

# PLAN ESTRATÉGICO DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN

2018 – 2020

Agencia de Desarrollo Local de Itagüí

## Control de Versiones

Versión	Fecha	Cambios Realizados
0.4	Noviembre de 2018	Avance
0.9	Diciembre de 2018	Avance
1.0	Diciembre de 2018	Primera Version



## Tabla de contenido

OBJETIVOS.....	5
ALCANCE .....	5
ANTECEDENTES.....	5
Misión y Visión .....	6
Visión .....	6
Misión.....	7
MARCO NORMATIVO.....	7
RUPTURAS ESTRATÉGICAS .....	7
ANÁLISIS DE LA SITUACIÓN ACTUAL.....	8
Estrategia de TI.....	8
Misión.....	8
Gobierno TI.....	8
Información .....	9
Sistemas de Información .....	9
Sistemas de información .....	9
Servicios tecnológicos.....	10
Administración de sistemas de información .....	10
Infraestructura .....	10
Conectividad.....	10
Servicios de operación.....	10
Estructura Organizacional y Talento Humano de TI .....	10
Análisis financiero.....	11
ENTENDIMIENTO ESTRATÉGICO .....	11
Modelo operativo .....	11
MODELO DE GESTIÓN DE TI.....	12
Estrategia de TI.....	12
Gobierno de TI .....	14
Información .....	14
Sistemas de Información .....	14

Servicios Tecnológicos .....	15
Cadena de valor de TI.....	15
Estrategia: .....	16
Implementar:.....	17
Cumplimiento:.....	17
Detectar y Corregir: .....	17
Indicadores .....	17
PORTAFOLIO DE PROYECTOS.....	18
ACTUALIZACIÓN RECURSOS INFORMÁTICOS.....	18
IMPLEMENTACIÓN DEL COMPONENTE SEGURIDAD Y PRIVACIDAD DE LA INFORMACIÓN. ....	18
SISTEMA DE ARCHIVOS CENTRALIZADO .....	19
PLAN DE COMUNICACIONES DEL PETI .....	19

## OBJETIVOS

- ✓ Contribuir al logro de las metas del plan Estratégico Corporativo de la “Agencia Local de Desarrollo de Itagüí” ADELI.
- ✓ Aumentar la eficiencia y eficacia de procesos asociados y correlacionados a las tecnologías de información y las comunicaciones TIC.
- ✓ Prestar más y mejores servicios y trámites en línea para facilitar el acceso a la comunidad.
- ✓ Implementar mecanismos que permitan asegurar la disponibilidad, acceso y calidad de la información para la comunidad.

## ALCANCE

Este plan permitirá establecer de igual forma los lineamientos y proyectos para el desarrollo, optimización e implementación efectiva de los Sistemas de Información de ADELI, así como los proyectos que permitirán una adecuada administración de la Infraestructura de Hardware/Software y de la Seguridad y Privacidad de la Información alineados con las mejores prácticas de Gestión de Servicios y Proyectos de TI.

De cara a mantener este plan ajustado a las necesidades de la Entidad, el PETÍ será un instrumento sujeto de mejora, y, por lo tanto, será sometido a revisiones conforme se requiera.

Este documento es el principal instrumento para implementar y habilitar la Política de Gobierno Digital, y llevar a cabo los componentes de Tic para el estado y tic para la Sociedad, igualmente los habilitadores Transversales de la Política de Gobierno Digital los cuales son los elementos fundamentales de Seguridad de la Información, Arquitectura TI y Servicios Ciudadanos Digitales.

## ANTECEDENTES

En el año 2011 por medio del Decreto 1421, se creó una entidad descentralizada denominada Agencia de Desarrollo Local de Itagüí - ADELI, con el fin de contar con una entidad que promoviera de manera integral el desarrollo local a través de la ejecución de obras y actividades que generaran nuevos espacios públicos y privados que garantizaran bienestar a toda la comunidad.

Para el año 2012 mediante Acuerdo municipal 010 de 2012 artículo 41, el Concejo Municipal de Itagüí otorgó facultades pro tempore al alcalde municipal por un término

de seis (6) meses para que transformara la Agencia de Desarrollo Local en una entidad del nivel central o descentralizado.

Durante este periodo de tiempo, la Agencia funcionó como una dependencia de la administración central, hasta que en octubre de 2012 se expide el Decreto 1309 que convirtió a la entidad descentralizada en una Empresa Industrial y Comercial del Estado de carácter municipal, vinculada al municipio de Itagüí, dotada de personería jurídica, autonomía administrativa y contractual, patrimonio propio y capital independiente. Lo anterior con el fin de ampliar su objeto social y así contar con una entidad que promueva el desarrollo socio económico del municipio, promocionando y fortaleciendo las iniciativas empresariales, la generación de empleo digno, el emprendimiento económico y el desarrollo de los componentes laborales.

La Junta Directiva de ADELI según Acuerdo 001 de 2013 adopta los estatutos de la Empresa, así como las funciones y facultades para desarrollar su objeto social; este fue modificado a través del Acuerdo 06 de 2014 introduciendo una nueva unidad de negocios denominada Agencia de Medios.

En 2017 a través del Acuerdo 005 se compilan los anteriores acuerdos para dar más claridad frente a la normativa de la entidad, ampliándose tanto el objeto social de la Agencia de Desarrollo Local como las funciones y facultades que permiten desarrollar dicho objeto; con esto se pretende implementar unidades de negocio más competitivas con las necesidades del mercado y buscar la expansión de los servicios ofrecidos por ADELI a sus clientes públicos y privados.

## **Misión y Visión**

### **Visión**

ADELI será para el 2023 una empresa autosostenible, reconocida en el ámbito local, regional, nacional e internacional, por la ejecución de planes, programas y proyectos de ciudad que contribuyan al desarrollo económico, social y urbanístico.

## Misión

Ofrecer servicios a los sectores público y privado para el desarrollo de planes, programas y proyectos económicos, sociales y urbanísticos, aplicando permanentemente lineamientos de buena administración.

## MARCO NORMATIVO

- ✓ Ley 1712 de 2014: Por medio de la cual se crea la Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional y se dictan otras disposiciones.
- ✓ Decreto 1008 de 2018: Por el cual se establecen los lineamientos generales de la política de Gobierno Digital y se subroga el capítulo 1 del título 9 de la parte 2 del libro 2 del Decreto 1078 de 2015, Decreto Único Reglamentario del sector de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones.
- ✓ Decreto 415 de 2016: Establece los lineamientos para el fortalecimiento institucional en materia de tecnologías de la información y las comunicaciones a través del posicionamiento de los líderes de tecnologías de la información (TI).

## RUPTURAS ESTRATÉGICAS

Dar cumplimiento a la Política de Gobierno Digital y alcance a los habilitadores de la misma, por lo anterior y con el objeto de fomentar el cambio de paradigmas y de adoptar procesos que consideren las Tecnologías de la Información y las comunicaciones como un área y/o proceso estratégico se presentan las rupturas estratégicas:

- La gestión de tecnología es más que un proceso de soporte, reparación y provisión de equipos de cómputo, hoy TI es un factor estratégico para alcanzar la misión y la visión de la organización.
- Desarrollar e implementar soluciones de cara al ciudadano que den valor a lo público y permitan mejorar la confianza digital, la imagen, la eficiencia y el buen servicio.

- Fortalecer el equipo humano de la Entidad y desarrollar sus capacidades de uso y apropiación de TIC.

## ANÁLISIS DE LA SITUACIÓN ACTUAL

Situación actual de las Tecnologías de la Información de Adeli en relación con los dominios del marco de referencia de Arquitectura Empresarial.

En este sentido la Agencia para el Desarrollo Local de Itagüí “Adeli” tiene firmado un convenio con la Administración Municipal con el fin de apoyar el proceso de diseño, implementación y evolución de la Arquitectura TI en ADELI, para lograr que esté alineada con las estrategias organizacionales y sectoriales. ADELI, está alineada a la Dirección administrativa de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones de la Administración municipal y esta hace su función planear las estrategias para los diferentes sistemas de información que son suministrados a ADELI.

Sin embargo, Adeli posee algunos sistemas de información que son independientes a la administración municipal, para los cuales tiene implementado, los procesos de operación y funcionamiento.

### ***Estrategia de TI***

Acorde con el convenio entre la Administración Municipal y Adeli la Estrategia de TI es la de la administración Municipal.

Para los recursos tecnológicos propios de ADELI, la alta gerencia contempla en su plan de acción anual, el soporte, mantenimiento y vigencia tecnológica de sus recursos tecnológicos.

### **Misión**

Ofrecer servicios a los sectores público y privado para el desarrollo de planes, programas y proyectos económicos, sociales y urbanísticos, aplicando permanentemente lineamientos de buena administración (Misión de la Entidad).

### **Gobierno TI**

En concordancia con el convenio firmado entre la administración municipal de Itagüí y la Agencia para el Desarrollo Local de Itagüí, Adeli se alinea con la visión estratégica de la región y de la administración municipal.



- I. La gestión de los servicios tecnológicos de Adeli se realiza de forma centralizada por la Dirección Administrativa de las Tecnologías de la Información y las comunicaciones DATIC.
- II. La DATIC es la responsable del soporte, mantenimiento y gestión de los servicios tecnológicos de Adeli.
- III. La prestación de los servicios tecnológicos está disponible para cada funcionario de Adeli, de acuerdo con la necesidad del cargo; una vez adquirido el servicio se presta de forma continua y el soporte y mantenimiento se realiza por medio de la DATIC.
- IV. Al asignar el servicio a un usuario de Adeli, la DATIC es la responsable de realizarla la inducción y asesoramiento para el buen manejo de esta por parte del funcionario

## **Información**

La información relacionada a los procesos de administrativos, financieros, contables y tributarios esta almacenada en el sistema de información financiera SINAP.

La Información relacionada a la publicación y producción de información es publicada de acuerdo con las políticas de publicación de la entidad en el portal Web.

Lo anterior está alineado a la política editorial de la entidad en la cual están los roles y responsables de la información a publicar.

## **Sistemas de Información**

Adeli cuenta un sistema de información para gestión administrativa y financiera de la entidad "SINAP", y para la publicación y divulgación de la información lo realiza por medio del portal Web institucional.

### **Sistemas de información**

Nombre del Sistema de Información: SINAP "Sistema de Información para Administración Publica"

#### **Categoría**

Sistema de Información Financiera y de apoyo a la gestión de la entidad.

#### **Descripción de funcionalidad**

Apoyo en los procesos y procedimientos administrativos, financieros, contables y tributarios.

**Modalidad de implementación:**

Instalación local, en infraestructura propia de ADELI

**Grado de aceptación:**

El sistema de información tiene buena aceptación por parte de los funcionarios que operan la herramienta tecnológica, y para este se maneja mantenimiento de vigencia tecnológica continua.

**Servicios tecnológicos**

En lo referente a los servicios tecnológicos de Adeli, estos están suministrados por la administración municipal de Itagüi, en cabeza de la Dirección administrativa de las TIC bajo el convenio firmado entre las dos entidades, este convenio cubre los servicios de:

- ✓ Infraestructura de red
- ✓ Conectividad de internet
- ✓ Red WIFI
- ✓ Data Center

**Administración de sistemas de información**

Para el sistema de información SINAP, Adeli cuenta con funcionarios encargados de la operación y administración de la información

**Infraestructura**

La infraestructura de red, de acceso a internet, de energía de Adeli es suministrada por la administración municipal acorde con el convenio existente entre las entidades

**Conectividad**

El esquema de conectividad de Adeli a nivel de red corporativa y de acceso a internet está dado por la estrategia y gobierno de la Dirección administrativa de las TIC del municipio de Itagüi, acorde con el convenio entre las dos entidades

**Servicios de operación**

Mediante el convenio existente entre la administración municipal y Adeli, se soportan los servicios tecnológicos, de red y de conectividad que consume la Agencia, para el sistema administrativo y financiero SINAP y el portal Web institucional, Adeli realiza contrato de actualización y vigencia tecnológica para garantizar la operación de dichos sistemas.

**Estructura Organizacional y Talento Humano de TI**

Adeli no tiene unidad de tecnología propia, esta situación está contemplada en el convenio existente con la administración municipal la cual por medio de la Dirección administrativa de las TIC "DATIC" presta todos los servicios de infraestructura tecnológica y el recurso humano para garantizar que Adeli, pueda operar tecnológicamente de la manera más oportuna y eficiente.

## **Análisis financiero**

Adeli acorde con la estructura organización de la entidad y la normatividad vigente realiza análisis financiero acorde con su quehacer misional y estratégicamente asigna los recursos necesarios para realizar mantenimiento y actualizaciones de vigencia tecnológica a las TIC que no son cubiertas por el convenio con la administración municipal

## **ENTENDIMIENTO ESTRATÉGICO**

Adeli, es una Empresa Industrial y Comercial del Estado del nivel municipal; cuenta con personería jurídica, autonomía administrativa y patrimonio independiente. Que Tiene por objeto gestionar, liderar, promover, ejecutar, supervisar, desarrollar y coordinar, en nombre propio o mediante sistemas de cooperación, asociación o cualquier modalidad contractual, planes y proyectos sociales, institucionales, culturales, comunicacionales y de medios, del sector público o privado de carácter municipal, departamental, nacional e internacional, así como realizar proyectos integrales para el mejoramiento de la infraestructura institucional y del espacio público y promover alianzas público privadas para generar desarrollo, progreso y empleo para la comunidad.

Igualmente, la Agencia atenderá los requerimientos que en programas de inclusión social se puedan generar desde la prestación de los servicios públicos, como programas de Gestión Integral de los Residuos Sólidos, de capacitación y desarrollo asociativo para todo tipo de población que lo requiera.

También prestara servicios integrales como operador logístico en todas sus formas y manifestaciones.

Para todo lo anterior la Agencia entiende la importancia y preponderancia de la Política de Gobierno Digital del Estado Colombiano y por ente esta realizando las tareas tendientes a cumplir con esta política pública.

## **Modelo operativo**

La estructura administrativa de la Agencia de Desarrollo Local de Itagüí -ADELI es la siguiente:

- ✓ Junta directiva
- ✓ Gerencia General
- ✓ Asesor
- ✓ Dirección Operativa y de Proyectos
- ✓ Oficina Administrativa y Financiera

- ✓ Oficina Jurídica



Como se puede observar la Agencia “Adeli” no cuenta con una unidad o área de TIC que preste los servicios a la Entidad, por tal motivo la Agencia firmo en el año 2016 un convenio con la Administración municipal para que fuera esta quien le suministrara todos los servicios con excepción del sistema administrativo y financiero SINAP y el portal Web institucional, es así como por medio del convenio la Agencia se ha alineado en los temas referentes a servicios tecnológicos y a las estrategias en el ámbito de TIC que genera la Dirección administrativa de las TIC de la administración municipal de Itagüí- DATIC.

## MODELO DE GESTIÓN DE TI

### *Estrategia de TI*

En este aparte se realiza un listado de las diferentes iniciativas y oportunidades, que cubran los requerimientos y necesidades identificadas para la Agencia Adeli, y trazar una estrategia que cubra la totalidad de las necesidades de esta alineadas con el plan Estratégico de la Entidad, así como el Proceso Sistemas de Información e Infraestructura Tecnológica.

- Modernización continua de infraestructura TIC propia de la Agencia Adeli, licenciamiento y plataforma de servicios para mantener siempre la línea base en funcionamiento.
- Mantenimiento preventivo, correctivo y perfectivo de todos los recursos TIC propios de la agencia y que no estén cubiertos por el convenio con la Administración Municipal de Itagüí.
- Modernización de los diferentes Sistemas de Seguridad de la información y de la

seguridad Informática perimetral.

- Evolución y mantenimiento de los sistemas de información adoptados oficialmente por la Agencia en sus diferentes modelos de contratación.
- Implementación del Modelo tecnológico para el Teletrabajo.

En concordancia con el dominio de uso y apropiación de las TIC, y para garantizar la coherencia en todos los sistemas de información actual y futura, se plantean las siguientes iniciativas acordes con el Marco de Referencia de Arquitectura Empresarial MRAE y la Política de Gobierno Digital.

- Implementar un programa Institucional de uso y apropiación de las herramientas TIC y los Sistemas de Información de la Agencia.

A continuación, se plantean algunas iniciativas para fortalecer los sistemas de información y así alinear el PETI, con el dominio de los sistemas de información según el MRAE y la política de Gobierno Digital.

- Definir una Arquitectura única para todos los sistemas de Información adoptados por la Agencia acorde con la DATIC.
- Análisis, depuración y aseguramiento de la calidad de los datos para los diferentes sistemas de información de la Agencia.
- Implementar modelo de Gestión de Seguridad de la información y Controles de Privacidad.

En coherencia con el modelo de MRAE planteado en IT4+ como marco de referencia para las TIC adoptado por el estado colombiano, se plantea el dominio de Gobierno de TI y con las recomendaciones anteriores de adopción de ISO/IEC 20000 y ISO/IEC 27000 gobierno de TI y el dominio de Estrategia de TI, se planean las siguientes iniciativas para lograr una mejora continua en los dominios de Estrategia de TI y Dominio de TI según el MRAE.

- Implementación de políticas de TI, y revisión periódica de máximo cada 6 meses.
- Implementación del Plan de continuidad de negocio con marcos ISO/IEC22301.
- Implementación del plan de recuperación de desastres para la Agencia

## **Gobierno de TI**

### Recomendaciones para el Gobierno TI

- Diseñar propuesta de estructura de roles y funciones, que adopten las mejores prácticas propuestas por el MINTIC, ITIL, COBIT y la DATIC para llevar a la Agencia al cumplimiento del decreto 1008 de 2018.
- Revisar periódicamente y optimizar el sistema de información e infraestructura tecnológica, acorde con las iniciativas de la DATIC
- Ajustar, replantear y comunicar las políticas de seguridad de los servicios de TI que faciliten la gestión y la gobernabilidad de la Agencia.
- Diseñar modelo continuo para definir, direccionar, evaluar y monitorear las capacidades disponibles de TI en referente a hardware, software y plan de capacitaciones. Todo esto en aras del modelo de continuidad del negocio (Modelo Togaf o ISO 22301 para continuidad del negocio).

## **Información**

### Recomendaciones de Información

- Definir el modelo único de datos Institucional, que sea complementario al inventario de activos de información, consolidando la matriz de información de la Agencia.
- Definir el plan de calidad de los componentes de información, que contemple el monitoreo y control como plan de acción.
- Diseñar un esquema de adopción y seguimiento a los lineamientos de la infraestructura Colombiana de Datos Especiales (ICDE) acorde con la política de normatividad vigente.
- Crear y mantener actualizado un directorio de componentes de información, que permita la reutilización de componentes en los sistemas de información.
- Establecer acuerdos de niveles de servicio con la DATIC del Municipio de Itagüí.
- Elaborar e implementar mecanismos que permitan fuentes únicas de información.

## **Sistemas de Información**

### Recomendaciones de sistemas de información

- Crear, actualizar y publicar directorio oficial de sistemas de información (catálogo de sistemas de información de la Agencia)

- Establecer y documentar requisitos mínimos de plataforma para la adquisición de sistemas de información.
- Establecer política para la elaboración de la documentación de cambios y manuales de los diferentes sistemas de información.

### ***Servicios Tecnológicos***

#### Recomendaciones para servicios tecnológicos

- Diseñar el Directorio de Servicios Tecnológicos de la Agencia.
- Definir, documentar y actualizar el modelo de gestión de la capacidad, operación y el soporte de servicios tecnológicos que sirva de manera efectiva a la toma de decisiones de la Agencia.
- Definir y documentar el o los responsables de cada tipo de servicios según IT4IT.
- Realizar auditoria a los planes de mantenimientos preventivo, correctivo y perfectivo; a los diferentes componentes de la Infraestructura tecnología suministrados por el Municipio de Itagüí.
- Definir e implementar controles de seguridad para la gestión de los riesgos asociados al acceso, trazabilidad, modificación o pérdida de la información.
- Se recomienda la adopción y adaptación según el que hacer de la Entidad del siguiente estándar ISO/IEC 22301 para los requerimientos de la continuidad del negocio (negocio como el que hacer misional).

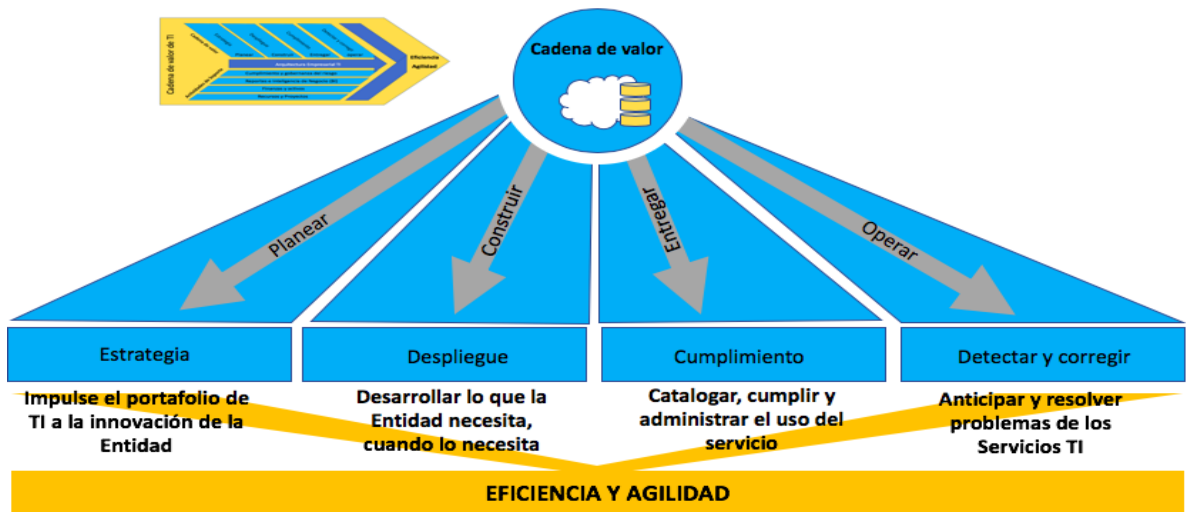
### ***Cadena de valor de TI***

La cadena de valor de TI se compone de los cuatro flujos de valor de TI que desempeñan un papel vital para ayudar a TI a controlar el modelo de servicio a medida que avanza a lo largo de su ciclo de vida.

La cadena de valor de TI se muestra a continuación:  
 Los cuatro flujos de valor propuestos para la Agencia Adeli son:



Los cuatro flujos de valores que componen la cadena de valor TI:



### Estrategia:

- i. Proporciona la estrategia para equilibrar y manejar el portafolio de servicios.
- ii. Proporciona un punto de vista unificado con Arquitectura Empresarial TI y portafolio de servicios
- iii. Mejora la calidad de los datos para la toma de decisiones
- iv. Proporciona KPI y hojas de ruta para mejorar la comunicación empresarial



### **Implementar:**

- i. Proporciona un marco para crear, modificar o abastecer un servicio
- ii. Admite metodologías de desarrollo ágiles y tradicionales
- iii. Permite la visibilidad de la calidad, la utilidad, el cronograma y el costo de los servicios
- iv. Define la integración continua y los puntos de control de la implementación de los servicios

### **Cumplimiento:**

- i. Ayuda a al proceso de TI a pasar a un modelo cumplimiento en prestación de servicios
- ii. Presenta un solo catálogo de servicios con múltiples catálogos de proveedores
- iii. Gestiona eficientemente las prestaciones y el costo total del servicio
- iv. Gestiona y mide los cumplimientos de múltiples proveedores

### **Detectar y Corregir:**

- i. Reúne las operaciones de servicio de TI para mejorar los resultados y la eficiencia
- ii. Permite visibilidad de extremo a extremo utilizando un modelo de configuración compartida
- iii. Identifica problemas antes de que afecten a los usuarios
- iv. Reduce el tiempo medio de reparación

### **Indicadores**

Los indicadores propuestos para los dominios del MRAE propuestos por IT4+ están contemplados en el anexo a este documento denominado indicadores.xls

## **PORTAFOLIO DE PROYECTOS**

Para la ejecución del portafolio de proyectos se han identificado 4 líneas que pretenden habilitar las capacidades institucionales, la Innovación e integración que busca implementar tecnologías modernas y de vanguardia para traer los beneficios funcionales de forma rápida, flexible y ágil;

A continuación, se presenta los proyectos del portafolio de proyectos discriminado por línea:

### ***ACTUALIZACIÓN RECURSOS INFORMÁTICOS***

Con el propósito que las actividades de adquisición, contratación, desarrollo, implementación o utilización de nuevos sistemas o cambios tecnológicos relacionadas con el mantenimiento y/o actualización de los recursos tecnológicos y de la información, se encuentren definidos y sean producto de un proceso detallado previo, que tienda al fortalecimiento de los esquemas tecnológicos propios de la Entidad y que no estén cubiertos por el convenio con la Administración municipal, y que estos obedezcan a procesos continuos, ordenados, dinámicos y flexibles, con enfoque en el servicio a la comunidad y a la ciudadanía, y optimicen la toma de decisiones, se tiene identificado la necesidad de sostener y o actualizar la plataforma tecnológica existente en la Entidad.

### ***IMPLEMENTACIÓN DEL COMPONENTE SEGURIDAD Y PRIVACIDAD DE LA INFORMACIÓN.***

Tomando como base el Decreto 1008 de 2018, por el cual se establecen los lineamientos generales de la Política de Gobierno Digital, establece el habilitador “Seguridad y Privacidad de la Información” el cual comprende las acciones transversales a los demás habilitadores enunciados y componentes, tendientes a proteger la información y los sistemas de información del acceso, uso, divulgación interrupción o destrucción no autorizada y la situación identificada en el lineamientos del Dominio de Sistema de Información del LI.SIS.20 al LI.SIS.23, se identificó el proyecto para el Diseño del Subsistema de Gestión de la Seguridad Informática.

## **SISTEMA DE ARCHIVOS CENTRALIZADO**

Implementación del sistema de información SISGED, el cual le permitirá a la Agencia contar con una herramienta de gestión en tiempo real, reduciendo tiempos de operación y maximizando la eficiencia administrativa.

La implementación de este sistema de información requiere de ciertas adecuaciones tecnológicas como son: Servidor, Impresora de código de barras, Sistema para respaldo.

La Implementación es un paso adelante para que la entidad avance en el tema de la ventanilla única de atención a la comunidad

## **PLAN DE COMUNICACIONES DEL PETI**

EL PETI debe ser socializado con todos los funcionarios de la entidad de forma virtual y presencial.

- ✓ Virtual: mediante la divulgación por medio del correo electrónico institucional
- ✓ Presencial mediante socializaciones y capacitaciones.

