



**TERMINAL METROPOLITANA**  
de Transportes de Barranquilla S.A.  
*VOY SEGURO, USO LA TERMINAL*



**ALCALDÍA DE BARRANQUILLA**  
Distrito Especial, Industrial y Portuario

## **PLAN ESTRATÉGICO DE SISTEMAS**

### **TERMINAL METROPOLITANA DE TRANSPORTE DE BARRANQUILLA S.A.**

**AÑO 2018**



Carrera 14 #54- 186 Módulo C 2do Piso, Soledad – Atlántico NIT 890.106.084-4.  
Teléfonos: 3230034 – 3230043- 3230086 [www.ttbaq.com.co](http://www.ttbaq.com.co) Email: [contacto@ttbaq.com.co](mailto:contacto@ttbaq.com.co)

BARRANQUILLA  
CAPITAL  
DE VIDA





## 1. PRESENTACIÓN

El crecimiento exponencial del uso de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones (TIC) en los procesos administrativos constituye un indicador positivo que las entidades deben tener presente para implementarlas en sus organizaciones, con el propósito de ofrecer servicios de mayor calidad, optimizar el uso de los recursos y reducir las cargas administrativas. Esto implica que el área de sistemas, encargada de la gestión y administración de los servicios TIC para el ámbito misional, funcional y administrativo de la Terminal Metropolitana de Transportes de Barranquilla S.A., se erija como el proveedor de servicios y soporte informático de los servidores y colaboradores de la entidad.

El presente Plan Estratégico de Sistemas de la Terminal Metropolitana de Transportes en adelante “**PETI**”, tiene dentro de sus fines esenciales asegurar la adecuada ejecución de los objetivos estratégicos de la entidad, lo que conlleva a que toda la organización cuente con el apoyo del área de sistemas para la ejecución de sus operaciones.

El PETI define la gestión estratégica con tecnologías de la información y las comunicaciones, mediante la definición, implementación, ejecución y seguimiento de las estrategias alineadas al modelo integrado de gestión de la entidad, con un enfoque de generación de “*valor público*”, que habilite sus capacidades y servicios de tecnologías para impulsar las transformaciones en términos de calidad, eficiencia y transparencia.

El PETI proyecta la estrategia a cuatro (4) años, y deberá actualizarse cuando hayan cambios asociados a las tecnologías de la información, o de lineamientos del Ministerio de las TIC, modificaciones al Plan Estratégico Institucional o de carácter normativo.





## 2. OBJETIVO

Definir el PETI como un marco orientador del área Sistemas de la Terminal Metropolitana de Transportes de Barranquilla S.A., con apoyo de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, en la construcción y formulación de estrategias y proyectos que soporte adecuadamente todos los procesos y, que a su vez, garanticen el cumplimiento de los objetivos estratégicos de la entidad.

## 3. ALCANCE

Este plan busca alinear los procesos de la TTBAQ con las Tecnologías de Información TI, con el objeto de “*generar valor*” y cumplir eficientemente cada una de las metas propuestas. Este documento define las estrategias y los proyectos de renovación tecnológica que en el **mediano plazo** la entidad debe encausar para optimizar sus operaciones y lograr la satisfacción de sus usuarios.

El PETI se encuentra integrado por **dos capítulos** a saber; el primero, consiste en un análisis de la situación actual de la entidad que permite comprender las debilidades, amenazas, fortaleza y oportunidad; y el segundo establece las estrategias propuestas por la entidad para fortalecer los servicios a partir del uso, apropiación y aprovechamiento de las Tecnologías de la Información.

## 4. MARCO NORMATIVO

- ❖ Decreto 1008 de 2018, Por el cual se establecen los lineamientos generales de la política de Gobierno Digital.
- ❖ Decreto 612 de 2018, por el cual se fijan directrices para la integración de los planes institucionales y estratégicos al plan de acción por parte de las Entidades del Estado.
- ❖ Decreto 1499 de 2017, implementación del Modelo Integrado de Planeación y Gestión para entidades del orden territorial





- ❖ Decreto 415 de 2016, por el cual se adiciona el Decreto único Reglamentario del sector de la Función Pública, Decreto 1083 de 2015, en lo relacionado con la definición de los lineamientos para el fortalecimiento institucional en materia de tecnologías de la información y las comunicaciones.
- ❖ Decreto 1078 de 2015, por medio del cual se expide el Decreto Único Reglamentario del Sector de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones.
- ❖ Ley 1712 de 2014, Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional.
- ❖ Ley 1581 de 2012, Por la cual se dictan disposiciones generales para la protección de datos personales.
- ❖ Directiva Presidencial 04 de 2012, Eficiencia Administrativa y Lineamientos de la Política Cero Papel en la Administración Pública.

## 5. ANÁLISIS SITUACIONAL

Mediante el uso de las tecnologías de la información (TI), la TTBAQ ha transformado la forma de operar y realizar los procesos. Debido a esto, se hace necesario contar con un Plan Estratégico de Tecnologías de la información – PETI, que oriente el uso y optimice los recursos tecnológicos para la entidad.

Durante la fase de **análisis de la situación actual**, se encontraron las siguientes situaciones relevantes:

- ❖ Actualmente el área de sistemas de la TTBAQ cuenta con un inventario sobre todos los procesos, equipos y aplicaciones a los cuales le presta el servicio de soporte.
- ❖ Los procedimientos de seguridad de la información, así como las políticas de respaldo y gobierno se encuentran en implementación.





- ❖ Presenta ausencia de los planes de contingencia y recuperación de desastres y continuidad de los servicios.
- ❖ No se encuentra definida la Arquitectura de la Terminal Metropolitana de Transportes de Barranquilla S.A.
- ❖ La infraestructura tecnológica de la entidad se encuentra en proceso de fortalecimiento debido a los requerimientos y las mismas necesidades de la institución.

Con el objetivo de determinar el estado actual, se integra como mecanismo de análisis la matriz “DOFA”, en la cual se muestra con claridad las debilidades, oportunidades, fortalezas y amenazas del área de sistemas de la TTBAQ.

### **MATRIZ DOFA**

A continuación, se realiza la evaluación de las debilidades (D), oportunidades (O), fortalezas (F) y amenazas (A) mediante la matriz **DOFA**.

Esta técnica permite conocer las debilidades e identificar cuáles son los aspectos vulnerables que deben ser atendidos de forma prioritaria.

Por otra parte, permite conocer las oportunidades, con el fin de tener claro hacia dónde encaminar los recursos y los esfuerzos, de tal manera que se puedan aprovechar las situaciones.

A partir de las **fortalezas**, permite saber el potencial o talento que se tiene para resolverlas, optimizar y diseñar objetivos y metas claras para mejorar las **debilidades** y/o para aprovechar las oportunidades. Y finalmente con las **amenazas**, se pueden replantear estrategias y políticas con el fin de anticiparse a un evento no deseado.





## RESULTADOS DE LA MATRIZ DOFA

### FORTALEZAS

- ❖ Disposición de la administración para responder a cambios tecnológicos.
- ❖ Apoyo de la administración en la capacitación especializada de los funcionarios y colaboradores del área de sistemas.
- ❖ Se cuenta con un equipo de trabajo comprometido en el alcance de las metas del grupo.
- ❖ Se cuenta con un inventario de equipos, programas y usuarios a los que se les presta soporte, identificando con claridad las necesidades de cada uno.
- ❖ Se cuenta con acceso permanente a la Internet
- ❖ Se cuentan con equipos de cómputo en todas las dependencias de la entidad
- ❖ Se cuentan con cuentas o correos institucionales para cada servidor o trabajador.

### DEBILIDADES

- ❖ Falta de fortalecimiento de la infraestructura tecnológica.
- ❖ Ausencia de un plan de Contingencia para protección de la información
- ❖ Ausencia de un plan de seguridad digital
- ❖ El área de sistemas es vista como un área de soporte y mantenimiento de equipos y no como un área que apoya la planeación de los proyectos de las demás áreas.
- ❖ La entidad no cuenta con un sistema de articulación de la información que se recibe y entrega a través de los diferentes canales.
- ❖ En la actualidad la entidad no está preparada técnicamente para atender los requerimientos de la estrategia gobierno digital y la implementación de datos abiertos.
- ❖ Desactualización de parte de la información pública institucional publicada en el sitio web por gestión insuficiente de los procesos y del área de sistemas.





## OPORTUNIDADES

- ❖ Voluntad de parte de los funcionarios del área de sistemas por alinear sus operaciones con la normatividad y lineamientos emitidos por el Ministerio de las TIC.
- ❖ La alta dirección reconoce la importancia y promueve la adquisición de instrumentos y esquemas necesarios para modernizar la entidad y mejorar la prestación de los servicios.
- ❖ La entidad reconoce la importancia y promueve las garantías del derecho de acceso a la información pública.

## AMENZAS

- ❖ Afectación de la imagen institucional por las limitaciones en el uso de tecnologías de la información de cara al ciudadano; por ejemplo, no proveer información en tiempo real de destinos, salidos y costos de viajes.
- ❖ No poder atender de manera oportuna y con calidad las solicitudes de orientación de los ciudadanos.
- ❖ Limitaciones para radicar peticiones, quejas, reclamos y sugerencias a través de formulario electrónico en página web.
- ❖ Ataques a la infraestructura informática de la entidad.
- ❖ Falta de controles para acceso a los equipos de cómputo y sistemas de información.

## 6. ESTRATEGIAS TI.

Como medidas de respuesta al análisis situacional, la gestión estrategia de tecnologías de información propone las siguientes estrategias a desarrollar:

- ❖ **Permitir que el PETI sea la herramienta de control y gestión de los recursos tecnológicos para la TTBAQ.**

El PETI debe ser la herramienta base, para que la TTBAQ incremente los niveles de planeación y control en la administración de los recursos de tecnología y los sistemas de información. Así mismo debe contar con recursos técnicos, financieros





y humanos, los cuales son necesarios para llevar a cabo los procesos de modernización de TI, de tal forma que permita a la entidad responder de forma adecuada a las necesidades de la ciudadanía y demás grupos de interés.

❖ **Convertir las TIC en un factor que genera valor estratégico en el TTBAQ.**

El área de sistemas enfocará sus esfuerzos en apoyar los objetivos misionales de la entidad desde sus competencias, brindando soporte operativo, pero convirtiéndose en el área que lidere y ejecute las iniciativas tecnológicas encaminadas a la consecución de las metas de la TTBAQ, para esto tendrá que entender el quehacer de la entidad, la identificación de las necesidades de las dependencias y la definición del apoyo tecnológico en los procesos de la entidad.

❖ **monitoreo, direccionamiento y evaluación del desempeño de la gestión TIC.**

El área de **sistemas ejercerá una gerencia integral** de las iniciativas que puedan surgir, para esto deberá regular la ejecución de proyectos, a través de estándares, políticas, lineamientos y mediante el uso de procedimientos y herramientas propias de una gerencia de proyectos. Esto le permitirá liderar de una forma más eficiente la obtención de resultados que faciliten el desarrollo de la entidad.

El área de sistemas incorporará buenas prácticas y un modelo de operación para el inicio, la planeación, la ejecución, el monitoreo y control, y el cierre de los proyectos; este modelo **debe incluir** un conjunto de **indicadores** que le permita además de hacer seguimiento a la ejecución tomar decisiones pertinentes.

❖ **Contar con metodología que permita un mejor aprovechamiento de la información.**

La TTBAQ debe contar con mecanismos y estrategias que permitan obtener mejor calidad, suficiencia y oportunidad de la información brindando una mayor capacidad de análisis de esta, de tal forma que sea la base para la construcción de indicadores.

La información que se gestione y consolide debe permitir una comunicación y divulgación veraz, oportuna y efectiva tanto a los directivos de la entidad, como a la ciudadanía, facilitando la interacción a través de los servicios que presta la entidad.





❖ **Definir una metodología para la gestión de los sistemas de información en la TTBAQ.**

El área de sistemas **debe entender y conocer las necesidades de las demás áreas**, contemplando todos los usuarios y/o ciudadanos para implementar soluciones a través de los sistemas de información dispuestos, con el fin de apoyar la misión y los objetivos de la Entidad.

Después de evaluar la complejidad de los requerimientos que se requieran, el área de sistemas, conjuntamente con el Comité Institucional de Gestión y Desempeño, tomará decisiones respecto a la manera en la que dichos requerimientos se realizarán; es decir, revisará *si de acuerdo con el presupuesto asignado y los recursos con los que se cuenta, los requerimientos se desarrollan de manera interna en la Entidad o si se adquieren contratos con terceros para el desarrollo de las actividades buscando la mejor solución.*

❖ **Los proyectos TIC deberán formar parte de la cultura organizacional de tal manera que tengan una buena acogida tanto en la entidad como en los diferentes grupos de interés internos y externos.**

La tecnología en la entidad será una herramienta fundamental, la cual *debe considerarse como un beneficio para todos y no como un instrumento que genere retraso en la planeación y ejecución de los proyectos.* Para esto se implementarán estrategias de uso y apropiación pensando en el ciudadano y en las diferentes áreas de la entidad que requieren apoyo en este tema, para esto al área de sistemas requerirá el apoyo de la alta dirección y las áreas involucradas en la transformación, por ejemplo, el grupo de gestión de la innovación y el conocimiento, el cual dispone del talento necesario para apoyar el tema, asegurando que los proyectos de TIC se lleven a cabo con éxito.

El área de sistemas **enfocará** sus esfuerzos en **concientizar a los usuarios y grupos de interés** en identificar las oportunidades que presenta el uso de la tecnología en su ámbito profesional y personal, mediante Planes de capacitación, sensibilización y comunicación, así asegurará el involucramiento y compromiso de estos.





❖ **Proponer acciones de mejora y transformación a través de la medición del uso y apropiación tecnológica en la entidad.**

El área de sistemas prestará sus servicios con la mejor calidad, para esto evaluará de manera periódica su gestión dentro de la entidad a través de encuestas de satisfacción.

Es importante que para identificar el apoyo requerido en cada grupo de interés se realicen mediciones de uso y nivel de apropiación, definiendo indicadores y en lo posible a través de herramientas automatizadas.

❖ **Apoyar la implementación de estándares de seguridad y privacidad de la Información, reduciendo los riesgos de fuga.**

Implementar un Modelo de Seguridad y Privacidad de la Información - MSPI, está que determine las necesidades objetivas, los requisitos de seguridad, procesos, el tamaño y la estructura de la entidad, **con el objetivo de preservar la confidencialidad, integridad, disponibilidad de los activos de información**, garantizando su buen uso y la privacidad de los datos.

❖ **Mejorar la infraestructura tecnológica de los sistemas de información**

Buscamos garantizar en el mediano plazo la infraestructura tecnológica en general requerida y de los sistemas de información para mejorar la operación de los procesos institucionales y sus actividades orientadas a lograr calidad y satisfacción en la prestación de servicios.

El área de sistemas deberá elaborar un plan de necesidades de infraestructura y sistemas de información, argumentado su importancia y necesidad, y comunicárselo a la alta dirección de la entidad

❖ **Crecimiento de servidores, almacenamiento equipo de comunicación e infraestructura**

Con el propósito de aprovisionar nuevos sistemas de información y mantener los existentes, **la entidad deberá ampliar el almacenamiento**, con el fin de tener la





capacidad suficiente para almacenar toda la información que produzca, gestione o recepciones la TTBAQ.

#### ❖ **Sistemas de mesa de ayuda soportada en TIC**

Con el fin de centralizar los requerimientos, incidentes y solicitudes de soporte de cada uno de los sistemas de información y servicios tecnológicos que la Terminal Metropolitana de Transportes de Barranquilla ofrece, es necesario **implementar un sistema de información** para la centralización de este tipo de solicitudes el cual a su vez permitirá llevar el control de las fallas e indicadores que ayuden al grupo de sistemas en la gestión, administración y escalamiento en tiempo real.

#### ❖ **Uso y apropiación de la tecnología**

Es necesario **capacitar a toda la planta de personal** o exigir certificado de curso básico de informática para facilitar los procesos de uso y apropiación, ello para mejorar los temas de manejo del paquete ofimático principalmente, navegación en portales web institucionales y administración de correos electrónicos

#### ❖ **Desarrollar y consolidar un sistema integrado de información en la entidad, que permita una adecuada atención al usuario, así como la toma de decisiones basada en la identificación de las necesidades.**

La entidad debe garantizar una adecuada recepción, gestión y respuesta a los requerimientos ciudadanos a través de la implementación de un sistema electrónico que homogenice la información que se procesa a través de los diferentes canales dispuestos por la entidad y que permita su almacenamiento y archivo en medio electrónico

#### ❖ **Protección de los datos personales de los ciudadanos que interactúan con la Terminal.**

Garantizar los estándares de **protección de acceso a las base de datos** de la entidad, y hacer buen uso de éstas, siempre bajo la premisa de salvaguardar los derechos fundamentales y aplicar los procedimientos de protección de la información que sobre la entidad confían los usuarios.





❖ **Garantizar el derecho de acceso a la información pública a partir de la publicación proactiva de la información pública de interés general.**

La alta dirección debe integrar a la cotidianidad de las operaciones que se realizan en la Terminal, una cultura institucional basada en la transparencia y en las garantías de acceso a la información pública, para que, cada funcionario de manera voluntaria, propicie la divulgación de la información de su resorte, de acuerdo a la frecuencia establecida por Ley.

