión recursos
Usuario objetivo	Oficina de Informática y Sistemas
Horario de prestación del servicio	Jornada laboral.
Canal de soporte	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Correo electrónico ➤ Software de mesa de servicio ➤ Verbal ➤ Chat
Acuerdo de nivel de servicio	Nivel 1 y 2. Mesa de ayuda y grupo infraestructura.
Hallazgos u oportunidades de mejora	Actualizar el procedimiento de backups que incluya actividades y controles relacionados con el transporte, custodia externa y almacenamiento de las copias de seguridad a un sitio diferente del Data Center.

TABLA 25 SERVICIO 012 RESPALDO Y RECUPERACIÓN DE DATOS
Elaboración propia

6.1.4.13 Telefonía Fija

ID	013
Nombre	Telefonía Fija
Descripción	Es un servicio que permite dar soporte a los colaboradores del FONCEP respecto al servicio de telefonía fija para los funcionarios de la entidad.
Categoría	Comunicación
Usuario objetivo	Funcionarios y contratistas de la entidad
Horario de prestación del servicio	24 horas, 7 días a la semana funcionamiento. Dentro de la jornada laboral reportar los inconvenientes a la mesa de servicio.
Canal de soporte	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Correo electrónico ➤ Software de mesa de servicio ➤ Verbal ➤ Chat
Acuerdo de nivel de servicio	Nivel 1, 2 y 3. Mesa de ayuda y grupo de infraestructura. Proveedor.
Hallazgos u oportunidades de mejora	N.A .

TABLA 26 SERVICIO 013 TELEFONÍA FIJA

Fuente: Elaboración propia

6.1.4.14 Grabación de voz y/o video conferencias

ID	014
Nombre	Grabación de voz y/o video conferencias.
Descripción	Es un servicio que permite dar soporte para alistamiento de la sala de juntas y el sistema de grabación de voz, así como fallas en la grabación de video conferencias.
Categoría	Gestión recursos
Usuario objetivo	Funcionarios y contratistas de FONCEP
Horario de prestación del servicio	Jornada laboral.
Canal de soporte	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Correo electrónico. ➤ Software de mesa de servicio. ➤ Verbal ➤ Chat

Acuerdo de nivel de servicio	Nivel 1.
Hallazgos u oportunidades de mejora	Ninguno

TABLA 27 SERVICIO 014 GRABACIÓN DE VOZ Y/O VIDEO CONFERENCIAS
Elaboración propia

6.1.4.15 Asesoría en adquisiciones o necesidades tecnológicas

ID	014
Nombre	Asesoría en adquisiciones o necesidades tecnológicas.
Descripción	Es un servicio que permite asesorar a las dependencias en las necesidades o solicitudes tecnológicas que se requieran respecto a las adquisiciones de índole tecnológico y/o software.
Categoría	Gestión recursos
Usuario objetivo	Funcionarios y contratistas de FONCEP
Horario de prestación del servicio	Jornada laboral.
Canal de soporte	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Correo electrónico. ➤ Software de mesa de servicio. ➤ Verbal ➤ Chat
Acuerdo de nivel de servicio	Nivel 1, 2. Mesa de ayuda.
Hallazgos u oportunidades de mejora	Ninguno

TABLA 28 SERVICIO 015 ASESORÍA EN ADQUISICIONES O NECESIDADES TECNOLÓGICAS.
Elaboración propia

6.1.4.16 Entrenamiento y capacitación

ID	014
Nombre	Servicio de entrenamiento y capacitación uso de las soluciones de TI
Descripción	Servicio que suministra capacitación y entrenamiento sobre las funciones de los sistemas de información que maneja la entidad.
Categoría	Gestión recursos
Usuario objetivo	Funcionarios y contratistas de FONCEP
Horario de prestación del servicio	Jornada laboral.
Canal de soporte	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Correo electrónico. ➤ Software de mesa de servicio. ➤ Verbal ➤ Chat
Hallazgos u oportunidades de mejora	Ninguno

TABLA 29 SERVICIO 016 ENTRENAMIENTO Y CAPACITACIÓN
Fuente: Elaboración propia

6.1.4.17 Plataforma de Mesa de Servicio

ID	015
Nombre	Plataforma de Mesa de servicio
Descripción	Plataforma para registro, consulta y respuesta de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias.
Categoría	Aplicación
Usuario objetivo	<ul style="list-style-type: none"> • Funcionarios y contratistas de soporte, • Funcionarios y contratistas que generan PQR
Horario de prestación del servicio	Jornada laboral extendida (6:30pm) Fines de semana a demanda.

Canal de soporte	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Correo electrónico ➤ Software de mesa de servicio ➤ Verbal
Hallazgos u oportunidades de mejora	Definir el modelo de mesa de servicio de acuerdo con las necesidades de la Entidad, que se ha venido actualizando durante la vigencia 2023.

TABLA 30 SERVICIO 017 PLATAFORMA DE MESA DE SERVICIO
FUENTE: ELABORACIÓN PROPIA

6.1.4.18 Gestión de Infraestructura de TI

ID	016
Nombre	Gestión de infraestructura de TI
Descripción	Administración y monitoreo de servidores, servidores de aplicaciones, sistemas de información, herramientas de software y demás elementos de infraestructura de TI.
Categoría	Gestión recursos
Usuario objetivo	Oficina de Informática y Sistemas
Horario de prestación del servicio	Jornada laboral.
Canal de soporte	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Correo electrónico ➤ Software de mesa de servicio ➤ Verbal
Hallazgos u oportunidades de mejora	Compra de servidores.

TABLA 31 SERVICIO 018 GESTIÓN DE INFRAESTRUCTURA DE TI
Fuente: Elaboración propia

6.1.5 Capacidades de TI

A continuación, se relacionan las Capacidades de TI que hacen parte de la gestión de las Tecnologías de la Información de la Entidad.

Categoría	Capacidad	Cuenta con la capacidad en FONCEP
Arquitectura institucional	Gestionar arquitectura empresarial	NO
	Gestionar Proyectos de TI	NO
	Definir políticas de TI	SI
	Gestionar Procesos de TI	SI
Arquitectura de Información	Administrar modelos de datos	NO
	Gestionar flujos de información	SI
Sistemas de Información	Definir arquitectura de Sistemas de Información	SI
	Administrar Sistemas de Información	SI
	Interoperar	NO
Arquitectura de Tecnología	Gestionar disponibilidad	SI
	Realizar soporte a usuarios	SI
	Gestionar cambios	SI
	Administrar infraestructura tecnológica	SI
Uso y apropiación	Apropiar TI	SI
Seguridad	Gestionar seguridad de la información	SI

TABLA 32 CAPACIDADES DE TI
Elaboración propia

6.1.6 Indicadores de TI

La Oficina de Informática y Sistemas realiza seguimiento en las reuniones directivas y en los comités primarios del Proceso de Gestión de Servicios de TI al que pertenece a los siguientes indicadores bajo su la responsabilidad:

IDENTIFICADOR DEL INDICADOR				FORMULACIÓN		META
Nombre	Descripción	Periodicidad	Tipo	Formula de calculo	Unidad de medida	%
Atención de Requerimientos de Infraestructura, PCS y Periféricos	Mide la atención a los requerimientos reportados por los usuarios en la mesa de ayuda, para evidenciar la atención oportuna o generar estrategias para mejorar, además evaluar el desempeño de los profesionales a cargo de brindar la solución a los usuarios, ya que la infraestructura, PCS y periféricos contribuyen al desarrollo de las actividades de la entidad y conlleva	Mensual	Eficacia	$\left(\frac{\text{Número de requerimientos puestos en producción durante en el periodo}}{\text{Número de requerimientos registrados con fecha de vencimiento en el periodo} + \text{Número de requerimientos reprogramados para ser atendidos en el periodo} + \text{Número de requerimientos de otros periodos que no se han solucionado}} \right) * 100$	%	85%

IDENTIFICADOR DEL INDICADOR				FORMULACIÓN		META
	al cumplimiento de las acciones para los grupos de valor, así como el cumplimiento de los objetivos y metas de FONCEP.					
Atención a nuevas funcionalidades y mantenimiento de software y aplicativos	Mide la oportunidad en la atención, que se cumplan los tiempos planeados y los tiempos reales de atención a través de la herramienta de mesa de ayuda, para evidenciar la atención oportuna y tener el insumo para generar estrategias de mejora, además evaluar el desempeño de los	Mensual	Eficacia	((Número de requerimientos puestos en producción programados en el periodo + Número de requerimientos puestos en producción de los reprogramados para el periodo + Número de requerimientos puestos en producción de otros periodos) / (Número de requerimientos registrados con fecha de vencimiento en el periodo + Número de requerimientos reprogramados para ser	%	85%

IDENTIFICADOR DEL INDICADOR				FORMULACIÓN		META
	profesionales a cargo de brindar la solución a los usuarios, ya que el software de aplicativos contribuye al desarrollo de las actividades de los usuarios de la entidad y conlleva al cumplimiento de las acciones para los grupos de valor, así como el cumplimiento de los objetivos y metas de FONCEP.			atendidos en el periodo + Número de requerimientos de otros periodos que no se han solucionado)) *100		
Disponibilidad de la infraestructura	Mide el tiempo promedio que la infraestructura tecnológica está disponible para ser usada para el desarrollo de las	Mensual	Resultado	((Horas reales de disponibilidad de la infraestructura en el periodo) / (Total de horas del periodo - Número de horas mantenimiento	%	98%

IDENTIFICADOR DEL INDICADOR				FORMULACIÓN		META
	actividades requeridas para el funcionamiento de la entidad con el fin de atender los requerimientos de nuestros grupos de valor.			programado en el periodo)) * 100		
Satisfacción de los usuarios frente a los servicios tecnológicos	Monitorear la prestación de los servicios de la Oficina de Informática y Sistemas mediante la calificación del servicio en GLPI de la mesa de ayuda	Mensual	Calidad	(Suma total de los valores de la calificación de las encuestas de requerimientos OIS/Número total de respuestas de la encuesta de satisfacción de requerimientos OIS)	Valor	4
Cumplimiento MSPI – Integridad, confidencialidad y disponibilidad	Monitorear el cumplimiento de la implementación de las normas o controles o controles contra modificación no autorizadas de	Trimestral	Efectividad	Cumplimiento de lineamientos y controles de integridad de la información + Cumplimiento de los lineamientos y controles de confidencialidad de la información +	%	3

IDENTIFICADOR DEL INDICADOR				FORMULACIÓN		META
	información, normas o controles para garantizar el acceso a la información solo a personal autorizado y normas o controles para recuperar información en caso de modificación o pérdida intencional o accidental.			Cumplimiento de los lineamientos y controles de disponibilidad de la información		

TABLA 33 TABLERO DE CONTROL DE TI

Fuente: Suite Vision Empresarial

Además, se tiene un seguimiento al avance de la ejecución presupuestal mediante las metas lideradas por la Oficina de Informática y Sistemas, y el cumplimiento del Plan de acción Institucional anual, de acuerdo con el cumplimiento de proyectos financiados con recursos del proyecto de inversión de la entidad; sobre los cuales se efectúa seguimiento a través de la herramienta Suite Vision Empresarial - SVE.

6.2 ARQUITECTURA INSTITUCIONAL (GOBIERNO DE TI)

Una vez definida la situación actual del gobierno actual de TI es importante establecer el deber ser o situación objetiva para el caso del FONCEP la entidad requieren disponer de un esquema / modelo administrativo de gobierno y gestión de las TIC que dé el direccionamiento y supervisión ejecutiva y además garantice el alineamiento, la planeación, organización, entrega de servicios de TI de manera oportuna, continua y segura.

6.2.1 Modelo de Gobierno de TI

La información es fundamental para atender las necesidades del FONCEP, como insumo para la toma de decisiones y para la utilización por parte de los grupos de interés; por lo cual sigue un esquema de actividades que busca obtener la cadena de valor del flujo de información, cuyo origen es la comunicación primaria de los diferentes sistemas de información que van siendo trasladados por los diferentes eslabones de la cadena de valor hasta lograr un valor agregado en los procesos de toma de decisiones.

6.2.2 Políticas y Estándares para la Gestión de la Gobernabilidad de TI

Las políticas y estándares para la gestión y gobernabilidad de TI son abordadas en el FONCEP, tomando como referencia los dominios establecidos en el Modelo de Gobierno y Gestión del MAE (Estrategia de TI, Gobierno de TI, Información,

Sistemas de Información, Servicios Tecnológicos, Uso y apropiación y Seguridad de la Información).

Política / Lineamientos de TI	Descripción
Seguridad	Establecidas en el Manual de Modelo de Seguridad y Privacidad de la Información.
Continuidad del Negocio	Establecidas en el Manual de arquitectura, continuidad y catálogo de servicios e infraestructura tecnológica.
Gestión de la Información	Establecidas en el Manual de Arquitectura y Catálogo de datos e información y en el Manual de Interoperabilidad FONCEP.
Desarrollo de Sistemas de Información	Establecidas en el Manual para el desarrollo y soporte de software.

TABLA 34 POLÍTICAS Y ESTÁNDARES PARA LA GOBERNABILIDAD DE TI EN EL FONCEP
Fuente: SVE.

6.2.3 Proceso de Gestión de TI

A continuación, se describe el proceso que hace parte de la cadena de valor de TI de la entidad:

Proceso

Nombre Proceso: GST - Gestión de Servicios TI

Código: CRT-APO-GST-001

Objetivo: Proveer soluciones de tecnologías de la información adecuadas (i.e. en precio, calidad y capacidad), seguras y cumpliendo con los atributos de calidad de la información, que apoyen a la entidad al logro de sus objetivos generando valor en sus procesos.

La acción de mejora es que cada documento, procedimiento, manual o formato se vaya actualizando de acuerdo con las necesidades de la entidad y el mejoramiento

en la prestación de los servicios que tiene a cargo la Oficina de Informática y Sistemas y de su proceso de Gestión de servicios de TI.

N°	Documento	Código
1	Manual de arquitectura empresarial	MOI-APO-GTI-001
2	Instructivo repositorio Oficina de Informática y Sistemas	INS-APO-GTI-001
3	Formato encuesta de necesidades tecnológicas FONCEP	FOR-APO-GTI-001
4	Formato encuesta de satisfacción tecnologías de la información	FOR-APO-GTI-002
5	Manual de interoperabilidad FONCEP	MOI-APO-GTI-002
6	Formato modelo de madurez para el marco de interoperabilidad	FOR-APO-GTI-003
7	Manual de arquitectura y catálogo de sistemas de información	MOI-APO-GTI-003
8	Instructivo especificaciones técnicas intranet	INS-APO-GTI-003
9	Instructivo especificaciones técnicas oficina virtual	INS-APO-GTI-004
10	Instructivo especificaciones técnicas portal web	INS-APO-GTI-005
11	Manual para el desarrollo y soporte de software	MOI-APO-GTI-004
12	Instructivo para desarrollo de software	INS-APO-GTI-006
13	Instructivo de Despliegues	INS-APO-GTI-007
14	Formato cronograma proyecto desarrollo	FOR-APO-GTI-004
15	Formato casos de prueba	FOR-APO-GTI-005
16	Formato historia de usuario	FOR-APO-GTI-006
17	Procedimiento de gestión de mesa de ayuda	PDT-APO-GTI-001

N°	Documento	Código
18	Manual de arquitectura, continuidad y catálogo de servicios e infraestructura tecnológica	MOI-APO-GTI-005
19	Instructivo catálogo de servicios de tecnologías de la información – TI	INS-APO-GTI-008
20	Formato solicitud de acceso o retiro a los servicios de TI.	FOR-APO-GTI-007
21	Procedimiento de mantenimiento preventivo y correctivo de infraestructura tecnológica	PDT-APO-GTI-002
22	Formato Inventario de infraestructura de FONCEP y mantenimiento y garantía de la plataforma	FOR-APO-GTI-008
23	Formato inventario general de equipos del FONCEP	FOR-APO-GTI-009
24	Formato novedades y actualizaciones de equipo y/o servidor	FOR-APO-GTI-010
25	Procedimiento gestión de monitoreo de servicios de TI	PDT-APO-GTI-003
26	Formato monitoreo de servicios TI	FOR-APO-GTI-011
27	Procedimiento retorno a la operación.	PDT-APO-GTI-004
28	Procedimiento valoración de daños y activación de la contingencia	PDT-APO-GTI-005
29	Formato de retorno a la operación.	FOR-APO-GTI-012
30	Formato de reporte de daños	FOR-APO-GTI-013
31	Procedimiento gestión de Backup	PDT-APO-GTI-006
32	Formato bitácora backups	FOR-APO-GTI-014
33	Procedimiento gestión de los cambios de TI	PDT-APO-GTI-007
34	Formato RFC control de cambios	FOR-APO-GTI-015

N°	Documento	Código
35	Procedimiento gestión de logs	PDT-APO-GTI-008
36	Formato inventario de logs en ambiente de producción	FOR-APO-GTI-016
37	Procedimiento gestión bases de datos y aplicaciones	PDT-APO-GTI-009
38	Instructivo para la administración de bases de datos Oracle y aplicaciones	INS-APO-GTI-009
39	Manual de modelo de seguridad y privacidad de la información	MOI-APO-GTI-006
40	Plan estratégico de seguridad y privacidad de la información	DCO-APO-GTI-001
41	Plan estratégico de tecnologías de la información	DCO-APO-GTI-002
42	Procedimiento gestión de vulnerabilidades técnicas	PDT-APO-GTI-010
43	Procedimiento de manejo de Incidentes de seguridad de la información.	PDT-APO-GTI-011
44	Formatos incidentes de seguridad	FOR-APO-GTI-017
45	Procedimiento gestión de activos de la información	PDT-APO-GTI-012
46	Formato inventario de activos de la información FONCEP	FOR-APO-GTI-018
47	Plan de apertura, mejora y uso de datos abiertos	DCO-APO-GTI-003
48	Manual de arquitectura y catálogo de datos e información	MOI-APO-GTI-007
49	Procedimiento de gobierno de datos	PDT-APO-GTI-013
50	Instructivo de roles de gobierno de datos	INS-APO-GTI-009
51	Formato de uso y satisfacción de datos abiertos	FOR-APO-GTI-019
52	Formato matriz de caracterización de datos abiertos	FOR-APO-GTI-020

N°	Documento	Código
53	Procedimiento de gestión y resguardo de contraseñas seguras	PDT-APO-GTI-013

TABLA 35 PROCEDIMIENTOS TI
Fuente: Elaboración propia

Ítems	Adoptado	No Adoptado	Descripción	Documento de caracterización
Gestión administrativa, de alineamiento, organización y planeación de TI	X		Gestionar los recursos tecnológicos de la entidad buscando la transformación de los sistemas de información, infraestructura y servicios, la seguridad, la información y los datos, por medio de la optimización e implementación de una estrategia que apoye las necesidades institucionales.	CRT-APO-GTI-001
Gestión de la infraestructura de TI	X		Gestionar los recursos tecnológicos de la entidad buscando la transformación de los sistemas de información, infraestructura y servicios, la seguridad, la	CRT-APO-GTI-001

Ítems	Adoptado	No Adoptado	Descripción	Documento de caracterización
			información y los datos, por medio de la optimización e implementación de una estrategia que apoye las necesidades institucionales.	
Gestión de la información y de los datos		X		
Gestión de licenciamientos y suscripciones		X		
Gestión operativa de los servicios de TI	X		Gestionar los recursos tecnológicos de la entidad buscando la transformación de los sistemas de información, infraestructura y servicios, la seguridad, la información y los datos, por medio de la optimización e implementación de una estrategia que apoye las necesidades institucionales.	CRT-APO-GTI-001
Administración de la seguridad y privacidad de la información	X		Gestionar los recursos tecnológicos de la entidad buscando la transformación de los	CRT-APO-GTI-001

Ítems	Adoptado	No Adoptado	Descripción	Documento de caracterización
			sistemas de información, infraestructura y servicios, la seguridad, la información y los datos, por medio de la optimización e implementación de una estrategia que apoye las necesidades institucionales.	

TABLA 36 PROCESOS ADOPTADOS

Fuente: Elaboración propia

6.2.4 Estructura y Organización humana de TI

A continuación, se describe la estructura organizacional de TI para FONCEP, la cual está alineada con el proceso de Gestión de Servicios de TI que soportan la gestión de las Tecnologías de la Entidad.

Roles y Responsabilidades

A continuación, se detallan los roles propuestos para desarrollar o completar capacidades en gestión de TI:

Roles	Responsabilidades
Profesional Web Master	Prestar servicios profesionales con plena autonomía técnica, administrativa y financiera para apoyar a la Oficina de

	<p>Informática y Sistemas en la definición de los procedimientos y mejoras al portal web de la entidad, intranet y oficina virtual que generen estabilidad, confiabilidad y disponibilidad de los servicios web del FONCEP.</p>
<p>Profesional para estructuración de la contratación y apoyo en la supervisión.</p>	<p>Prestar servicios profesionales para apoyar a la Oficina de Informática y Sistemas en las actividades de estructuración de la contratación y el apoyo en la supervisión de la postcontratación de las actividades del Plan Anual de Adquisiciones de la Oficina.</p>
<p>Profesional para la actualización de SISLA y Bonos cuotas partes pensionales</p>	<p>Prestar servicios profesionales con plena autonomía técnica, administrativa y financiera para apoyar a la Oficina de Informática y Sistemas en la generación de nuevas funcionalidades y actualización de los aplicativos misionales SISLA y Bonos cuotas partes pensionales.</p>
<p>Profesional especializado para apoyar en la programación back-end.</p>	<p>Prestar servicios profesionales especializados para apoyar a la Oficina de Informática y Sistemas en la programación back-end, para la actualización tecnológica necesaria para el fortalecimiento y posicionamiento de los diferentes canales de información de FONCEP en el marco de la adecuación de la infraestructura tecnológica de la entidad.</p>
<p>Profesional para apoyar contratación y supervisión del PAA</p>	<p>Prestar servicios profesionales para apoyar a la Oficina de Informática y Sistemas en las actividades de estructuración de la contratación y el apoyo en la supervisión de la postcontratación de las actividades del Plan Anual de Adquisiciones de la Oficina.</p>
<p>Profesional para desarrollo y calidad de software</p>	<p>Prestar servicios profesionales especializados con plena autonomía técnica, administrativa y financiera para apoyar a la Oficina de Informática y Sistemas en el control de calidad de los procesos de tecnologías, durante el desarrollo de nuevas funcionalidades de los sistemas de información.</p>

Profesional para arquitectura empresarial	Prestar servicios profesionales especializados con plena autonomía técnica, administrativa y financiera para apoyar a la Oficina de Informática y Sistemas en la implementación de los componentes de la arquitectura empresarial, con el fin de aumentar las capacidades institucionales para generar valor en los datos y en el uso de la información.
Profesional de apoyo para el nuevo Gestor documental	Prestar servicios de apoyo a la gestión con plena autonomía técnica, administrativa y financiera para apoyar a la Oficina de Informática y Sistemas en el acompañamiento para la estabilización y configuración del nuevo gestor documental de la entidad, durante las fases de migración e implementación.
Profesional de apoyo para el nuevo Gestor Documental	Prestar servicios de apoyo a la gestión con plena autonomía técnica, administrativa y financiera para apoyar a la Oficina de Informática y Sistemas en el acompañamiento para la estabilización y configuración del nuevo gestor documental de la entidad, durante las fases de migración e implementación.
Profesional arquitecto tecnológico	Prestar servicios profesionales especializados con plena autonomía técnica, administrativa y financiera para apoyar a la Oficina de Informática y Sistemas en la definición y aplicación de los criterios definidos para la arquitectura tecnológica que facilite el fortalecimiento de los sistemas de información de la entidad.

TABLA 37 ROLES Y RESPONSABILIDADES PROPUESTOS
Elaboración propia

6.2.5 Esquema de toma decisiones.

Se mantiene los Comités primarios y de Gestión y Desempeño Institucional para que apoyen la toma de decisiones en los ámbitos de arquitectura, seguridad de la información, gestión de servicios tecnológicos, gestión de proyectos, además de líneas de adquisición de bienes y servicios como se detalla a continuación:

- **Comité de Gestión y Desempeño Institucional:** Permite la toma y revisión de decisiones del componente de arquitectura empresarial en sus diferentes dominios técnicos con relación a los procesos de intervención definidos en el mapa de ruta propuesto y que requieran un análisis de impacto y/o viabilidad con relación a requerimientos o proyectos producto del proceso de arquitectura empresarial u otros proyectos de TI que se desarrollen en la organización. Complementariamente apoya la definición de procesos para la gestión y monitoreo de los requerimientos que se generen en el proceso de arquitectura empresarial.
- **Comité de Primario del proceso de Gestión de Servicios de TI:** Permite la toma decisiones con respecto a la entrega, actualización o eliminación de servicio tecnológico en los entornos productivos del ecosistema tecnológico de la entidad.

6.2.6 Gestión de Proyectos

La gestión de proyectos se realiza a partir del modelo de operación orientado a resultados basado en la cadena de valor, liderado por la Oficina Asesora de Planeación. Dicho modelo maneja un esquema de integración donde la Oficina de Informática y Sistemas participa por medio del liderazgo de las metas estratégicas mencionadas, la operación del proceso de Gestión de Servicios de TI.

Sin embargo, se debe verificar el cumplimiento del Modelo de Arquitectura Empresarial (MAE), que cuenta con un modelo de gestión de proyecto como referencia para las entidades, el cual se describe a continuación:

- **Dominio Legal**

Define de manera integral y completa las actividades necesarias para evaluar los aspectos legales asociados a un proyecto, desde su estructuración, estudio de viabilidad, contratación y cierre.

- Dominio de Planeación

Contiene las mejores prácticas para dimensionar trabajo, recursos, presupuesto y tiempos necesarios para alcanzar un objetivo, todo esto teniendo en cuenta la dinámica de ejecución del Estado.

- Dominio de Ejecución

Este ítem contiene un proceso para una correcta ejecución de los esfuerzos y trabajo enmarcados en un proyecto, dentro de las variables que definen su alcance, objetivos y restricciones. La aplicación del dominio de ejecución deberá garantizar el avance del plan de trabajo.

- Dominio de Control

Dominio que contiene actividades de vigilancia, auditoria e inspección, para detección de

posibles hallazgos y oportunidades de mejora en el marco de la ejecución de un proyecto.

6.3 ARQUITECTURA DE INFORMACIÓN

Para apoyar la consecución de los propósitos de la Política de Gobierno Digital como toma de decisiones basadas en datos, se deben describir las iniciativas relacionadas con: Herramientas de análisis tales como bodegas de datos, herramientas de inteligencia de negocios y modelos de análisis. Además, se cuenta con repositorios de información para evitar la pérdida de la misma, tener fácil acceso a la información necesaria para la gestión y acciones de la Entidad.

6.3.1 Planeación y Gobierno de la Gestión de la Información

En el FONCEP se ha creado el Manual de Arquitectura y Catálogo de Datos e Información (MOI-APO-GTI-007), en el que se establecen las responsabilidades y

gestión de los componentes de información, el gobierno de arquitectura de la información y los lineamientos de calidad de los datos que han sido inventariados en el FONCEP, siguiendo los lineamientos y la normatividad existente.

De igual forma, la Oficina de Informática y Sistemas efectúa revisiones periódicas de vulnerabilidades para la protección de los activos de información, atiende las auditorías periódicas recibidas y está alineado con el PIC – Plan de Capacitación Institucional en las iniciativas de socialización sobre el uso de herramientas digitales, que fomente su apropiación y uso.

6.3.2 Arquitectura de Información

En la actualidad el FONCEP cuenta con varios sistemas de información que permiten la ejecución de las diferentes actividades enfocadas al cumplimiento misional de la Entidad y por esta razón, con el apoyo de la Oficina de Informática y Sistemas se han venido adelantando labores para mejorar las capacidades de la infraestructura, en pro del mejoramiento de la continuidad de los servicios de TI, tiempos de respuesta y seguridad de la información.

Además, la arquitectura de información define la estructura con la cual está representada y almacenada la información de FONCEP, así como los servicios y los flujos de información existentes y que soporta. Incluye el modelo conceptual, el modelo de indicadores, los componentes de información y sus relaciones, y la representación lógica y física de los datos, entre otros. Esta arquitectura expresa también la relación que tiene con la arquitectura misional y con las demás arquitecturas de TI.

La información que se dispone debe orientarse a la generación de valor, es decir información de calidad que esté disponible según las necesidades de los grupos de valor, de manera que estos puedan consumir la información para apoyar la toma de decisiones e incorporarla como insumo para el desarrollo de las actividades propias de sus actividades.

6.3.3 Diseño de Componentes de Información

FONCEP incorpora políticas de calidad y seguridad de la información acorde con las necesidades tanto de los sistemas de información existentes como en los nuevos que se requieren como parte de la evolución de la entidad, por ello se tiene estipulado en el Plan de Acción Institucional 2025 la actualización de las políticas de Manual Modelo de Seguridad y Privacidad de la Información.

6.3.4 Análisis y Aprovechamiento de los componentes de la Información

El objetivo principal de la información es lograr el máximo aprovechamiento, ya que debe contribuir al fortalecimiento de la entidad y permitir, a partir del análisis llevar a brindar mejores servicios al usuario y ciudadano; y formular planes eficientes para la gestión. Como, por ejemplo, el análisis de los indicadores, seguimiento a los riesgos, etc.

6.3.5 Gestión de la calidad y seguridad de la información.

El estado actual de la definición y gestión de los controles y mecanismos para alcanzar los niveles requeridos de seguridad, privacidad y trazabilidad de los Componentes de Información, se establecen en FONCEP con las políticas en el Manual de Modelo de Seguridad y Privacidad de la Información, que tiene como objetivo preservar la confidencialidad, integridad, disponibilidad de los activos de información, garantizando su buen uso, así como la privacidad y protección de los datos.

6.3.6 Desarrollo de capacidades para el uso de la Información

Desarrollo de capacidades para el uso gerencial y estratégico de la información por parte de la entidad, para apoyar la toma de decisiones basadas en la información que esté disponible desde los servicios de información habilitados.

6.4 SISTEMAS DE INFORMACIÓN

El dominio de sistemas de información establece el control requerido sobre los que se encuentran habilitados en la entidad para soportar el desarrollo de los procesos, el seguimiento a la oportuna atención de trámites, servicios y demás funciones establecidas para el FONCEP y la importancia de la calidad de la información que almacenan, dado que son el insumo para las herramientas de analítica que sirvan de apoyo en la toma de decisiones. Los sistemas de información del FONCEP cumplen con los requerimientos de escalabilidad, interoperabilidad, seguridad de la información y son objeto de la planeación de los proyectos tecnológicos requeridos para ser soportados y actualizados.

6.4.1 Catálogo de los Sistemas de Información

Sistema de Información o Colaboración	Descripción	Ambientes			Base de datos	Tipo de desarrollo	Herramienta de desarrollo	Mantenimiento actual (SI/NO)	Propio- Terceros	En uso (SI/NO)
		Producción	Pruebas	Desarrollo						
TERCER OS II	Manejo de terceros, transversal a toda la entidad y tablas de parametrización	SI	SI	SI	Oracle Database 19C Release 19.21	CLIENTE-SERVIDOR (IAS)	FORMS-REPORTS	SI	Propio	SI
SAE-SAI	Manejo de Almacén y elementos de inventarios devolutivos y consumo	SI	SI	SI	Oracle Database 19C Release 19.21	CLIENTE-SERVIDOR (IAS)	FORMS-REPORTS V.11	SI	Propio	SI

Sistema de Información o Colaboración	Descripción	Ambientes			Base de datos	Tipo de desarrollo	Herramienta de desarrollo	Mantenimiento actual (SI/NO)	Propio- Terceros	En uso (SI/NO)
		Producción	Pruebas	Desarrollo						
SISCO	Aplicación de Contratación: Catalogo de Elementos y Devolutivos precontractual, Contractual.	SI	SI	SI	Oracle Database 19C Release 19.21	CLIENTE-SERVIDOR (IAS)	FORMS-REPORTS V.11	SI	Propio	SI
PERNO	Aplicación de Nomina	SI	SI	SI	Oracle Database 19C Release 19.21	CLIENTE-SERVIDOR (IAS)	FORMS-REPORTS	SI	Propio	SI
SIGEF	Solo consulta Correspondencia y Gestión Documental histórica	SI	SI	SI	Oracle Database 19C Release 19.21	WEB	.NET	SI	Tercero	SI
PREDIS		SI	SI	SI		Tres niveles (IAS)	FORMS-REPORTS	SI	Propio	SI

Sistema de Información o Colaboración	Descripción	Ambientes			Base de datos	Tipo de desarrollo	Herramienta de desarrollo	Mantenimiento actual (SI/NO)	Propio- Terceros	En uso (SI/NO)
		Producción	Pruebas	Desarrollo						
	Manejo del Presupuesto de la entidad				Oracle Database 19C Release 19.21					
OPGET - OP	Manejo de Ordenes de Pago y tesorería	SI	SI	SI	Oracle Database 19C Release 19.21	Tres niveles (IAS)	FORMS-REPORTS	SI	Propio	SI
PAC	Programa anual de caja	SI	SI	SI	Oracle Database 19C Release 19.21	Tres niveles (IAS)	FORMS-REPORTS	NO	Propio	NO
CAJA MENOR	Control de la caja menor de la entidad	SI	SI	SI	Oracle Database 19C Release 19.21	WEBLOGI C	FORMS-REPORTS	SI	Propio	SI
LIMAY	Creación y apertura de periodos y legalización de	SI	SI	SI	Oracle Database 19C Release 19.21	WEBLOGI C	FORMS-REPORTS	SI	Propio	SI

[illegible]

Sistema de Información o Colaboración	Descripción	Ambientes			Base de datos	Tipo de desarrollo	Herramienta de desarrollo	Mantenimiento actual (SI/NO)	Propio- Terceros	En uso (SI/NO)
		Producción	Pruebas	Desarrollo						
CARTER A HIPOTECARIA	Aplicativo para el manejo de la Cartera Hipotecaria	SI	SI	NO	SQL- SERVER	CLIENTE SERVIDOR	VISUAL BASIC 6	SI	Propio	SI
LIQUIDADOR DE PENSIONES (Módulo en SIGEF)	Aplicativo integrado con Gestión documental, liquida pensiones	SI	SI	SI	Oracle Database 19C Release 19.21	WEB	.NET	SI	Tercero CONTROL ONLINE	SI
COACTIVO	Control de Procesos Coactivos y Persuasivos	SI	SI	SI	Oracle Database 19C Release 19.21	CLIENTE-SERVIDOR (IAS)	FORMS-REPORTS	SI	Propio	NO
SUITE VISION EMPRESARIAL	Manejo de procesos y Calidad	SI	SI	NO	ORACLE 19.17	WEB	JAVA	SI	Tercero Pensemos	SI

Sistema de Información o Colaboración	Descripción	Ambientes			Base de datos	Tipo de desarrollo	Herramienta de desarrollo	Mantenimiento actual (SI/NO)	Propio- Terceros	En uso (SI/NO)
		Producción	Pruebas	Desarrollo						
INTRANE T	Página de la intranet de la entidad	SI	NO	NO	MYSQL	WEB	Drupal	SI	Propio	SI
MESA DE AYUDA (GLPI)	Mesa de ayuda (GLPI) Mesa de ayuda de Sistemas y de Administrativa	SI	NO	NO	MYSQL	WEB	PHP	SI	Propio	SI
PCSECU RE	Inventario de Hw y Sw	SI	NO	NO	NA	WEB	JAVA	SI	Tercero Pctechso ft	SI
Git-Lab	Herramienta de control de versiones de las fuentes de	SI	SI	SI	PostgreSQL L	WEB	JAVA	SI	Propio	SI

Sistema de Información o Colaboración	Descripción	Ambientes			Base de datos	Tipo de desarrollo	Herramienta de desarrollo	Mantenimiento actual (SI/NO)	Propio- Terceros	En uso (SI/NO)
		Producción	Pruebas	Desarrollo						
	los aplicativos de FONCEP (desde agosto-2019)									
PORTAL WEB	Página web de la entidad	SI	SI	NO	MYSQL	WEB	Drupal	SI	Propio	SI
CHEMEN PRI – FADJUD	Consultas de Cartera Antiguas	SI	NO	NO	Pendiente	Pendiente Pendiente	COBOL	Pendiente	Pendiente Pendiente	SI
LIMAY	Registro de movimientos contables Consulta Histórico 2017	SI	NO	NO	Oracle Database 11g Release 11.2.0.4.0 - 64bit	WebLogic	FORMS-REPORTS 11 GR2 - weblogic	SI	Pendiente	SI

Sistema de Información o Colaboración	Descripción	Ambientes			Base de datos	Tipo de desarrollo	Herramienta de desarrollo	Mantenimiento actual (SI/NO)	Propio- Terceros	En uso (SI/NO)
		Producción	Pruebas	Desarrollo						
SAE SAI	Registro de movimientos de almacén e inventarios Consulta Histórico 2016	SI	NO	NO	Oracle Database 11g Release 11.2.0.4.0 - 64bit	Tres niveles (IAS)	FORMS-REPORTS 11 GR2 - weblogic	SI	Pendiente	SI
SAE SAI	Registro de movimientos de almacén e inventarios Consulta Histórico 2017	SI	NO	NO	Oracle Database 11g Release 11.2.0.4.0 - 64bit	Tres niveles (IAS)	FORMS-REPORTS 11 GR2 - weblogic	SI	Pendiente	SI
DMS	Contabilidad oficial de la entidad hasta 2016	SI	NO	NO	cobol		COBOL	NO	Terceros	SI
Cesantías en línea	Consulta de Entidades y Afiliados a cesantías	SI	SI	SI	WINDOWS2013	Pendiente	Pendiente	Pendiente	Terceros	SI

Sistema de Información o Colaboración	Descripción	Ambientes			Base de datos	Tipo de desarrollo	Herramienta de desarrollo	Mantenimiento actual (SI/NO)	Propio- Terceros	En uso (SI/NO)
		Producción	Pruebas	Desarrollo						
Sifoncep	Consulta de Indicadores de Flujos de trabajo de Pensiones/ Consulta Registraduría – Convenio Alcaldía de Bogotá	SI	SI	SI	ORACLE LINUX	Pendiente	Pendiente	NO	Terceros	SI
Historia Laboral	Gestión de las inconsistencias de historia laboral de los funcionarios del distrito	SI	SI	SI	ORACLE LINUX	Pendiente	Pendiente	NO	Terceros	NO
SISTEMAS DE INFORMACIÓN EXTERNOS DEL FONCEP										
SEGPLAN	Plataforma de Planeación Distrital									SI
SIPROJ	Procesos Judiciales									SI

Sistema de Información o Colaboración	Descripción	Ambientes			Base de datos	Tipo de desarrollo	Herramienta de desarrollo	Mantenimiento actual (SI/NO)	Propio- Terceros	En uso (SI/NO)
		Producción	Pruebas	Desarrollo						
STORM	Medio Ambiente									SI
PASIVOCOL	Aplicativo del Ministerio de Hacienda									SI
FONPET	Fondo Nacional de Pensiones de las Entidades Territoriales									SI
FONPET-SIF	Es una plataforma mediante la cual se consultan los valores o datos referentes al FONPET									SI
OPGET - SHD	Ingreso de la tesorería de Hacienda									SI
PREDIS - SHD	Ingreso de la Presupuesto de Hacienda									SI
SISARC-SHD	Ingreso de la tesorería de Hacienda									SI
PAC-SHD	Ingreso de la PAC de Hacienda									SI
CHIP – CGN	Información de la Contraloría General de la Nación									SI
SIVICOF	Información de la Contraloría Distrital									SI

TABLA 38 CARACTERIZACIÓN SISTEMAS DE INFORMACIÓN FONCEP

Elaboración propia

6.4.2 Capacidades funcionales de los sistemas de información

Los sistemas de información del FONCEP se van actualizando a demanda, por tal razón es necesario priorizar proyectos que permitan fortalecerlos o generar nuevas soluciones que apoyen los procesos de FONCEP. Dicho esto, se hace necesario que todas las aplicaciones de la entidad cuenten con su respectiva documentación técnica y funcional para que pueda ser soportada por cualquier persona o colaborador del FONCEP, así como desde la arquitectura empresarial generar una arquitectura de referencia para cada nuevo desarrollo que se deba realizar, teniendo en cuenta los estándares y mejores prácticas de la industria.

6.4.3 Mapa de Integraciones de Sistemas de Información

A continuación, se presenta la matriz de integraciones de los sistemas de información del FONCEP:

	Página web	Correo Institucional	Intranet	SVE	SISLA / Cuotas Parte	Cesantías	Historia Laboral	Terceros	SAE/SAI	OPGET, CM, OP	LIMAY	PREDIS
Intranet		X										
Oficina Virtual	X	X			X	X						
SIDEAF	X	X	X		X							
LIMAY								X	X	X		
SVE		X	X									
SISLA		X	X									
Historia Laboral		X	X									
GLPI		X	X									
SISCO								X	X	X	X	X
PERNO								X	X	X	X	X
SAE/SAI								X			X	

	Página web	Correo Institucional	Intranet	SVE	SISLA / Cuotas Parte	Cesantías	Historia Laboral	Terceros	SAE/SAI	OPGET, CM, OP	LIMAY	PREDIS
CAJA MENOR								X		X	X	X
PREDIS								X		X		

TABLA 39 INTEGRACIONES SISTEMAS DE INFORMACIÓN FONCEP
Elaboración propia

6.4.4 Arquitectura de Referencia de los sistemas de información

El Marco de Interoperabilidad de Gobierno Digital es la herramienta que acompaña a las entidades en el desarrollo de sus capacidades de intercambio de información, sin importar sus restricciones o su tamaño. Para esto se estructuró dividiendo la interoperabilidad en sus diferentes ámbitos y puntos de vista que constituyen el ejercicio de intercambiar información en cuatro (4) dominios de interoperabilidad. Para realizar una mejor adopción y seguimiento a la implementación de este marco, se desarrolló un modelo de madurez que ayuda a las entidades a identificar su estado de avance en el cumplimiento de los lineamientos para cada uno de los dominios.

6.4.5 Ciclo de Vida de los Sistemas de Información

Los lineamientos establecidos para el desarrollo de sistemas de información se encuentran documentados en el Manual para el desarrollo y soporte de software **(MOI-APO-GTI-004)**, en el cual se explica el alcance de cada una de las fases establecidas en la metodología adoptada para el desarrollo de software, que se relacionan a continuación:

FASE	ACTIVIDAD	GRADO DE MADUREZ	OPORTUNIDAD DE MEJORA
PRE-ANÁLISIS	Levantamiento de Requerimientos	Implementado	Identificación deficiente de requerimientos que impacta en los tiempos de desarrollo y entrega de la solución.
INICIO	Configuración y Análisis de Ambientes	Implementado	Pendiente por implementar la Arquitectura de Referencia del FONCEP, que apoye en las decisiones de implementación de sistemas de información.
PLANEACIÓN	Definición y Documentación de Historias de Usuario	Implementado	Formalización de la documentación de las Historias de Usuario que son el marco de referencia del desarrollo a efectuar.
	Elaboración del Cronograma	Implementado	Definir cronogramas aterrizados, tomando como referencia el análisis de posibles riesgos y las holguras necesarias para las entregas en oportunidad.
IMPLEMENTACIÓN	Realizar pruebas	Implementado	Tomar como referencia el documento de Historias de Usuario para establecer un Plan de Pruebas completo sobre el

FASE	ACTIVIDAD	GRADO DE MADUREZ	OPORTUNIDAD DE MEJORA
			desarrollo entregado.
	Desplegar en producción	Implementado	Efectuar seguimiento riguroso al procedimiento de Control de Cambios establecido en la entidad.
DOCUMENTACIÓN	Elaborar la documentación del Proyecto y de la solución de software entregada	Implementado	Generar documentación actualizada sobre cada desarrollo, consolidada en el repositorio documental de la Oficina de Informática y Sistemas del FONCEP.
GARANTÍA Y SOPORTE	Garantía sobre la solución entregada	Implementado	Atender con oportunidad las incidencias reportadas, cumpliendo los ANS establecidos en el procedimiento de mesa de ayuda de la Oficina de Informática y Sistemas del FONCEP.

TABLA 40 CICLO DE VIDA DE LOS SISTEMAS DE INFORMACIÓN FONCEP
Elaboración propia

6.4.6 Soporte y Mantenimiento de los Sistemas de Información

El soporte de los sistemas de información se realiza acorde al Instructivo Catálogo de Servicios de Tecnologías de la Información TI de la Oficina de Informática y Sistemas, ya que allí se establecen los niveles de servicio.

Actividad	Grado de madurez	Descripción hallazgo u oportunidad de mejora
Soporte de aplicaciones nivel 1	Implementado	Claridad en el nivel de soporte de aplicaciones o sistemas de información. No hay suficientes colaboradores para atender el volumen de incidentes.
Soporte de aplicaciones nivel 2	Implementado	No hay suficientes colaboradores.
Soporte de aplicaciones nivel 3	Implementado	No hay suficientes colaboradores especializados. No está articulada la atención a externos como la oficina virtual

Tabla 141 Soporte de los Sistemas de Información
Fuente: elaboración propia

6.5 ARQUITECTURA DE TECNOLOGÍA

La infraestructura tecnológica es la que mantiene los sistemas y servicios de información, por ello es necesario desarrollar una estrategia de la infraestructura de TI que garanticen su disponibilidad y operación, con un enfoque orientado hacia la prestación de servicios; que busque garantizar el uso de los sistemas de información mediante la implementación de un modelo de servicios integral; que contemple la operación continua, soporte a los usuarios, la administración y el mantenimiento; y que implemente las mejores prácticas de gestión de tecnología reconocidas internacionalmente.

6.5.1 Arquitectura de infraestructura tecnológica

En esta sección se identifican los componentes de la línea base de la arquitectura tecnológica en servicios de infraestructura, entre estos están

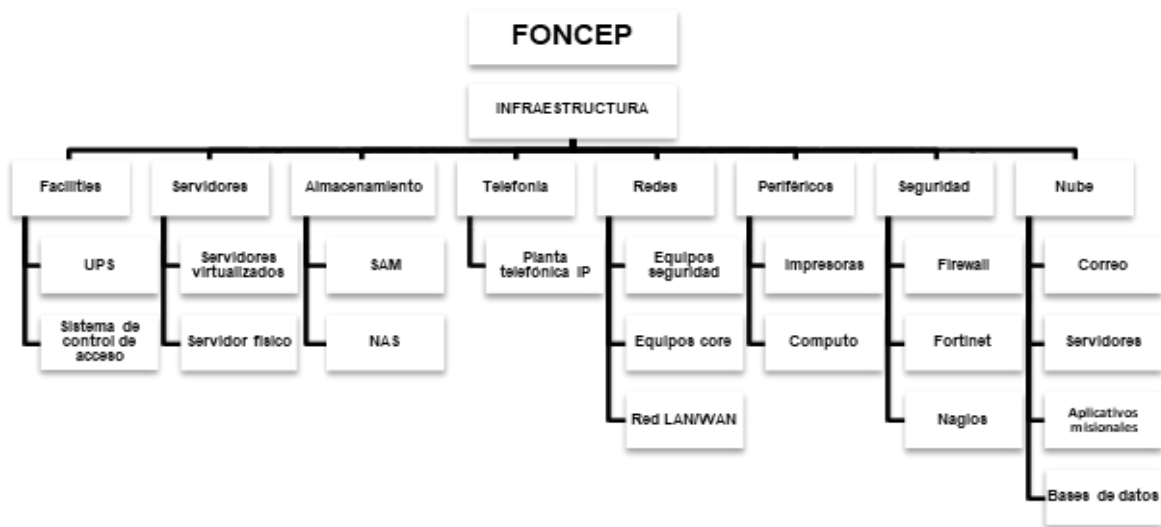


TABLA 41 SERVICIOS DE INFRAESTRUCTURA DE TI EN FONCEP
Elaboración propia

6.5.2 Catálogo de Elementos de Infraestructura

Se relacionan a continuación los servidores físicos con los que cuenta la entidad:

INFORMACION GENERAL		CAPACIDAD				LOCALIZACIÓN
NOMBRE SERVIDOR	MARCA Y MODELO	SO	MEMORIA (GB)	CPU	DISCO DURO (GB)	
OVM2	DELL PowerEdge	Oracle VM Server (64bit)	64GB	2	300	Datacenter Sede Santander
OVM1	DELL PowerEdge	Oracle Linux (64-bit)	64GB	2	300	
OVM3	DELL PowerEdge	Oracle VM	64GB	2	300	

INFORMACION GENERAL		CAPACIDAD				LOCALIZACIÓN
NOMBRE SERVIDOR	MARCA Y MODELO	SO	MEMORIA (GB)	CPU	DISCO DURO (GB)	
		Server (64bit)				
ZEUS	DELL PowerEdge	Microsoft Windows Server 2012 (64-bit)	64GB	2	300	Datacenter Sede Santander
Atlas	Hpe File Ctrl v3System	Windows Server 2016 (64 BIT)	32	2	64000	
IBM System x3650 M4	IBM System x3650 M4	Asterix	32GB	1	300	
Foncepesx01	Proliant BL460C GEN9	VMware ESXi	256	2	300	
Foncepesx02	Proliant BL460C GEN9	VMware ESXi	256	2	300	
Foncepesx03	Proliant BL460C GEN9	VMware ESXi	256	2	300	
hypnos	Proliant BL460C GEN9	Microsoft Windows Server 2012 (64-bit)	128	1	300	Datacenter Sede Santander

INFORMACION GENERAL		CAPACIDAD				LOCALIZACIÓN
NOMBRE SERVIDOR	MARCA Y MODELO	SO	MEMORIA (GB)	CPU	DISCO DURO (GB)	
OVM01	Proliant BL460C GEN9	Oracle VM Server (64bit)	128	2	300	
OVM02	Proliant BL460C GEN9	Oracle VM Server (64bit)	128	2	300	
OVM03	Proliant BL460C GEN9	Oracle VM Server (64bit)	128	2	300	
OVM04	Proliant BL460C GEN9	Oracle VM Server (64bit)	128	2	300	
LINFISAPPQST	ThinkSystem SR550	Oracle Linux (64-bit)	96	1	56000	

TABLA 42 SERVIDORES FÍSICOS FONCEP

Fuente: Elaboración propia

➤ **Servidores Virtuales de FONCEP**

A continuación, se relaciona el inventario de los servidores virtuales de FONCEP:

NOMBRE	SERVICIOS, APLICACIONES
ATLASN	Archivos compartidos
ATALAS1	
BASTEON	Pruebas
BH	Pruebas

BOGOTA	Página Web Antigua
BPM_PREPROD	Gestor Documental
BPM_PROD01	Gestor Documental
BRUSELAS	FronEnd oficina virtual Java, Wildfly
CHIA	Ldap
CRACOVIA	App SISLA
DIGITURNO	Digiturno
FARO	Monitoreo
FONPRUWL_01	Pruebas
FORTIWEB-7.0	Seguridad Perimetral
GESTORMDQA	Gestor Documental
GITHUB	Git Hub no se utiliza
H_LABORAL	FronEnd Historia Laboral
HUMILLADERO	PCSecure
INST_WIND	Eliminado
MADRID	Base de datos SQL Server de misionales
ORION1	Gestor Documental Producción SIGEF
PIVOTE	Pruebas
PRAGA	FronEnd certificaciones en oficina virtual en la intranet
SEUL	APP Perno SiCapital
SEUL	APP Perno SiCapital
SOACHA	Soacha-opt Pagina Web FONCEP
SUTAMARCHAN	Pruebas
TOKIO	BackEnd Oficina virtual Java, Wildfly
VIENA	GLPI BD mysql y App PHP
WCC_PROD01	Gestor Documental
WLS_PREPROD	Gestor Documental
WLS_PROD01	Gestor Documental

TABLA 43 SERVIDORES VIRTUALES FONCEP

Fuente: Elaboración propia

➤ Estado UPS FONCEP

A la fecha FONCEP cuenta con 5 UPS distribuidas de la siguiente manera y con las siguientes características:

DESCRIPCIÓN	UBICACIÓN	FECHA DE ADQUISICIÓN	ESTADO
3 UPS marca APC Symetra de 40 Kva	Condominio Parque Santander Torre A Piso 6 Datacenter	30/10/2018 17/03/2014 17/03/2014	Operativas con mantenimientos a diciembre de 2024. En el diagnóstico realizado en el mantenimiento por el proveedor COMWARE sugieren el cambio de baterías ya que su vida útil es de máximo 5 años y ya superan este tiempo de uso
1 UPS marca Titan de 10 KVA	Condominio Parque Santander Torre B Piso 3	31/12/2015	Se encuentra conectada, pero funciona en BYPASS se requiere una instalación y adecuación Eléctrica para dejarla operativa. es necesario una instalación eléctrica para su puesta en producción ya que en el mantenimiento realizado en el contrato 204 de 2021 no se incluyó dicha instalación solo se realizó mantenimiento con

DESCRIPCIÓN	UBICACIÓN	FECHA DE ADQUISICIÓN	ESTADO
			repuestos (se le cambiaron las Baterías)
1 UPS marca PEI de 10 KVA	ubica en el piso 2 de atención al ciudadano	06/10/2021	Está operando de forma satisfactoria fue adquirida 15 2021 con garantía de 3 años.

TABLA 44 INVENTARIO UPS FONCEP

Fuente: Elaboración propia

➤ **Estado Aire Acondicionado**

A la fecha FONCEP cuenta con Aires Distribuidos de la siguiente manera y con las siguientes características:

REFERENCIA Y DETALLE	UBICACIÓN	FECHA DE ADQUISICIÓN	PRECISIÓN Y CONFORT
2 unidades manejadoras para aire acondicionado INROW APC	Datacenter piso 6	31/12/2015 17/08/2020	Está operativo y funcionando con precisión
Sistema de unidad enfriadora CHILLER	Mezzanine	14/8/2020	Está operativo y funcionando con precisión
Unidad de aire de 7.5 toneladas conductos de ventilación incluyendo persiana	Auditorio	31/12/2015	Está operativo y funcionando con precisión
2 unidades de aire acondicionado	Piso 5 monitoreo	31/12/2015	Está operativo y funcionando con precisión

TABLA 45 INVENTARIO AIRES ACONDICIONADOS FONCEP

Fuente: Elaboración propia

➤ **Switches**

FONCEP a través del **Contrato de Compraventa No. 206 de 2024** adquirió una solución integral en infraestructura Switching, que esté acorde a la infraestructura instalada en el Centro de Datos para soportar la demanda de tráfico y conexiones a la plataforma tecnológica de la entidad, renovando de esta manera los switches de la entidad, con una garantía a 1 año hasta junio de 2025.

ELEMENTO	NÚMERO DE SERIAL	MODELO	DESCRIPCIÓN
SWITCH CORE	FS1E48T423001195	FortiSwitch 48E	Switch Core en alta disponibilidad
SWITCH CORE	FS1E48T423001693	FortiSwitch 1048E	Switch Core en alta disponibilidad
SWITCH ACCESO	S148FFTF23056706	FortiSwitch 148F FPOE	FortiSwitch 148F FPOE
SWITCH ACCESO	S148FFTF23056808	FortiSwitch 148F FPOE	FortiSwitch 148F FPOE
SWITCH ACCESO	S148FFTF23058498	FortiSwitch 148F FPOE	FortiSwitch 148F FPOE
SWITCH ACCESO	S148FFTF23058533	FortiSwitch 148F FPOE	FortiSwitch 148F FPOE
SWITCH ACCESO	S148FFTF23058541	FortiSwitch 148F FPOE	FortiSwitch 148F FPOE
SWITCH ACCESO	S148FFTF23058945	FortiSwitch 148F FPOE	FortiSwitch 148F FPOE
SWITCH ACCESO	S148FFTF23059011	FortiSwitch 148F FPOE	FortiSwitch 148F FPOE
SWITCH ACCESO	S148FFTF23059092	FortiSwitch 148F FPOE	FortiSwitch 148F FPOE
SWITCH ACCESO	S148FFTF23059147	FortiSwitch 148F FPOE	FortiSwitch 148F FPOE
SWITCH ACCESO	S148FFTF23059926	FortiSwitch 148F FPOE	FortiSwitch 148F FPOE
SWITCH ACCESO	S148FFTF23060242	FortiSwitch 148F FPOE	FortiSwitch 148F FPOE
SWITCH ACCESO	S148FFTF23060244	FortiSwitch 148F FPOE	FortiSwitch 148F FPOE
SWITCH ACCESO	S148FFTF23060268	FortiSwitch 148F FPOE	FortiSwitch 148F FPOE

ELEMENTO	NÚMERO DE SERIAL	MODELO	DESCRIPCIÓN
SWITCH ACCESO	S148FFTF23077284	FortiSwitch 148F FPOE	FortiSwitch 148F FPOE

TABLA 46 INVENTARIO SWITCHES FONCEP

Fuente: Elaboración propia

➤ **WIFI - Access Point**

UBICACIÓN	CANTIDAD	FECHA DE ADQUISICIÓN	ESTADO
AP_PISO_D OS	2	Últimos equipos adquiridos en el 2024	Equipos Operativos y con garantía vigente hasta 2025
AP_PISO_CI NCO	2	Últimos equipos adquiridos en el 2024	Equipos Operativos y con garantía vigente hasta 2025
AP_PISO_S EIS	2	Entregado por fabricante marzo 2021. Últimos equipos adquiridos en el 2024	Equipos Operativos y con garantía vigente hasta 2025
AP_PISO_SI ETE	2	Entregado por fabricante marzo 2021. Últimos equipos adquiridos en el 2024	Equipos Operativos y con garantía vigente hasta 2025
WIFI_TORRE _B	1	Entregado por fabricante marzo 2021. Últimos equipos adquiridos en el 2024	Equipos Operativos y con garantía vigente hasta 2025

TABLA 51 INVENTARIO APs FONCEP

Elaboración propia

➤ Dispositivos de Seguridad Perimetral y Licenciamiento

Número Serial	Modelo	Descripción	Fecha de expiración de licenciamiento	Fecha de registro	Fin de vida del producto	Observaciones
FG6H1ETB20902550	FortiGate 601E	FW_FONCEP_S	10/07/2025	15/01/2021	No anunciando	Se debería ir pensando en un reemplazo tecnologico
FG6H1ETB20902580	FortiGate 601E	FW_FONCEP_M	10/07/2025	15/01/2021	No anunciando	Se debería ir pensando en un reemplazo tecnologico
FGVMSLTm24001946	FortiGate VM Subscription	FortiGate VM08 Oracle OCI	10/07/2024	12/03/2024	No anunciando	Se adquirió en el nuevo contrato una máquina nueva FGVm08
FL-2HFTB20000133	FortiAnalyzer 200F	FAZ_FONCEP	01/07/2024	15/01/2021	01/07/2024	Se adquirió en el nuevo contrato una máquina nueva FAZ 300G
FP223E5520000571	FortiAP 223E	FAP-FONCEP_PISO_5	10/07/2025	16/04/2021	01/07/2025	Se renovó en el nuevo contrato
FP223E5520000581	FortiAP 223E	FAP_FONCEP_PISO_7	10/07/2025	16/04/2021	01/07/2025	Se renovó en el nuevo contrato
FP223E5521002288	FortiAP 223E	FAP_FONCEP_PISO_2	10/07/2025	2022-04-22	01/07/2025	Se renovó en el nuevo contrato
FP431FTF21005346	FortiAP 431F	FAP_FONCEP_TB	10/07/2025	27/04/2022	No anunciando	Se renovó en el nuevo contrato
FVVM04TM23000596	FortiWeb VM 4 CPU	FORTIWEB-VM	10/07/2025	11/07/2023	No anunciando	Se renovó en el nuevo contrato

TABLA 47 INVENTARIO EQUIPOS SEGURIDAD PERIMETRAL FONCEP
Elaboración propia

➤ Planta Eléctrica

El Edificio Parque Santander donde se encuentra ubicado el FONCEP no cuenta con una planta eléctrica para respaldar los fallos de fluido eléctrico que se han presentan constantemente en el sector y que afectan la infraestructura del FONCEP.

Este es un riesgo que ha asumido la entidad desde que se trasladó al Edificio Parque Santander en el año 2013 por restricciones de Reglamento de Propiedad Horizontal.

6.5.3 Administración de la Capacidad de la Infraestructura Tecnológica

La Entidad vela por la correcta operación de la infraestructura de TI, identificando las capacidades actuales y proyectando las capacidades futuras requeridas para un óptimo funcionamiento de los siguientes elementos:

- Infraestructura (Centro de Computo – Nube).
- Hardware y Software de Oficina.

- Conectividad.
- Red Local e Inalámbrica.
- Red WAN.
- IPV6.
- Continuidad y Disponibilidad.
- Gestión de ANS.

6.5.4 Administración de la Operación

FONCEP cuenta con un modelo de operación de la infraestructura tecnológica identificando los elementos involucrados que permiten garantizar la capacidad, continuidad y disponibilidad de los servicios, el modelo de operación y administración de infraestructura tecnológica incluye todos los elementos de operación y servicios requeridos para garantizar la disponibilidad y operación de la plataforma tecnológica. Desde la OIS se debe garantizar que se cuente con un modelo de operación que contenga la administración de componentes tales como, servidores, almacenamiento, respaldo, redes y comunicaciones, monitoreo y la propia arquitectura propuesta.

6.6 USO Y APROPIACIÓN DE LA PRÁCTICA DE AE

Difundir el uso y apropiación de los procesos y procedimientos relacionado con el Proceso de Gestión de los servicios de la tecnología de la información.

6.6.1 Estrategia de uso y apropiación de TI

El dominio de uso y apropiación de TI provee herramientas y estrategias encaminadas a generar conciencia a los grupos de interés sobre las oportunidades que presenta el uso de tecnologías en su ámbito personal y profesional, mejorando su productividad y calidad de vida al hacer uso consciente de sistemas de información, dispositivos, acceso a la información, disponibilidad y otros.

6.7 ARQUITECTURA DE SEGURIDAD

FONCEP cuenta con el Manual Modelo de privacidad y seguridad de la información publicado en la página web. Durante el período 2020 - 2024 se actualizaron como lo estipula la actividad del Plan de acción 2021: Actualizar las políticas definidas dentro del modelo de seguridad y privacidad de la información por parte de la OIS, que hace parte del Plan de tratamiento de riesgos. Y durante el 2022 se comunicará a la entidad la política y los roles establecidos en el Manual de modelo de seguridad y privacidad de la información para su cumplimiento en cada contrato la obligación de mantener actualizada la documentación técnica de la entidad, en pro de evitar la pérdida sobre la gestión tecnológica con el cambio de los terceros contratados por la entidad.

7 SITUACIÓN DESEADA

7.1 ARQUITECTURA INSTITUCIONAL (ESTRATEGIA DE TI)

Como parte de la definición de la estrategia de TI actual de la entidad se ha realizado un análisis para verificar la alineación de las metas de la OIS con los objetivos institucionales.

Este punto busca detectar aquellas oportunidades que aportan valor a la entidad para generar un cambio en el enfoque estratégico, de tal forma que se permita transformar, innovar, adoptar un modelo mediante el cual la tecnología se vuelva un instrumento que genera valor. Se puede evidenciar que no es muy fuerte el enfoque innovador del área para ejecutar proyectos debido a que no se encuentra creada una línea de trabajo en Tecnología con presupuesto designado, dedicada a la innovación, dado que actualmente el enfoque estratégico está centrado en la actualización de la plataforma tecnológica y sistemas de información, que permitan fortalecer la operación de la entidad a través de herramientas tecnológicas ajustadas a las necesidades identificadas.

7.1.1 Misión de TI

A partir del objetivo establecido para el proceso de Gestión de Tecnologías de la Información “Proveer soluciones de tecnologías de la información adecuadas (i.e. en precio, calidad y capacidad), seguras y cumpliendo con los atributos de calidad de la información, que apoyen a la entidad al logro de sus objetivos generando valor en sus procesos”, se establece la siguiente Misión y Visión de TI para el FONCEP:

Misión TI: Implementar soluciones tecnológicas innovadores para atender las necesidades identificadas en la entidad, propendiendo por la optimización de los tiempos de respuesta del FONCEP, potenciando la integración de las personas, los procesos y la tecnología.

7.1.2 Visión de TI

Visión de TI: Para el año 2027 se efectuará la actualización del 100% del programa tecnológico y de gobierno digital del FONCEP de acuerdo con el análisis efectuado, para mejorar la calidad de la información y responder efectivamente a la articulación de la gestión pensional distrital.

7.1.3 Objetivos estratégicos de TI

Haciendo uso del modelo de lienzo estratégico de TI, FONCEP pueden ver de manera global los aspectos importantes de la gestión de las Tecnologías que realiza.

Socios Clave	Actividades Clave	Propuesta de valor	Segmentos
Estratégicos: <ul style="list-style-type: none"> ➤ Ministerio de Hacienda y Crédito Público. ➤ Procuraduría General de la Nación (Defensa Judicial) ➤ Entes de Control. ➤ Despachos judiciales ➤ Registraduría Nacional del Estado Civil (SPE - PASIVOCOL) ➤ Alcaldía Mayor de Bogotá. 	<ul style="list-style-type: none"> • Proveer soluciones de tecnologías de la información adecuadas (i.e. en precio, calidad y capacidad), seguras y cumpliendo con los atributos de calidad de la información, que apoyen a la entidad al logro de sus objetivos generando valor en sus procesos. • Atender los requerimientos de Mantenimiento a los Software de Aplicativos y de 	<ul style="list-style-type: none"> • Robustecer los servicios de Tecnologías de la Información para mejorar la calidad de la información y responder efectivamente a la articulación de la gestión pensional distrital. • Renovar el 100% del programa tecnológico y 	Internos: <ul style="list-style-type: none"> • Procesos estratégicos. • Procesos misionales. • Procesos de apoyo. • Procesos de evaluación y control. Externos: <ul style="list-style-type: none"> • Usuarios. • Ciudadanos

Socios Clave	Actividades Clave	Propuesta de valor	Segmentos
<ul style="list-style-type: none"> ➤ Secretaría Distrital de Hacienda. ➤ Entidades Distritales. <p>Internos:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Dirección. • Oficina Asesora de Planeación. • Oficina de Control Interno. <p>Externos:</p> <ul style="list-style-type: none"> • MINTIC. • Proveedores. • Ciudadanos. • Pensionados. • Administradora de Fondos de Pensiones del Régimen de Prima Media (Colpensiones). • Administradora s de Pensiones • Administradora s de Fondos de Pensiones y Cesantía del Régimen de Ahorro Individual con Solidaridad 	<p>Infraestructura, PC'S y Periféricos.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Satisfacer los Servicios Tecnológicos y de Información. • Programar, generar y gestionar los backups automáticos o por demanda. • Asegurar la realización e implementación adecuada de todos los cambios necesarios en la infraestructura y servicios de TI. • Mantener y supervisar el correcto funcionamiento de las aplicaciones y bases de datos Oracle o SQL Server. • Establecer los lineamientos y verificación de logs o registros de eventos para la identificación de situaciones o 	de gobierno digital.	

Socios Clave	Actividades Clave	Propuesta de valor	Segmentos
(Colfondos, Porvenir, Protección y Skandia). • Adjudicatarios créditos Favidí • Fiduciaria administradora de los patrimonios autónomos de la entidad • DASC.	incidentes de seguridad. • Implementar el sistema de gestión de seguridad de la información en la entidad. Recursos Clave: • Personal • Licencias de software. • Hardware. • Servicios en Nube		
Estructura de Costos		Fuentes de Ingreso	
Costos fijos: [OBJ] • Licenciamiento, mantenimiento y garantía de equipos. [OBJ] • Conectividad a Internet • Servicios tecnológicos desplegados en Nube Costos Variables: • Metas de inversión. • Contratistas. • Adquisición o renovación de hardware. • Proyectos tecnológicos		Presupuesto funcionamiento. Presupuesto inversión.	

TABLA 48 HERRAMIENTA LIENZO ESTRATÉGICO

Fuente: Elaboración propia

7.1.4 Servicios de TI

FONCEP cuenta con los siguientes servicios de TI:

7.1.4.1 Control de acceso

ID	001
Nombre	Control de acceso
Descripción	Es un servicio que regula el acceso o el retiro del personal a las áreas físicas del FONCEP y a las aplicaciones ofrecidas por el proceso Gestión de Tecnologías de la Información.
Categoría	Gestión recursos
Usuario objetivo	Todas las áreas de la entidad
Horario de prestación del servicio	Jornada laboral.
Canal de soporte	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Correo electrónico. ➤ Software de mesa de servicio GLPI. ➤ Verbal. ➤ Chat.
Acuerdo de nivel de servicio	Nivel 1 y 2.
Hallazgos u oportunidades de mejora	Ninguno

TABLA 49 SERVICIO 001 CONTROL DE ACCESO
Fuente: Elaboración propia

7.1.4.2 Instalación de estación de trabajo (PC/portátil)

ID	002
Nombre	Instalación de estación de trabajo (PC/portátil)
Descripción	Realizar la asignación de un equipo de cómputo, como herramienta de trabajo informática que consiste en equipo de escritorio o computador portátil y/o accesorios, que cuenta además con los licenciamientos y disponibilidades de equipos en el FONCEP.
Categoría	Gestión de recursos
Usuario objetivo	Funcionarios y contratistas de la entidad
Horario de prestación del servicio	Jornada laboral.

Canal de soporte	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Correo electrónico. ➤ Software de mesa de servicio GLPI. ➤ Verbal. ➤ Chat.
Acuerdo de nivel de servicio	Nivel 1.
Hallazgos u oportunidades de mejora	Ninguno

TABLA 50 SERVICIO 002 INSTALACIÓN DE ESTACIÓN DE TRABAJO (PC/PORTÁTIL)
Fuente: Elaboración propia

7.1.4.3 Conexión a la Red LAN/WAN

ID	003
Nombre	Conexión a la Red LAN/WAN
Descripción	Este servicio brinda la posibilidad de ingresar a la red corporativa desde los puestos de trabajo asignados a los colaboradores para el cumplimiento de sus funciones.
Categoría	Conectividad
Usuario objetivo	Todos los funcionarios y contratistas de la entidad
Horario de prestación del servicio	24 horas, 7 días a la semana funcionamiento. Dentro de la jornada laboral reportar los inconvenientes a la mesa de servicio.
Canal de soporte	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Correo electrónico. ➤ Software de mesa de servicio GLPI. ➤ Verbal. ➤ Chat.
Acuerdo de nivel de servicio	Nivel 1 y 2. Profesional de infraestructura.
Hallazgos u oportunidades de mejora	Ninguna.

TABLA 51 SERVICIO 003 CONEXIÓN A LA RED LAN/WAN
Elaboración propia

7.1.4.4 Hardware

ID	004
Nombre	Hardware
Descripción	El servicio garantiza que el conjunto de hardware sobre el que se asientan los diferentes servicios que el FONCEP necesita tener en funcionamiento para poder llevar a cabo toda su actividad.
Categoría	Gestión de recursos
Usuario objetivo	Funcionarios y contratistas de la entidad
Horario de prestación del servicio	24 horas, 7 días a la semana funcionamiento. Dentro de la jornada laboral reportar los inconvenientes a la mesa de servicio.
Canal de soporte	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Correo electrónico. ➤ Software de mesa de servicio GLPI. ➤ Verbal. ➤ Chat.
Acuerdo de Nivel de servicio	Nivel 1.
Hallazgos u oportunidades de mejora	Ninguna

TABLA 52 SERVICIO 004 HARDWARE
Elaboración propia

7.1.4.5 Servicios de Impresión

ID	005
Nombre	Servicios de Impresión
Descripción	Administrar, supervisar y garantizar la disponibilidad del servicio de la red de impresoras del FONCEP. El servicio brinda soporte al usuario para la configuración y buen uso de las impresoras que forman parte de la red de impresoras del FONCEP.
Categoría	Gestión de recursos
Usuario objetivo	Funcionarios y contratistas de la entidad
Horario de prestación del servicio	24 horas, 7 días a la semana funcionamiento. Dentro de la jornada laboral reportar los inconvenientes a la mesa de servicio.
Canal de soporte	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Correo electrónico.

	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Software de mesa de servicio GLPI. ➤ Verbal. ➤ Chat.
Acuerdo de Nivel de servicio	Nivel 1.
Hallazgos u oportunidades de mejora	Ninguna

TABLA 53 SERVICIO 005 SERVICIOS DE IMPRESIÓN
Elaboración propia

7.1.4.6 Acceso a Internet

ID	006
Nombre	Acceso a Internet
Descripción	El servicio de Internet facilita al usuario, a través de la red del FONCEP, el envío y recepción de información desde y hacia fuera de la entidad, es decir acceder al Word Wide Web (www) a través de un navegador.
Categoría	Comunicación
Usuario objetivo	Funcionarios y contratistas de la entidad
Horario de prestación del servicio	24 horas, 7 días a la semana funcionamiento. Dentro de la jornada laboral reportar los inconvenientes a la mesa de servicio.
Canal de soporte	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Correo electrónico. ➤ Software de mesa de servicio. ➤ Verbal. ➤ Chat.
Acuerdo de nivel de servicio	Nivel 2. Grupo infraestructura.
Hallazgos u oportunidades de mejora	Se debe mejorar el servicio de WIFI dado que la cobertura no es la suficiente para satisfacer las necesidades de la entidad.

TABLA 54 SERVICIO 006 ACCESO A INTERNET
Elaboración propia

7.1.4.7 Asignación de Correo electrónico

ID	007
Nombre	Asignación de Correo electrónico
Descripción	<p>Servicio de correo electrónico institucional que permite a los usuarios el intercambio de mensajes. Incluyendo funcionalidades, tales como:</p> <ul style="list-style-type: none"> a. Mensajería unificada. b. Gestión de contactos. c. Programación de agendas personales. d. Gestión de tareas y trabajo. e. Videoconferencias. f. Gestión de documentos Basados en la nube. g. Comunicación privada entre organizaciones. h. Alojamiento de archivos. i. Chat. j. Almacenamiento de archivos en la nube 1 tera de espacio.
Categoría	Comunicación
Usuario objetivo	Funcionarios y contratistas de la entidad
Horario de prestación del servicio	<p>24 horas, 7 días a la semana funcionamiento.</p> <p>Dentro de la jornada laboral reportar los inconvenientes a la mesa de servicio.</p>
Canal de soporte	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Correo electrónico. ➤ Software de mesa de servicio. ➤ Verbal. ➤ Chat.
Acuerdo de nivel de servicio	Nivel 1.
Hallazgos u oportunidades de mejora	Ninguno

TABLA 55 SERVICIO 007 ASIGNACIÓN DE CORREO ELECTRÓNICO
Elaboración propia

7.1.4.8 Instalación de Herramienta Ofimática

ID	008
Nombre	Instalación de Herramienta Ofimática
Descripción	Prestar un servicio óptimo del conjunto de programas que posibilita la administración de los recursos de un equipo PC, permitiendo que los sistemas empiecen a trabajar cuando se enciende el equipo.
Categoría	Gestión de recursos
Usuario objetivo	Funcionarios y contratistas de la entidad
Horario de prestación del servicio	Jornada laboral.
Canal de soporte	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Correo electrónico ➤ Software de mesa de servicio ➤ Verbal ➤ Chat
Acuerdo de nivel de servicio	Nivel 1.
Hallazgos u oportunidades de mejora	Ninguna

TABLA 56 SERVICIO 008 INSTALACIÓN DE HERRAMIENTA OFIMÁTICA
Elaboración propia

7.1.4.9 Cambios de TI, desarrollo y mantenimiento de software a la medida o propiedad de FONCEP

ID	009
Nombre	Cambios de TI, desarrollo y mantenimiento de software a la medida o propiedad de FONCEP.
Descripción	Brinda al usuario la asesoría para el diseño y/o actualización de los sistemas de información acorde con las necesidades de FONCEP. Inicia con el levantamiento de los requerimientos funcionales, técnicos y financieros, continua con el desarrollo y pruebas del software, hasta el paso a producción, asegurando que el producto cumpla con las políticas establecidas por la Oficina de Informática y Sistemas de FONCEP.

Categoría	Gestión recursos
Usuario objetivo	Funcionarios y contratistas del Oficina de Informática y Sistemas
Horario de prestación del servicio	Jornada laboral.
Canal de soporte	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Correo electrónico ➤ Software de mesa de servicio ➤ Verbal ➤ Chat
Acuerdo de nivel de servicio	Nivel 2. Ingeniero de desarrollo.
Hallazgos u oportunidades de mejora	<p>Se actualizaron los documentos de Desarrollo, Mantenimiento y Soporte de Software, y Paso a Producción; como son el Manual para el desarrollo y soporte de software y el Instructivo para desarrollo de software.</p> <p>Realizar las adquisiciones de acuerdo con las necesidades de la Entidad.</p>

TABLA 57 SERVICIO 009 CAMBIOS DE TI, DESARROLLO Y MANTENIMIENTO DE SOFTWARE A LA MEDIDA O PROPIEDAD DE FONCEP
Elaboración propia

7.1.4.10 Instalación de Software privativo y software libre

ID	010
Nombre	Instalación de Software privativo y software libre.
Descripción	Este servicio permite la instalación de software licenciado y libre. El software privativo es aquel que cuenta con licencias por parte del FONCEP.
Categoría	Gestión recursos
Usuario objetivo	Oficina de Informática y Sistemas
Horario de prestación del servicio	Jornada laboral.
Canal de soporte	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Correo electrónico ➤ Software de mesa de servicio ➤ Verbal
Acuerdo de nivel de servicio	Nivel 1.

Hallazgos u oportunidades de mejora	Disminuir los tiempos necesarios para las actualizaciones de software.
--	--

TABLA 58 SERVICIO 010 INSTALACIÓN DE SOFTWARE PRIVATIVO Y SOFTWARE LIBRE
Elaboración propia

7.1.4.11 Control del Licenciamiento

ID	011
Nombre	Control del Licenciamiento
Descripción	Este servicio lleva un inventario estricto de las licencias que acompañan el software adquirido por la entidad para evitar sanciones por el uso de software ilegal.
Categoría	Gestión recursos
Usuario objetivo	Funcionarios y contratistas del Oficina de Informática y Sistemas
Horario de prestación del servicio	Jornada laboral.
Canal de soporte	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Correo electrónico ➤ Software de mesa de servicio ➤ Verbal ➤ Chat
Acuerdo de nivel de servicio	Nivel 1.
Hallazgos u oportunidades de mejora	Ninguna.

TABLA 59 SERVICIO 011 CONTROL DEL LICENCIAMIENTO
Elaboración propia

7.1.4.12 Respaldo y recuperación de datos

ID	012
Nombre	Respaldo y recuperación de datos
Descripción	El servicio permite restaurar la información en caso de daño o pérdida desde la copia de respaldo.
Categoría	Gestión recursos
Usuario objetivo	Oficina de Informática y Sistemas
Horario de prestación del servicio	Jornada laboral.
Canal de soporte	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Correo electrónico ➤ Software de mesa de servicio ➤ Verbal ➤ Chat
Acuerdo de nivel de servicio	Nivel 1 y 2. Mesa de ayuda y grupo infraestructura.
Hallazgos u oportunidades de mejora	Actualizar el procedimiento de backups que incluya actividades y controles relacionados con el transporte, custodia externa y almacenamiento de las copias de seguridad a un sitio diferente del Data Center.

TABLA 60 SERVICIO 012 RESPALDO Y RECUPERACIÓN DE DATOS

Fuente: Elaboración propia

7.1.4.13 Telefonía Fija

ID	013
Nombre	Telefonía Fija
Descripción	Es un servicio que permite dar soporte a los colaboradores del FONCEP respecto al servicio de telefonía fija para los funcionarios de la entidad.
Categoría	Comunicación
Usuario objetivo	Funcionarios y contratistas de la entidad
Horario de prestación del servicio	24 horas, 7 días a la semana funcionamiento. Dentro de la jornada laboral reportar los inconvenientes a la mesa de servicio.
Canal de soporte	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Correo electrónico ➤ Software de mesa de servicio ➤ Verbal ➤ Chat

Acuerdo de nivel de servicio	Nivel 1, 2 y 3. Mesa de ayuda y grupo de infraestructura. Proveedor.
Hallazgos u oportunidades de mejora	N.A .

TABLA 61 SERVICIO 013 TELEFONÍA FIJA

Fuente: Elaboración propia

7.1.4.14 Grabación de voz y/o video conferencias

ID	014
Nombre	Grabación de voz y/o video conferencias.
Descripción	Es un servicio que permite dar soporte para alistamiento de la sala de juntas y el sistema de grabación de voz, así como fallas en la grabación de video conferencias.
Categoría	Gestión recursos
Usuario objetivo	Funcionarios y contratistas de FONCEP
Horario de prestación del servicio	Jornada laboral.
Canal de soporte	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Correo electrónico. ➤ Software de mesa de servicio. ➤ Verbal ➤ Chat
Acuerdo de nivel de servicio	Nivel 1.
Hallazgos u oportunidades de mejora	Ninguno

TABLA 62 SERVICIO 014 GRABACIÓN DE VOZ Y/O VIDEO CONFERENCIAS

Fuente: Elaboración propia

7.1.4.15 Asesoría en adquisiciones o necesidades tecnológicas

ID	014
Nombre	Asesoría en adquisiciones o necesidades tecnológicas.
Descripción	Es un servicio que permite asesorar a las dependencias en las necesidades o solicitudes tecnológicas que se

	requieran respecto a las adquisiciones de índole tecnológico y/o software.
Categoría	Gestión recursos
Usuario objetivo	Funcionarios y contratistas de FONCEP
Horario de prestación del servicio	Jornada laboral.
Canal de soporte	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Correo electrónico. ➤ Software de mesa de servicio. ➤ Verbal ➤ Chat
Acuerdo de nivel de servicio	Nivel 1, 2. Mesa de ayuda.
Hallazgos u oportunidades de mejora	Ninguno

TABLA 63 SERVICIO 015 ASESORÍA EN ADQUISICIONES O NECESIDADES TECNOLÓGICAS.
Fuente: Elaboración propia

7.1.4.16 Entrenamiento y capacitación

ID	014
Nombre	Servicio de entrenamiento y capacitación uso de las soluciones de TI
Descripción	Servicio que suministra capacitación y entrenamiento sobre las funciones de los sistemas de información que maneja la entidad.
Categoría	Gestión recursos
Usuario objetivo	Funcionarios y contratistas de FONCEP
Horario de prestación del servicio	Jornada laboral.
Canal de soporte	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Correo electrónico. ➤ Software de mesa de servicio. ➤ Verbal ➤ Chat

Hallazgos u oportunidades de mejora	Ninguno
-------------------------------------	---------

TABLA 64 SERVICIO 016 ENTRENAMIENTO Y CAPACITACIÓN
Fuente: Elaboración propia

7.1.4.17 Plataforma de Mesa de Servicio

ID	015
Nombre	Plataforma de Mesa de servicio
Descripción	Plataforma para registro, consulta y respuesta de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias.
Categoría	Aplicación
Usuario objetivo	<ul style="list-style-type: none"> • Funcionarios y contratistas de soporte, • Funcionarios y contratistas que generan PQR
Horario de prestación del servicio	Jornada laboral extendida (6:30pm) Fines de semana a demanda.
Canal de soporte	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Correo electrónico ➤ Software de mesa de servicio ➤ Verbal
Hallazgos u oportunidades de mejora	Definir el modelo de mesa de servicio de acuerdo con las necesidades de la Entidad, que se ha venido actualizando durante la vigencia 2023.

TABLA 65 SERVICIO 017 PLATAFORMA DE MESA DE SERVICIO
FUENTE: ELABORACIÓN PROPIA

7.1.4.18 Gestión de Infraestructura de TI

ID	016
Nombre	Gestión de infraestructura de TI
Descripción	Administración y monitoreo de servidores, servidores de aplicaciones, sistemas de información, herramientas de software y demás elementos de infraestructura de TI.
Categoría	Gestión recursos
Usuario objetivo	Oficina de Informática y Sistemas

Horario de prestación del servicio	Jornada laboral.
Canal de soporte	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Correo electrónico ➤ Software de mesa de servicio ➤ Verbal
Hallazgos u oportunidades de mejora	Compra de servidores.

TABLA 66 SERVICIO 018 GESTIÓN DE INFRAESTRUCTURA DE TI

Fuente: Elaboración propia

7.1.5 Capacidades de TI

A continuación, se relacionan las Capacidades de TI que hacen parte de la gestión de las Tecnologías de la Información de la Entidad.

Categoría	Capacidad	Cuenta con la capacidad en FONCEP
Estrategia	Gestionar arquitectura empresarial	NO
	Gestionar Proyectos de TI	NO
	Definir políticas de TI	SI
Gobierno	Gestionar Procesos de TI	SI
Información	Administrar modelos de datos	NO
	Gestionar flujos de información	SI
Sistemas de Información	Definir arquitectura de Sistemas de Información	SI
	Administrar Sistemas de Información	SI
	Interoperar	NO
Infraestructura	Gestionar disponibilidad	SI

Categoría	Capacidad	Cuenta con la capacidad en FONCEP
	Realizar soporte a usuarios	SI
	Gestionar cambios	SI
	Administrar infraestructura tecnológica	SI
Uso y apropiación	Apropiar TI	SI
Seguridad	Gestionar seguridad de la información	SI

TABLA 67 CAPACIDADES DE TI

Fuente: elaboración propia

7.1.6 Indicadores de TI

Los indicadores de la Oficina de Informática y Sistemas, en el marco del proceso Gestión de Tecnologías de la Información, son los siguientes:

IDENTIFICADOR DEL INDICADOR				FORMULACIÓN		MET A
Nombre	Descripción	Periodicidad	Tipo	Formula de calculo	Unidad de medida	%
Atención de Requerimientos de Infraestructura, PCS y Periféricos	Mide la atención a los requerimientos reportados por los usuarios en la mesa de ayuda, para evidenciar la atención	Mensual	Eficacia	((Número de requerimientos puestos en producción durante en el periodo) / (Número de requerimientos registrados con fecha de vencimiento en el periodo	%	85%

IDENTIFICADOR DEL INDICADOR				FORMULACIÓN		MET A
	oportuna o generar estrategias para mejorar, además evaluar el desempeño de los profesionales a cargo de brindar la solución a los usuarios, ya que la infraestructura, PCS y periféricos contribuyen al desarrollo de las actividades de la entidad y conlleva al cumplimiento de las acciones para los grupos de valor, así como el cumplimiento de los objetivos y metas de FONCEP.			+ Número de requerimientos reprogramados para ser atendidos en el periodo + Número de requerimientos de otros periodos que no se han solucionado) *100		
Atención a nuevas	Mide la oportunidad	Mensual	Eficacia	((Número de requerimiento	%	85%

IDENTIFICADOR DEL INDICADOR				FORMULACIÓN	MET A
funcionalidad es y mantenimient o de software y aplicativos	en la atención, que se cumplan los tiempos planeados y los tiempos reales de atención a través de la herramienta de mesa de ayuda, para evidenciar la atención oportuna y tener el insumo para generar estrategias de mejora, además evaluar el desempeño de los profesionales a cargo de brindar la solución a los usuarios, ya que el software de aplicativos contribuye al desarrollo de las actividades de los			s puestos en producción programados en el periodo + Número de requerimiento s puestos en producción de los reprogramad os para el periodo + Número de requerimiento s puestos en producción de otros periodos) / (Número de requerimiento s registrados con fecha de vencimiento en el periodo + Número de requerimiento s reprogramad os para ser atendidos en el periodo + Número de requerimiento s de otros periodos que no se han	

IDENTIFICADOR DEL INDICADOR				FORMULACIÓN		MET A
	usuarios de la entidad y conlleva al cumplimiento de las acciones para los grupos de valor, así como el cumplimiento de los objetivos y metas de FONCEP.			solucionado)) *100		
Disponibilidad de la infraestructura	Mide el tiempo promedio que la infraestructura tecnológica está disponible para ser usada para el desarrollo de las actividades requeridas para el funcionamiento de la entidad con el fin de atender los requerimientos de	Mensual	Resultado	((Horas reales de disponibilidad de la infraestructura en el periodo) / (Total de horas del periodo - Número de horas mantenimiento programado en el periodo)) * 100	%	98%

IDENTIFICADOR DEL INDICADOR				FORMULACIÓN	MET A
	nuestros grupos de valor.				
Satisfacción de los usuarios frente a los servicios tecnológicos	Monitorear la prestación de los servicios de la Oficina de Informática y Sistemas mediante la calificación del servicio en GLPI de la mesa de ayuda	Mensual	Calidad	(Suma total de los valores de la calificación de las encuestas de requerimiento s OIS/Número total de respuestas de la encuesta de satisfacción de requerimiento s OIS)	Valor 4

IDENTIFICADOR DEL INDICADOR				FORMULACIÓN		MET A
Cumplimiento MSPI – Integridad, confidencialidad y disponibilidad	Monitorear el cumplimiento de la implementación de las normas o controles o controles contra modificación no autorizadas de información, normas o controles para garantizar el acceso a la información solo a personal autorizado y normas o controles para recuperar información en caso de modificación o pérdida intencional o accidental.	Trimestral	Efectividad	Cumplimiento de lineamientos y controles de integridad de la información + Cumplimiento de los lineamientos y controles de confidencialidad de la información + Cumplimiento de los lineamientos y controles de disponibilidad de la información	%	3

TABLA 68 TABLERO DE CONTROL DE TI

Fuente: SVE.

Además, se tiene un seguimiento al avance de la ejecución presupuestal mediante las metas lideradas por la Oficina de Informática y Sistemas, y el cumplimiento del Plan de acción Institucional anual, de acuerdo con el cumplimiento de proyectos financiados con recursos del proyecto de inversión de la entidad; sobre los cuales se efectúa seguimiento a través de la herramienta Suite Vision Empresarial - SVE.

7.2 ARQUITECTURA INSTITUCIONAL (GOBIERNO DE TI)

El gobierno de tecnologías de la información se convierte en la herramienta más importante de la gestión, dado que se encarga de definir las funciones y responsabilidades de la Oficina de Informática y Sistemas dentro de la entidad y de los roles de cada uno de los colaboradores que conforman el equipo de TI, asegura que la tecnología respalda los objetivos del negocio, revisa, establece políticas e implementa las medidas necesarias para cumplir con las normas legales y buenas prácticas tecnológicas, administra y controla la plataforma tecnológica, servicios y sistemas de información, adelanta la gestión para minimizar los riesgos, propende por la calidad y el aprovechamiento de la información y lidera los proyectos de actualización tecnológica e implementación de nuevas tecnologías en la entidad.

Es así como se definen los esquemas de gobierno de TI, que dan las pautas, herramientas y guías para definir instancias que permitan guiar la toma de decisiones alrededor de la adecuada gestión y operación de las tecnologías de la información. Las indicaciones de este dominio permiten alinear las definiciones, principios y lineamientos definidos en la estrategia de la institución y los dominios de estrategia de TI, información, sistemas de información, servicios tecnológicos y en el dominio de uso y apropiación.

Con respecto al presupuesto se encuentra distribuido en inversión y en funcionamiento según el Plan anual de adquisiciones y acorde al Plan de acción institucional publicado en el botón de transparencia de la página web.

A su vez la Oficina de Informática y Sistemas tiene el siguiente objetivo mediante el proceso de Gestión de tecnologías de la información: Gestionar los recursos tecnológicos de la entidad buscando la transformación de los sistemas de información, infraestructura y servicios, la seguridad, la información y los datos, por medio de la optimización e implementación de una estrategia que apoye las necesidades institucionales.

7.2.1 Modelo de Gobierno de TI

El modelo de Gobierno de TI dentro del contexto del Marco de Referencia de Arquitectura Empresarial para la gestión de TICs se compone de varios elementos, a continuación, se describen los elementos actualmente implementados en el FONCEP.

7.2.1.1 Definición y Gestión de la Matriz Riesgos de TI a Nivel General

La matriz de riesgos está alineada con el Proceso de Gestión de Tecnologías de la Información y hace parte de la gestión institucional de riesgos de la gestión de tecnologías de la Información, es importante aclarar que la matriz de riesgos se divide en aquellos riesgos relacionados con metas institucionales y riesgos de proceso.

A continuación, se ilustra la matriz de riesgo del proceso de Gestión de Tecnologías de la Información, que cuenta con riesgos de metas y resultados, riesgos de proceso, riesgo de corrupción y riesgos de seguridad de la información:

RIESGO	CLASE DE RIESGO	IMPACTO	PROBABILIDAD	ZONA INHERENTE	CONTROLES	ZONA RESIDUAL	INSTITUCIONAL	DE CORRUPCIÓN
Gestión del riesgo Posibilidad de recibir dación o beneficio a nombre propio o de un tercero en la entrega, uso, alteración o modificación indebida de las bases de datos	Riesgo de corrupción	Leve	Alta	Zona de riesgo moderada	Asegurar el uso adecuado de la información	Zona de riesgo alta	SI	NO
					Asegurar la correcta asignación de los activos de información de la entidad a los servidores y contratistas.			
					Asegurar la implementación de la política de seguridad y privacidad de la información			
					Verificar el cumplimiento de los pasos a producción			
Gestión del riesgo Pérdida de la confidencialidad e integridad de	Riesgos de metas y resultados	Mayor	Media	Zona de riesgo alta	Asegurar la parametrización.	Zona de riesgo extrema	SI	NO
					Verificar que los backups se encuentren en buen estado			

RIESGO	CLASE DE RIESGO	IMPACTO	PROBABILIDAD	ZONA INHERENTE	CONTROLES	ZONA RESIDUAL	INSTITUCIONAL	DE CORRUPCIÓN
los activos de información de tipo software, hardware, datacenter, bases de datos del proceso de Gestión de tecnologías de la información.					Asegurar la correcta clasificación de los activos de la Información del FONCEP			
					Asegurar que los colaboradores de la entidad tengan información relacionada con el funcionamiento y uso de las herramientas de Microsoft y GLPI			
					Asegurar la asignación o retiro de acceso a los activos de información de la entidad			
					Asegurar que se realice el mantenimiento de los equipos			

RIESGO	CLASE DE RIESGO	IMPACTO	PROBABILIDAD	ZONA INHERENTE	CONTROLES	ZONA RESIDUAL	INSTITUCIONAL	DE CORRUPCIÓN
					de cómputo por parte de la mesa de ayuda			
					Garantizar el correcto funcionamiento del antivirus.			
Recursos tecnológicos gestionados incumpliendo los objetivos del proceso	Riesgo de proceso	Moderado	Media	Zona de riesgo moderada	Garantizar la definición de los requisitos adecuados	Zona de riesgo moderada	SI	NO
					Asegurar el adecuado seguimiento a los requerimientos e incidencias de software e infraestructura, pcs y periféricos			
					Asegurar la calidad y los tiempos del servicio prestado			
					Asegurar la adecuada			

RIESGO	CLASE DE RIESGO	IMPACTO	PROBABILIDAD	ZONA INHERENTE	CONTROLES	ZONA RESIDUAL	INSTITUCIONAL	DE CORRUPCIÓN
					definición de necesidades y requerimientos			
					Asegurar la asignación de los recursos			
					Asegurar la gestión del conocimiento			

Tabla 69 MATRIZ DE RIESGOS GESTIÓN DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN
Elaboración propia

En la matriz se puede evidenciar la Gestión de Tecnologías de la Información, riesgos orientados a el cumplimiento de metas de FONCEP, mitigar fallos y brindar un buen servicio.

Además, FONCEP cuenta con 3 riesgos relacionados con seguridad de la información asociados a los activos de la información críticos de cada proceso, así mismo presenta los informes de segunda línea de defensa los cuales se pueden consultar en el botón de transparencia de la entidad.

Riesgo	Activos de Información	Descripción	Causas	Controles	Probabilidad de ocurrencia	Probabilidad de Impacto
PÉRDIDA DE LA INTEGRIDAD DE LOS ACTIVOS DE INFORMACIÓN DE LOS PROCESOS DE FONCEP	Información de procesos, actos administrativos, informes de gestión, instrumentos de control, derechos de petición, planes y programas, tableros de control, bases de datos y base de datos personales.	La pérdida de integridad corresponde a la modificación no autorizada y/o alteración no autorizada, daño y/o pérdida, error en la asignación de accesos y el no respaldo de la de la Información de procesos, actos administrativos, informes de gestión, instrumentos de control, derechos de petición, planes y programas, datos de los tableros de control, bases de	1. Inadecuada definición de roles y accesos a los sistemas de información, documentos y bases de datos e información vital o sensible por parte del responsable del proceso y/o en la Oficina de Informática y Sistemas.	1A. Validar la adecuada asignación de roles, permisos y accesos a los sistemas de información, documentos y bases de datos de los usuarios de cada dependencia.	ALTA	ALTO
				1B. Garantizar la correcta definición de permisos y roles de acceso a los activos de información del proceso el acceso a la información,		

Riesgo	Activos de Información	Descripción	Causas	Controles	Probabilidad de ocurrencia	Probabilidad de Impacto
		<p>datos y base de datos personales.</p> <p>Este riesgo se materializa cuando:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Se realicen cambios no autorizados en los sistemas de información, bases de datos o información vital o sensible del proceso. - Cuando se presente daño o pérdida en los sistemas de información, bases de datos o información vital o sensible del proceso. 		<p>permisos y accesos a los sistemas de información, documentos y bases de datos únicamente a los colaboradores del área, de acuerdo con sus respectivos roles.</p>		
			2. Inadecuada implementación de los lineamientos de operación frente al resguardo, administración y disposición de los activos de información (archivos en las	2. Garantizar el cumplimiento de los lineamientos de operación para resguardo, administración y correcta disposición de los activos de la información almacenados		

Riesgo	Activos de Información	Descripción	Causas	Controles	Probabilidad de ocurrencia	Probabilidad de Impacto
		- Cuando no se asigne o se asigne de manera incorrecta los accesos a los sistemas de información, bases de datos o información vital o sensible del proceso.	carpetas compartidas y aplicativos de los expedientes físicos y digitales) por parte del responsable del proceso.	en expedientes físicos y digitales.		
			3. Desactualización, inactividad o inadecuado funcionamiento de la seguridad en la red (antivirus, firewall y demás software que soportan la seguridad) por parte de la Oficina de Informática y Sistemas para	3A. Asegurar la actualización y correcto funcionamiento de la seguridad en la red (antivirus, firewall y demás software que soportan la seguridad). 3B. Verificar la protección contra vulnerabilidades		

Riesgo	Activos de Información	Descripción	Causas	Controles	Probabilidad de ocurrencia	Probabilidad de Impacto
			acceso, respaldo y resguardo de la información.	técnicas en la infraestructura tecnológica de la entidad.		
			4. Inadecuada implementación del procedimiento de Gestión de Backup y de Gestión de Bases de Datos y Aplicaciones, por parte de la Oficina de Informática y Sistemas para resguardo de la información.	4. Garantizar la correcta implementación de los procedimientos de Gestión de Backup y Gestión de Bases de Datos y Aplicaciones.		
			5. Inadecuada implementación de los requerimientos de ajustes y	5. Garantizar la implementación de los requerimientos de ajustes y		

Riesgo	Activos de Información	Descripción	Causas	Controles	Probabilidad de ocurrencia	Probabilidad de Impacto
			cambios tecnológicos de la gestión de cambios tecnológicos generados por la Oficina de Informática y Sistemas.	cambios tecnológicos.		
PÉRDIDA DE CONFIDENCIALIDAD DE LOS ACTIVOS DE INFORMACIÓN DE LOS PROCESOS DE FONCEP	Información de procesos, actos administrativos, informes de gestión, tableros de control, bases de datos y base de datos personales	La pérdida de confidencialidad corresponde a la divulgación no autorizada de Actos administrativos Reservados, Informes de gestión Reservados, Tableros de control, bases de datos y base de datos personales. Este riesgo se	1. Desactualización o inactividad de la seguridad en la red (antivirus, firewall y demás software que soportan la seguridad) por parte de la Oficina de Informática y Sistemas para acceso, respaldo	1. Asegurar que la gestión de seguridad en la red (antivirus, firewall y demás software que soportan la seguridad) estén instalados, actualizados y funcionen correctamente en todos los equipos y	ALTA	ALTO

Riesgo	Activos de Información	Descripción	Causas	Controles	Probabilidad de ocurrencia	Probabilidad de Impacto
		materializa cuando: -Cuando se presente fuga de información o se divulgue sin autorización información reservada de los sistemas de información, bases de datos o información vital o sensible del proceso, que afecten la confidencialidad de información sensible o personal de los procesos.	y resguardo de la información.	sistemas de la entidad.		
			2. Inadecuados procedimientos de gestión de cambios tecnológicos implementados por la Oficina de Informática y Sistemas.	2. Garantizar que los requerimientos de ajustes y cambios tecnológicos sean aprobados a través del Comité Primario de la Oficina de Informática y Sistemas, para así proceder con su implementación.		
			3. Ausencia de mecanismos de identificación de vulnerabilidades técnicas en los sistemas de	3. Verificar la protección contra vulnerabilidades técnicas en la infraestructura		

Riesgo	Activos de Información	Descripción	Causas	Controles	Probabilidad de ocurrencia	Probabilidad de Impacto
			información y bases de datos de FONCEP.	tecnológica de la entidad.		
			4. Inadecuada definición de roles y accesos a los sistemas de información, documentos y bases de datos e información vital o sensible por parte del responsable del proceso y/o e la Oficina de Informática y Sistemas.	4. Garantizar el acceso a la información, permisos y accesos a los sistemas de información, documentos y bases de datos únicamente a los colaboradores del área, de acuerdo con sus respectivos roles.		
			5. Falta de lineamientos que garanticen la confidencialidad y no divulgación	5. Garantizar el establecimiento de los lineamientos que aseguren la		

Riesgo	Activos de Información	Descripción	Causas	Controles	Probabilidad de ocurrencia	Probabilidad de Impacto
			de la información sensible de los procesos por parte de la Subdirección Jurídica y el Área de Talento Humano (aplica para funcionarios y contratistas)	confidencialidad y no divulgación de la información sensible de los procesos.		
PÉRDIDA DE DISPONIBILIDAD DE LOS ACTIVOS DE INFORMACIÓN DE LOS PROCESOS DE FONCEP	Actos administrativos Reservados, Informes de gestión Reservados, tableros de control, bases de datos y base de datos personales	La pérdida de disponibilidad corresponde a la no disponibilidad por daño y/o pérdida, eliminación no controlada, ingeniería social, error en la asignación de accesos y el no respaldo de la	1. Inadecuada implementación de los lineamientos de operación frente al resguardo, administración y disposición de los activos de información (archivos en las carpetas	1A. Validar la adecuada asignación de roles, permisos y accesos a los sistemas de información, documentos y bases de datos de los usuarios de cada dependencia.	ALTA	ALTO

Riesgo	Activos de Información	Descripción	Causas	Controles	Probabilidad de ocurrencia	Probabilidad de Impacto
		<p>Información de procesos, actos administrativos, informes de gestión, tableros de control, bases de datos y base de datos personales</p> <p>Este riesgo se materializa cuando:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Se presenten fallas de índole ambiental, humano o tecnológico que afecten la disponibilidad de los servicios tecnológicos o la información vital o sensible del proceso. 	<p>compartidas y aplicativos de los expedientes físicos y digitales) por parte del responsable del proceso.</p>	<p>1B. Garantizar la correcta definición de permisos y roles de acceso a los activos de información del proceso el acceso a la información, permisos y accesos a los sistemas de información, documentos y bases de datos únicamente a los colaboradores del área, de acuerdo con sus respectivos roles.</p>		

Riesgo	Activos de Información	Descripción	Causas	Controles	Probabilidad de ocurrencia	Probabilidad de Impacto
			2. Desactualización, inactividad o inadecuado funcionamiento de la seguridad en la red (antivirus, firewall y demás software que soportan la seguridad) por parte de la Oficina de Informática y Sistemas para acceso, respaldo y resguardo de la información.	2A. Asegurar la actualización y correcto funcionamiento de la seguridad en la red (antivirus, firewall y demás software que soportan la seguridad). 2B. Verificar la protección contra vulnerabilidades técnicas en la infraestructura tecnológica de la entidad.		
			3. Inadecuada implementación del procedimiento de Gestión de	3. Garantizar la correcta implementación de los procedimientos		

Riesgo	Activos de Información	Descripción	Causas	Controles	Probabilidad de ocurrencia	Probabilidad de Impacto
			Backup y de Gestión de Bases de Datos y Aplicaciones, por parte de la Oficina de Informática y Sistemas para resguardo de la información.	de Gestión de Backup y Gestión de Bases de Datos y Aplicaciones.		
			4. Inadecuada implementación de los requerimientos de ajustes y cambios tecnológicos de la gestión de cambios tecnológicos generados por la Oficina de Informática y Sistemas.	4A. Garantizar la implementación de los requerimientos de ajustes y cambios tecnológicos.		
				4B. Asegurar el correcto funcionamiento de los sistemas, aplicativos o herramientas		

Riesgo	Activos de Información	Descripción	Causas	Controles	Probabilidad de ocurrencia	Probabilidad de Impacto
				utilizadas por los procesos.		
			5. Ausencia parcial o total de Plan de Recuperación de Desastres Tecnológicos (DRP) y Análisis de Impacto de Negocios (BIA) por parte de la Oficina de Informática y Sistemas.	5. Garantizar la implementación del Plan de Recuperación de Desastres Tecnológicos (DRP) y Análisis de Impacto de Negocios (BIA) definido para los sistemas, herramientas y aplicaciones del FONCEP.		

TABLA 70 MATRIZ DE RIESGOS DE SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN FONCEP
SUITE VISION EMPRESARIAL

7.2.1.2 Gestión y Supervisión del Presupuesto de Inversiones y gastos de Operación de las TIC

El presupuesto asignado se encuentra distribuido en inversión y en funcionamiento según

el Plan anual de adquisiciones y acorde al Plan de acción institucional publicado en el botón de transparencia de la página web.

Los recursos entre el 2024 – 2027 que hacen parte del proyecto de inversión de la Oficina de Informática y Sistemas son \$14.544.000.000, equivalen al 56% del total del proyecto de inversión.

El seguimiento o supervisión del presupuesto se está realizando en las reuniones directivas de FONCEP por medio del tablero de control que indica por meta como se está ejecutando.

7.2.1.3 Gestión de asignación de Recursos Humanos

De forma periódica se revisan los reportes de desempeño y capacidad los funcionarios de planta que conforman la Oficina de Informática y Sistemas para evaluar la carga operativa asignada sobre cada uno de ellos y si se cuenta con el personal suficiente e idóneo y sobre el análisis se toman decisiones al respecto. De igual forma, se efectúa un análisis periódico sobre los roles requeridos para la administración de la plataforma tecnológica, de los servicios y sistemas de información de la entidad y para el desarrollo de los proyectos tecnológicos, que se toman de insumo para establecer el personal adicional requerido para ser contratado y, posteriormente se efectúa el seguimiento a contratistas de forma mensual por medio de los informes de avance y supervisión, y para el personal de planta y provisional se efectúa a través de la evaluación del desempeño.

7.2.2 Políticas y estándares para la gestión de la gobernabilidad de TI

Las políticas y estándares para la gestión y gobernabilidad de TI son abordadas en el FONCEP, tomando como referencia los dominios establecidos en el Modelo de Gobierno y Gestión del MAE (Estrategia de TI, Gobierno de TI, Información, Sistemas de Información, Servicios Tecnológicos, Uso y apropiación y Seguridad de la Información).

Política / Lineamientos de TI	Descripción
Seguridad	Establecidas en el Manual de Modelo de Seguridad y Privacidad de la Información.
Continuidad del Negocio	Establecidas en el Manual de arquitectura, continuidad y catálogo de servicios e infraestructura tecnológica.
Gestión de la Información	Establecidas en el Manual de Arquitectura y Catálogo de datos e información y en el Manual de Interoperabilidad FONCEP.
Desarrollo de Sistemas de Información	Establecidas en el Manual para el desarrollo y soporte de software.

TABLA 71 POLÍTICAS Y ESTÁNDARES PARA LA GOBERNABILIDAD DE TI EN EL FONCEP

Fuente: SVE.

7.2.3 Proceso de Gestión de TI

A continuación, se describe el proceso que hace parte de la cadena de valor de TI de la entidad:

Nombre Proceso: GTI - Gestión de Tecnologías de la Información

Código: CRT-APO-GTI-001

Objetivo: Gestionar los recursos tecnológicos de la entidad buscando la transformación de los sistemas de información, infraestructura y servicios, la seguridad, la información y los datos, por medio de la optimización e implementación de una estrategia que apoye las necesidades institucionales.

Alcance: Aplica a toda la Entidad. Inicia con la definición de la arquitectura y la estrategia de TI y continúa con la gestión y optimización de sistemas de información, infraestructura, seguridad, información y datos, con el fin de implementar, realizar seguimiento, y finaliza con la ejecución de las actividades PAI y mejoras.

La Oficina de Informática y Sistemas dentro de la caracterización del proceso “Gestión de Tecnologías de la Información” definió las actividades a desarrollar basadas en el ciclo PHVA (Planear-Hacer-Verificar-Actuar) y la identificación de los proveedores y cliente de cada una de ellas.

La caracterización del proceso se encuentra publicada en la plataforma Suite Visión Empresarial para la consulta de los usuarios internos de la entidad, o en el botón de transparencia de la Pagina web, que controla las versiones de actualización efectuadas.

A través de la plataforma Suite Visión Empresarial – SVE se han venido implementando integraciones con los demás sistemas de información de la entidad, con el fin de poder contar con la medición de los indicadores de manera automática, tomando la información desde su fuente.

Por otro lado, dentro de este proceso de TI se encuentran asociados los siguientes documentos: procedimientos, instructivos, manuales y formatos los cuales la OIS, viene cumpliendo su misionalidad:

N°	Documento	Código
1	Manual de arquitectura empresarial	MOI-APO-GTI-001
2	Instructivo repositorio Oficina de Informática y Sistemas	INS-APO-GTI-001
3	Formato encuesta de necesidades tecnológicas FONCEP	FOR-APO-GTI-001
4	Formato encuesta de satisfacción tecnologías de la información	FOR-APO-GTI-002

N°	Documento	Código
5	Manual de interoperabilidad FONCEP	MOI-APO-GTI-002
6	Formato modelo de madurez para el marco de interoperabilidad	FOR-APO-GTI-003
7	Manual de arquitectura y catálogo de sistemas de información	MOI-APO-GTI-003
8	Instructivo especificaciones técnicas intranet	INS-APO-GTI-003
9	Instructivo especificaciones técnicas oficina virtual	INS-APO-GTI-004
10	Instructivo especificaciones técnicas portal web	INS-APO-GTI-005
11	Manual para el desarrollo y soporte de software	MOI-APO-GTI-004
12	Instructivo para desarrollo de software	INS-APO-GTI-006
13	Instructivo de Despliegues	INS-APO-GTI-007
14	Formato cronograma proyecto desarrollo	FOR-APO-GTI-004
15	Formato casos de prueba	FOR-APO-GTI-005
16	Formato historia de usuario	FOR-APO-GTI-006
17	Procedimiento de gestión de mesa de ayuda	PDT-APO-GTI-001
18	Manual de arquitectura, continuidad y catálogo de servicios e infraestructura tecnológica	MOI-APO-GTI-005
19	Instructivo catálogo de servicios de tecnologías de la información – TI	INS-APO-GTI-008
20	Formato solicitud de acceso o retiro a los servicios de TI.	FOR-APO-GTI-007
21	Procedimiento de mantenimiento preventivo y correctivo de infraestructura tecnológica	PDT-APO-GTI-002

N°	Documento	Código
22	Formato Inventario de infraestructura de FONCEP y mantenimiento y garantía de la plataforma	FOR-APO-GTI-008
23	Formato inventario general de equipos del FONCEP	FOR-APO-GTI-009
24	Formato novedades y actualizaciones de equipo y/o servidor	FOR-APO-GTI-010
25	Procedimiento gestión de monitoreo de servicios de TI	PDT-APO-GTI-003
26	Formato monitoreo de servicios TI	FOR-APO-GTI-011
27	Procedimiento retorno a la operación.	PDT-APO-GTI-004
28	Procedimiento valoración de daños y activación de la contingencia	PDT-APO-GTI-005
29	Formato de retorno a la operación.	FOR-APO-GTI-012
30	Formato de reporte de daños	FOR-APO-GTI-013
31	Procedimiento gestión de Backup	PDT-APO-GTI-006
32	Formato bitácora backups	FOR-APO-GTI-014
33	Procedimiento gestión de los cambios de TI	PDT-APO-GTI-007
34	Formato RFC control de cambios	FOR-APO-GTI-015
35	Procedimiento gestión de logs	PDT-APO-GTI-008
36	Formato inventario de logs en ambiente de producción	FOR-APO-GTI-016
37	Procedimiento gestión bases de datos y aplicaciones	PDT-APO-GTI-009
38	Instructivo para la administración de bases de datos Oracle y aplicaciones	INS-APO-GTI-009

N°	Documento	Código
39	Manual de modelo de seguridad y privacidad de la información	MOI-APO-GTI-006
40	Plan estratégico de seguridad y privacidad de la información	DCO-APO-GTI-001
41	Plan estratégico de tecnologías de la información	DCO-APO-GTI-002
42	Procedimiento gestión de vulnerabilidades técnicas	PDT-APO-GTI-010
43	Procedimiento de manejo de Incidentes de seguridad de la información.	PDT-APO-GTI-011
44	Formatos incidentes de seguridad	FOR-APO-GTI-017
45	Procedimiento gestión de activos de la información	PDT-APO-GTI-012
46	Formato inventario de activos de la información FONCEP	FOR-APO-GTI-018
47	Plan de apertura, mejora y uso de datos abiertos	DCO-APO-GTI-003
48	Manual de arquitectura y catálogo de datos e información	MOI-APO-GTI-007
49	Procedimiento de gobierno de datos	PDT-APO-GTI-013
50	Instructivo de roles de gobierno de datos	INS-APO-GTI-009
51	Formato de uso y satisfacción de datos abiertos	FOR-APO-GTI-019
52	Formato matriz de caracterización de datos abiertos	FOR-APO-GTI-020
53	Procedimiento de gestión y resguardo de contraseñas seguras	PDT-APO-GTI-013

TABLA 72 PROCEDIMIENTOS TI
Elaboración propia

Ítems	Adoptado	No Adoptado	Descripción	Documento de caracterización
Gestión administrativa, de alineamiento, organización y planeación de TI	X		Gestionar los recursos tecnológicos de la entidad buscando la transformación de los sistemas de información, infraestructura y servicios, la seguridad, la información y los datos, por medio de la optimización e implementación de una estrategia que apoye las necesidades institucionales.	CRT-APO-GTI-001
Gestión del ciclo de vida de los sistemas de información		X		
Gestión de la infraestructura de TI	X		Gestionar los recursos tecnológicos de la entidad buscando la transformación de los sistemas de información, infraestructura y servicios, la seguridad, la información y los datos, por medio de la	CRT-APO-GTI-001

			optimización e implementación de una estrategia que apoye las necesidades institucionales.	
Gestión de la información y de los datos		X		
Gestión de licenciamientos y suscripciones		X		
Gestión operativa de los servicios de TI	X		Gestionar los recursos tecnológicos de la entidad buscando la transformación de los sistemas de información, infraestructura y servicios, la seguridad, la información y los datos, por medio de la optimización e implementación de una estrategia que apoye las necesidades institucionales.	CRT-APO-GTI-001
Administración de la seguridad y privacidad de la información	X		Gestionar los recursos tecnológicos de la entidad buscando la transformación de los sistemas de información, infraestructura y servicios, la	CRT-APO-GTI-001

			seguridad, la información y los datos, por medio de la optimización e implementación de una estrategia que apoye las necesidades institucionales.	
--	--	--	---	--

TABLA 73 PROCESOS ADOPTADOS

Elaboración propia

7.2.4 Estructura y Organización humana de TI

El Organigrama de FONCEP establece la ubicación de la Oficina de Informática y Sistemas, como se muestra a continuación:

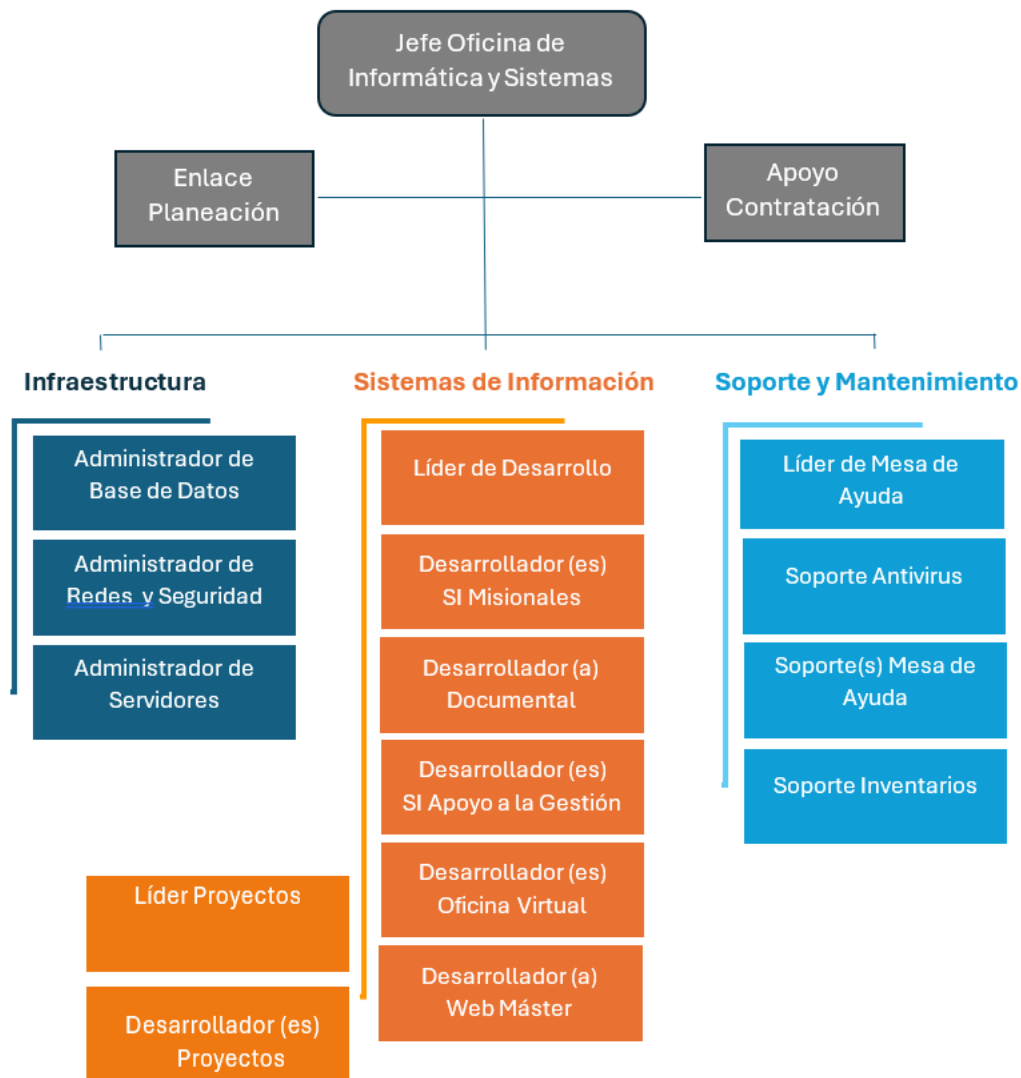


ILUSTRACIÓN 2 ORGANIZACIÓN INTERNA DE LA OIS FONCEP

Fuente: Elaboración propia

La OIS se encuentra organizada internamente en tres grandes equipos de trabajo: quienes administran la infraestructura tecnológica, los especialistas que se encuentran de brindar soporte y desarrollar nuevas funcionalidades sobre portales y sistemas de información y, el equipo de mesa de ayuda, que brinda soporte a los colaboradores de la entidad tiene para su funcionamiento; estos equipos de trabajo se encuentran conformados por personas de planta, personas jurídicas y por personas naturales contratadas por prestación de servicios, este último implica un riesgo en el funcionamiento y continuidad de los servicios informáticos.

La OIS cuenta con el siguiente recurso humano en la planta de personal:

Nivel jerárquico	No. Empleados	
	C.A	LNR
Directivo		1
Profesional	1	
Técnico	4	
TOTAL	5	1

TABLA 74 RECURSO HUMANO OIS.

Fuente: Elaboración propia

La cantidad de personas naturales contratados en la Oficina de Informática y Sistemas varía de una vigencia a otra, de acuerdo con las necesidades planteadas y los proyectos tecnológicos aprobados para ser desarrollados durante la vigencia.

A continuación, se muestran los roles y las funciones principales de cada uno, de los cargos de planta asociados a los funcionarios que actualmente conforman la Oficina de Informática y Sistemas:

Rol	Cantidad	Funciones
Jefe de la Oficina de Informática y Sistemas	1	<ul style="list-style-type: none"> Dirigir la definición de las estrategias, políticas, planes, programas relacionados con el uso y aplicación de las tecnologías de la información. Formular el Plan Estratégico de Tecnologías de la Información – PETI, de acuerdo con las necesidades tecnológicas de la Entidad y las políticas de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones Distritales. Gestionar acciones para la identificación, adquisición, provisión e innovación de tecnologías de la información y las comunicaciones.

Rol	Cantidad	Funciones
		<ul style="list-style-type: none"> • Asesorar la planeación y ejecución de proyectos de TI de acuerdo con las necesidades y requerimientos del FONCEP. • Definir, coordinar y controlar el monitoreo del uso de los medios de procesamiento y la prestación de los servicios tecnológicos. • Desarrollar actividades para asegurar la implementación, actualización y mantenimiento del Sistema de Seguridad de la Información del FONCEP, siguiendo las políticas internas. • Orientar las operaciones de mantenimiento y soporte a la plataforma tecnológica de la Entidad. • Dirigir la definición y diseño, las actividades para ajustar, mantener y controlar la arquitectura tecnológica y de sistemas de información que soporta y potencialice los servicios de FONCEP. • Formular, coordinar la implementación y mantenimiento del plan de contingencias de TI que garantice la disponibilidad del sistema de información.
Profesional	1	<ul style="list-style-type: none"> • Acompañar el levantamiento de requerimientos para soluciones informáticas requeridas en los diferentes procesos de la Entidad. • Desarrollar soluciones informáticas que requiera la Entidad, de acuerdo con las políticas de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones. • Brindar y responder por la información necesaria sobre el avance y seguimiento de los proyectos y

Rol	Cantidad	Funciones
		<p>soluciones informáticas que son de su responsabilidad.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Responder por la documentación técnica y funcional, de los proyectos y soluciones de ingeniería de software que le sean asignados. • Mantener actualizada la información para la instalación, configuración y operación de las soluciones tecnológicas bajo su responsabilidad. • Participar en la elaboración de insumos del proceso precontractual y post contractual, que requiera la gestión de TIC en la Entidad, siguiendo los procedimientos y el manual de contratación. • Desarrollar actividades que desde el ejercicio de su cargo y su dependencia le sean requeridas, para la implementación, ejecución y mejoramiento continuo de proyectos, políticas y sistemas de gestión, así como contribuir con el servicio al ciudadano y la gobernabilidad de los datos. • Atender los requerimientos que le sean asignados por medio de la plataforma de GLPI de la Oficina de Informática y Sistemas. • Seguimiento a requerimientos del equipo de desarrollo de los sistemas de información y bases de datos de la Oficina de Informática y Sistemas.
Técnico Operativo 314 -15	2	<ul style="list-style-type: none"> • Brindar apoyo en la formulación y ejecución de programas y proyectos relacionados con la gestión de servicios informáticos.

Rol	Cantidad	Funciones
		<ul style="list-style-type: none"> • Mantener control del inventario de hardware y software de la Entidad, conforme al procedimiento establecido. • Programar y desarrollar actividades de mantenimiento correctivo y preventivo que requieran las tecnologías de la información y las comunicaciones el FONCEP. • Gestionar el sistema de soporte técnico o mesa de servicios de la entidad, de acuerdo con el procedimiento establecido. • Monitorear permanentemente la disponibilidad de los sistemas de las soluciones y servicios informáticos. • Brindar asistencia y soporte técnico a las dependencias en el manejo de las herramientas informáticas. • Mantener estadísticas sobre el mantenimiento y garantías de hardware y software de la entidad. • Atender los requerimientos que le sean asignados por medio de la plataforma de GLPI de la Oficina de Informática y Sistemas. Seguimiento a requerimientos de mesa de ayuda. • Seguimiento a requerimientos de infraestructura y mesa de ayuda.
Técnico operativo 314 - 19	1	<ul style="list-style-type: none"> • Brindar apoyo en la formulación y ejecución de programas y proyectos relacionados con la gestión de servicios informáticos.

Rol	Cantidad	Funciones
		<ul style="list-style-type: none"> Mantener actualizado y controlado el catálogo de servicios a cargo de la Oficina de Informática y Sistemas. Administrar la herramienta de control de requerimientos informáticos y asignar las tareas, de acuerdo con las necesidades del servicio. Administrar y operar los sistemas de información, plataformas tecnológicas y demás herramientas tecnológicas que apoyan la operación del FONCEP, de conformidad con las responsabilidades y autorizaciones que se le asignen. Realizar seguimiento a las actividades desarrolladas en el primer nivel de la mesa de ayuda y elaborar los informes correspondientes. Mantener la organización y control de los insumos e inventarios de los elementos informáticos de la entidad, siguiendo los procedimientos de la Entidad. Administrar la herramienta para control de ingreso y generar los informes respectivos. Apoyar el control y aseguramiento del Modelo de Seguridad y Privacidad de la Información.

TABLA 75 ROLES Y FUNCIONES OFICINA DE INFORMÁTICA Y SISTEMAS

Fuente: Manual de funciones FONCEP

7.2.5 Esquema de toma decisiones

La toma de decisiones en lo relacionado a TIC en el FONCEP está representada por las diferentes instancias, donde periódicamente se evalúa el desempeño de las

TIC en la entidad, se revisan los avances y se toman decisiones para el fortalecimiento e implementación, las cuales se relacionan a continuación:

- **Comité Directivo:** Revisión y seguimiento a la ejecución del plan de acción y los indicadores de la entidad, entre esto las actividades a cargo de la Oficina de Informática y Sistemas.
- **Comité de Contratación:** Revisión y aprobación de los procesos de contratación de inversión y funcionamiento asociadas a las iniciativas, rutas de acción o mantenimientos anuales tecnológicos y seguimiento al oportuno cumplimiento del Plan Anual de Adquisiciones.
- **Comité institucional de gestión y desempeño:** Seguimiento a las actividades relacionadas con las políticas de Gobierno Digital y Seguridad Digital, en el marco del desarrollo del Modelo Integrado de Planeación y Gestión - MIPG.
- **Comité primario:** internamente se revisa temas de planes, riesgos, documentos, indicadores y seguimiento a compromisos, proyectos y metas de la Oficina de Informática y Sistemas.

7.2.6 Gestión de Proyectos

La gestión de proyectos se realiza a partir del Modelo de Operación orientado a resultados basado en la cadena de valor, liderado por la Oficina Asesora de Planeación. Dicho modelo maneja un esquema de integración donde la Oficina de Informática y Sistemas participa por medio del liderazgo de las metas estratégicas mencionadas y la operación del proceso de Gestión de Tecnologías de la Información.

Esta estructura permite identificar por cada proceso de la entidad su relación con los sistemas de información e interacción como clientes y proveedores tanto internos como externos:

PLANEAR – HACER – VERIFICAR – ACTUAR							
Proveedores	Entradas	Datos	Sistema de información	Actividades claves	Salidas	Clientes	Datos

TABLA 76 ESTRUCTURA MODELO DE OPERACIÓN
Elaboración propia

7.3 ARQUITECTURA DE INFORMACIÓN (GOBERNANZA Y GESTIÓN DEL DATO)

Este Dominio permite definir el diseño de los servicios de información, la gestión del ciclo de vida del dato, el análisis de la información y el desarrollo de capacidades para el uso estratégico de la misma.

Durante el 2024 se ha iniciado la implementación de los tableros de control sobre el Sistema de Información para la gestión documental – SIDEAF, como insumo del seguimiento y toma de decisiones sobre la oportuna atención de requerimientos radicados en la entidad para ser atendidos oportunamente desde cada una de las dependencias del FONCEP y se tiene planeado en el alcance del PETI 2024-2027 seguir implementando estrategias para fomentar la creación y uso de información analítica como parte de los procesos de toma de decisiones del FONCEP.

7.3.1 Planeación y Gobierno de la Gestión de la Información

En el FONCEP se ha creado el Manual de Arquitectura y Catálogo de Datos e Información (MOI-APO-GTI-007), en el que se establecen las responsabilidades y gestión de los componentes de información, el gobierno de arquitectura de la información y los lineamientos de calidad de los datos que han sido inventariados en el FONCEP, siguiendo los lineamientos y la normatividad existente.

De igual forma, la Oficina de Informática y Sistemas efectúa revisiones periódicas de vulnerabilidades para la protección de los activos de información, atiende las auditorías periódicas recibidas y está alineado con el PIC – Plan de Capacitación

Institucional en las iniciativas de socialización sobre el uso de herramientas digitales, que fomente su apropiación y uso.

7.3.2 Arquitectura de Información

En la actualidad el FONCEP cuenta con varios sistemas de información que permiten la ejecución de las diferentes actividades enfocadas al cumplimiento misional de la Entidad y por esta razón, con el apoyo de la Oficina de Informática y Sistemas se han venido adelantando labores para mejorar las capacidades de la infraestructura, en pro del mejoramiento de la continuidad de los servicios de TI, tiempos de respuesta y seguridad de la información.

Todo esto ha permitido que cada sistema de información se interrelacione de manera directa o transversal con los procesos de FONCEP de la siguiente manera:

	Página web	Oficina Virtual	Correo Institucional	Intranet	SVE	SIDEAF	Cartera Hipotecaria	Aplicación Misional	Cesantías	Historia Laboral	Terceros	SISCO	SAE/SAI	OPGET, CM, OP	PERNO	LIMAY	GLPI
Relacionamiento con grupos de valor	X	X	X			X	X	X	X	X	X						
Gestión documental						X											
Direccionamiento Estratégico	X		X	X	X	X							X				X
Gestión Financiera	X		X		X	X							X				X
Gestión de contribuciones pensionales por pagar	X		X			X		X									X
Gestión de contribuciones pensionales por cobrar	X		X			X		X									X
Gestión de la determinación del derecho	X		X			X		X		X							X

	Página web	Oficina Virtual	Correo Institucional	Intranet	SVE	SIDEAF	Cartera Hipotecaria	Aplicación Misional	Cesantías	Historia Laboral	Terceros	SISCO	SAE/SAI	OPGET, CM, OP	PERNO	LIMAY	GLPI
Gestión de Cesantías	X		X	X	X	X			X								X
Gestión de consolidación de la información laboral pensional	X		X	X	X	X		X		X							X
Gestión de Cobro Cartera Hipotecaria	X		X	X	X	X	X						X				X
Gestión de Talento Humano	X		X	X	X	X							X		X		X
Gestión de Tecnologías de la Información	X		X	X	X	X						X	X				X
Gestión Documental	X		X	X	X	X						X	X				X
Gestión Financiera	X		X	X	X	X					X	X	X	X		X	X
Gestión de Funcionamiento y Operación	X		X	X	X	X						X	X				X
Gestión de Jurisdicción Coactiva	X		X	X	X	X							X				X
Gestión Contractual	X		X	X	X	X						X					X
Gestión Jurídica	X		X	X	X	X						X					X

TABLA 77 ARQUITECTURA SISTEMAS DE INFORMACIÓN
Elaboración propia

Este dominio busca definir los aspectos que se deben tener en cuenta en el FONCEP para realizar un acuerdo de gobierno de datos, dentro de los que se encuentran:

- Criterios estándares para el manejo de los datos por parte de las instituciones, bajo un modelo general de gestión del dato.
- Modelo de madurez para la gestión de los datos.

- Definir las actividades generales que deben ser incorporadas en el proceso de gobierno del dato, en particular desde la perspectiva de un modelo federado.

Unido a lo anterior, la entidad no cuenta con modelo de gobierno centralizado de los datos, lo que permite que la información se encuentre descentralizada en los diferentes sistemas de información, para lo cual se establece el catálogo de los datos en el FONCEP y las dependencias responsables de cada uno de ellos.

7.3.3 Diseño de Componentes de Información

Para el desarrollo requerido en los sistemas de información, se ha implementado el procedimiento denominado “Manual para el desarrollo y soporte de software **(MOI-APO-GTI-004)**”. En este se define la obligatoriedad que tiene los usuarios funcionales en la definición detallada de la necesidad, las pruebas funcionales y la aprobación. Adicionalmente, se definen las actividades que debe cumplir la OIS para garantizar la calidad de los requerimientos desarrollados.

De igual forma, se han establecido los lineamientos para el intercambio de información en el “Manual de Interoperabilidad FONCEP **(MOI-APO-GTI-002)**” y en el “Manual de Arquitectura Empresarial y Catálogo de Datos e Información **(MOI-APO-GTI-007)**” en el que se establecen las responsabilidades y gestión de los componentes de información, el gobierno de arquitectura de la información y los lineamientos de calidad de los datos que han sido inventariados en el FONCEP, siguiendo los lineamientos y la normatividad existente.

7.3.4 Análisis y Aprovechamiento de la Información

De igual forma, se han establecido los lineamientos para el intercambio de información en el “Manual de interoperabilidad FONCEP **(MOI-APO-GTI-002)**” y en el “Manual de Arquitectura Empresarial y Catálogo de Datos e Información **(MOI-APO-GTI-007)**” en el que se establecen las responsabilidades y gestión de los

componentes de información, el gobierno de arquitectura de la información y los lineamientos de calidad de los datos que han sido inventariados en el FONCEP, siguiendo los lineamientos y la normatividad existente, teniendo en cuenta que la calidad de los datos almacenados en los sistemas de información representan el principal requisito para su aprovechamiento, dado que se convertirán en el insumo de los procesos de analítica que se tomarán como base en la toma de decisiones.

7.3.5 Gestión de la calidad y seguridad de la Información

La relación de un modelo de gobierno de datos con la gestión de la seguridad de la información es directa ya que, el uso de las mejores prácticas de seguridad de la información incrementa la transparencia en la gestión pública.

En Colombia, El Ministerio de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones – MinTIC cuenta con el Modelo de seguridad y Privacidad de la Información (MSPI) el cual se encuentra alineado con el Marco de referencia de Arquitectura Tecnológica y reúne aspectos de la norma de seguridad de la información 27001, de la legislación de la ley de protección datos personales y ley de transparencia y acceso a la información pública, los cuales son parámetros que deben tenerse en cuenta para la gestión de la información en las entidades públicas.

La seguridad de la información es requisito fundamental en la implementación y mantenimiento de los sistemas de información, ya que busca preservar la confidencialidad, integridad y disponibilidad de los activos de la información y este constituye un factor obligatorio para garantizar el buen gobierno y uso de los datos.

El FONCEP cuenta con el “Manual de Modelo de Seguridad y Privacidad de la Información **(MOI-APO-GTI-006)**” que recopila los lineamientos necesarios para el cumplimiento de la política general de la seguridad de la información, incluyendo los roles y responsabilidades, teniendo en cuenta que la información es un activo fundamental para la prestación de los servicios del FONCEP y la toma de decisiones eficientes, razón por la cual se prioriza la gestión integral de riesgos de seguridad

digital, continuidad de negocio y la consolidación de una cultura de seguridad al interior de la Entidad.

7.3.6 Desarrollo de capacidades para el uso de la información.

Desarrollo de capacidades para el uso gerencial y estratégico de la información por parte de la entidad, para apoyar la toma de decisiones basadas en la información que esté disponible desde los servicios de información habilitados.

7.4 SISTEMAS DE INFORMACIÓN

El dominio de sistemas de información establece el control requerido sobre los que se encuentran habilitados en la entidad para soportar el desarrollo de los procesos, el seguimiento a la oportuna atención de trámites, servicios y demás funciones establecidas para el FONCEP y la importancia de la calidad de la información que almacenan, dado que son el insumo para las herramientas de analítica que sirvan de apoyo en la toma de decisiones. Los sistemas de información del FONCEP cumplen con los requerimientos de escalabilidad, interoperabilidad, seguridad de la información y son objeto de la planeación de los proyectos tecnológicos requeridos para ser soportados y actualizados.

7.4.1 Catálogo de los Sistemas de Información

Sistema de Información o Colaboración	Descripción	Ambientes			Base de datos	Tipo de desarrollo	Herramienta de desarrollo	Mantenimiento actual (SI/NO)	Propio-Terceros	En uso (SI/NO)
		Producción	Pruebas	Desarrollo						
TERCEROS II	Manejo de terceros, transversal a toda la	SI	SI	SI	Oracle Database 19C	CLIENTE-SERVICIO	FORMS-REPORTS	SI	Propio	SI

Sistema de Información o Colaboración	Descripción	Ambientes			Base de datos	Tipo de desarrollo	Herramienta de desarrollo	Mantenimiento actual (SI/NO)	Propio-Terceros	En uso (SI/NO)
		Producción	Pruebas	Desarrollo						
	entidad y tablas de parametrización				Release 19.21					
SAE-SAI	Manejo de Almacén y elementos de inventarios devolutivos y consumo	SI	SI	SI	Oracle Database 19C Release 19.21	CLIENTE-SERVIDOR (IAS)	FORMS-REPORTS	SI	Propio	SI
SISCO	Aplicación de Contratación : Catalogo de Elementos y Devolutivos precontractual, Contractual.	SI	SI	SI	Oracle Database 19C Release 19.21	CLIENTE-SERVIDOR (IAS)	FORMS-REPORTS	SI	Propio	SI
PERNO	Aplicación de Nomina	SI	SI	SI	Oracle Database 19C Release 19.21	CLIENTE-SERVIDOR	FORMS-REPORTS	SI	Propio	SI
SIGEF	Solo consulta Corresponde ncia y Gestión Documental histórica	SI	SI	SI	Oracle Database 19C Release 19.21	WEB	.NET	SI	Tercero	SI

Sistema de Información o Colaboración	Descripción	Ambientes			Base de datos	Tipo de desarrollo	Herramienta de desarrollo	Mantenimiento actual (SI/NO)	Propio-Terceros	En uso (SI/NO)
		Producción	Pruebas	Desarrollo						
PREDIS	Manejo del Presupuesto de la entidad	SI	SI	SI	Oracle Database 19C Release 19.21	Tres niveles (IAS)	FORMS-REPORTS	SI	Propio	SI
OPGET - OP	Manejo de Ordenes de Pago y tesorería	SI	SI	SI	Oracle Database 19C Release 19.21	Tres niveles (IAS)	FORMS-REPORTS	SI	Propio	SI
PAC	Programa anual de caja	SI	SI	SI	Oracle Database 19C Release 19.21	Tres niveles (IAS)	FORMS-REPORTS	NO	Propio	NO
CAJA MENOR	Control de la caja menor de la entidad	SI	SI	SI	Oracle Database 19C Release 19.21	WEBLOGIC	FORMS-REPORTS	SI	Propio	SI
LIMAY	Creación y apertura de periodos y legalización de Tesorería Contabilidad Oficial de la entidad	SI	SI	SI	Oracle Database 19C Release 19.21	WEBLOGIC	FORMS-REPORTS	SI	Propio	SI
SISLA	Aplicativo de Manejo de Pensiones	SI	SI	SI	Oracle Database 19C Release 19.21	Tres niveles (IAS)	FORMS-REPORTS	SI	Propio	SI
BONPENS		SI	SI	SI		Tres niveles (IAS)	FORMS-REPORTS	SI	Propio	SI

Sistema de Información o Colaboración	Descripción	Ambientes			Base de datos	Tipo de desarrollo	Herramienta de desarrollo	Mantenimiento actual (SI/NO)	Propio-Terceros	En uso (SI/NO)
		Producción	Pruebas	Desarrollo						
	Aplicativo de Manejo de Bonos Pensiones				Oracle Database 19C Release 19.21					
SISTEMA MISIONAL CESANTIAS	Aplicativo manejo de Cesantías y Cartera Institucional	SI	SI	NO	SQL-SERVER	CLIENTE SERVIDOR/stand	VISUAL BASIC 6	SI	Propio	SI
CARTERA HIPOTECARIA	Aplicativo para el manejo de la Cartera Hipotecaria	SI	SI	NO	SQL-SERVER	CLIENTE SERVIDOR/	VISUAL BASIC 6	SI	Propio	SI
LIQUIDADOR DE PENSIONES	Aplicativo integrado con Gestión documental, liquida pensiones	SI	SI	SI	Oracle Database 19C Release 19.21	WEB	.NET	SI	Tercero CONTROL	SI
COACTIVO	Control de Procesos Coactivos y Persuasivos	SI	SI	SI	Oracle Database 19C Release 19.21	CLIENTE-SERVIDOR	FORMS-REPORTS	SI	Propio	NO
SUITE VISION EMPRESARIAL	Manejo de procesos y Calidad	SI	SI	NO	ORACLE 19.17	WEB	JAVA	SI	Tercero	SI
INTRANET	Página de la intranet de la entidad	SI	NO	NO	MariaDB: DATEDIFF Function	WEB	Govim entum	SI	Propio	SI
		SI	NO		MYSQL	W E	P H	SI	P r	SI

Sistema de Información o Colaboración	Descripción	Ambientes			Base de datos	Tipo de desarrollo	Herramienta de desarrollo	Mantenimiento actual (SI/NO)	Propio-Terceros	En uso (SI/NO)
		Producción	Pruebas	Desarrollo						
MESA DE AYUDA (GLPI)	Mesa de ayuda (GLPI) Mesa de ayuda de Sistemas y de Administrativa			NO						
PCSECURE	Inventario de Hw y Sw	SI	NO	NO	NA	WEB	JAVA	SI	Tercero Pctechso	SI
NAGIOS	Monitoreo de servidores	SI	NO	NO	NA	WEB		NO		SI
Visual Soursafe/ ya no existe	Herramienta de control de versiones de las fuentes de los aplicativos de FONCEP (Consulta)	SI	NO	NO	NA	WEB	JAVA	SI	Propio	SI
Git-Lab	Herramienta de control de versiones de las fuentes de los aplicativos de FONCEP (desde agosto-2019)	SI	SI	SI	PostgreSQL	WEB	JAVA	SI	Propio	SI

Sistema de Información o Colaboración	Descripción	Ambientes			Base de datos	Tipo de desarrollo	Herramienta de desarrollo	Mantenimiento actual (SI/NO)	Propio-Terceros	En uso (SI/NO)
		Producción	Pruebas	Desarrollo						
PORTAL WEB	Página web de la entidad	SI	SI	NO	MariaDB: DATEDIFF Function	WEB	Govimenum	SI	Propio	SI
CHEMENPRI – FADJUD	Consultas de Cartera Antiguas	SI	NO	NO	Pendiente	Pendiente	COBOL	Pendiente	Pendiente	SI
CORDIS	Consulta Histórico Correspondencia	SI	NO	NO	Oracle Database 11g Release 11.2.0.4.0 - 64bit	Tres niveles (IAS)	FORMS-REPORTS 10	SI	Pendiente	SI
LIMAY	Consulta Histórico 2017	SI	NO	NO	Oracle Database 11g Release 11.2.0.4.0 - 64bit	WebLogic	FORMS-REPORTS 10	SI	Pendiente	SI
SAE SAI	Consulta Histórico 2016	SI	NO	NO	Oracle Database 11g Release 11.2.0.4.0 - 64bit	Tres niveles (IAS)	FORMS-REPORTS 10	SI	Pendiente	SI
SAE SAI	Consulta Histórico 2017	SI	NO	NO	Oracle Database 11g Release 11.2.0.4.0 - 64bit	Tres niveles (IAS)	FORMS-REPORTS 10	SI	Pendiente	SI
DMS	Contabilidad oficial de la	SI	NO	NO	cobol		COBOL	NO	Terceros	SI

SISTEMAS DE INFORMACIÓN EXTERNOS DEL FONCEP

Sistema de Información o Colaboración	Descripción	Ambientes			Base de datos	Tipo de desarrollo	Herramienta de desarrollo	Mantenimiento actual (SI/NO)	Propio-Terceros	En uso (SI/NO)
		Producción	Pruebas	Desarrollo						
SIPROJ	Procesos Judiciales								SI	
STORM	Medio Ambiente								SI	
PASIVOCOL	Aplicativo del Ministerio de Hacienda								SI	
FONPET	Fondo Nacional de Pensiones de las Entidades Territoriales								SI	
FONPET-SIF	Es una plataforma mediante la cual se consultan los valores o datos referentes al FONPET								SI	
OPGET -SHD	Ingreso de la tesorería de Hacienda								SI	
PREDIS - SHD	Ingreso de la Presupuesto de Hacienda								SI	
SISARC-SHD	Ingreso de la tesorería de Hacienda								SI	
PAC-SHD	Ingreso de la PAC de Hacienda								SI	
CHIP – CGN	Información de la Contraloría General de la Nación								SI	
SIVICOF	Información de la Contraloría Distrital								SI	

TABLA 78 CARACTERIZACIÓN SISTEMAS DE INFORMACIÓN FONCEP
Elaboración propia

7.4.2 Capacidades funcionales de los sistemas de información.

Es importante que FONCEP cuente con sistemas de información que se conviertan en fuente única de datos útiles para la toma de decisiones en todos los aspectos; que garanticen la calidad de la información, dispongan recursos de consulta a los públicos de interés, permitan la generación de transacciones desde los procesos que generan la información y que sean fáciles de mantener.

7.4.3 Mapa de Integraciones Objetivo de los Sistemas de Información

A continuación, se presenta la matriz de integraciones de los sistemas de información del FONCEP:

	Página web	Correo Institucional	Intranet	SVE	SISLA / Cuotas Parte	Cesantías	Historia Laboral	Terceros	SAE/SAI	OPGET, CM, OP	LIMAY	PR EDIS
Intranet	X	X										
Oficina Virtual	X	X			X	X						
SIDEAF	X	X	X	X	X							
LIMAY	X	X	X	X					X	X		
SVE	X	X	X	X								
SISLA	X	X	X	X								
Historia Laboral	X	X	X		X							
GLPI	X	X	X	X			X					
SISCO								X	X			X
PERNO								X	X	X	X	X
SAE/SAI								X			X	X

	Página web	Correo Institucional	Intranet	SVE	SISLA / Cuotas Parte	Cesantías	Historia Laboral	Terceros	SAE/SAI	OPGET, CM, OP	LIMAY	PREDIS
CAJA MENOR								X		X	X	X
PREDIS								X		X		

TABLA 79 INTEGRACIONES SISTEMAS DE INFORMACIÓN FONCEP

Fuente: Elaboración propia

7.4.4 Arquitectura de referencia de los sistemas de información.

Para el PETI 2024-2027 se tiene planeado efectuar el análisis y adoptar una Arquitectura de Referencia en el FONCEP y convertirlo en un instrumento de estandarización de las decisiones en el diseño y construcción de sistemas de información.

Como insumo para la definición de la Arquitectura de Referencia del FONCEP, actualmente se cuenta con los siguientes instrumentos de lineamientos:

- Lineamientos para el intercambio de información en el “Manual de interoperabilidad FONCEP **(MOI-APO-GTI-002)**”
- el “Manual de Arquitectura Empresarial y Catálogo de Datos e Información **(MOI-APO-GTI-007)**” en el que se establecen las responsabilidades y gestión de los componentes de información, el gobierno de arquitectura de la información y los lineamientos de calidad de los datos que han sido inventariados en el FONCEP, siguiendo los lineamientos y la normatividad existente.
- Manual de Modelo de Seguridad y Privacidad de la Información **(MOI-APO-GST-001)**
- Manual para el desarrollo y soporte de software **(MOI-APO-GTI-004)**.

7.4.5 Ciclo de Vida de los Sistemas de Información

Los lineamientos establecidos para el desarrollo de sistemas de información se encuentran documentados en el Manual para el desarrollo y soporte de software **(MOI-APO-GTI-004)**, en el cual se explica el alcance de cada una de las fases establecidas en la metodología adoptada para el desarrollo de software, que se relacionan a continuación:

FASE	ACTIVIDAD	GRADO DE MADUREZ	OPORTUNIDAD DE MEJORA
PRE-ANALISIS	Levantamiento de Requerimientos	Implementado	Identificación deficiente de requerimientos que impacta en los tiempos de desarrollo y entrega de la solución.
INICIO	Configuración y Análisis de Ambientes	Implementado	Pendiente por implementar la Arquitectura de Referencia del FONCEP, que apoye en las decisiones de implementación de sistemas de información.
PLANEACIÓN	Definición y Documentación de Historias de Usuario	Implementado	Formalización de la documentación de las Historias de Usuario que son el marco de referencia del desarrollo a efectuar.
	Elaboración del Cronograma	Implementado	Definir cronogramas aterrizados, tomando como referencia el análisis de posibles riesgos y las holguras necesarias para las entregas en

FASE	ACTIVIDAD	GRADO DE MADUREZ	OPORTUNIDAD DE MEJORA
			oportunidad.
IMPLEMENTACIÓN	Realizar pruebas	Implementado	Tomar como referencia el documento de Historias de Usuario para establecer un Plan de Pruebas completo sobre el desarrollo entregado.
	Desplegar en producción	Implementado	Efectuar seguimiento riguroso al procedimiento de Control de Cambios establecido en la entidad.
DOCUMENTACIÓN	Elaborar la documentación del Proyecto y de la solución de software entregada	Implementado	Generar documentación actualizada sobre cada desarrollo, consolidada en el repositorio documental de la Oficina de Informática y Sistemas del FONCEP.
GARANTÍA Y SOPORTE	Garantía sobre la solución entregada	Implementado	Atender con oportunidad las incidencias reportadas, cumpliendo los ANS establecidos en el procedimiento de mesa de ayuda de la Oficina de Informática y Sistemas del FONCEP.

TABLA 80 CICLO DE VIDA DE LOS SISTEMAS DE INFORMACIÓN FONCEP

Fuente: Elaboración propia

7.4.6 Soporte y Mantenimiento de los Sistemas de Información

La Oficina de Informática y Sistemas cuenta con la herramienta GLPI para la recepción de incidencias reportadas o soporte requerido sobre la plataforma tecnológica o sistemas de información.

A continuación, se describen las actividades que se realizan una vez aparece una necesidad de modificación funcional o cuando es encontrado algún error en entornos productivos de la solución o aplicativos de la Entidad por medio de los canales de comunicación establecidos, a través de la herramienta GLPI o por garantía de soluciones nuevas desarrolladas:

- 1) Determinar si la incidencia reportada es una incidencia o una mejora del producto. En caso de ser una incidencia, se procede a desarrollar una o varias pruebas que garanticen el cumplimiento de la solución y la verifique el cliente.
- 2) Luego de garantizar la no repetición del error se implementa la solución, en este caso el desarrollador hace uso de las mismas prácticas que se implementaron en etapas de desarrollo del producto como código limpio, de esta forma el QA prueba la funcionalidad y cambia el estado de la incidencia ha resuelto.
- 3) La solución a la incidencia es desplegada en ambientes de pruebas, ya que debe existir una validación funcional previa por parte del usuario final en el escenario y, con la aprobación de las pruebas, se procede al despliegue en ambiente de producción.

De igual forma, periódicamente los especialistas de la Oficina de Informática y Sistemas validan la liberación de nuevas versiones estables en el mercado de productos instalados para la operación de los sistemas de información y planean las actualizaciones de las versiones en ambiente de pruebas que, al contar con el aval técnico y funcional, son desplegados en ambiente productivo.

7.5 ARQUITECTURA DE TECNOLOGÍA (INFRAESTRUCTURA DE TI)

La infraestructura tecnológica es la que mantiene los sistemas y servicios de información, a través de un modelo de servicios integral; que contemple la operación continua, soporte a los usuarios, la administración y el mantenimiento de estos.

7.5.1 Arquitectura de infraestructura de TI

Con el fin de mantener disponible los servicios tecnológicos disponibles en el FONCEP, el equipo humano de especialistas de la Oficina de Informática y Sistemas adelanta de manera permanente los siguientes servicios sobre la infraestructura tecnológica:

SERVICIO DE INFRAESTRUCTURA		DESCRIPCIÓN	OPORTUNIDAD DE MEJORA
SI_001	Servicio de Nube	Servicio de Nube Pública contratada con un tercero y monitoreada por el equipo de TI, donde operan los servicios tecnológicos y sistemas de información.	Mantener la designación presupuestal en cada vigencia, que permita seguir contando con este servicio contratado.
SI_002	Servicio de Redes	Servicios de conexión a Internet y de la red interna del FONCEP, que permitan acceder a los servicios tecnológicos y sistemas de información de la entidad.	Contar con el personal técnico requerido en la Oficina de informática y Sistemas para monitorear el comportamiento de la red y efectuar las actualizaciones permanentes requeridas.
SI_003	Servicio de Seguridad	Soporte y Mantenimiento sobre la plataforma de seguridad perimetral implementada en el FONCEP.	Mantener actualizada la plataforma de seguridad perimetral en el FONCEP y optimizar los tiempos

SERVICIO DE INFRAESTRUCTURA		DESCRIPCIÓN	OPORTUNIDAD DE MEJORA
			de respuesta.
SI_004	Servicio de Almacenamiento	Servicio de almacenamiento de archivos en nube con las políticas de respaldo requeridas para evitar posibles pérdidas de información sensible del FONCEP.	Verificación y depuración de archivos duplicados para evitar asumir costos adicionales.
SI_005	Servicios de Mantenimiento de la Planta telefónica, Aires y UPS	Servicios tercerizados con fabricantes para la actualización y el mantenimiento de la Planta telefónica, Aires y UPS.	Análisis de la vida útil de cada elemento tecnológico y la planeación oportuna de la actualización o reemplazo para evitar posibles fallas por obsolescencia tecnológica.
SI_006	Servicios de Administración de portales web, servidores y Bases de Datos	Servicios asociados con el monitoreo permanente, actualización de versiones y atención de incidencias reportadas.	Separación de funciones, análisis externo de vulnerabilidades y apoyo en la remediación.

TABLA 81 SERVICIOS DE INFRAESTRUCTURA DE TI EN FONCEP

Fuente: Elaboración propia

7.5.2 Catálogo de Elementos de Infraestructura

Se relacionan a continuación los servidores físicos con los que cuenta la entidad:

INFORMACION GENERAL		CAPACIDAD				LOCALIZACIÓN
NOMBRE SERVIDOR	MARCA Y MODELO	SO	MEMORIA (GB)	CPU	DISCO DURO (GB)	
OVM2	DELL PowerEdge	Oracle VM Server (64bit)	64GB	2	300	Datacenter Sede Santander
OVM1	DELL PowerEdge	Oracle Linux (64-bit)	64GB	2	300	
OVM3	DELL PowerEdge	Oracle VM Server (64bit)	64GB	2	300	
ZEUS	DELL PowerEdge	Microsoft Windows Server 2012 (64-bit)	64GB	2	300	Datacenter Sede Santander
Atlas	Hpe File Ctrl v3System	Windows Server 2016 (64 BIT)	32	2	64000	
IBM System x3650 M4	IBM System x3650 M4	Asterix	32GB	1	300	
Foncepesx01	Proliant BL460C GEN9	VMware ESXi	256	2	300	
Foncepesx02	Proliant BL460C GEN9	VMware ESXi	256	2	300	

INFORMACION GENERAL		CAPACIDAD				LOCALIZACIÓN
NOMBRE SERVIDOR	MARCA Y MODELO	SO	MEMORIA (GB)	CPU	DISCO DURO (GB)	
Foncepesx03	Proliant BL460C GEN9	VMware ESXi	256	2	300	Datacenter Sede Santander
Hypnos	Proliant BL460C GEN9	Microsoft Windows Server 2012 (64-bit)	128	1	300	
OVM01	Proliant BL460C GEN9	Oracle VM Server (64bit)	128	2	300	
OVM02	Proliant BL460C GEN9	Oracle VM Server (64bit)	128	2	300	
OVM03	Proliant BL460C GEN9	Oracle VM Server (64bit)	128	2	300	
OVM04	Proliant BL460C GEN9	Oracle VM Server (64bit)	128	2	300	
LINFISAPPQST	ThinkSystem SR550	Oracle Linux (64-bit)	96	1	56000	

TABLA 82 SERVIDORES FÍSICOS FONCEP

Fuente: Elaboración propia

➤ **Servidores Virtuales de FONCEP**

A continuación, se relaciona el inventario de los servidores virtuales de FONCEP:

NOMBRE	SERVICIOS, APLICACIONES
ATLASN	Archivos compartidos
ATALAS1	
BASTEON	Pruebas
BH	Pruebas
BOGOTA	Página Web Antigua
BPM_PREPROD	Gestor Documental
BPM_PROD01	Gestor Documental
BRUSELAS	FronEnd oficina virtual Java, Wildfly
CHIA	Ldap
CRACOVIA	App SISLA
DIGITURNO	Digiturno
FARO	Monitoreo
FONPRUWL_01	Pruebas
FORTIWEB-7.0	Seguridad Perimetral
GESTORMDQA	Gestor Documental
GITHUB	GitHub no se utiliza
H_LABORAL	FronEnd Historia Laboral
HUMILLADERO	PCSecure
INST_WIND	Eliminado
MADRID	Base de datos SQL Server de misionales
ORION1	Gestor Documental Producción SIGEF
PIVOTE	Pruebas
PRAGA	FronEnd certificaciones en oficina virtual en la intranet
SEUL	APP Perno SiCapital
SOACHA	Soacha-opt Pagina Web FONCEP
SUTAMARCHAN	Pruebas
TOKIO	BackEnd Oficina virtual Java, Wildfly
VIENA	GLPI BD mysql y App PHP
WCC_PROD01	Gestor Documental
WLS_PREPROD	Gestor Documental
WLS_PROD01	Gestor Documental
bruselaspru	Servidor de pruebas de bruselas
tokiopru	Servidor de pruebas de tokio

TABLA 83 SERVIDORES VIRTUALES FONCEP

Fuente: Elaboración propia

➤ **Estado UPS FONCEP**

A la fecha FONCEP cuenta con 5 UPS distribuidas de la siguiente manera y con las siguientes características:

DESCRIPCIÓN	UBICACIÓN	FECHA DE ADQUISICIÓN	ESTADO
3 UPS marca APC Symetra de 40 Kva	Condominio Parque Santander Torre A Piso 6 Datacenter	30/10/2018 17/03/2014 17/03/2014	Operativas con mantenimientos a diciembre de 2024. En el diagnóstico realizado en el mantenimiento por el proveedor COMWARE sugieren el cambio de baterías ya que su vida útil es de máximo 5 años y ya superan este tiempo de uso
1 UPS marca Titan de 10 KVA	Condominio Parque Santander Torre B Piso 3	31/12/2015	Se encuentra conectada, pero funciona en BYPASS se requiere una instalación y adecuación Eléctrica para dejarla operativa. es necesario una instalación eléctrica para

DESCRIPCIÓN	UBICACIÓN	FECHA DE ADQUISICIÓN	ESTADO
			su puesta en producción ya que en el mantenimiento realizado en el contrato 204 de 2021 no se incluyó dicha instalación solo se realizó mantenimiento con repuestos (se le cambiaron las Baterías)
1 UPS marca PEI de 10 KVA	ubica en el piso 2 de atención al ciudadano	06/10/2021	Está operando de forma satisfactoria fue adquirida 15 2021 con garantía de 3 años.

TABLA 84 INVENTARIO UPS FONCEP

Fuente: Elaboración propia

➤ **Estado Aire Acondicionado**

A la fecha FONCEP cuenta con Aires Distribuidos de la siguiente manera y con las siguientes características:

REFERENCIA Y DETALLE	UBICACIÓN	FECHA DE ADQUISICIÓN	PRECISIÓN Y CONFORT
2 unidades manejadoras para aire acondicionado INROW APC	Datacenter piso 6	31/12/2015 17/08/2020	Está operativo y funcionando con precisión
Sistema de unidad enfriadora CHILLER	Mezzanine	14/8/2020	Está operativo y funcionando con precisión

REFERENCIA Y DETALLE	UBICACIÓN	FECHA DE ADQUISICIÓN	PRECISIÓN Y CONFORT
Unidad de aire de 7.5 toneladas conductos de ventilación incluyendo persiana	Auditorio	31/12/2015	Está operativo y funcionando con precisión
2 unidades de aire acondicionado	Piso 5 monitoreo	31/12/2015	Está operativo y funcionando con precisión

TABLA 85 INVENTARIO AIRES ACONDICIONADOS FONCEP

Fuente: Elaboración propia

➤ Switches

FONCEP a través del **Contrato de Compraventa No. 206 de 2024** adquirió una solución integral en infraestructura Switching, que esté acorde a la infraestructura instalada en el Centro de Datos para soportar la demanda de tráfico y conexiones a la plataforma tecnológica de la entidad, renovando de esta manera los switches de la entidad, con una garantía a 1 año hasta junio de 2025.

ELEMENTO	NÚMERO DE SERIAL	MODELO	DESCRIPCIÓN
SWITCH CORE	FS1E48T423001195	FortiSwitch 48E	Switch Core en alta disponibilidad FortiSwitch 1048E - Core
SWITCH CORE	FS1E48T423001693	FortiSwitch 1048E	Switch Core en alta disponibilidad FortiSwitch 1048E - Core
SWITCH ACCESO	S148FFTF23056706	FortiSwitch 148F FPOE	FortiSwitch 148F FPOE
SWITCH ACCESO	S148FFTF23056808	FortiSwitch 148F FPOE	FortiSwitch 148F FPOE
SWITCH ACCESO	S148FFTF23058498	FortiSwitch 148F FPOE	FortiSwitch 148F FPOE
SWITCH ACCESO	S148FFTF23058533	FortiSwitch 148F FPOE	FortiSwitch 148F FPOE

ELEMENTO	NÚMERO DE SERIAL	MODELO	DESCRIPCIÓN
SWITCH ACCESO	S148FFTF23058541	FortiSwitch 148F FPOE	FortiSwitch 148F FPOE
SWITCH ACCESO	S148FFTF23058945	FortiSwitch 148F FPOE	FortiSwitch 148F FPOE
SWITCH ACCESO	S148FFTF23059011	FortiSwitch 148F FPOE	FortiSwitch 148F FPOE
SWITCH ACCESO	S148FFTF23059092	FortiSwitch 148F FPOE	FortiSwitch 148F FPOE
SWITCH ACCESO	S148FFTF23059147	FortiSwitch 148F FPOE	FortiSwitch 148F FPOE
SWITCH ACCESO	S148FFTF23059926	FortiSwitch 148F FPOE	FortiSwitch 148F FPOE
SWITCH ACCESO	S148FFTF23060242	FortiSwitch 148F FPOE	FortiSwitch 148F FPOE
SWITCH ACCESO	S148FFTF23060244	FortiSwitch 148F FPOE	FortiSwitch 148F FPOE
SWITCH ACCESO	S148FFTF23060268	FortiSwitch 148F FPOE	FortiSwitch 148F FPOE
SWITCH ACCESO	S148FFTF23077284	FortiSwitch 148F FPOE	FortiSwitch 148F FPOE

TABLA 86 INVENTARIO SWITCHES FONCEP
Elaboración propia

➤ **WIFI - Access Point**

UBICACIÓN	CANTIDAD	FECHA DE ADQUISICIÓN	ESTADO
AP_PISO_DOS	2	Últimos equipos adquiridos en el 2024	Equipos Operativos y con garantía vigente hasta 2025
AP_PISO_CINCO	2	Últimos equipos adquiridos en el 2024	Equipos Operativos y con garantía vigente hasta 2025
AP_PISO_SEIS	2	Entregado por fabricante marzo 2021. Últimos equipos adquiridos en el 2024	Equipos Operativos y con garantía vigente hasta 2025

UBICACIÓN	CANTIDAD	FECHA DE ADQUISICIÓN	ESTADO
AP_PISO_DOS	2	Últimos equipos adquiridos en el 2024	Equipos Operativos y con garantía vigente hasta 2025
AP_PISO_SIETE	2	Entregado por fabricante marzo 2021. Últimos equipos adquiridos en el 2024	Equipos Operativos y con garantía vigente hasta 2025
WIFI_TORRE_B	1	Entregado por fabricante marzo 2021. Últimos equipos adquiridos en el 2024	Equipos Operativos y con garantía vigente hasta 2025

TABLA 51 INVENTARIO APs FONCEP
Elaboración propia

➤ **Dispositivos de Seguridad Perimetral y Licenciamiento**

Número Serial	Modelo	Descripción	Fecha de expiración de licenciamiento	Fecha de registro	Fin de vida del producto	Observaciones
FG6H1ETB20902550	FortiGate 601E	FW_FONCEP_S	10/07/2025	15/01/2021	No anunciando	Se debería ir pensando en un reemplazo tecnologico
FG6H1ETB20902580	FortiGate 601E	FW_FONCEP_M	10/07/2025	15/01/2021	No anunciando	Se debería ir pensando en un reemplazo tecnologico
FGVMSLTM24001946	FortiGate VM Subscription	FortiGate VM08 Oracle OCI	10/07/2024	12/03/2024	No anunciando	Se adquirió en el nuevo contrato una máquina nueva FGVM08
FL-2HFTB20000133	FortiAnalyzer 200F	FAZ_FONCEP	01/07/2024	15/01/2021	01/07/2024	Se adquirió en el nuevo contrato una máquina nueva FAZ 300G
FP223E5520000571	FortiAP 223E	FAP-FONCEP_PISO_5	10/07/2025	16/04/2021	01/07/2025	Se renovó en el nuevo contrato
FP223E5520000581	FortiAP 223E	FAP_FONCEP_PISO_7	10/07/2025	16/04/2021	01/07/2025	Se renovó en el nuevo contrato
FP223E5521002288	FortiAP 223E	FAP_FONCEP_PISO_2	10/07/2025	2022-04-22	01/07/2025	Se renovó en el nuevo contrato
FP431FTF21005346	FortiAP 431F	FAP_FONCEP_TB	10/07/2025	27/04/2022	No anunciando	Se renovó en el nuevo contrato
FVVM04TM23000596	FortiWeb VM 4 CPU	FORTIWEB-VM	10/07/2025	11/07/2023	No anunciando	Se renovó en el nuevo contrato

TABLA 87 INVENTARIO EQUIPOS SEGURIDAD PERIMETRAL FONCEP
Fuente: Elaboración propia

➤ **Planta Eléctrica**

El Edificio Parque Santander donde se encuentra ubicado el FONCEP no cuenta con una planta eléctrica para respaldar los fallos de fluido eléctrico que se han presentan constantemente en el sector y que afectan la infraestructura del FONCEP.

Este es un riesgo que ha asumido la entidad desde que se trasladó al Edificio Parque Santander en el año 2013 por restricciones de Reglamento de Propiedad Horizontal.

7.5.3 Administración de la Capacidad de la Infraestructura Tecnológica

Con el fin de velar por la correcta operación de la infraestructura de TI en el FONCEP, anualmente en la Oficina de Informática y Sistemas se efectúa en Análisis de Obsolescencia Tecnológica, que analiza la vida útil de todos los equipos de cómputo que conforman la plataforma tecnológica de la entidad y se toma de insumo para la planeación presupuestal de la siguiente vigencia, efectuando el requerimiento para incluir los proyectos tecnológicos requeridos para la adquisición e implementación de la renovación tecnológica que permita mitigar los riesgos asociados con la obsolescencia.

7.5.4 Administración de la Operación

La planeación de la operación de TI inicia con la identificación de las necesidades y su priorización de acuerdo con el presupuesto designado para TI durante cada vigencia. Una vez se aprueba el presupuesto para una vigencia y se define la Planeación de las Adquisiciones, se desarrollan mes a mes las actividades que permitan cumplir con los compromisos de contratación, según lo planeado. Con la ejecución de los contratos se desarrollan los proyectos tecnológicos enfocados en la actualización, mantenimiento y nuevas implementaciones tecnológicas.

En paralelo, se gestiona la operación a través de la herramienta del GLPI, que permite el registro, atención, seguimiento y documentación de las solicitudes de soporte sobre la plataforma tecnológica y el desarrollo de software para el mantenimiento, actualización e implementación de nuevas funcionalidades sobre los sistemas de información del FONCEP.

Permanentemente se efectúa el seguimiento a la oportuna atención de incidentes / requerimientos registrados a través de la herramienta GLPI, a través de los

indicadores establecidos para el análisis sobre la operación de la Oficina de Informática y Sistemas y documentados en el Sistema de Gestión de la Calidad de la entidad y a través del análisis al resultado de los indicadores establecidos para medir la oportunidad en la atención y el seguimiento a las encuestas diligenciadas por los usuarios luego de la atención, se identifican e implementación acciones de mejora continua, que impacten de manera positiva la percepción del FONCEP sobre la Oficina de Informática y Sistemas.

7.6 USO Y APROPIACIÓN DE LA PRÁCTICA DE AE

El dominio de uso y apropiación de TI provee herramientas y estrategias encaminadas a generar conciencia a los grupos de interés sobre las oportunidades que presenta el uso de tecnologías en su ámbito personal y profesional, mejorando su productividad y calidad de vida al hacer uso consciente de sistemas de información, dispositivos, acceso a la información, disponibilidad y otros

7.6.1 Estrategia de uso y apropiación de TI

La estrategia de Uso y Apropiación de TI del FONCEP se centra en la integración de la planeación de las capacitaciones, cursos, sensibilizaciones sobre los diferentes aspectos tecnológicos, con el Plan Institucional de Capacitación – PIC que lidera el área de Talento Humano. Para lograr esta integración, el proceso inicia cada año con la definición desde la Oficina de Informática y Sistemas de los temas tecnológicos a capacitar en la entidad y presentar la propuesta al área de Talento Humano, de igual forma, se analizan las propuestas de capacitación de las diferentes dependencias del FONCEP, en el proceso de establecimiento anualmente del PIC.

Durante el desarrollo del Plan Institucional de Capacitación – PIC, con cada sesión de capacitación tecnológica presencial / virtual se documentan las evidencias y la evaluación de cada una de ellas como parte del proceso de mejora continua.

7.7 ARQUITECTURA DE SEGURIDAD (SEGURIDAD DIGITAL)

La implementación del SGSI se encuentra en continua evolución, dado que para cada vigencia se definen las actividades a desarrollar en el marco del Plan Estratégico de Seguridad de la Información – PESI, a través del cual se desarrollan las iniciativas de documentación e implementación de nuevos procesos y procedimientos para estandarizar los procesos asociados con la seguridad de la información y, en paralelo se cuenta con el apoyo de un tercero especializado en la administración, actualización, monitoreo sobre la plataforma de seguridad digital implementada en el FONCEP.

Se ha establecido la herramienta Sharepoint OnLine como repositorio consolidado de la documentación técnica de la Oficina de Informática y Sistemas, a través de la cual se almacenan las últimas versiones sobre los documentos técnicos y se controla el inventario y actualización de las contraseñas de usuarios privilegiado, estableciendo en cada contrato la obligación de mantener actualizada la documentación técnica de la entidad, en pro de evitar la pérdida sobre la gestión tecnológica con el cambio de los terceros contratados por la entidad.

En el 2024 se inició el trabajo colaborativo con el COLCERT en el marco de la iniciativa de análisis de vulnerabilidades sobre la plataforma tecnológica del FONCEP, con el fin de contar con una evaluación de un aliado externo a la entidad sobre los controles de seguridad implementados y la identificación de oportunidades de mejora en pro de prevenir posibles ataques cibernéticos.

8 PORTAFOLIO O PROGRAMAS DE PROYECTOS

Tomando como insumo el análisis efectuado sobre la entidad, los lineamientos establecidos por MinTIC, el análisis de obsolescencia tecnológica efectuado por la Oficina de Informática y Sistemas, las reuniones efectuadas con las diferentes dependencias y las comunicaciones oficiales recibidas con la identificación de las necesidades tecnológicas, se han clasificado las necesidades tecnológicas de la entidad para ser desarrolladas enmarcadas en 5 macroproyectos que se detallan a continuación y se define una hoja de ruta propuesta para ser desarrollados en el FONCEP.

8.1 PROYECTOS DE CONECTIVIDAD PÚBLICA Y SOCIAL

OPTIMIZACIÓN SISTEMAS DE INFORMACIÓN

Identificación	1
Nombre del Proyecto	Actualización y Optimización de los Sistemas de Información y Portales web del FONCEP.
Objetivo	Propender por el correcto funcionamiento de los Sistemas de Información de propiedad del FONCEP, garantizando su disponibilidad e integridad para el normal desempeño de las funciones de las áreas y el cumplimiento de la Misionalidad de la entidad.
Alcance	Atender las necesidades e iniciativas planteadas por las diferentes dependencias del FONCEP, de acuerdo con los recursos disponibles destinados para tal fin.
Iniciativas / Entregables	1.) Implementar el nuevo sistema de Cuotas Partes Pensionales
	2.) Actualizar o Migrar el sistema de información de Cesantías y mejorar el tiempo de respuesta en el cargue automática desde la Oficina Virtual.
	4.) Automatización de Reportes en el Módulo Analítico, a través de la Suite Visión Empresarial®

	<p>3.) Mantener actualizados y disponibles los Sistemas de Información de propiedad del FONCEP, a fin garantizar la correcta prestación de los servicios misionales y de apoyo de las diferentes áreas, para beneficio de nuestros afiliados y pensionados a saber: Cartera Hipotecaria, Sistema Misional de Cesantías, SISLA, BONPENS, COBRO COACTIVO, PERNO, SISCO, SAE, SAI, PAC, OPGET, OP, PREDIS, CAJA MENOR, LIMAY, SIGEF, GLPI, Consulta Radicados Bogotá Te Escucha, LIQUIDADOR DE PENSIONES, TERCEROS I y TERCEROS II OFICINA VIRTUAL (Pensiones En Línea, Cesantías En Línea, Pago Cuotas Partes Pensionales, Consulta Terceros e Historia Laboral), SIFONCEP, CERTIFICACIONES, VISION, Página WEB institucional, SIDEAF e INTRANET.</p>
Beneficios	<p>La Oficina de Informática y Sistemas podrá garantizar el correcto funcionamiento de los Sistemas de Información y dar solución a los mantenimientos correctivos y nuevas funcionalidades de acuerdo con las necesidades de las áreas, lo cual va a redundar en el buen nombre del FONCEP y el bienestar de sus afiliados y beneficiarios.</p>
Duración	<p>Hasta el mes de diciembre de 2027</p>
Macroactividades	<ol style="list-style-type: none"> 1. Elaboración de cronograma con las actividades a realizar por proyecto durante la vigencia. 2. Adelantar mesas de trabajo para el levantamiento de información para la creación de las Historias de Usuario de cada uno de los proyectos que permitan la delimitación del alcance de cada uno de ellos y los criterios de aceptación. 3. Adelantar mesas de trabajo para la elaboración de la documentación exigida de acuerdo al procedimiento para el paso a producción. 4. Adelantar mesas de trabajo para la realización de las pruebas correspondientes sobre las nuevas funcionalidades y servicios a implementar. 5. Actualización o creación de los manuales técnicos y funcionales de las mejoras a realizar.

TABLA 88 PROYECTO NO. 1 PETI 2024-2027 FONCEP
Elaboración propia

8.2 PROYECTOS DE CULTURA DIGITAL

SISTEMA DE INFORMACIÓN GESTIÓN DOCUMENTAL

Nombre del Proyecto	Automatización de trámites y servicios a través del sistema de información de gestión documental del FONCEP
Objetivo	Optimizar los flujos de trabajo documentales que se tienen en operación de las comunicaciones oficiales en el FONCEP, para mejorar los procesos de la gestión de documentos electrónicos de archivo.
Alcance	<p>Desarrollar e implementar servicios web (Web Services) para el intercambio de información con los demás sistemas de información de la entidad.</p> <p>Mejorar los flujos de las comunicaciones, implementado nuevas funcionalidades con el fin de optimizar los procesos de nuestros usuarios.</p> <p>Diseñar, desarrollar e implementar reportes e indicadores para un mejor control y seguimiento a las comunicaciones que ingresan y se generan en la entidad.</p> <p>Optimizar la infraestructura tecnológica sobre la que opera el sistema de información de gestión documental, para mejorar los tiempos de respuesta.</p> <p>Fortalecer los mecanismos de apropiación del SIDEAF para mejorar la experiencia de los usuarios con el sistema de información.</p>
Iniciativas / Entregables	<p>1- Desarrollar Web Services para la integración del SIDEAF con los demás sistemas de información del FONCEP</p> <p>2- Desarrollar Reportes e indicadores para que los usuarios puedan generar su información y permitan el seguimiento a la oportuna atención del FONCEP.</p> <p>3- Implementar nuevas funcionalidades en los flujos de comunicaciones para optimizar los procesos de gestión.</p> <p>4- Actualización del Manual técnico del SIDEAF para la inclusión de los web services y demás funcionalidades que sean desarrolladas.</p> <p>5- Actualización del Manual de usuario del SIDEAF para la inclusión de las funcionalidades que sean desarrolladas.</p> <p>6- Sesiones de capacitación a los usuarios finales para el correcto uso del SIDEAF.</p>

	7- Adecuación de la infraestructura tecnológica del FONCEP para la correcta y oportuna operación del SIDEAF.
Beneficios	Mejorar los tiempos de respuesta para la gestión de los trámites y servicios, así como el seguimiento y control de los mismos para la toma de decisiones.
Duración	Hasta el mes de diciembre de 2027
Macroactividades	<ol style="list-style-type: none"> 1. Elaboración de cronograma con las actividades a realizar durante la ejecución. 2. Levantamiento de información para el desarrollo de Web Services que permitan la integración con los demás sistemas de información del FONCEP. 3. Mesas de trabajo para la elaboración y diseño de reportes e indicadores con las necesidades particulares de las áreas. 4. Documentar los distintos requerimientos para la construcción, diseño e implementación de nuevas funcionalidades y servicios web. 5. Realizar las pruebas correspondientes sobre las nuevas funcionalidades y servicios a implementar. 6. Actualización de los manuales técnicos y funcionales del SIDEAF.

TABLA 89 PROYECTO NO. 2 PETI 2024-2027 FONCEP

Fuente: Elaboración propia

8.3 PROYECTOS DE GOBIERNO Y GESTIÓN DE DATOS

FORTALECIMIENTO GOBIERNO DIGITAL

Nombre del Proyecto	Fortalecimiento del Gobierno Digital como instrumento de gestión para fomentar el uso y aprovechamiento de las TICs.
Objetivo	Impactar positivamente la calidad de vida de los pensionados y la competitividad del FONCEP.
Alcance	Fortalecer los mecanismos de acceso a la información pública entre los ciudadanos y el FONCEP.
Entregables	Implementar la Arquitectura empresarial y el Modelo de Gobierno Datos.

	Fortalecer el portal web de la Oficina Virtual como punto de comunicación con los pensionados del FONCEP, a través del cual se pueda acceder a la totalidad de los trámites y servicios de la entidad.
	Implementar los trámites del FONCEP en la plataforma XROAD y la carpeta ciudadana digital.
	Capacitar a funcionales del FONCEP en temáticas de la Política Digital.
	Implementar tecnologías emergentes para procesos de innovación Digital.
	Publicar y actualizar los conjuntos de Datos Abiertos estratégicos del FONCEP.
	Diseñar e Implementar la estrategia de Analítica de Datos en el FONCEP.
	Implementar políticas para el Gobierno de Datos.
Beneficios	Fortalecer la relación Ciudadano- Estado, mejorando la presentación de servicios por parte del FONCEP, y generando confianza en la administración pública; a través del uso y aprovechamiento de las TIC.
Duración	Hasta el mes de diciembre de 2027
Macroactividades	<ol style="list-style-type: none"> 1. Capacitación a funcionales de la entidad en temáticas de la Política de Gobierno Digital tales como Gobernanza, Innovación Pública Digital, Seguridad y Privacidad de la Información, Arquitectura TI, Cultura y Apropiación, Servicios Ciudadanos Digitales, Decisiones basadas en datos, Estado abierto, servicios y procesos inteligentes. 2. Llevar a cabo actividades de innovación de gobierno digital, tales como la generación de proyectos, iniciativas o metas de fortalecimiento institucional. 3. Participación en redes de conocimiento, conferencias o eventos de innovación. 4. Implementación de estrategias de mejora de los conjuntos de datos publicados por el FONCEP. 5. Implementación de acciones para que los trámites en línea del FONCEP, cumplan con los criterios de accesibilidad web, integrados con XROAD y Carpeta Ciudadana. 6. Desarrollar una hoja de ruta para la implementación de la Arquitectura empresarial y de referencia del FONCEP.

	7. Establecer un proceso para la gestión y distribución de datos maestros en el FONCEP.
--	---

TABLA 90 PROYECTO NO. 5 PETI 2024-2027 FONCEP

Fuente: Elaboración propia

8.4 PROYECTO DE SERVICIOS INTELIGENTES A LA CIUDADANÍA

ACTUALIZACIÓN INFRAESTRUCTURA TECNOLÓGICA

Nombre del Proyecto	Actualización y Modernización de la Infraestructura tecnológica del FONCEP
Objetivo	Implementar las actividades de mejoramiento y nuevos proyectos enfocados a la modernización tecnológica del FONCEP
Alcance	Actualización de la Infraestructura tecnológica actual del FONCEP e implementación de proyectos en pro de la modernización tecnológica
Iniciativas / Entregables	1- Implementar un nuevo sistema biométrico del FONCEP
	2- Actualizar del centro de atención al ciudadano
	3- Optimizar de la tecnología en las salas de Junta de FONCEP.
	4- Respaldo en Alta disponibilidad aire Acondicionado
	5- Implementar, instalar y adecuar la UPS 10 KVA de la torre B, mantenimiento UPS 10 KVA de atención al ciudadano
	6- Implementar herramienta Power BI – Tableros de Control
	7- Análisis implementación Escritorios Virtuales
	8- Compra de monitores adicionales
	9- Renovar licenciamiento Adobe Creative cloud
	10 - Optimizar las herramientas tecnológicas del FONCEP.
	11- Implementar y actualizar la Infraestructura de seguridad del FONCEP. (Fortinet)
	12- Adquirir certificados de firma digital y renovar certificados SSL para el FONCEP.
	13- Optimizar la plataforma de seguridad informática del FONCEP (Antivirus)
	14- Optimizar la plataforma SUITE VISION EMPRESARIAL (SVE)
	15- Renovar el licenciamiento de correo electrónico.
	16- Implementación del nuevo sistema de Telefonía en el FONCEP.
	17- Optimizar las comunicaciones a nivel de Infraestructura.

	18- Disponibilidad y continuidad del servicio de conectividad a Internet e implementar conectividad pública y social.
	19- Optimizar la infraestructura tecnológica en la NUBE
	20- Renovar el licenciamiento para los sistemas operativos del FONCEP.
	21- Administrar los equipos y software de seguridad perimetral de los servicios tecnológicos del FONCEP.
Beneficios	Optimizar la Infraestructura tecnológica (servidores, redes, almacenamiento, software, entre otros), para lograr una gestión eficiente de los recursos que conlleve a la mejora del rendimiento de los servicios TI y la productividad de la entidad FONCEP.
Duración	Hasta el mes de diciembre de 2027
Macroactividades	1. Adquisición de herramientas de monitoreo y administración TI que permitan mantener el correcto funcionamiento de la operatividad del FONCEP.
	2. Adquisición y administración de herramientas que protejan la información confidencial y dan visibilidad del tráfico en el sistema para acelerar la respuesta a las amenazas y proteger la información del FONCEP.
	3. Adquisición de servicios en la nube para la administración y soporte de las herramientas web, infraestructura tecnológica y plan de recuperación ante desastres - DRP del FONCEP.
	4. Adquisición de servicios de telefonía, comunicación y conectividad, de acuerdo a los requerimientos en el campo de la Tecnología de la Información en el FONCEP.

TABLA 91 PROYECTO NO. 3 PETI 2024-2027 FONCEP

Fuente: Elaboración propia

8.5 PROYECTO SEGURIDAD DIGITAL

Nombre del Proyecto	Implementación del Modelo de Seguridad y Privacidad de la Información alineado con el estándar ISO 27001:2022
Objetivo	Dar cumplimiento al nuevo Modelo de Seguridad y Privacidad de la Información establecido por MINTIC tomando como guía el estándar ISO 27001:2022
Alcance	Procesos Estratégicos, Misionales y de Apoyo
Entregables	1. Autodiagnóstico del MSPI con el estado de implementación de controles ISO 27001:2022

	2. Plan de Continuidad de Negocio
	3. Actualización de documentación de controles de seguridad de la información y seguridad informática (políticas, procedimientos, instructivos, formatos, etc).
	4. Implementación de la herramienta de Ciberseguridad PCSecure en la infraestructura Tecnológica de FONCEP (fortalecimiento de los controles de seguridad informática).
	5. Adquisición de herramientas tecnológicas para la evaluación de vulnerabilidades técnicas en la infraestructura tecnológica de la entidad
	6. Programa Integral de Protección de Datos Personales de Foncep
Beneficios	Fortalecimiento de la seguridad de la información en los activos de información críticos de FONCEP
Duración	Hasta el mes de diciembre de 2027
Macroactividades	<ol style="list-style-type: none"> 1. Autodiagnóstico del MSPI. 2. Fase de Planeación. 3. Fase de Implementación. 4. Fase de entrega de resultados. 5. Fase de monitoreo y seguimiento al MSPI. 6. Actualización de los documentos de seguridad de la información en SVE. 7. Despliegue y configuración de la herramienta PCSecure en los equipos PC, portátiles y servidores de FONCEP. 8. Ejecución de Análisis de Vulnerabilidades trimestralmente en la infraestructura tecnológica. 9. Implementación de riesgos de datos personales, actualización de la política de protección de datos, definición del oficial de protección de datos personales, implementación de controles tecnológicos para la protección de datos personales. 10. Actualización del BIA en los procesos de FONCEP. 11. Apoyo en la construcción de los planes de comunicación en crisis, plan de emergencias, entre otros. 12. Pruebas trimestrales al DRP

TABLA 92 PROYECTO NO. 4 PETI 2024-2027 FONCEP
Elaboración propia

9. ESTRATEGIA DE COMUNICACIÓN DEL PETI

Las modificaciones sobre este documento y el Plan Estratégico Tecnológico PETI 2024-2027 del FONCEP deben ser presentadas, socializadas y aprobadas en las sesiones del Comité de Gestión y Desempeño de la entidad y la nueva versión aprobada del documento debe ser publicada en el portal web del FONCEP.

10. PRESUPUESTO Y RECURSOS

Los proyectos definidos en el portafolio del PETI FONCEP 2024-2027 se han establecido a ser desarrollados durante la vigencia de este Plan Estratégico Tecnológico, dado que su implementación dependerá de la designación presupuestal efectuada en cada vigencia. Es por esto que, al finalizar cada vigencia presupuestal, se deberá efectuar una evaluación de lo ejecutado vrs. lo planeado, de tal manera que se efectúen los ajustes necesarios sobre la planeación y sean replanteadas las metas

Las actividades planteadas en este Plan Estratégico Tecnológico – PETI FONCEP 2024-2027 como gastos recurrentes de renovación de licenciamientos, soporte y mantenimientos de hardware y software del FONCEP se encuentran financiados vigencia a vigencia por el presupuesto de funcionamiento, sobre el cual se espera seguir contando con la aprobación de los recursos requeridos para mantener la operación.

A continuación, se presenta la proyección de recursos financieros planeados para ser asignados por cada vigencia del PETI FONCEP 2024-2027, en atención de las actividades propuestas en el presente documento:

NOMBRE PROYECTO / ACTIVIDADES	PRESUPUESTO POR VIGENCIA			
	2024	2025	2026	2027
Proyecto No. 1. Actualización y Optimización de los Sistemas de Información y Portales web del FONCEP				
Implementar sistema de Cuotas Partes por Cobrar				
Actualizar o Migrar el sistema de información Misional (Cartera Hipotecaria) y de Cesantías			\$ 200.000.000	\$400.000.000
Implementar el nuevo aplicativo para sistematización de procesos misionales y de apoyo de FONCEP			\$ 1.400.000.000	\$1.500.000.000
Implementar micrositio para relacionamiento con entidades cuotapartistas				
Fortalecimiento de la Suite Visión Empresarial® - Automatización de Reportes en el Módulo Analítico	\$57.120.000			
Adquisición de sistema que permita automatización de procedimientos de Talento Humano				\$300.000.000
Proyecto No. 2. Automatización de trámites y servicios a través del sistema de información de gestión documental del FONCEP				
Desarrollar Web Services para la integración del SIDEAF con los demás sistemas de información del FONCEP	\$ 400.000.000	\$ 400.000.000	\$ 300.000.000	\$ 300.000.000
Desarrollar Reportes e indicadores para que los usuarios puedan generar su información y permitan el seguimiento a la oportuna atención del FONCEP.				
Implementar nuevas funcionalidades en los flujos de comunicaciones para optimizar los procesos de gestión.				
Actualización del Manual técnico del SIDEAF para la inclusión de los web services y demás funcionalidades que sean desarrolladas.				
Actualización del Manual de usuario del SIDEAF para la inclusión de las funcionalidades que sean desarrolladas.				
Sesiones de capacitación a los usuarios finales para el correcto uso del SIDEAF.				
Adecuación de la infraestructura tecnológica del FONCEP para la correcta y oportuna operación del SIDEAF.				
Proyecto No. 3. Actualización y Modernización de la Infraestructura tecnológica del FONCEP.				
Ampliación Red Inalámbrica del FONCEP	\$ 96.990.810			
Adquisición de Portátiles, Video bean y Scáner	\$ 228.078.044			
Implementar el nuevo sistema biométrico del FONCEP		\$305.194.828		
Actualizar del centro de atención al ciudadano (Kiosko)		\$ 165.000.000		
Optimizar de la tecnología en las salas de Reuniones de FONCEP			\$ 50.000.000	

NOMBRE PROYECTO / ACTIVIDADES	PRESUPUESTO POR VIGENCIA			
	2024	2025	2026	2027
Adquirir equipos de procesamiento de imagen, sonido y video para el grupo de relacionamiento con el ciudadano			\$ 60.000.000	
Actualizar el parque computacional, dispositivos periféricos y demás herramientas tecnológicas del FONCEP				\$ 600.000.000
Optimizar las comunicaciones a nivel de Infraestructura.				\$400.000.000
Proyecto No. 4. Implementación del Modelo de Seguridad y Privacidad de la Información alineado con el estándar ISO 27001:2022				
1- Consultoría Seguridad de la Información		\$ 400.000.000		
Proyecto No. 5. Fortalecimiento del Gobierno Digital como instrumento de gestión para fomentar el uso y aprovechamiento de las TIC.				
1- Consultoría Arquitectura Empresarial y Gobernanza de Datos			\$500.000.000	\$500.000.000
2- Consultoría Analítica de Datos		\$ 400.000.000		
TOTAL FINANCIAMIENTO PROYECTO PETI 2024-2027	\$ 782.188.854	\$ 1.670.194.828	\$ 2.510.000.000	\$ 4.000.000.000

TABLA 93 PRESUPUESTO PETI 2024-2027 FONCEP POR VIGENCIA

Fuente: Elaboración propia

GLOSARIO

Arquitectura de Referencia: Es un diseño de alto nivel, sin detalles tecnológicos o de productos, que se utiliza como una plantilla para guiar el bosquejo de otras arquitecturas más específicas. Esta plantilla incluye los principios de diseño que la guían, las decisiones de alto nivel que se deben respetar, los componentes que hacen parte de la solución, sus relaciones tanto estáticas como dinámicas, las recomendaciones tecnológicas y de desarrollo, las herramientas específicas de apoyo a la construcción y los componentes existentes reutilizables.

Arquitectura de TI: Describe la estructura y las relaciones de todos los elementos de TI de una organización. Se descompone en arquitectura de información, arquitectura de sistemas de información y arquitectura de servicios tecnológicos. Incluye además las arquitecturas de referencia y los elementos estructurales de la estrategia de TI (visión de arquitectura, principios de arquitectura, lineamientos y objetivos estratégicos).

Arquitectura Empresarial: Es una práctica estratégica que consiste en analizar integralmente las entidades desde diferentes perspectivas o dimensiones, con el propósito de obtener, evaluar y diagnosticar su estado actual y establecer la transformación necesaria. El objetivo es generar valor a través de las Tecnologías de la Información para que se ayude a materializar la visión de la entidad.

Estrategia de TI: Es el conjunto de principios, objetivos y acciones concretas que reflejan la forma en la cual una entidad decide utilizar las Tecnologías de la Información para permitir el logro de su misión de una manera eficaz. La Estrategia TI es una parte integral de la estrategia de una entidad.

Gestión de TI: Es una práctica, que permite operar, innovar, administrar, desarrollar y usar apropiadamente las tecnologías de la información (TI), con el propósito de agregar valor para la organización. La gestión de TI permite a una organización

optimizar los recursos, mejorar los procesos de negocio y de comunicación y aplicar las mejores prácticas.

Gobierno de TI: Es una práctica, orientada a establecer unas estructuras de relación que alinean los procesos de negocio con los procesos, recursos y estrategias de TI, para agregar valor a las organizaciones y apoyar el cumplimiento de sus objetivos estratégicos. El gobierno de TI, gestiona y controla los riesgos, mide el desempeño de TI, busca optimizar las inversiones de TI y establecer un esquema de toma de decisiones de TI. El gobierno de TI, es parte del gobierno corporativo o empresarial.

Hoja de Ruta o Mapa de Ruta: Conjunto estructurado de acciones que define la manera de lograr los objetivos fijados en una estrategia. Una hoja de ruta está expresada en términos de programas o proyectos, que son agrupadores de las acciones, y tiene asociados estimaciones de tiempo, costos y riesgos.

Interoperabilidad: Acción, operación y colaboración de varias Entidades para intercambiar información que permita brindar servicios en línea a los ciudadanos, empresas y otras Entidades mediante una sola venta de atención o un solo punto de contacto.

Marco de Interoperabilidad: Es el conjunto de principios, políticas y recomendaciones que busca facilitar y optimizar la colaboración entre organizaciones privadas y entidades del Estado para intercambiar información y conocimiento, en el marco de los procesos de negocio, con el propósito de facilitar la entrega de servicios a ciudadanos, empresas y a otras entidades para intercambiar información, aporte de documentos y datos en línea.

Marco de Referencia: Conjunto de Instrumentos claves para implementar la Política de Gobierno Digital. Su objetivo es orientar la creación o fortalecimiento de las capacidades de Arquitectura Empresarial, Gestión de Proyectos de TI y Gobierno de TI requeridas en procesos de transformación digital de las Entidades del Estado.

MIPG: Modelo Integrado de Planeación y Gestión, es una herramienta que simplifica e integra los sistemas de desarrollo administrativo y gestión de la calidad y los articula con el sistema de control interno, para hacer los procesos dentro de la Entidad más sencillos y eficientes.

MSPI: Modelo de Seguridad y Privacidad de la Información. Imparte lineamientos a las entidades públicas en materia de implementación y adopción de buenas prácticas, tomando como referencia estándares internacionales, con el objetivo de orientar la gestión e implementación adecuada del ciclo de vida de la seguridad de la información (Planeación, Implementación, Evaluación, Mejora Continua), permitiendo habilitar la implementación de la Política de Gobierno Digital.

PETI: Plan Estratégico de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones. Es el artefacto que se utiliza para expresar la Estrategia de TI. Incluye una visión, misión, unos principios, unos indicadores, un mapa de ruta, un plan de comunicaciones y una descripción de otros aspectos como: financiero, operativo, de riesgos, entre otros; necesarios para la puesta en marcha y gestión del plan estratégico.

Política de Gobierno Digital: Define los lineamientos, estándares y proyectos estratégicos, que permiten llevar a cabo la transformación digital del Estado, a fin de lograr una mejor interacción con ciudadanos, usuarios y grupos de interés.

Sistema de Gestión Documental Electrónico de Archivo (SGDEA): Es una herramienta informática destinada a la gestión de documentos electrónicos de archivo. También se puede utilizar en la gestión de documentos de archivo tradicionales.

Transformación Digital: Concepto que involucra un proceso de explotación de tecnologías digitales que tiene la capacidad de crear nuevas formas de hacer las cosas en el Estado, generando nuevos modelos de desarrollo, procesos y la creación de servicios de gobierno digital, que a su vez producen valor, principalmente a través de la digitalización que representa la conversión de datos y

procesos análogos hacia formatos que pueden ser entendidos y gestionados por máquinas (OECD, 2019 citado en el CONPES 3975).

Uso y Apropiación: Estrategia que explica el proceso y facilita a los funcionarios públicos utilizar las tecnologías para acelerar el desarrollo. Esta estrategia incluye jornadas de sensibilización, capacitación, prácticas, recursos digitales, interacción con expertos, buscando involucrar la mayor cantidad de personas para que hagan parte activa de la transformación digital del Estado.

Tomado de https://gobiernodigital.mintic.gov.co/692/channels-594_manual_gd.pdf

BIBLIOGRAFÍA

MINTIC. (enero de 2023). Gobierno Digital. Obtenido de Gobierno Digital:
<https://gobiernodigital.mintic.gov.co/portal/>

MINTIC 2023. Marco de Referencia de Arquitectura Empresarial. chrome-extension://efaidnbmnnnibpcajpcgltclcefindmkaj/https://mintic.gov.co/arquitecturaempresarial/630/articles-204807_recurso_2.pdf

MINTIC. (enero de 2023). Normograma. Obtenido de Compilación jurídica MINTIC:
<https://normograma.mintic.gov.co>

MGGTI.GE.ES.03 Guía para la Construcción del PETI - Planeación de la Tecnología para la transformación Digital: https://www.mintic.gov.co/portal/715/articles-274095_recurso_1.pdf

Plan nacional de desarrollo 2022-2026- Colombia potencia mundial de la vida:
<https://www.dnp.gov.co/plan-nacional-desarrollo/pnd-2022-2026>

Plan de desarrollo Distrital Bogotá Camina Segura 2024 – 2027:
<https://www.sdp.gov.co/gestion-a-la-inversion/programacion-y-seguimiento-a-la-inversion/planes-de-desarrollo-local/bogota-camina-segura>

ELABORADO POR:	REVISADO POR:	APROBADO POR:
SANDRA MILENA VELASQUEZ Profesional Oficina de Informática y Sistemas	TANIA KRUSKAYA LEON PATIÑO Jefe Oficina de Informática y Sistemas	TANIA KRUSKAYA LEON PATIÑO Jefe Oficina de Informática y Sistemas JOAQUIN MANUEL GRANADOS Jefe Oficina Asesora de Planeación

