

Plan Estratégico de Tecnologías de la Información

IDEA+ SAS

PETI 2025-2026

Dirección Operativa y de Riesgos

Tecnología y Analítica de datos

Versión 1.0

Medellín

Contenido

1.	Introducción	4
1.1.	Resumen	5
1.1.1.	Propósito de TI	7
1.1.2.	Misión de TI	7
1.1.3.	Visión de TI	7
2.	Objetivos y Alcance	9
2.1.	Objetivo General	10
2.2.	Objetivos específicos.	10
2.3.	Alcance.....	10
3.	Marco Normativo	12
4.	Servicios de TI.....	13
4.1.	Gestión y soporte de plataformas transaccionales.	14
4.2.	Servicios de infraestructura y conectividad.....	14
4.3.	Gestión de dispositivos y software corporativo.	14
4.4.	Ciberseguridad y protección de datos.	15
4.5.	Gestión de datos y analítica.....	15
4.6.	Innovación tecnológica.....	16
4.7.	Capacitación y soporte al usuario interno.....	16
4.8.	Relación con proveedores tecnológicos.....	16
4.9.	Escalabilidad de modelos de autoatención digital.	17
5.	Servicios de soporte procesos de apoyo y misionales.	17
5.1.	Soporte a procesos misionales.	18
5.2.	Soporte a procesos de apoyo.	18
5.3.	Gestión de incidentes y soporte técnico	18
5.4.	Ciberseguridad aplicada a procesos	19
5.5.	Integración y automatización de procesos.....	19
5.6.	Análisis estadístico y procesamiento de datos con R.	19
6.	Indicadores de TI	20
7.	Infraestructura de TI.....	21

7.1.	Infraestructura Tecnológica.....	22
7.2.	Dirección Operativa y de Riesgos.	22
7.3.	Servicios Tecnológicos.	23
8.	Situación deseada TI.....	23
9.	Plan Estratégico TI 2025 - 2026.....	25
9.1.	Fortalecer las capacidades tecnológicas.....	26
9.2.	Afianzar la apropiación de los servicios de TI.	27
9.3.	Focos estratégicos complementarios.	28
10.	Diagrama de implementación.....	29

1. Introducción

CrediAntioquia es la primera Financiera Tecnológica Pública en Latinoamérica, comprometida en hacer realidad los sueños de todos los antioqueños. Nació como una iniciativa del Instituto para el Desarrollo de Antioquia – IDEA y la Gobernación de Antioquia para generar inclusión financiera y combatir el gota a gota.

Bajo la ordenanza 35 del 2021, la asamblea de Antioquia aprueba la constitución de una entidad cuyo objetivo debe ser el generar inclusión financiera y combatir el gota a gota en el departamento de Antioquia. Para esto, se desarrolla por parte del Instituto para el Desarrollo de Antioquia (IDEA) y de VALOR +, un estudio y análisis estratégico que concluye con la constitución ante cámara de comercio de la creación de la entidad IDEA + S.A.S (CREDIANTIOQUIA) en enero de 2023.

CrediAntioquia, la primera FINTECH publica, empieza operación en agosto de 2023, con su primera línea especial de crédito, otorgando créditos de manera digital con montos desde los \$200,000 hasta el millón de pesos, y con plazos de pago de hasta 3 meses.

En 2024, se reestructura a la entidad para fortalecer sus procesos de gestión de cobranza, gestión de riesgo y gestión operativa, en el marco de su primer aniversario se lanzan 3 líneas de créditos nuevas, denominadas; Mujeres con Propósito, Capital para Emprendedores y Mujeres Emprendedoras. Estas con el objetivo de generar mayor inclusión social y adecuarnos a las necesidades de nuestros crediticias de los Antioqueños.

En CrediAntioquia, entidad pública pionera en Latinoamérica en la implementación de tecnologías Fintech al servicio de la comunidad y como parte de la estrategia gubernamental, se reconoce el papel transformador de las Tecnologías de la Información (TI) en la modernización del sector público. Este compromiso ha impulsado el desarrollo de procesos innovadores, la adopción de dinámicas disruptivas y la integración de tecnologías avanzadas para cumplir con nuestro propósito social y misional.

El Plan Estratégico de Tecnologías de la Información (PETI) de CrediAntioquia se fundamenta en conformidad con los lineamientos del MinTIC y da cumplimiento al Marco de Referencia de Arquitectura Empresarial (MRAE) para la Gestión de TI del Estado colombiano, abarcando los seis (6) dominios principales: Estrategia de TI, Gobierno de TI, Gestión de Información, Sistemas de Información, Servicios Tecnológicos y Uso y

Apropiación de TI. Asimismo, sigue la metodología establecida en la Guía Cartilla PETI Versión 3.0, publicada en noviembre de 2023 por el MinTIC, que define los pasos necesarios para diseñar e implementar un Plan Estratégico de Tecnologías de Información.

Este plan constituye un instrumento esencial para alinear nuestra estrategia institucional con los objetivos establecidos en la Política de Gobierno Digital y el Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG). Desde su implementación, traza un mapa de acción que permite a CrediAntioquia adaptarse de manera proactiva a los retos que plantea la transformación digital, fortaleciendo una gestión transparente, eficiente y centrada en la ciudadanía.

El PETI no solo define las líneas de acción indispensables para alcanzar las metas estratégicas de CrediAntioquia, sino que se erige como el pilar central de la transformación tecnológica y operativa de la entidad. Este documento constituye un activo estratégico invaluable al proporcionar una visión integral y prospectiva de la situación actual de la organización, cimentada en los dominios clave de arquitectura establecidos por el MRAE. Más allá de ser un simple plan, el PETI se posiciona como el catalizador que impulsa la innovación y asegura que las Tecnologías de la Información (TI) actúen como habilitadoras estratégicas, maximizando el impacto en los procesos operativos, fortaleciendo la capacidad institucional y promoviendo un impacto positivo en los servicios sociales dirigidos a nuestra comunidad, consolidando así el compromiso de la entidad con la excelencia, la modernización pública y la generación de valor tangible para los ciudadanos.

A través de este plan, CrediAntioquia busca cerrar las brechas tecnológicas, optimizar la productividad y brindar servicios más cercanos y efectivos para la ciudadanía. El PETI será una herramienta viva y dinámica, actualizada continuamente con los resultados de los ejercicios de Arquitectura Empresarial, asegurando su relevancia y alineación con los objetivos institucionales y las demandas del entorno digital, guiando nuestras acciones en 2025 y consolidando a CrediAntioquia como una entidad referente en el ámbito de la transformación digital del sector público.

1.1. Resumen

En el marco de los lineamientos establecidos por el MinTIC y en cumplimiento del Marco de Referencia de Arquitectura Empresarial (MRAE) para la Gestión de Tecnologías de la Información (TI) en el Estado colombiano, el Plan Estratégico de Tecnologías de la Información (PETI) de CrediAntioquia se presenta como un instrumento estratégico

fundamental. Este documento tiene como propósito establecer la alineación entre la estrategia institucional y la transformación digital, a través de la formulación de acciones, programas y proyectos que maximicen el impacto de las TI en la entidad.

En su desarrollo, se abordaron los motivadores estratégicos relevantes que inciden en el diseño del PETI, tales como:

- El plan nacional de desarrollo (PND) emanado por el gobierno de Colombia.
- Objetivos de Desarrollo Sostenible de Naciones Unidas – 2015.
- El pacto por la transformación digital de Colombia, como uno de los pactos esenciales definidos en el PND.
- El plan de desarrollo de la Gobernación de Antioquia “POR ANTIOQUIA FIRME” para el cuatrienio 2024_2027.
- El plan estratégico institucional (PEI) del Instituto para el Desarrollo de Antioquia – IDEA – 2024_2027.
- El modelo de Arquitectura Empresarial (AE) y de Planeación Estratégica de Tecnologías de la Información – PETI del MinTIC.
- El modelo integrado de planeación y gestión (MIPG).
- La política de gobierno digital.

Todo lo anterior, y las tendencias tecnológicas actuales, guían la definición de metas claras y sostenibles para fortalecer la capacidad tecnológica de la entidad.

El PETI incorpora un análisis detallado de la situación actual de las TI en CrediAntioquia, considerando los dominios definidos en el MRAE (Estrategia de TI, Gobierno de TI, Gestión de Información, Sistemas de Información, Servicios Tecnológicos y Uso y Apropiación de TI). Este diagnóstico permite identificar las brechas existentes y formular iniciativas para su cierre, asegurando así que las TI actúen como habilitadoras claves en los procesos operativos, estratégicos y sociales de la entidad.

A partir de este análisis, se define la visión estratégica de TI y se establece un mapa de ruta que incluye proyectos y acciones específicas para apalancar el cumplimiento de los objetivos estratégicos de CrediAntioquia. Asimismo, el PETI contempla la construcción de

indicadores de seguimiento que permitirán, en el futuro, evaluar el progreso en la implementación de estas iniciativas, garantizando transparencia y efectividad en la gestión tecnológica.

De esta manera, el PETI no solo materializa el compromiso de CrediAntioquia con la modernización pública, sino que también fortalece su capacidad para responder de manera proactiva a los retos de la transformación digital, consolidándose como una entidad clave en el desarrollo de servicios financieros digitales eficientes y confiables para la ciudadanía, y el departamento en general.

1.1.1. Propósito de TI

Promover la transformación tecnológica en la población antioqueña mediante estrategias sostenibles que integren la educación financiera y fomenten la inclusión financiera, asegurando el acceso responsable a productos financieros digitales. Este propósito busca elevar la calidad de vida de las comunidades, impulsando la apropiación de soluciones innovadoras y accesibles que contribuyan al desarrollo económico, la equidad social y la modernización del entorno financiero público, consolidando a CrediAntioquia como un agente clave en la transformación digital y social del territorio.

1.1.2. Misión de TI

Ser el habilitador estratégico que transforma y simplifica los procesos financieros para toda la población antioqueña, con un enfoque especial en generar impacto positivo en las comunidades vulnerables y aquellas sin acceso a servicios financieros, impulsando la eficiencia operativa, la innovación tecnológica y la generación de valor para nuestros usuarios y aliados mediante la implementación de soluciones digitales avanzadas, con el fin de potenciar la gestión institucional, garantizar un acceso equitativo e inclusivo a los servicios financieros y fomentar una cultura de modernización tecnológica que promueva el desarrollo sostenible de la región.

1.1.3. Visión de TI

Ser el motor estratégico de la transformación tecnológica en CrediAntioquia, operando como un observatorio y banco de tecnologías financieras para impulsar la implementación de políticas públicas que conecten de manera efectiva al ciudadano con el estado a través de la inclusión digital financiera, la adopción de tecnologías disruptivas, la optimización del

uso de datos y la innovación operativa, buscando construir una arquitectura tecnológica sólida y visionaria que cierre las brechas existentes, habilite procesos eficientes y sostenibles y coloque al ciudadano en el centro de nuestras acciones.

Una vez definida la estrategia de TI, el Plan Estratégico de Tecnologías de la Información (PETI) establece la línea base de gobernanza tecnológica sobre la cual se soportará el desarrollo de las iniciativas y proyectos. Este proceso incluye el análisis detallado de la situación actual en cada uno de los dominios de arquitectura definidos por el Marco de Referencia de Arquitectura Empresarial (MRAE), los habilitadores tecnológicos y los propósitos institucionales. A partir de esta evaluación, se proyecta la situación deseada para cada dominio, identificando las brechas existentes que deberán cerrarse durante el período de implementación del plan.

El cierre de estas brechas se traduce en la ejecución de proyectos y la implementación de iniciativas estratégicas orientadas a fortalecer la capacidad tecnológica, operativa y social de CrediAntioquia con acciones que propendan por alinear las Tecnologías de la Información con los objetivos institucionales y generar un impacto directo en la inclusión financiera y la transformación digital de la región. Dentro de este marco, se priorizan las siguientes áreas clave:

- **Inclusión digital financiera:** Garantizar el acceso equitativo a servicios financieros digitales para toda la población, con un enfoque especial en comunidades vulnerables y no bancarizadas.
- **Adopción de tecnologías a través de gamificación de UX:** Diseñar experiencias de usuario innovadoras y accesibles que faciliten la apropiación tecnológica y promuevan la educación financiera mediante la gamificación.
- **Fortalecimiento de la arquitectura empresarial:** Construir una infraestructura tecnológica robusta, ágil y escalable que soporte los procesos estratégicos de la entidad.
- **Implementación de modelos de ETL (Extracción, Transformación y Carga) y ML (Machine Learning):** Aplicar herramientas avanzadas de análisis de datos y aprendizaje automático en ambientes de producción para optimizar la toma de decisiones basada en datos.

- Gobierno de datos: Definir e implementar políticas sólidas de gestión y seguridad de la información para garantizar la integridad, calidad y disponibilidad de los datos institucionales.
- Creación de un Centro de Operaciones de Seguridad (SOC): Establecer una plataforma integral para la monitorización, detección y respuesta a incidentes de ciberseguridad, asegurando la protección de los activos digitales de la entidad.

Estas iniciativas están diseñadas para maximizar el impacto de las Tecnologías de la Información en la eficiencia operativa, la modernización institucional y el cumplimiento de los objetivos estratégicos de CrediAntioquia, promoviendo la sostenibilidad y colocando al ciudadano en el centro de todas las acciones.

2. Objetivos y Alcance

El Plan Estratégico de Tecnologías de la Información (PETI) de CrediAntioquia establece los lineamientos y estándares clave para la gestión de las Tecnologías de la Información, así como el mapa de ruta de iniciativas estratégicas que deberán desarrollarse durante el período establecido, con el objetivo de fortalecer la capacidad tecnológica de la entidad.

Este plan surge de un análisis integral de las necesidades institucionales, los retos operativos y las demandas de transformación digital que requiere la estrategia empresarial de CrediAntioquia para cumplir eficaz y eficientemente con su misión y visión.

El PETI también se enfoca en cerrar las brechas identificadas en los dominios de la arquitectura empresarial, habilitando procesos que promuevan la inclusión financiera, la modernización de los servicios públicos y la optimización de los recursos tecnológicos. Estas acciones buscan no solo garantizar la sostenibilidad operativa de CrediAntioquia, sino también maximizar su impacto en la población antioqueña, especialmente en comunidades vulnerables y no bancarizadas, fomentando así el desarrollo económico y social de la región.

De esta manera, el Plan Estratégico de Tecnologías de la Información de CrediAntioquia se convierte en una herramienta fundamental para alinear las TI con los objetivos institucionales, habilitar la operación y fortalecer los servicios ofrecidos a los ciudadanos y aliados, asegurando que las iniciativas estratégicas contribuyan al progreso sostenible de la región.

2.1. Objetivo General.

Diseñar el Plan Estratégico de Tecnologías de la Información (PETI) de CrediAntioquia para su implementación durante el periodo 2025, en conformidad con los estándares y lineamientos establecidos por la Política de Gobierno Digital del Gobierno de Colombia, el Marco de Referencia de Arquitectura Empresarial (MRAE) y la Guía PETI Versión 3.0 del MinTIC, con el fin de fortalecer la transformación digital de la entidad, cerrar las brechas tecnológicas, impulsar la inclusión financiera y garantizar la sostenibilidad operativa y tecnológica para beneficiar a la población antioqueña.

2.2. Objetivos específicos.

- Revisar y analizar los lineamientos estratégicos y motivadores clave del negocio que impulsan la transformación digital en CrediAntioquia, identificando cómo la inclusión de tecnologías de la información puede cerrar brechas tecnológicas, fortalecer la inclusión financiera y generar oportunidades para optimizar los servicios ofrecidos a los ciudadanos y aliados estratégicos.
- Evaluar la situación actual de los dominios tecnológicos de CrediAntioquia en el marco del MRAE y la Política de Gobierno Digital, mediante un análisis integral de habilitadores de arquitectura, gobernanza de datos, seguridad de la información y servicios financieros digitales, con el fin de identificar brechas y oportunidades de mejora alineadas con los objetivos institucionales.
- Diseñar el mapa de ruta estratégico de TI conformado por programas y proyectos tecnológicos, orientados a alcanzar los objetivos estratégicos de CrediAntioquia, fortaleciendo la sostenibilidad operativa, la modernización de procesos y la generación de valor positivo para la población antioqueña, con un enfoque especial en comunidades vulnerables y no bancarizadas.

2.3. Alcance.

El Plan Estratégico de Tecnologías de la Información (PETI) de CrediAntioquia tiene como alcance establecer los lineamientos, estrategias y proyectos necesarios para la transformación digital de la entidad, alineados con el Marco de Referencia de Arquitectura Empresarial (MRAE), la Política de Gobierno Digital y las metodologías sugeridas por el

MinTIC. Este PETI se erige como el marco metodológico y estratégico para habilitar capacidades tecnológicas que optimicen la operación interna, fortalezcan los servicios financieros digitales y generen valor público, con especial énfasis en la inclusión financiera y el impacto social. El alcance incluye los siguientes elementos clave:

- Análisis de la situación actual de TI: Evaluar el estado de los sistemas, procesos y recursos tecnológicos de CrediAntioquia en los dominios definidos por el MRAE, identificando brechas y áreas de mejora que impacten la eficiencia operativa y el servicio ciudadano.
- Construcción de la estrategia de TI: Diseñar una visión estratégica de TI que integre las prioridades de inclusión digital financiera, modernización tecnológica y sostenibilidad operativa, alineada con las metas institucionales y normativas nacionales.
- Desarrollo de la hoja de ruta: Definir y priorizar las iniciativas estratégicas y los proyectos de inversión tecnológica, considerando los habilitadores de arquitectura empresarial, seguridad de la información, servicios ciudadanos digitales y la optimización del manejo de datos.
- Alineación con políticas y estándares: Garantizar que todas las acciones, proyectos y programas propuestos se alineen con los objetivos del Plan Nacional de Desarrollo, los lineamientos de la Política de Gobierno Digital y los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS).
- Fomento de tecnologías emergentes: Incorporar tecnologías disruptivas como inteligencia artificial, aprendizaje automático (ML), análisis de datos masivos y gamificación, asegurando su aplicación ética y su impacto directo en la población vulnerable.
- Participación y compromiso institucional: Involucrar a todas las áreas estratégicas y misionales de CrediAntioquia para garantizar la adopción, implementación y sostenibilidad de las iniciativas propuestas.

El PETI de CrediAntioquia se enfoca en desarrollar capacidades institucionales que permitan un uso eficiente y estratégico de las tecnologías de la información, maximizando el impacto de la entidad en la población antioqueña, especialmente en aquellas comunidades con

menor acceso a servicios financieros digitales. Este plan será un marco dinámico que evoluciona junto con las necesidades de la entidad y las demandas del entorno tecnológico.

3. Marco Normativo

- **Ley 23 de 1982:** “Sobre derechos de autor”. Consagra normas sobre los derechos de autor que recaen sobre la obras científicas, literarias y artísticas y en fin toda producción del dominio científico, literario o artístico que pueda reproducirse, o definirse por cualquier forma de impresión o de reproducción, Pornografía, radiotelefonía o cualquier otro medio conocido o por conocer.
- **CONPES 3854 de 2016:** Política Nacional de Seguridad digital.
- **Ley 1915 de 2018:** Por la cual se modifica la Ley 23 de 1982 y se establecen otras disposiciones en materia de derecho de autor y derechos conexos en el entorno digital
- **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.
- **Manual de Gobierno Digital de 2018:** En este documento se desarrolla el proceso de implementación de la Política de Gobierno Digital a través de los siguientes cuatro (4) momentos: 1. Conocer la política; 2. Planear la política; 3. Ejecutar la política; y 4. Medir la política; cada uno de ellos incorpora las acciones que permitirán desarrollar la Política en las entidades públicas de nivel nacional y territorial.
- **Documento CONPES 3920 de 2018:** POLÍTICA NACIONAL DE EXPLOTACIÓN DE DATOS (BIG DATA).
- **Directiva 02 de 2019:** Establece los lineamientos generales de la política de Gobierno Digital y actualizando el Decreto Único Reglamentario del sector de las TIC.

- **Ley 1978 de 2019:** Simplificación de interacción digital los ciudadanos y el Estado. Por la cual se moderniza el Sector de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones -TIC, se distribuyen competencias, se crea un Regulador Único y se dictan otras disposiciones.
- **Documento CONPES 3975 nov 8 de 2019:** Política nacional para la transformación digital e inteligencia artificial.
- **Decreto 1499 de 2019:** Modelo Integrado de Planeación y Gestión.

4. Servicios de TI

Los servicios de Tecnologías de la Información (TI) de CrediAntioquia son el pilar estratégico que soporta y potencia las operaciones de la entidad en su misión de promover la inclusión financiera y la transformación digital en la región. Estos servicios han sido diseñados para atender las necesidades específicas de una Fintech pública, cuyo modelo de negocio se centra en la fábrica de crédito, el onboarding, el desembolso y el recaudo, operados a través de una plataforma tecnológica tercerizada.

La estrategia de TI de CrediAntioquia se enfoca en garantizar la continuidad operativa, la seguridad de la información, la innovación tecnológica y la experiencia del usuario. Además, busca maximizar el impacto social de la entidad mediante la implementación de soluciones digitales que acerquen los servicios financieros a toda la población antioqueña, especialmente a las comunidades más vulnerables y no bancarizadas.

Con una infraestructura robusta que incluye la interoperabilidad en la nube bajo los estándares de seguridad y calidad de Microsoft Office 365 y una solución de conectividad de última milla con fibra óptica gestionada por un proveedor de internet externo, los servicios de TI están diseñados para habilitar procesos eficientes y escalables, con el fin de asegurar que la entidad pueda responder a los desafíos actuales y futuros, manteniendo un enfoque en la sostenibilidad y el crecimiento.

A continuación, se describen los servicios de TI que soportan la operación y la estrategia tecnológica de CrediAntioquia:

4.1. Gestión y soporte de plataformas transaccionales.

- **Descripción:** Supervisar y garantizar el funcionamiento óptimo de la plataforma tecnológica contratada (marca blanca), asegurando que todos los procesos transaccionales de la fábrica de crédito, onboarding, desembolso y recaudo se ejecuten de manera eficiente y segura.
- **Incluye:**
 - Monitoreo continuo de la plataforma para identificar y resolver problemas.
 - Gestión de SLA (Acuerdos de Nivel de Servicio) con el proveedor externo.
 - Revisión y aseguramiento de la integridad de los datos transaccionales.

4.2. Servicios de infraestructura y conectividad.

- **Descripción:** Gestionar la infraestructura de red contratada con el ISP, asegurando alta disponibilidad, escalabilidad y seguridad mediante las soluciones basadas en fibra óptica y un firewall de próxima generación (NGFW) que forma parte de una plataforma de ciberseguridad.
- **Incluye:**
 - Monitoreo de la red para garantizar la continuidad del negocio.
 - Gestión de la escalabilidad para soportar el crecimiento transaccional.
 - Validación de políticas de seguridad perimetral y control de acceso.

4.3. Gestión de dispositivos y software corporativo.

- **Descripción:** Gestionar el inventario de los dispositivos tecnológicos, así como la administración integral de todo el licenciamiento asociado, asegurando su adecuado uso, disponibilidad y alineación con los requerimientos operativos internos de la entidad.

- **Incluye:**

- Mantenimiento preventivo y correctivo de los equipos portátiles.
- Gestión de usuarios y licenciamiento, correo electrónico, repositorio de datos, y capacitación en el uso efectivo de las herramientas ofimáticas.

4.4. Ciberseguridad y protección de datos.

- **Descripción:** Garantizar la seguridad de la información corporativa y transaccional, protegiendo tanto los datos gestionados por la plataforma externa como la información interna almacenada en la nube del repositorio de información.

- **Incluye:**

- Implementación y gestión de soluciones de ciberseguridad, como firewalls y SOC (Centro de Operaciones de Seguridad).
- Monitoreo y mitigación de incidentes de seguridad en la red y en la nube.
- Definición e implementación de políticas de privacidad y seguridad de la información.

4.5. Gestión de datos y analítica.

- **Descripción:** Gestionar y aprovechar los datos transaccionales y operativos para la toma de decisiones estratégicas, integrando modelos de análisis avanzado desde metodologías estadísticas y desarrollo de scripts para automatizar procesos.

- **Incluye:**

- Diseño e implementación de un modelo de gobernanza de datos.
- Desarrollo de scripts para automatización de informes y procesamiento de datos.

- Desarrollo de tableros de análisis con herramientas como Power BI (integradas con Office 365).
- Aplicación de modelos de estadísticos (Machine Learning, modelos de aprendizaje supervisado y no supervisado) para predecir riesgos crediticios y optimizar procesos.

4.6. Innovación tecnológica.

- **Descripción:** Explorar y adoptar tecnologías emergentes que permitan a CrediAntioquia mantenerse a la vanguardia en el sector Fintech.
- **Incluye:**
 - Evaluación de tecnologías disruptivas para trazabilidad y seguridad de los clientes y en consecuencia sus créditos.
 - Adopción de gamificación para mejorar la experiencia del usuario en procesos de onboarding.
 - Diseño de prototipos y pilotos para nuevas soluciones tecnológicas.

4.7. Capacitación y soporte al usuario interno.

- **Descripción:** Proveer soporte técnico y capacitación al personal interno para garantizar un uso eficiente y seguro de las herramientas tecnológicas.
- **Incluye:**
 - Mesa de ayuda para resolución de problemas técnicos.
 - Capacitación periódica en temas como ciberseguridad, uso de herramientas de Office 365 y buenas prácticas en tecnología.

4.8. Relación con proveedores tecnológicos.

- **Descripción:** Gestionar la relación contractual y operativa con proveedores de servicios tecnológicos, asegurando el cumplimiento de los acuerdos y la calidad de los servicios prestados.

- **Incluye:**
 - Supervisión del desempeño del proveedor de la plataforma marca blanca.
 - Negociación y renovación de contratos tecnológicos.
 - Revisión periódica de SLA y cumplimiento de estándares de calidad.

4.9. Escalabilidad de modelos de autoatención digital.

- **Descripción:** Diseñar, implementar y escalar soluciones de autoatención digital que permitan a los usuarios acceder a servicios financieros de forma eficiente, segura y sin intermediación directa, asegurando una experiencia intuitiva y de alto valor.
- **Incluye:**
 - Desarrollo de flujos de autoatención financiera que faciliten procesos como solicitudes de crédito, seguimiento de desembolsos y gestión de pagos.
 - Integración de tecnologías como chatbots, asistentes virtuales y sistemas de inteligencia artificial para resolver consultas comunes y personalizar la atención al cliente.
 - Escalabilidad de las plataformas de autoatención para soportar un mayor volumen de usuarios y transacciones, garantizando la estabilidad y continuidad del servicio.
 - Optimización constante de la experiencia del usuario (UX) mediante análisis de interacción y realimentación directa.

5. Servicios de soporte procesos de apoyo y misionales.

Los servicios de soporte para procesos de apoyo y misionales en CrediAntioquia son esenciales para garantizar la eficiencia y efectividad de las operaciones, abarcando tanto actividades estratégicas como de apoyo administrativo. Estos servicios están diseñados para habilitar, optimizar y automatizar los procesos internos y externos que sustentan la misión de la entidad, asegurando una integración fluida entre las áreas de negocio y las Tecnologías de la Información. Su objetivo principal es proporcionar soluciones tecnológicas

que respalden las operaciones misionales, como la fábrica de crédito, el onboarding, el desembolso y el recaudo, así como los procesos de apoyo, incluyendo la gestión administrativa, financiera y de recursos humanos, maximizando la eficiencia operativa y mejorando la experiencia tanto de los colaboradores como de los usuarios finales.

5.1. Soporte a procesos misionales.

- Automatización y optimización: Implementación de herramientas tecnológicas que permitan agilizar los procesos críticos de la fábrica de crédito, como la validación de datos, evaluación crediticia y desembolso.
- Gestión de la plataforma transaccional: Supervisión y soporte de la plataforma tecnológica contratada, garantizando la disponibilidad, continuidad operativa y seguridad de los procesos misionales.
- Monitoreo y análisis de desempeño: Uso de herramientas de analítica para medir y mejorar el desempeño de los procesos clave.

5.2. Soporte a procesos de apoyo.

- Gestión administrativa y financiera: Implementación de soluciones de software para la gestión eficiente de recursos financieros, presupuestos y gastos operativos.
- Recursos Humanos: Apoyo en la gestión del talento humano mediante plataformas de nómina, gestión de personal, y seguimiento de indicadores de desempeño.
- Gestión documental: Uso de plataformas como SharePoint y OneDrive para centralizar, organizar y garantizar la disponibilidad de documentos administrativos y misionales.

5.3. Gestión de incidentes y soporte técnico

- Establecimiento de una mesa de ayuda para resolver problemas técnicos de manera ágil y eficiente.
- Provisión de soporte proactivo para garantizar la continuidad operativa de los servicios de TI.

5.4. Ciberseguridad aplicada a procesos

- Implementación de políticas de seguridad que aseguren la integridad y confidencialidad de los datos utilizados en procesos misionales y de apoyo.
- Monitoreo constante de amenazas para mitigar riesgos asociados a la operación tecnológica.

5.5. Integración y automatización de procesos.

- Adopción de herramientas como RPA (Automatización Robótica de Procesos) para eliminar tareas repetitivas y manuales en áreas clave.
- Interconexión de sistemas de apoyo con los sistemas misionales para garantizar flujos de trabajo integrados y eficientes.

5.6. Análisis estadístico y procesamiento de datos con R.

- Implementación de modelos estadísticos avanzados para evaluar el desempeño de los créditos, identificar riesgos y predecir comportamientos de los usuarios.
- Automatización del procesamiento de datos transaccionales, reduciendo tiempos y errores asociados al manejo manual.
- Visualización de datos en tiempo real mediante reportes dinámicos y tableros interactivos creados con paquetes especializados de R como ggplot2, shiny o plotly.
- Integración de procesos de ETL (Extracción, Transformación y Carga) para consolidar y depurar información proveniente de diferentes fuentes internas y externas.

El valor estratégico de los servicios de TI en CrediAntioquia radica en la optimización de la eficiencia operativa, logrando una significativa reducción de tiempos y costos en los procesos internos, garantizando un soporte continuo que asegura la disponibilidad y funcionalidad de las herramientas tecnológicas para todos los colaboradores, permitiendo una operación ininterrumpida y eficiente. Estos servicios también fortalecen el cumplimiento normativo, asegurando la alineación con las regulaciones nacionales e

internacionales de TI aplicables al sector público. Asimismo, el uso de herramientas avanzadas como R para el análisis estadístico y el procesamiento eficiente de datos permite transformar grandes volúmenes de información en insights accionables, mejorando la toma de decisiones estratégicas, optimizando el desempeño institucional y potenciando la personalización de los servicios financieros.

En conjunto, estos servicios habilitan procesos críticos que impulsan la inclusión financiera y acercan los servicios del estado a los ciudadanos, generando un impacto positivo y sostenible en el departamento.

6. Indicadores de TI

Nombre del Indicador	Fórmula	Meta
Disponibilidad de la plataforma tecnológica	$\frac{\text{Tiempo operativo}}{\text{Tiempo total}} \times 100\%$	≥ 99.5%
Tasa de incidentes resueltos en primer nivel	$\frac{\text{Incidentes resueltos en primer nivel}}{\text{Total de incidentes}} \times 100\%$	≥ 90%
Tasa de uso de herramientas de autoatención	$\frac{\text{Usuarios que utilizan autoatención}}{\text{Total de usuarios activos}} \times 100\%$	≥ 70%
Cumplimiento de SLA del proveedor externo	$\frac{\text{Nº de SLAs cumplidos}}{\text{Nº total de SLAs acordados}} \times 100\%$	100%
Tiempo promedio de resolución de incidentes	$\frac{\text{Suma de los tiempos de resolución}}{\text{Total de incidentes resueltos}}$	≤ 2 horas
Porcentaje de adopción de nuevas tecnologías	$\frac{\text{Usuarios capacitados en nuevas tecnologías}}{\text{Total de usuarios}} \times 100\%$	≥ 85%
Índice de cumplimiento de ciberseguridad	$\frac{\text{Requisitos de ciberseguridad cumplidos}}{\text{Requisitos totales definidos}} \times 100\%$	≥ 95%
Precisión de modelos predictivos	$\frac{\text{Nº de predicciones correctas}}{\text{Total de predicciones realizadas}} \times 100\%$	≥ 90%
Eficiencia en el procesamiento de datos	$\frac{\text{Datos procesados correctamente}}{\text{Tiempo empleado para el procesamiento}}$	≥ 10 GB/hora
Satisfacción del usuario interno	Encuesta de satisfacción: $\frac{\text{Respuestas positivas}}{\text{Total de respuestas}} \times 100\%$	≥ 90%

- **Indicadores de disponibilidad y SLA (Service Level Agreement):** Aseguran la continuidad operativa y el cumplimiento de acuerdos con proveedores externos.
- **Indicadores de eficiencia y resolución:** Enfocados en mejorar la experiencia del usuario interno y externo.
- **Indicadores de adopción e innovación:** Miden la implementación de nuevas tecnologías y su aceptación.
- **Indicadores de ciberseguridad:** Evalúan el nivel de protección frente a riesgos digitales.

7. Infraestructura de TI

La infraestructura de Tecnologías de la Información de CrediAntioquia es el eje fundamental que sostiene y potencia los procesos operativos, estratégicos y misionales de la entidad. Diseñada con un enfoque en la escalabilidad, seguridad y eficiencia, esta infraestructura permite garantizar la continuidad operativa, proteger los datos críticos y habilitar servicios financieros digitales que impacten de manera positiva a la población antioqueña.

Como una Fintech pública, CrediAntioquia ha desarrollado un entorno tecnológico robusto y flexible, compuesto por sistemas avanzados de conectividad, soluciones en la nube y servicios especializados que respaldan tanto las operaciones internas como la experiencia del cliente. Esta infraestructura no solo responde a las necesidades actuales, sino que también está preparada para adaptarse a los desafíos futuros, alineándose con los objetivos de modernización y transformación digital.

De lo anterior se puede afirmar que la infraestructura de TI de CrediAntioquia se articula en torno a tres pilares fundamentales: infraestructura tecnológica, dirección operativa y de riesgos, y servicios tecnológicos, cada uno desempeñando un papel clave en la consolidación de un entorno digital eficiente, seguro y alineado con la visión estratégica de la entidad. Estos elementos trabajan de manera integrada para garantizar la optimización de los procesos, el fortalecimiento de la seguridad de la información y la evolución continua de los servicios digitales, permitiendo a la entidad responder con agilidad a las necesidades del ecosistema financiero y a los retos de la inclusión digital.

7.1. Infraestructura Tecnológica

- **Red de Área Local (LAN):**

Diseñada para soportar la conectividad interna de la entidad, permitiendo un flujo seguro y eficiente de datos entre los equipos y sistemas. La red está optimizada con soluciones escalables que garantizan la disponibilidad y el rendimiento en todas las operaciones.

- **Cloud Office 365:**

Una solución en la nube que integra correo electrónico, almacenamiento colaborativo (OneDrive y SharePoint), y herramientas de productividad (Word, Excel, PowerPoint, etc.), brindando acceso seguro y en tiempo real a los colaboradores desde cualquier ubicación.

- **Seguridad de la Información:**

Implementada a través de firewalls, sistemas de prevención de intrusiones (IPS), y soluciones de monitoreo continuo, como el Fortinet, que protegen la infraestructura frente a amenazas cibernéticas y aseguran la confidencialidad, integridad y disponibilidad de los datos.

7.2. Dirección Operativa y de Riesgos.

- **Fábrica de Crédito:**

La Fábrica de Crédito es el núcleo de las operaciones de CrediAntioquia, gestionando todo el ciclo de vida del crédito mediante una plataforma tecnológica contratada. Este componente incluye la evaluación crediticia, la aprobación, el desembolso y la supervisión, garantizando eficiencia y escalabilidad en los procesos financieros.

- **Ciberseguridad:**

El componente de ciberseguridad está integrado en todas las operaciones, abarcando la protección de los datos financieros y la prevención de incidentes que puedan comprometer la operación tecnológica. Esto incluye la gestión de un SOC (Centro de Operaciones de Seguridad) y la implementación de políticas de seguridad robustas.

7.3. Servicios Tecnológicos.

- **Onboarding Digital:**

Un proceso automatizado y seguro para registrar a nuevos usuarios y clientes, integrando validación de identidad, autenticación y carga de datos en tiempo real, promoviendo una experiencia ágil y sin fricciones.

- **Administración de Créditos:**

Gestión integral de los créditos otorgados, desde el seguimiento de las cuotas hasta la administración de ajustes y renovaciones, utilizando herramientas digitales para optimizar la experiencia del cliente y la eficiencia operativa.

- **Dispersión y Recaudo:**

Automatización de procesos para la dispersión de fondos y el recaudo de pagos, garantizando trazabilidad, seguridad y cumplimiento normativo. Este servicio se apoya en tecnologías digitales que aseguran transacciones rápidas y confiables.

La infraestructura de TI de CrediAntioquia está diseñada para responder eficazmente a las demandas crecientes de servicios financieros y facilitar la expansión de sus operaciones. Con un enfoque en seguridad avanzada, protege los datos y procesos críticos frente a posibles amenazas, garantizando la continuidad operativa y la confiabilidad de los sistemas. Además, incorpora un modelo de mejora continua que optimiza constantemente su desempeño, mientras potencia la productividad interna a través de herramientas colaborativas en la nube y una red robusta que asegura un entorno tecnológico eficiente y adaptable.

Esta infraestructura también está orientada a ofrecer una experiencia del usuario ágil y eficiente, automatizando procesos clave como el onboarding y el recaudo, robusteciendo así el compromiso de CrediAntioquia con la inclusión financiera y la modernización tecnológica.

8. Situación deseada TI

En el marco del objeto social de CrediAntioquia, la visión a futuro de las Tecnologías de la Información (TI) es consolidar una oferta integral de servicios de banca digital que sean

eficientes, funcionales, seguros y escalables, orientados tanto al ciudadano como a los programas públicos que requieran soluciones tecnológicas para optimizar sus procesos, teniendo en cuenta, que esto implica la capacidad de ofrecer experiencias digitales de alta calidad que no solo satisfagan las necesidades de los usuarios actuales, sino que también anticipen las demandas futuras del entorno financiero y tecnológico.

CrediAntioquia se posiciona como un referente en la transformación digital mediante la incorporación continua de mecanismos innovadores y disruptivos. Para ello, se realiza un análisis constante del mercado y de las tendencias tecnológicas, priorizando la adopción de herramientas como RAG (Recolección, Análisis y Generación de información automatizada), IA Generativa, interfaces y experiencias de usuario (UI/UX) gamificadas y modelos operativos disruptivos que impulsen la educación financiera y la inclusión digital, con el fin de contar con elementos diseñados para fortalecer los procesos internos, mejorar los servicios externos y garantizar un impacto sostenible en el departamento.

En este horizonte, CrediAntioquia se visualiza como un integrador tecnológico de referencia, aplicando tecnologías avanzadas a procesos misionales y de apoyo, teniendo en cuenta que la planeación estratégica será el eje que determine si las soluciones deben desarrollarse internamente o adquirirse a través de alianzas tecnológicas, asegurando siempre un balance entre innovación, eficiencia operativa y sostenibilidad.

El objetivo principal es consolidar a CrediAntioquia como un ejemplo de ADN tecnológico en sus procesos y servicios. Esto incluye la formación y consolidación de equipos de alto desempeño, enfocados en la consecución de objetivos claros, descentralizados y respaldados por sistemas de información robustos y flexibles. Asimismo, la entidad buscará garantizar una alta satisfacción de sus clientes externos mediante la oferta de productos y servicios adaptados a sus necesidades específicas, promoviendo una penetración significativa en la usabilidad y accesibilidad de sus soluciones.

Para alcanzar esta situación deseada, las Tecnologías de la Información en CrediAntioquia se centrarán en:

- **Optimización de los procesos digitales:** Automatización y escalabilidad de los servicios financieros mediante la adopción de tecnologías emergentes como IA, machine learning y R para análisis estadístico avanzado.
- **Fortalecimiento de la ciberseguridad:** Implementación de un SOC (Centro de Operaciones de Seguridad) y políticas de gobierno de datos que garanticen la protección de la información sensible y la continuidad operativa.

- **Cultura de mejora continua:** Desarrollo de soluciones tecnológicas que evolucionen con las necesidades de los ciudadanos y las demandas del entorno digital, posicionando a CrediAntioquia como un líder en innovación en el sector público financiero.
- **Experiencia del cliente:** Diseño de interfaces intuitivas y gamificadas que mejoren la interacción del usuario con los servicios, fomentando la inclusión financiera y la educación digital.
- **Colaboración y descentralización:** Consolidación de un modelo operativo descentralizado que potencie la productividad y la agilidad en la toma de decisiones, respaldado por herramientas colaborativas en la nube y un enfoque en el trabajo dirigido por objetivos.

Con este **IDEAL**, CrediAntioquia reafirma su compromiso con la modernización tecnológica y la inclusión financiera, convirtiéndose en un habilitador estratégico que conecta a los ciudadanos con soluciones innovadoras y accesibles, transformando positivamente la población del departamento y el sector público financiero.

9. Plan Estratégico TI 2025 - 2026

El Plan Estratégico de TI 2025 - 2026 de CrediAntioquia se proyecta a un período de dos años, con el propósito de garantizar su implementación efectiva, considerando su carácter ambicioso y transformador. Este enfoque es fundamental debido a que la entidad es nueva en el ecosistema financiero digital y, además, representa la primera Financiera Tecnológica Pública en Latinoamérica, lo que implica desafíos únicos en términos de adopción tecnológica, consolidación operativa y escalabilidad de los servicios.

El plan tiene como objetivo fortalecer las capacidades tecnológicas de la entidad, consolidar la apropiación de los servicios de TI y habilitar un entorno operativo que respalde la inclusión financiera, la transformación digital y la modernización de los servicios públicos financieros. Para lograrlo, se estructura en tres grandes ejes estratégicos:

- ***Fortalecer las capacidades tecnológicas.***
- ***Afianzar la apropiación de los servicios de TI.***
- ***Focos estratégicos complementarios.***

9.1. Fortalecer las capacidades tecnológicas.

Este eje se centra en desarrollar y robustecer la infraestructura tecnológica y los procesos clave para garantizar la continuidad operativa, la seguridad de la información y la escalabilidad de los servicios financieros digitales.

- **Implementación y operación de un SOC (Centro de Operaciones de Seguridad):**

Establecer un SOC que permita el monitoreo, detección y respuesta ante incidentes de ciberseguridad en tiempo real, protegiendo los datos financieros y garantizando la integridad de los sistemas de TI.

- **Dashboards de procesos en tiempo real:**

Desarrollar tableros interactivos que brinden visibilidad en tiempo real sobre el desempeño de los procesos misionales, como el onboarding, la administración de créditos y el recaudo, para mejorar la toma de decisiones basada en datos.

- **Formación en modelos estadísticos**

Capacitar al equipo transversal en la aplicación de modelos estadísticos, enfocados en mejorar la evaluación crediticia, segmentación de clientes y predicción de riesgos financieros, permitiendo decisiones más informadas y personalizadas.

- **Modelos de seguridad de información y gobernanza de datos:**

Diseñar e implementar políticas y controles de seguridad integrados en el modelo de gobernanza de datos, garantizando la protección y disponibilidad de la información sensible y operativa.

- **Planes de continuidad de negocio:**

Implementar y probar regularmente planes de continuidad que aseguren la operación de los servicios críticos en caso de fallas tecnológicas, ciberataques o desastres naturales.

- **Infraestructura de servicios TI contratados:**

Optimizar la gestión de los servicios contratados (como la plataforma de fábrica de crédito y las soluciones en la nube), garantizando su disponibilidad, escalabilidad y alineación con los objetivos estratégicos de la entidad.

9.2. Afianzar la apropiación de los servicios de TI.

Este eje busca garantizar que los servicios tecnológicos sean comprendidos, utilizados y valorados tanto por los colaboradores internos como por los ciudadanos, fomentando su adopción y uso eficiente.

- **Plan de comunicación de servicios:**

Diseñar e implementar un plan de comunicación que informe claramente a los usuarios internos y externos sobre los servicios de TI disponibles, sus beneficios y cómo acceder a ellos, promoviendo la transparencia y el uso efectivo de las soluciones tecnológicas.

- **Capacitación en seguridad informática:**

Ofrecer programas de formación continua en temas de ciberseguridad para colaboradores y ciudadanos, promoviendo buenas prácticas en el manejo de datos, prevención de fraudes y protección de la información personal y financiera.

- **Definición de Acuerdos de Nivel de Servicio (ANS):**

Establecer y gestionar ANS con los proveedores de servicios tecnológicos para garantizar la calidad, disponibilidad y cumplimiento de los estándares definidos.

- **Plan de retiro seguro de proveedores y sistemas:**

Desarrollar un plan que garantice el retiro seguro y ordenado de proveedores o sistemas obsoletos, asegurando la continuidad operativa y la integridad de los datos durante la transición hacia nuevas tecnologías.

9.3. Focos estratégicos complementarios.

Los focos estratégicos complementarios representan una extensión clave del Plan Estratégico de TI 2025, orientados a maximizar el impacto de las Tecnologías de la Información en la modernización institucional y la inclusión financiera, enfocados en buscar y abordar áreas de oportunidad que potencien la innovación tecnológica, mejoren la experiencia del usuario y optimicen la operación interna, asegurando que la entidad mantenga un enfoque proactivo y adaptable ante las demandas del entorno digital y financiero. Alineados con la visión de CrediAntioquia como una Fintech pública comprometida con la transformación digital, estos ítems buscan consolidar la integración de tecnologías emergentes, fomentar la mejora continua en los servicios de TI y garantizar que las soluciones ofrecidas sean eficientes, accesibles y centradas en el ciudadano con el propósito de reforzar el compromiso de la entidad con la excelencia tecnológica y el desarrollo sostenible de sus operaciones y servicios.

- **Integración de tecnologías emergentes:**

Evaluar y adoptar tecnologías disruptivas como blockchain, interfaces de usuario gamificadas (UI/UX) e inteligencia artificial generativa para mejorar la eficiencia operativa y la experiencia del cliente.

- **Optimización de la experiencia del usuario:**

Crear servicios digitales intuitivos, accesibles y personalizados que permitan a los ciudadanos gestionar créditos, realizar pagos y acceder a servicios financieros de manera fluida y eficiente.

- **Monitoreo del impacto de los servicios de TI:**

Implementar indicadores clave de desempeño (KPIs) que midan la adopción, satisfacción y eficacia de los servicios tecnológicos ofrecidos, con el objetivo de mejorar continuamente los procesos y soluciones implementadas.

10. Diagrama de implementación.

La implementación del Plan Estratégico de Tecnologías de la Información (PETI) para el período 2025-2026 ha sido estructurada bajo un enfoque estratégico y operativo, asegurando la alineación con los objetivos institucionales y la Política de Gobierno Digital. Este proceso abarca la ejecución de iniciativas tecnológicas clave que permitirán consolidar a la entidad como un referente en inclusión financiera y transformación digital en el sector público, por consiguiente, para garantizar una transición eficiente y ordenada, se ha diseñado un cronograma detallado con fases específicas que abarcan desde la evaluación del estado actual de las TI hasta la consolidación de soluciones tecnológicas avanzadas.

Este esquema estratégico no solo permitirá el cierre de brechas tecnológicas dentro de la entidad, sino que también facilitará la modernización de los servicios financieros digitales, asegurando que la oferta tecnológica de CrediAntioquia evolucione de manera sostenible y en respuesta a las necesidades de la comunidad antioqueña.

