



ALCALDÍA DE SANTA MARTA
Distrito Turístico, Cultural e Histórico



**PLAN ESTRATÉGICO DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN DEL
DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DISTRITAL DE SOSTENIBILIDAD
AMBIENTAL –DADSA –**

DIRECTOR GENERAL

SANTA MARTA DTCH 2026

www.dadsa.gov.co



@SantaMartaDTCH - @dadsasm

Carrera 13 No. 29 76, Bavaria

(+57) 301 593 6801 - Nit: 819.006.386-6



Contenido

1. OBJETIVOS.....	4
2. ALCANCE	4
3. MARCO NORMATIVO	5
4. RUPTURAS ESTRATÉGICAS.....	6
5. ANÁLISIS DE LA SITUACIÓN ACTUAL	7
5.1 ESTRATEGIA TI.....	7
5.1.1 DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE SOSTENIBILIDAD AMBIENTAL - DADSA.....	7
5.1.2 ÁREA TIC Y COMUNICACIONES	9
5.2 USO Y APROPIACIÓN DE LA TECNOLOGÍA	11
5.3 SISTEMAS DE INFORMACIÓN	12
5.4 SERVICIOS TECNOLÓGICOS.....	12
5.4.1 ESTRATEGIA Y GOBIERNO	12
5.4.2 ADMINISTRACIÓN DE SISTEMAS DE INFORMACIÓN	13
5.4.3 INFRAESTRUCTURA	13
5.5 GESTIÓN DE INFORMACIÓN.....	14
5.6 GOBIERNO DE T.I.....	14
5.6.1 ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL FUNCIONARIOS	14
6. ENTENDIMIENTO ESTRATÉGICO	15
6.1 MODELO OPERATIVO.....	15
6.2 ALINEACIÓN DE TI CON LOS PROCESOS	15
7. MODELO DE GESTIÓN TI.....	15
7.1 ESTRATEGIA DE TI.....	15
7.1.1 OBJETIVOS ESTRATEGICOS DE TI.....	16
7.1.2 ALINEACIÓN DE LA ESTRATEGIA TI CON EL PLAN SECTORIAL Y TERRITORIAL... 16	
7.2 GOBIERNO DE T. I.....	16
7.2.1 CADENA DE VALOR TI	17
7.2.2 INDICADORES Y RIESGOS.....	17
7.3 GESTIÓN DE LA INFORMACIÓN	17
7.3.1 HERRAMIENTAS DE ANÁLISIS.....	17
7.3.2 ARQUITECTURA DE INFORMACIÓN	18





7.4 SISTEMAS DE INFORMACIÓN	18
7.4.1 ARQUITECTURA DE SISTEMAS DE INFORMACIÓN	18
7.5 SERVICIOS TECNOLÓGICOS.....	18
7.5.1 MESA DE AYUDA.....	19
7.5.2 INFRAESTRUCTURA	20
7.5.3 SEGURIDAD.....	20
7.5.4 CONECTIVIDAD	20
7.6 USO Y APROPIACIÓN.....	20
8. MODELO DE PLANEACION TI	21
8.1 PLAN MAESTRO O MAPA DE RUTA.....	21



1. OBJETIVOS

El siguiente plan estratégico pretende definir el marco a través del cual el DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE SOSTENIBILIDAD AMBIENTAL DADSA definirá los proyectos y estrategias que acompañarán el cumplimiento de la estrategia institucional.

Para su ejecución se presentan a continuación los siguientes objetivos específicos:

- Realizar un estudio de la situación actual de las de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones del DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE SOSTENIBILIDAD AMBIENTAL – DADSA.
- Implementar plataformas y herramientas tecnológicas que soportarán los procesos institucionales.
- Alinear la estrategia TIC con la estrategia institucional.

2. ALCANCE

El PETI del DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE SOSTENIBILIDAD AMBIENTAL DADSA

tiene una proyección a 4 años, en él se definirán los proyectos más relevantes que espera desarrollar la Área tic del DADSA de manera que puedan eliminar restricciones que impidan la consecución de los objetivos misionales al tiempo que se sincronicen y permitan alcanzar los objetivos estratégicos de la institución definidos en su plan de desarrollo.

El alcance de este documento contempla:

- Análisis de la situación actual.
- Definición de los proyectos a realizar para la alineación con el plan de desarrollo actual.
- Segundo análisis situacional con inicio del nuevo gobierno.
- Definición de proyectos que darán soporte a los objetivos misionales y acompañarán la estrategia institucional.

3. MARCO NORMATIVO

Ley 1266 de 2008: Por la cual se dictan las disposiciones generales del hábeas data y se regula el manejo de la información contenida en bases de datos personales, en especial la financiera, crediticia, comercial, de servicios y la proveniente de terceros países y se dictan otras disposiciones.

Ley 1273 de 2009: Por medio de la cual se modifica el Código Penal, se crea un nuevo bien jurídico tutelado - denominado "de la protección de la





información y de los datos"- y se preservan integralmente los sistemas que utilicen las tecnologías de la información y las comunicaciones, entre otras disposiciones.

Ley 1437 de 2011: Por la cual se expide el código de procedimiento administrativo y de lo contencioso administrativo.

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

Decreto 3816 de 2003: "Por el cual se crea la Comisión Intersectorial de Políticas y de Gestión de la Información para la Administración Pública".

Decreto 235 DE 2010: Por el cual se regula el intercambio de información entre entidades para el cumplimiento de funciones.

Decreto 019 de 2012: Por el cual se dictan normas para suprimir o reformar regulaciones, procedimientos y trámites innecesarios existentes en la Administración Pública.

Decreto 2609 de 2012: Por 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 1078 de 2015: "Por medio del cual se expide el Decreto Único Reglamentario del Sector de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones"

Decreto 2094 de 2016: Por el cual se modifica la estructura del Departamento Administrativo para la Prosperidad Social - Prosperidad Social.

Decreto 1499 de 2017: Por medio del cual se modifica el Decreto 1083 de 2015, Decreto Único Reglamentario del Sector Función Pública, en lo relacionado con el Sistema de Gestión establecido en el artículo 133 de la Ley 1753 de 2015.

Documento CONPES No. 3854 de 2016: Política Nacional de Seguridad Digital.

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





4. RUPTURAS ESTRATÉGICAS

El Área TIC del DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE SOSTENIBILIDAD AMBIENTAL DADSA se plantea lograr una transformación de TI para lo cual propone la superación de los siguientes paradigmas:

- Funcionarios + Eficientes. A través de un mejor proceso de toma de decisiones informadas, soportadas en el uso de sistemas de inteligencia de negocios y el soporte tecnológico de los procesos internos.
- Procesos + Ágiles. Con sistemas de información 100% integrados que garanticen transparencia mediante integridad y unicidad de los datos.
- Ciudadanos Digitales. Mediante el uso de herramientas de autoservicio digital (descarga de documentos, trámites en línea, etc.)
- TIC + Verde. Priorizando adquisición de tecnologías amigables con el medio ambiente (energías limpias, gestión documental, servicios en la nube).

5. ANÁLISIS DE LA SITUACIÓN ACTUAL

En este capítulo se muestra la situación actual de TI en el Área TIC del DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE SOSTENIBILIDAD AMBIENTAL DADSA respecto al marco de referencia de Arquitectura Empresarial.

Como resultado de este análisis se obtendrá un diagnóstico que permitirá proyectar la situación deseada y definir los proyectos estratégicos a implementar para llegar a esta.

5.1 ESTRATEGIA TI

Se realiza un análisis documentado del entorno y el contexto organizacional del DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE SOSTENIBILIDAD AMBIENTAL DADSA de manera que se pueda proporcionar información que permita al Área tic realizar las transformaciones necesarias que permitan generar valor desde su quehacer.

Se analizan de igual forma la Misión, Visión y políticas del Área tic y su cuota estratégica dentro de lo definido en el Plan de Desarrollo Institucional en lo que respecta al DADSA.

5.1.1 DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE SOSTENIBILIDAD AMBIENTAL -DADSA-





MISIÓN

proteger, preservar y conservar los recursos naturales renovables del D.T.C.H. de Santa Marta; mediante la vigilancia, control y seguimiento a las actividades, obras y proyectos que por su naturaleza inciden potencialmente en la calidad ambiental del distrito. Lo anterior con el propósito de fomentar su desarrollo sostenible y sustentable; estableciendo las bases de una cultura ciudadana atada voluntariamente a la vocación y respeto por el medio ambiente promoviendo el mejoramiento de la calidad de vida de sus habitantes.

De igual manera propendemos por prestar un óptimo servicio a fin de lograr el fortalecimiento y liderazgo institucional mediante el trabajo mancomunado de un talento humano calificado y fortalecido diariamente.





VISIÓN

Para el 2026 el DADSA será reconocida a nivel Nacional como una entidad que contribuye y genera proyectos de alto impacto para que Santa Marta se adapte al cambio climático y, desde sus comunidades, la ciudad se apropie del modelo de economía circular para impulsar la transformación de los sistemas productivos y el fortalecimiento de cadenas de valor.

Será una entidad líder en promover la recuperación, conservación, uso y disfrute de todas las formas de vida, las áreas de interés especial y de conflicto ambiental. Comprometida con la generación de conocimiento ecológico, valor ambiental, participación ciudadana y la gestión coordinada con otras entidades públicas y privadas.

Distinguida por la certificación de su Sistema de gestión integral; una entidad moderna, eficiente y transparente, fortalecida y organizada institucionalmente, con mayor capacidad tecnológica y humana que le permita ejecutar sus programas, atender oportunamente a la ciudadanía, realizar el control de los factores de deterioro ambiental, promover buenas prácticas ambientales y contribuir a preparar a Santa Marta para ser la ciudad sostenible de los 500 años.

OBJETIVO PLAN DE DESARROLLO

El Departamento Administrativo Distrital de Sostenibilidad Ambiental – DADSA tendrá como objetivo contribuir y promover el desarrollo sostenible a través de la formulación y adopción de las políticas, planes, programas, proyectos y regulación en materia ambiental, recurso notable renovable, uso de suelos, ordenamiento ambiental territorial, ecoturismo, aguas potables, sancionamiento básico y ambiental, desarrollo territorial y urbano.

Ejercemos las funciones de evaluación, control y seguimiento ambiental del uso del agua, el suelo, el aire y los demás recursos naturales renovables, lo cual comprendemos el vertimiento, emisión o incorporación de sustancias o residuos líquidos, sólidos y gaseosos, a las aguas en cualquiera de sus formas, al aire o a los suelos así como vertimiento y emisiones que puedan causar daños o poner en riesgo su normal desarrollo sostenible de recursos naturales renovables o impedir y obstaculizar su empleo para otros usos, estas funciones comprenden la expedición de las respectivas licencias ambientales, permisos, concesiones, autorizaciones y salvoconductos en el perímetro urbano del Distrito de Santa Marta.





ORGANIGRAMA DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE SOSTENIBILIDAD AMBIENTE DADSA

ESTRUCTURA ORGANICA

DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DISTRITAL
DE SOSTENIBILIDAD AMBIENTAL



5.2 USO Y APROPIACIÓN DE LA TECNOLOGÍA

En este dominio el DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE SOSTENIBILIDAD AMBIENTAL DADSA ha realizado actividades encaminadas al soporte de los procesos misionales de la institución, así como actividades encaminadas al cumplimiento de los objetivos estratégicos.

Dentro de las actividades de apoyo a las funciones misionales el DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE SOSTENIBILIDAD AMBIENTAL DADSA:

- Implementar jornadas de capacitación en herramientas de ofimática a los empleados.
- Realizar jornadas de sensibilización de la política de Seguridad de la Información.
- Realizar con las dependencias capacitaciones en el uso del correo institucional.



@SantaMartaDTCH - @dadsasm

Carrera 13 No. 29 76, Bavaria

(+57) 301 593 6801 - Nit: 819.006.386-6





5.3 SISTEMAS DE INFORMACIÓN

EL DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE SOSTENIBILIDAD AMBIENTAL DADSA

, aunque tiene los soportes legales del software que usa no cuenta con un inventario formal de los Sistemas de Información.

5.4 SERVICIOS TECNOLÓGICOS

El estado de los Servicios Tecnológicos se analiza teniendo en cuenta los siguientes dominios:

5.4.1 ESTRATEGIA Y GOBIERNO

La gestión TIC del DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE SOSTENIBILIDAD AMBIENTAL DADSA, así como la gestión de los servicios tecnológicos se encuentra en cabeza de El Área tic como se especifica en sus funciones.

La estrategia de la Área tic del DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE SOSTENIBILIDAD AMBIENTAL DADSA se encuentra soportada en los siguientes parámetros, aunque cabe resaltar que no todos se encuentran documentados:

Disponibilidad: No se cuenta con proveedores idóneos y que brindan un respaldo oportuno. Esto deberá cambiar conforme se vayan adquiriendo responsabilidades y proveedores.

Operación Continua: La Área TIC del DADSA está disponible para atender requerimientos que se le soliciten.

De esta manera se garantiza que los servicios de carácter prioritario se encuentren soportados continuamente y no presenten interrupciones.

Soporte: No se cuenta con el área específica ni con personal asignado para este fin en la Área TIC del DADSA, sin embargo, se brinda soporte a sistemas de información, hardware y redes según se requiera y se esté al alcance del área.

5.4.2 ADMINISTRACIÓN DE SISTEMAS DE INFORMACIÓN

La Área tic del DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE SOSTENIBILIDAD

AMBIENTAL DADSA es quien tiene la responsabilidad de administrar y brinda soporte de primer y segundo nivel de los sistemas de información institucionales y/o encargarse de contactar con los proveedores de servicios según sea requerido. Actualmente la entidad no cuenta con sistemas de información propios, solo con un sistema contable, el cual presta el servicio de soporte a la herramienta.



@SantaMartaDTCH - @dadsasm

Carrera 13 No. 29 76, Bavaria

(+57) 301 593 6801 - Nit: 819.006.386-6





5.4.3 INFRAESTRUCTURA

La Área TIC del DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE SOSTENIBILIDAD AMBIENTAL DADSA no cuenta con la infraestructura tecnológica necesaria para brindar conexión a todos los usuarios ubicados en las distintas sedes, carece además de infraestructura necesaria para dar soporte a los sistemas de información y sus bases de datos.

Servidores: Describe la infraestructura necesaria para alojar los sistemas de información y plataformas derivadas los cuales pueden ser físicos o virtuales.

Servidores en la Web Departamento Administrativo De Sostenibilidad Ambiental -DADSA-

SERVIDOR/TIPO	SERVICIO O SISTEMA DE INFORMACIÓN QUE SOPORTA
Servidor/Web	Página Web de la entidad.

Software: no cuenta con licencias de software a nivel de servidores.

Redes: El Área TIC del DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE SOSTENIBILIDAD AMBIENTAL DADSA es la encargada de la gestión del servicio de red de la institución en cada una de sus dependencias.

Para la conectividad el proveedor del servicio de internet y canal dedicado provee los equipos activos de borde de la sede, los equipos activos de comunicación y distribución son propiedad del DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE SOSTENIBILIDAD AMBIENTAL DADSA y la Alcaldía de Santa Marta D.T.C.H.

Actualmente no se cuenta con un inventario formal de equipos de comunicación activos por sede.

El DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE SOSTENIBILIDAD AMBIENTAL DADSA

además de la conexión por cableado estructurado brinda conexión inalámbrica para funcionarios y contratistas.

Se dispone de un canal de internet dedicado de 20 Mbps contratado con el operador DIALNET de Colombia SAS el cual es contratado por la Alcaldía Distrital de Santa Marta.

5.5 GESTIÓN DE INFORMACIÓN

Se contrató un sistema de información llamado Help Desk con el cual se realiza el ingreso de cada solicitud o requerimiento externo o interno de la entidad, desde el cual se puede hacer seguimiento a cada uno de ellos hasta su resolución, así como interacción





entre las áreas vinculadas a cada proceso. Los documentos que se ingresan al sistema quedan registrados en una nube y pueden ser consultados en cualquier momento.

5.6 GOBIERNO DE T.I

5.6.1 ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL FUNCIONARIOS

6. ENTENDIMIENTO ESTRATÉGICO

El Plan Estratégico de Tecnologías de la Información permite generar y valorar a través del fortalecimiento de la estrategia de Gobierno en Línea y la optimización de los procesos.

El DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE SOSTENIBILIDAD AMBIENTAL DADSA

implementa un modelo de operación por procesos que permite la sinergia entre las dependencias bajo una visión sistémica. Este modelo está formado por 25 procesos organizados en 4 Macroprocesos: Estratégico, Misional, Apoyo y Evaluación.

Proceso Gestión TIC del Macroproceso de apoyo brinda apoyo técnico y logístico a la infraestructura informática garantizando de manera oportuna, eficaz y transparente su disponibilidad, facilidad de uso y acceso.

6.1 ALINEACIÓN DE TI CON LOS PROCESOS

7. MODELO DE GESTIÓN TI

Un modelo efectivo de gestión del DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE SOSTENIBILIDAD AMBIENTAL DADSA debe estar alineado con la estrategia institucional, así como la de su entorno, debe ser un modelo que aporte valor a la comunidad y la institucionalidad.

En este mismo sentido la tecnología debe apoyar y apalancar todos los procesos del DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE SOSTENIBILIDAD AMBIENTAL DADSA

7.1 OBJETIVOS ESTRATEGICOS DE TI

- Formar ciudadanos digitales mediante el uso de auto servicio digital (Descarga de documentos, trámites en línea, etc.).
- Implementar sistemas de inteligencia de negocios que permitan tener funcionarios más eficientes mejorando los procesos de toma de decisiones informadas.
- Optimizar los procesos a través del uso de sistemas de información 100% integrados que garanticen transparencia mediante integridad y unicidad de los datos.
- Priorizar la adquisición de tecnologías amigables con el medio



@SantaMartaDTCH - @dadsasm

Carrera 13 No. 29 76, Bavaria

(+57) 301 593 6801 - Nit: 819.006.386-6



ambiente (energías limpias, gestión documental digital, servicios en la nube).

7.1.1 ALINEACIÓN DE LA ESTRATEGIA TI CON EL PLAN SECTORIAL Y TERRITORIAL

Desarrollo de proyectos que busquen el fortalecimiento de la infraestructura institucional de manera que permitan soportar de mejor manera los servicios que se ofrecen a los usuarios internos y externos.

Definir y documentar los servicios que se ofrecen a los usuarios internos y externos de manera que se puedan gestionar de mejor forma y se puedan mejorar continuamente.

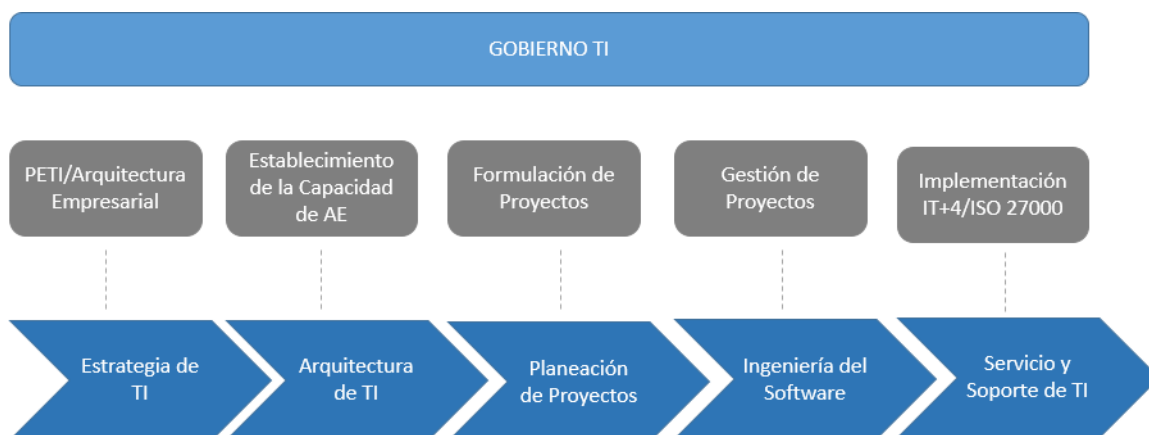
Implementar sistemas de información que soporten la gestión administrativa y los procesos del DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE SOSTENIBILIDAD AMBIENTAL DADSA

7.2 GOBIERNO DE T.I

Se definirá un modelo de gobierno TI que potencie:

- Definición y actualización de políticas.
- Definición de un modelo de gestión de proyectos que contemple gestión de cambios y adquisiciones.
- Definición del Plan de Gestión de Proveedores que permita su evaluación bajo parámetros medibles y cuantificables.
- Definición de ANS para la prestación de servicios internos e implementación de mejores prácticas del sector.
- Definir un modelo de apropiación y transferencia de conocimiento que permita que los activos de información de la institución no dependan de personas, sino que se sustenten en procesos y procedimientos bien definidos.

7.2.1 CADENA DE VALOR TI



@SantaMartaDTCH - @dadsasm

Carrera 13 No. 29 76, Bavaria

(+57) 301 593 6801 - Nit: 819.006.386-6





Cadena de Valor TI

7.2.2 INDICADORES Y RIESGOS

Los indicadores están definidos en la cadena de valor para los productos sobre los cuales se enmarcan los diferentes proyectos de tecnología para el período 2023- 2026.

La Área TIC del DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE SOSTENIBILIDAD AMBIENTAL DADSA deberá definir el Mapa de Riesgos y el Plan de Manejo de Riesgos para cada proyecto a implementar.

7.3 GESTIÓN DE LA INFORMACIÓN

Calidad de Datos: Se propone implementar la guía técnica de MINTIC Ciclo de vida del dato a la información procesada en la Área TIC del DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE SOSTENIBILIDAD AMBIENTAL DADSA.

Esta guía permite determinar en qué puntos es necesario aplicar la Gestión de la Calidad de los datos y la información.

7.3.1 HERRAMIENTAS DE ANÁLISIS

Para apoyar el proceso de toma de decisiones basado en la información que se extrae desde las fuentes de información se plantea la implementación de sistemas de inteligencia de negocios.

7.3.2 ARQUITECTURA DE INFORMACIÓN

Se plantea la implementación de los procesos de arquitectura empresarial que permitan definir una arquitectura de información.





7.4 SISTEMAS DE INFORMACIÓN

7.4.1 ARQUITECTURA DE SISTEMAS DE INFORMACIÓN

Se debe plantear la implementación de una arquitectura de sistemas de información que organice los sistemas de acuerdo con su categoría: misional, apoyo, servicios de información digitales y de direccionamiento estratégico.

Para cada sistema de información se debe indicar la categoría de información que produce, el tipo de intervención que se debe realizar (crear, mantener, mejorar, eliminar) y las acciones que se deben realizar.

También es necesario diagramar y describir el proceso de desarrollo y mantenimiento de sistemas de información que se seguirá.

7.5 SERVICIOS TECNOLÓGICOS

Se considerarán los siguientes criterios de calidad para la infraestructura tecnológica del DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE SOSTENIBILIDAD AMBIENTAL DADSA.

Alta Disponibilidad

Se plantea la implementación de alta disponibilidad en cuanto a conectividad, contando con enlaces de fibra óptica redundantes hacia Internet y hacia la red de datos, de la misma forma se plantea la implementación de una solución espejo en stand by que replique la información y entre en funcionamiento cuando se presente una caída del servicio.

Esto sumado a la iniciativa ya implementada de servidores en la nube y suministro eléctrico a través de inversores híbridos que combinan la utilización de energía solar, baterías y fluido eléctrico del proveedor local.

Recuperación de Desastres

Se plantea la migración gradual hacia la nube de la información, así como la implementación de un sistema de copias de respaldo para los archivos actuales.

Con esto además se reduce el riesgo operativo.





7.5.1 MESA DE AYUDA

IMPACTO	CRITERIO
Bajo	Un solo usuario afectado en uno o más servicios.
Medio	Un solo usuario afectado en la totalidad de servicios.
Alto	Varios usuarios afectados en uno o más servicios.
Crítico	Varios usuarios afectados en uno o más servicios y/o afectación de alguna función crítica del negocio.

Asignación de Urgencias Mesa de Ayuda

URGENCIA	CRITERIO
Bajo	El servicio de TI debe atenderse en un tiempo menor de XX horas.
Medio	El servicio de TI debe atenderse en un tiempo menor de XX horas.
Alto	El servicio de TI debe atenderse en un tiempo menor de XX horas.

Definición de la Urgencia Mesa de Ayuda

Matriz de Prioridades

		IMPACTO			
URGENCIA		Crítico	Alto	Medio	Bajo
	Alto	1	1	2	2
	Medio	1	2	2	3
	Bajo	2	3	3	3

Matriz de Prioridades Mesa de Ayuda

Niveles de Administración de Incidentes Nivel



@SantaMartaDTCH - @dadsasm

Carrera 13 No. 29 76, Bavaria

(+57) 301 593 6801 - Nit: 819.006.386-6

www.dadsa.gov.co

- Coordinador de Mesa de Ayuda
- Agente de Centro de Servicios



Nivel Dos

- Coordinador de Redes.
- Coordinador de Proyectos.
- Jefe área

TIC. Nivel Tres

- Analista del Proveedor
- Mesa de Servicios del Proveedor

7.5.2 INFRAESTRUCTURA

Se plantea la implementación de un data-center espejo y la implementación de un sistema de copias de respaldo para la infraestructura existente.

7.5.3 SEGURIDAD

Se plantea la implementación de un manual de procedimientos para mantener la seguridad de la información, así como antivirus y manual de mantenimientos preventivos para mantener los equipos libres de malwares.

7.5.4 CONECTIVIDAD

Se plantea la implementación de VLAN's por dependencias, Directorio activo y la implementación de protocolos de aislamiento de LOOPS.

7.6 USO Y APROPIACIÓN

Se implementará una estrategia de reinducción de usuarios en el uso de los sistemas de información y herramientas, así como de la apropiación y utilización de los servicios que presta la Área TIC del DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE SOSTENIBILIDAD AMBIENTAL DADSA tales como, gestión de archivos y Correo Institucional.

Paralelo a esto se realizarán capacitaciones y evaluaciones sobre la apropiación de la Política de Seguridad de la Información.

Para esta implementación se dispondrá de medios como las carteleras, correo electrónico y página web institucional.

