PLAN ESTRATÉGICO DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y LAS COMUNICACIONES
PETI

PERÍODO DE VIGENCIA DEL PLAN
2020 - 2024

Personería
Santiago de Cali
Para la Gente

HAROLD ANDRÉS CORTÉS LAVERDE
Personero Distrital
2020 – 2024

Personería de Santiago de Cali
Nit 805.003.895 - 9
CAM, Torre Alcaldía Piso 13
PBX (2) 6617999
atencionalciudadano@personeriacali.gov.co

Plan Estratégico de Tecnologías de Información y las Comunicaciones
PETI 2020 - 2024

El PETI se formuló considerando la necesidad institucional de alinear los procesos misionales de la entidad con las tecnologías y las comunicaciones, en pro de generar valor y cumplir de manera efectiva y eficiente las metas establecidas en el Plan Estratégico de la Personería Distrital de Santiago de Cali, diseñado para el Ente de Control y Vigilancia en línea con la estrategia institucional 2020 - 2024 ***"Personería para la Gente"***.

Este documento es propiedad de la Personería de Santiago de Cali.
Prohibida su reproducción por cualquier medio sin previa autorización.

PLAN ESTRATÉGICO DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y LAS COMUNICACIONES

PETI 2020-2024

TABLA DE CONTENIDO

PLAN ESTRATÉGICO DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN - PETI

ABREVIACIONES Y GLOSARIO DE TÉRMINOS 4
1. INTRODUCCIÓN 9
2. OBJETIVO 9
3. ALCANCE 10
4. MARCO NORMATIVO 10
5. SÍNTESIS CONTEXTO SITUACIONAL 11
6. LINEA ESTRATÉGICA INSTITUCIONAL 15
7. DIAGNÓSTICO DE LA SITUACIÓN ACTUAL DE LA INFRAESTRUCTURA TECNOLÓGICA 16
8. PLANO INFRAESTRUCTURA DE RED 2020 19
9. POLÍTICAS DE TI 20
10. PRINCIPIOS DE LA TRANSFORMACIÓN DIGITAL 28
10.1. MODELO INTEGRADO DE PLANEACIÓN Y GESTIÓN (MIPG) 28
10.2. POLÍTICA DE GOBIERNO DIGITAL 33
11. ESTRATEGIA DE TI 35
11.1. OBJETIVOS ESTRATÉGICOS 38
11.2. PORTAFOLIO DE PROYECTOS 40
REFERENCIAS 41

ABREVIACIONES Y GLOSARIO DE TÉRMINOS

En el presente documento se utilizarán algunas abreviaturas las cuales son la representación escrita de una palabra con una o varias de sus letras.

A continuación, se relacionan cada una de ellas:

- **PERSONERÍA:** Personería Distrital de Santiago de Cali.
- **AE:** Arquitectura Empresarial.
- **AMP:** Acuerdos Marco de Precios.
- **ANS:** Acuerdos de Nivel de Servicio.
- **COBIT:** Objetivos de Control para Información y Tecnologías Relacionadas, es una guía de mejores prácticas presentada como framework, dirigida al control y supervisión de tecnología de la información (TI).
- **DGOSP:** Dirección de Gestión del Ordenamiento Social de la Propiedad.
- **GAE:** Grupo Arquitectura Empresarial.
- **ITIL:** Conjunto de conceptos y buenas prácticas usadas para la gestión de servicios de tecnologías de la información, el desarrollo de tecnologías de la información y las operaciones relacionadas con la misma en general.
- **Marco de Referencia de AE:** Es el instrumento que establece la estructura conceptual, define lineamientos e incorpora mejores prácticas y traza la ruta de implementación de la Arquitectura TI.
- **MinTIC:** Ministerio de Tecnologías de Información y las Comunicaciones (Colombia).
- **PEI:** Plan Estratégico Institucional
- **PETIC:** Plan Estratégico de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones.
- **PMBOK:** La guía del PMBOK es un instrumento desarrollado por el Project Management Institute (o PMI), que establece un criterio de buenas prácticas relacionadas con la gestión, la administración y la dirección de proyectos.
- **PQRS:** Peticiones, Quejas, Reclamos y Solicitudes.
- **TI:** Tecnologías de la Información.

- **TIC:** Tecnologías de la Información y Comunicación.

GLOSARIO DE TÉRMINOS

- **ACTIVIDADES:** Son el conjunto de operaciones mediante los cuales se genera valor al utilizar los insumos, dando lugar a un producto determinado.
- **APLICACIONES:** Son programas de computador que están diseñados con capacidades lógicas y matemáticas para procesar información. El término Aplicación se utiliza para agrupar un conjunto de programas que responden a requerimientos particulares del negocio o área de negocio.
- **ACUERDO DE NIVEL DE SERVICIO (ANS):** Es un convenio entre un proveedor de servicios de TI y un cliente. Describe las características del servicio de TI, los niveles de cumplimiento y las sanciones, y especifica las responsabilidades del proveedor y del cliente. Un ANS puede cubrir múltiples servicios de TI o múltiples clientes.
- **ARQUITECTURA:** Según ISO/IEC 42010: Proceso de concebir, expresar, documentar, comunicar, certificar la implementación, mantener y mejorar la arquitectura a través de todo el ciclo de vida de un sistema.
- **ARQUITECTURA EMPRESARIAL:** Es una práctica estratégica (una capacidad) que consiste en analizar integralmente las empresas desde diferentes perspectivas o dimensiones (el negocio, la información, las aplicaciones, la infraestructura, etc.…), con el propósito de obtener, evaluar y diagnosticar su estado actual y establecer la transformación necesaria. El objetivo es generar valor a las compañías a través de las Tecnologías para que se ayude a materializar la visión y/o los objetivos de negocio de la organización.

  Una arquitectura de negocio es un método de relacionar las metas y visiones de una organización con las operaciones que la organización realiza. En esta guía de aprendizaje, creará diagramas detallados para visualizar esas relaciones. *(Tomado de: http://www.ibm.com/support/knowledgecenter/es/SS6RBX_11.4.3/com.ibm.sa.tutorial.doc/topics/intro_buildbusinessarchitecture.html)*
  Describe los elementos de una empresa, que le permiten implementar su misión. Esta arquitectura incluye el catálogo de servicios misionales; el modelo estratégico; El catálogo de procesos misionales, estratégicos y de soporte; la estructura organizacional y el mapa de capacidades institucionales. Se utiliza como insumo inicial para el diseño de la arquitectura

empresarial que necesita una empresa. *(Tomado de: Revista CIO@gov del Viceministerio TI - MinTIC).*[1]

- **ACTIVO:** Cualquier cosa que tiene valor para la organización, NTC-ISO /IEC 27001.
- **CONFIDENCIALIDAD:** Propiedad que determina que la información no esté disponible ni sea revelada a individuos, entidades o procesos no autorizados.
- **DISPONIBILIDAD:** Propiedad de que la información y sus recursos relacionados deben estar disponibles y utilizables cuando se los requiera.
- **DOMINIO:** Cada uno de los seis componentes que conforman la estructura de la primera capa del diseño conceptual del Marco de Referencia de Arquitectura Empresarial para la gestión de TI. Los dominios son las dimensiones desde las cuales se debe abordar la gestión estratégica de TI. Agrupan y organizan los objetivos, áreas y temáticas relativas a las TI.[2]
- **ELEMENTO:** Tema de relevancia que se destaca dentro de cada ámbito.[3]
- **ESQUEMA DE GOBIERNO TI:** Es un modelo para la administración de las capacidades y servicios de TI de una institución. Incluye una estructura organizacional, un conjunto de procesos, un conjunto de indicadores y un modelo de toma de decisiones; todo lo anterior enmarcado en el modelo de gobierno de la entidad.[4]
- **EVALUACIÓN DEL RIESGO:** Proceso de comparar el riesgo estimado contra criterios de riesgo dados, para determinar la importancia del riesgo.[5]
- **FLUJO DE INFORMACIÓN:** Corresponde a la descripción explicita de la interacción entre proveedores y consumidores de información, con un patrón repetible de invocación definido por parte de la entidad. Puede incorporar servicios de información, datos e información.[6]
- **GESTIÓN TI:** Es una práctica, que permite operar, innovar, administrar, desarrollar y usar apropiadamente las tecnologías de la información (TI), con el propósito de agregar valor para la organización. La gestión de TI permite a una organización optimizar los recursos, mejorar los procesos de negocio y de comunicación y aplicar las mejores prácticas.[7]
- **GOBIERNO DE TI**: Corresponde al conjunto de esquemas, que dan las pautas, herramientas y guías para definir instancias que permitan guiar la toma de decisiones alrededor de la adecuada

[1] PETIC Sectorial. Versión 1.0. Convenio MADR - INFOTIC - diciembre 2016.
[2] Tomado de http://mintic.gov.co/arquitecturati/630/w3-propertyvalue-8161.html
[3] Tomado de http://mintic.gov.co/arquitecturati/630/w3-propertyvalue-8161.html
[4] Tomado de http://mintic.gov.co/arquitecturati/630/w3-propertyvalue-8161.html
[5] NTC-ISO /IEC 27001
[6] Tomado dehttp://mintic.gov.co/arquitecturati/630/w3-propertyvalue-8161.html
[7] Tomado dehttp://mintic.gov.co/arquitecturati/630/w3-propertyvalue-8161.html

gestión y operación de las tecnologías de la información y el apoyo de estas a la estrategia y operación de la institución.

- **INTEGRIDAD:** Propiedad de salvaguardar la exactitud y completitud de la información y asegurar que sus métodos de procesamiento sean exactos.
- **IoT:** El internet de las cosas (en inglés, Internet of Things, abreviado IoT; IdC, por sus siglas en español) es un concepto que se refiere a una interconexión digital de objetos cotidianos con internet. Es, en definitiva, la conexión de internet más con objetos que con personas. También se suele conocer como internet de todas las cosas o internet en las cosas. Si los objetos de la vida cotidiana tuvieran incorporadas etiquetas de radio, podrían ser identificados y gestionados por otros equipos de la misma manera que si lo fuesen por seres humanos.

  Constituye un cambio radical en la calidad de vida de las personas en la sociedad, ofrece una gran cantidad de nuevas oportunidades de acceso a datos, servicios específicos en la educación, seguridad, asistencia sanitaria y en el transporte, entre otros campos.

  El concepto de internet de las cosas fue propuesto en 1999, por Kevin Ashton, en el Auto-ID Center del MIT, en donde se realizaban investigaciones en el campo de la identificación por radiofrecuencia en red (RFID) y tecnologías de sensores.

  Por ejemplo, si los libros, termostatos, refrigeradores, la paquetería, lámparas, botiquines, partes automotrices, entre otros, estuvieran conectados a internet y equipados con dispositivos de identificación, no existirían, en teoría, artículos fuera de stock o medicinas caducas; sabríamos exactamente la ubicación, cómo se consumen en el mundo; el extravío pasaría a ser cosa del pasado, y sabríamos qué está encendido y qué está apagado en todo momento.

  Se calcula que todo ser humano está rodeado, al menos, por un total de aproximadamente 1000 a 5000 objetos. Por un lado, según la empresa Gartner, en 2020 habrá en el mundo aproximadamente 26 mil millones de dispositivos con un sistema de conexión a internet de las cosas. Abi Research, por otro lado, afirma que para el mismo año existirán 30 mil millones de dispositivos inalámbricos conectados a internet. Con la próxima generación de aplicaciones de internet (protocolo IPv6) se podrían identificar todos los objetos, algo que no se podía hacer con IPv4. Este sistema sería capaz de identificar instantáneamente por medio de un código a cualquier tipo de objeto.[8]
- **NUBE:** La computación en la nube, conocida también como servicios en la nube, informática en la nube, nube de cómputo o nube de conceptos (del inglés cloud computing), es un

[8] Tomado de https://es.wikipedia.org/wiki/Internet_de_las_cosas

paradigma que permite ofrecer servicios de computación a través de una red, que usualmente es Internet.[9]

- **POLÍTICA DE TI:** Es una directriz u orientación que tiene el propósito de establecer pautas para lograr los objetivos propuestos en la Estrategia de TI. Las políticas son usadas para dirigir las decisiones, para asegurar la consistencia y el apropiado desarrollo e implementación de los procesos, estándares, roles, actividades y servicios de TI.
- **SERVICIO DE INFORMACIÓN:** Consiste en la entrega de información de valor para los usuarios de una entidad a través de un proveedor de servicio interno o externo. Un servicio de información se describe a través de un contrato funcional (qué recibe como entrada y qué produce como salida) y un conjunto de acuerdos de servicio que debe cumplir.[10]
- **SERVICIO DE TI:** Es una facilidad elaborada o construida usando tecnologías de la información para permitir una eficiente implementación de las capacidades institucionales. A través de la prestación de estos servicios es que TI produce valor a la organización. Los servicios de información son casos particulares de servicios de TI. Los servicios de TI deben tener asociados unos acuerdos de nivel de servicio.[11]
- **SISTEMAS DE INFORMACIÓN:** Es un conjunto formal de procesos que, operando con un conjunto estructurado de datos, y de acuerdo con las necesidades de una empresa, recopila, procesa y almacena información necesaria para la operación de dicha empresa y para las actividades de dirección de control correspondientes, apoyando la toma de decisiones necesaria para desempeñar las funciones y procesos de negocio de la empresa de acuerdo con su estrategia[12].
- **SISTEMAS DE INFORMACIÓN MISIONALES:** Son los sistemas que soportan la misión de la entidad, procesando de manera eficaz las transacciones del negocio, actualizando bases de datos, controlando procesos operativos, generando documentación del negocio y recopilando información sectorial, entre otras responsabilidades, las cuales dependen del tipo de misión de la entidad.[13]

[9] Tomado de http://mintic.gov.co/arquitecturati/630/w3-propertyvalue-8161.html
[10] Tomado de http://mintic.gov.co/arquitecturati/630/w3-propertyvalue-8161.html
[11] Tomado de http://mintic.gov.co/arquitecturati/630/w3-propertyvalue-8161.html
[12] Libro: Desarrollo de sistemas de información: una metodología basada en el modelado, Concepto de Andreu, Ricart y Valor (1996)
[13] PETIC Sectorial. Versión 1.0. Convenio MADR – INFOTIC – diciembre 2016

PLAN ESTRATÉGICO DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN - PETI PERSONERÍA DISTRITAL DE SANTIAGO DE CALI

1. INTRODUCCIÓN.

Definir la estrategia y objetivos estratégicos de TIC para la Personería Distrital de Santiago de Cali, demanda el diseño de algunos modelos de gestión por dominio del marco de arquitectura empresarial considerando los lineamientos, guías y buenas prácticas disponibles. Así mismo, su esquema se alinea con los retos estratégicos institucionales y sectoriales en línea de lo identificado en el entendimiento estratégico.

Para ello, la aplicación de las entrevistas de estrategia de TI, permite contar para esta fase, con insumos importantes para los dominios de información, sistemas de información, servicios tecnológicoscomo el de uso y apropiación. Seguidamente, se realiza un análisis sistémico de los procesos, los datos y las aplicaciones para establecer líneas base de la estrategia de TI.

De ahí se deriva la definición de brechas que serán consideradas para la formulación de iniciativas y proyectos que ayudarán a lograr las estrategias.

2. OBJETIVO.

Transformar la Personería Distrital de Santiago de Cali en una entidad modelo con tecnología de punta, para esto teniendo en cuenta las tendencias tecnológicas del mercado y las necesidades de automatización, de incorporación de infraestructura tecnológica y de seguridad de la información para los próximos cuatro (4) años, el PETI es la hoja de ruta para llevar a cabo proyectos que modernicen, transformen la entidad y la consoliden, lo cual redundará en un mejor servicio a la comunidad, para esto se debe tener en cuenta el cumplimiento de las metas y objetivos institucionales apoyada en el uso integral de las TIC. Esta estrategia de TI está acorde a los lineamientos de Gobierno Digital y al PEI de la entidad 2020 – 2024.

3. ALCANCE.

El PETI detalla la situación actual de la entidad y los proyectos de tecnología que se van a implementar en la entidad para el periodo 2020 – 2024, este plan incluye las estrategias informáticas. El PETI hace parte integral del PEI de la Entidad, y es el resultado de un adecuado ejercicio de planeación de TI. Este PETI está acorde con los lineamientos del Marco de Arquitectura Empresarial para la Gestión de TI y lo referente a la estrategia de gobierno digital. En el PETI se incluyen los proyectos para los 4 años, los cuales deben ser aprobados en el Comité de Gestión y Desempeño, y aforados con presupuesto para el cumplimiento de los mismos.

4. MARCO NORMATIVO.

El PETI está alineado bajo el Plan Estratégico Institucional – PEI y los preceptos para el desempeño de las funciones y procedimientos definidos para la Unidad de trabajo de Sistemas, igualmente se tuvoen cuenta los lineamientos de la OCDE que es la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económico, es una organización internacional cuya misión es diseñar mejores políticas para una vida mejor. El objetivo de esta Organización es el de promover políticas que favorezcan la prosperidad, la igualdad, las oportunidades y el bienestar para todas las personas. Dentro de esta organización se definieron Políticas Nacionales para el tema de Gobierno Digital para el Estado Colombiano y estas son las siguientes:

- Habilitar y mejorar la provisión de Servicios Digitales de confianza y calidad.
- Lograr procesos internos seguros y eficientes a través del fortalecimiento de las capacidades de gestión de tecnologías de información.
- Tomar decisiones basadas en datos a partir del aumento, el uso y aprovechamiento de la información.
- Empoderar a los ciudadanos a través de la consolidación de un Estado Abierto.

- Impulsar el desarrollo de territorios y ciudades inteligentes para la solución de retos y problemáticas sociales a través del aprovechamiento de tecnologías de la información y las comunicaciones.
- La implementación de la política de Gobierno Digital dada por la OCDE para Colombia, le permitirá a la Personería Distrital de Santiago de Cali los siguientes beneficios:
  - ◊ Mayor productividad organizacional,
  - ◊ Entidad Territorial inteligente, ágil y flexible,
  - ◊ Mayor bienestar social,
  - ◊ Entidad transparente, servidores íntegros y ciudadanos corresponsables,
  - ◊ Entidad territorial competitiva e Innovadora.

5. SI TESIS CONTEXTO SITUACIONAL.

En los últimos años la Personería Distrital de Santiago de Cali ha logrado avances importantes en el desarrollo de sus funciones constitucionales, legales y reglamentarias. Para tal efecto, se cuenta con puntos de atención presencial en toda la ciudad, a través de los cuales se brindan diferentes servicios a la comunidad que se ve afectada por el desconocimiento o vulneración de un derecho individual o colectivo por parte de las entidades responsables de garantizarlo.

La línea de atención permanente habilitada las 24 horas de la semana por la entidad, ha permitido que la Personería conozca y actué de forma diligente ante hechos que requieren una intervención y gestión especial, siendo el derecho a la salud el que más casos reporta.

La presencia como Ministerio Público en los sitios donde se demanda la garantía del debido proceso, también es una función destacada que se logra hacer de manera priorizada debido al alto número de solicitudes en esta materia.

Para asuntos asociados con servicios públicos, medio ambiente, movilidad y tránsito, se cuenta con Personerías Delegadas especiales. La conciliación de conflictos, declaración de víctimas y desaparecidos, son otras importantes acciones que se suman al portafolio de servicios de la entidad.

La orientación, instrucción, coadyuvancia, acompañamientos, seguimientos y demás actuaciones de la Personería, son esfuerzos que tiene un buen reconocimiento en los usuarios de los servicios, cuya medición de la satisfacción y percepción sobre la gestión de la entidad, se ubica en una calificación promedio de 81% al cierre de la vigencia 2019.

Este buen resultado, es producto de un talento humano competente y conocedor de las realidades del territorio y la diversidad de su gente, cuya curva de aprendizaje y experiencia coloca en ventaja a la entidad para liderar procesos innovadores, pertinentes y efectivos.

Estas ventajas del Ente de Control y Vigilancia, cobran mayor relevancia frente a nuevas exigencias y necesidades ciudadanas como consecuencia de los cambios en el entorno y que se observan a partir de dos hechos recientes:

El primero asociado a la creciente movilización social que en el último año tomo fuerza en el país y Cali no fue la excepción. La fecha del 21 de noviembre del 2019 marcó un hito en la vida social y política, donde ciudadanos salieron de manera espontánea a las calles sin obedecer a ninguna dirigencia en particular, cuyas expresiones fueron de indignación por el asesinato de indígenas, líderessociales y defensores de los derechos humanos; frustración al cumplimiento del Acuerdo de Paz; brechas urbano rural; rechazo a las políticas en materia pensional, laboral y tributaria; descontento conla salud, la educación, la justicia; desconfianza en las instituciones del Estado, entre otros motivos quese tornó en una protesta permanente.

En medio de esta agitación social, el 17 de marzo del 2020 el Gobierno Nacional decreto la emergencia económica, social y ecológica en todo el país a causa de la crisis sanitaria del **COVID-19**, que dejó en evidencia la fragilidad del aparato Estatal y cuya crisis hizo notoria las desigualdades sociales, la inequidad, discriminación, violencia, estigmatización y una cadena de efectos económicos irreversibles, aumentando la población vulnerable, así como el surgimiento de necesidades en sectoresdonde no era común y con esto todas las implicaciones que la falta de protección social generan.

Claramente el desarrollo de las políticas públicas por parte del Estado deberá ser muy diferente a lo acostumbrado, lo que demandará mayor presencia, actuaciones y pronunciamientos del Ente de Control y Vigilancia en el marco de sus competencias.

La participación ciudadana también es un reto para la Personería, en una sociedad cada vez más dinámica, consciente de sus derechos, dispuesta a defenderlos y no tolerar la corrupción; lo que promueve una suma de esfuerzos en función de ejercer un control social efectivo, así como orientar, impulsar y empoderar a las nuevas generaciones de ciudadanos en la edificación de una reconciliación duradera, la defensa del medio ambiente, habitad y animales.

Por otra parte, la introducción de normas al quehacer institucional, en particular:

“La Ley 1952 del 28 de enero de 2019, por la cual se expide el Código General Disciplinario, que deroga la Ley 734 de 2002 y algunas disposiciones de la Ley 1474 de 2011, relacionadas con el derecho disciplinario, el cual entrará en vigor el 1 de julio del 2021, conforme al Artículo 140 del nuevo PND del 24 de julio de 2019.” lo que implica para la Personería mayor productividad disciplinaria a partir del trámite y evacuación de los procesos disciplinarios por la vía de la oralidad.

“La Ley 1996 del 26 de agosto de 2019, por la cual se establece el régimen para el ejercicio de la capacidad legal de las personas con discapacidad mayor de edad, cuyo servicio de valoración de apoyos deberán prestarlo entre otros, las Personerías”.

“Ley 1933 del 1 de agosto de 2018, por la cual se declara a Cali como Distrito Especial, deportivo, cultural, turístico, empresarial y de servicios”, lo que requiere dar inicio gradual a los ajustes administrativos que implica ser una Personería Distrital, con una anticipación y planificación de cambios que asegure presencia institucional cuando se entre a operar por localidades.

En este sentido, la misionalidad de la entidad debe contar con una gestión interna articulada y una adecuada combinación de recursos ya existentes, que permita cubrir de manera eficiente todos sus frentes de acción. Lo anterior, a la luz de la incertidumbre e inestabilidad financiera del Ente Territorial distrital, lo que tendrá directa repercusión en el accionar de la Personería que depende de los Ingresos

Corrientes de Libre Destinación ICLD que se recauda por concepto de impuestos, cuya tendencia es a reducirse.

Bajo un periodo de gestión atípico y con grades desafíos, la entidad necesita ser dotada de institucionalidad, que asegure una operación efectiva y bajo condiciones controladas, que eleve el compromiso de todos los servidores de la Personería para superar aspectos que limitan alcanzar mejores niveles de desempeño y resultados.

Lo anterior implica contar con procesos simples y flexibles, incorporar nuevas prácticas, mejores métodos de trabajo, herramientas y medios más eficientes, integradores y participativos que los tradicionales, aumentar capacidades y habilidades en el talento humano, fortalecer el análisis de datos, la calidad de la información que se produce y una gestión de riesgos responsable en todos los niveles de la entidad.

La producción intelectual tendrá un peso importante en este periodo 2020 – 2024, con procesos sistemáticos que apoyen la identificación y análisis de las problemáticas en materia de vulneración de los derechos humanos y temas álgidos de la ciudad, que permitan hacer aportes sustanciales a la sociedad, con argumento estadístico y conocimiento de causa, que demuestre un Ente de Control y Vigilancia competitivo e innovador en sus funciones.

Así mismo, el conocimiento como recurso vital para la gestión de la Personería, se gestionará en pro de mitigar la fuga de capital intelectual de la entidad, con transferencia adecuada de los saberes institucionales, la documentación de lecciones aprendidas y buenas prácticas que contribuyan en la mejora continua del Sistema de Gestión.

Este escenario nos exige innovar en el quehacer cotidiano del Ente de Control y Vigilancia, adoptando nuevas formas de interacción con los grupos de valor, partes interesadas y en general en toda la dinámica institucional, concentrando esfuerzos en resultados concluyentes y a favor de los derechos de la Gente, la protección del bien común y el cuidado del patrimonio público, acciones que deberán

acompañarse de un modelo de integridad pública en el que converge la entidad, los servidores y los ciudadanos, que proporcione un entorno de confianza, transparencia y participación.

El uso masivo de las redes sociales y medios virtuales, así como el aumento de tecnologías emergentes, softwares públicos y la apuesta gubernamental para el cierre de brechas digitales y transformación de ciudades inteligentes con inclusión social, proporciona un abanico de posibilidades para afianzar la oferta institucional de la Personería, dirigido a incrementar su eficiencia y cobertura con soluciones digitales, así como visibilizar los hechos observables que marcan y condicionan la calidad de vida de la Gente, para contribuir con ciudadanos mejor informados y empoderados en la defensa de sus derechos.

La suma de un servicio eficiente con innovación será el resultado de una Personería Inteligente, capaz de percibir y procesar los cambios del entorno y actuar conforme a ellos.

6. LINEA ESTRATÉGICA INSTITUCIONAL.

De los cinco objetivos estratégicos definidos en el PEI 2020 – 2024 de la Personería Distrital de Santiago de Cali, el objetivo que apunta al cumplimiento de las metas del proceso de Gestión Tecnológica de la información es el objetivo estratégico 2.1.

Objetivo Estratégico.

Potenciar la gestión interna de la Personería Distrital de Santiago de Cali, de cara a la figura distrital de la ciudad, a través de procesos ágiles, simples y flexibles, para lograr mejor desempeño institucionalcon efectos diferenciadores en la prestación de los servicios y un talento humano integro, diligente y comprometido.

Indicador de Resultado	Programa	Descripción	Meta Producto
		Este programa busca alcanzar mayor eficiencia en la gestión	100% Sistema de Gestión Actualizado, Operando y

Índice de Desempeño Institucional	**FORTALECIMIENTO INSTITUCIONAL**	interna de la Personería con soporte en el desarrollo de las políticas de gestión y desempeño institucional, determinado por la capacidad para combinar de forma adecuada los recursos humanos, físicos, tecnológicos, financieros, administrativos y jurídicos existentes, orientados principalmente a mejorar la calidad y cobertura de los servicios y un talento humano fortalecido en todo elciclo de vida como servidor.	Evaluado
			100% PEGTH[3], PINAR[4] y PETI[5] Desarrollados y Evaluados
			1 Política de Prevención de Daño Antijuridico Normalizada, Implementada y Evaluada
			100% Soluciones Digitales Funcionando
			100% Intervención Infraestructura Ejecutado

7. DIAGNÓSTICO DE LA SITUACIÓN ACTUAL DE LA INFRAESTRUCTURA TECNOLÓGICA.

La Personería Distrital de Santiago cuenta actualmente con 190 equipos de cómputo, de los cuales 56 tienen una edad menor a 5 años de compra y/o funcionamiento, lo cual indica que actualmente el porcentaje de renovación tecnológica de la entidad es de 29.16 %, con lo que no se está cumpliendo con la meta estimada del 50 %. Para llegar otra vez a la meta del 50 % se requiere que la entidad realice un proceso de renovación tecnológica de 75 equipos de cómputo para los cuatros años del periodo del Personero, estos se adquirirían así: 25 computadores para el 2021, 25 computadores parael 2022 y los restantes 25 para el 2023.

Con referencia a los servidores la entidad cuenta 5 de estos (2 HP tipo Rack, 1 Servidor Torre HP, 2 Servidor NAS para backup's) y un software VMware vSphere Client para la administración de los servidores. En el sistema operativo Windows Server se realiza la creación de nuevos usuarios, perfiles

de los mismos, administración y control de 196 usuarios para acceso a dispositivos y servicios informáticos que incluyen Hardware (Discos, Drives Externos de Almacenamiento, Impresoras, etc.) y Software (Sistemas de Información, Bases de Datos, Aplicativos etc.) y compartir por áreas los recursos tecnológicos entre equipos. Con la plataforma anterior se ofrecen servicios de almacenamiento de información en dos Servidores NAS en la Red, realizando backup a diario y semanal de la información que se procesa por parte de los usuarios, de Doc Public, del sistema de información Financiero y Administrativo (IAS), sistema de gestión documental ORFEO, Intranet.

Adicionalmente, para el almacenamiento de información, la entidad cuenta con un servidor HP ProLiant DL380 G6. Este servidor tiene todos los sistemas de información virtualizados (Orfeo, Intranet, Archivos, Financiero, Acronis) emulando los sistemas mencionados.

La capacidad máxima del servidor es de 8 Terabyte y el espacio de almacenamiento se visualiza como un datastore. Esto se representa como un repositorio de almacenamiento en el cual se incluyen los sistemas de información de la entidad y sus máquinas virtuales.

Un datastore debe disponer mínimo un 30 % de espacio disponible, para realizar operaciones de copias de seguridad y acceso a la información de las máquinas virtuales, esto para evitar problemas de rendimiento en la transmisión de los datos.

La capacidad actual del servidor / datastore es de 1400 GB (1.4 TB), lo que quiere decir que se tiene disponible para almacenamiento de datos un porcentaje del 17.5 %, por debajo del espacio mínimo que exige la virtualización (30 %).

El servidor de archivos donde se realiza la creación de nuevos usuarios y se encuentra almacenada toda la información institucional, tiene disponible 120 GB después de realizarse una depuración de información de documentos. El volumen de datos viene aumentando progresivamente por el alto uso del servidor de archivos, el sistema de información financiero, el sistema de gestión documental, y la intranet). Por esto y lo expuesto anteriormente, es importante adquirir un StorageWorks (Caja con discos duros de almacenamiento) con tres discos de estado sólido cada uno con una capacidad de 1.92 TB, para aumentar el volumen de datos en el servidor HP ProLiant DL380 G6.

Las licencias de Acronis tienen vigencia hasta el 16 de Julio de 2020, por lo que es importante renovarlas, ya que con este software que es de misión crítica es con el cual se realizan las copias de seguridad del servidor de archivos, tanto de los usuarios como de Doc_Public y de todas las máquinas virtuales.

Para la página web se realiza una copia de seguridad diaria por CPANEL y una copia de seguridad semanal por ftp. Se realiza mensualmente la depuración de archivos no institucionales y usuarios que ya no laboran en la entidad.

La administración, mantenimiento y seguridad del Backbone (Cableado Horizontal en fibra óptica) está a cargo de DATIC del Municipio, la cual cuenta con equipos (firewall y Proxys) y software de seguridad para prevenir los accesos de intrusos.

Para cumplir con el plan de contingencia de backup de la información en un lugar externo a las instalaciones de la Personería de Cali, se encuentra instalado un servidor espejo, que está ubicado en el Edificio Fuente Versalles piso 4, con su respectivo Rack (gabinete) como plan de contingencia en caso de que el servidor principal (piso 13) falle. A este servidor se le realiza mantenimiento de hardware y software semestral. Para llevar a cabo estas actividades en los servidores, se requiere que la entidad siga contratando el soporte de Servidores con una entidad externa especializada en estos temas, lo anterior por ser de misión crítica, igualmente el soporte para el sistema de información Administrativo y Financiero - IAS. Y el soporte del sistema de Gestión Documental – ORFEO.

8. PLANO INFRAESTRUCTURA DE RED 2020.

9. POLÍTICAS DE TI.

9.1. POLÍTICAS INFORMÁTICAS:

La Personería Distrital de Santiago de Cali tiene definidas 48 políticas informáticas que son de estricto cumplimiento para todos los funcionarios de la entidad, las siguientes son las políticas definidas:

1. La unidad de Trabajo de Sistemas deberá tener acceso restringido a la oficina a personas no autorizadas.
2. Cerca de los equipos de cómputo no debe haber líquidos, comida, celulares, cigarrillos encendidos o materiales que puedan causar daños en su normal funcionamiento.
3. Terminadas las labores los equipos de cómputo deben apagarse, para evitar consumo innecesario de energía y posibles daños.
4. En los tomacorrientes de los circuitos eléctricos regulados (UPS) de color naranja o no regulados de color habano o en los estabilizadores donde se alimenten los equipos de cómputo, no se deben conectar otros equipos que interfieran con el normal funcionamiento de estos.
5. Se debe propender por el uso de unidades ininterrumpidas de potencia (UPS) para los procesos de misión crítica y de atención a la comunidad, lo anterior para prevenir daños en los equipos ante ausencia de corriente eléctrica y continuidad de la operación de los procesos de la entidad.
6. Con el fin de garantizar la adecuada gestión de los computadores de escritorio, portátiles y elementos informáticos, la Personería de Cali realizará un proceso de compra anual. Al inicio de cada año se debe comunicar a la Dirección Financiera y Administrativa las cantidades y referencias de equipos que desean adquirir, las cuales serán revisadas por el proceso Gestión Tecnológica y de la Información ajustándose a las necesidades reales de cada proceso. Estas compras buscan satisfacer las siguientes necesidades:
   - ◊ Renovación de los computadores de escritorio y portátiles que cumplen 5 años o más.
   - ◊ Asignación de equipos nuevos, por crecimiento de la planta de personal.
   - ◊ Adquisición de computadores nuevos para un proyecto planeado.

- ◊ Para reemplazar un computador que presenta daño irreparable no cubierto por la garantía del equipo y anterior este dado de baja.

7. Todo requerimiento para adquisición de hardware, software y elementos de informática se deben realizar a la Dirección Financiera y Administrativa, previo concepto técnico del proceso de apoyo Gestión Tecnológica y de la Información.
8. La Dirección Financiera y Administrativa deberá enviar copia de las facturas por adquisición de elementos informáticos al proceso de apoyo Gestión Tecnológica y de la Información, esto con el fin de velar por las garantías.
9. La Dirección Financiera y Administrativa, será la responsable de mantener un stock en el almacén de partes informáticas, con base en los requerimientos que defina el proceso de Gestión Tecnológica y de la Información, lo anterior para que este proceso brinde un soporte efectivo a todos los usuarios informáticos de la Personería Distrital de Santiago de Cali.
10. Todo computador que la entidad adquiera debe venir con el software licenciado del sistema operativo, ofimática, de antivirus y licencia de acceso al servidor.
11. Cada año el Proceso de apoyo, Gestión Tecnológica y de la Información velará por la existencia de los contratos de mantenimiento, pólizas de los equipos de cómputo de la entidad y planes de contingencia que garanticen el funcionamiento de los sistemas de información.
12. El proceso Gestión Tecnológica y de la Información deberá elaborar el cronograma para la realización de los mantenimientos preventivos a todo el parque informático de la Personería Distrital de Santiago de Cali, igualmente darlo a conocer a sus Unidades de trabajo, para que éstas tomen las medidas adecuadas y de esa manera no se entorpezca su trabajo. Terminado cada mantenimiento se deberá diligenciar el ticket respectivo donde se evidencie lo realizado o en su defecto, dejar la constancia correspondiente en la que se especifique la causa por la que el mantenimiento no se puede llevar a cabo.
13. En los casos en que no esté al alcance del proceso Gestión Tecnológica y de la Información de realizar la reparación de algún elemento Informático reportado con fallas, se deberá enviar este elemento a servicio técnico o en caso de garantía al proveedor respectivo para la reparación o cambio del bien.

14. La capacitación en sistemas al personal de la entidad, será programada por la Dirección Financiera y Administrativa – Talento Humano, conbase en las necesidades reales y estrecha coordinación con la entidad capacitadora.
15. Toda solicitud para desarrollo de aplicaciones (automatización de procesos) deberá efectuarse mediante el formato respectivo. acompañado de la justificación que permita evaluar la necesidad de la aplicación.
16. El proceso Gestión Tecnológica y de la Información evaluará las solicitudes de desarrollo de aplicaciones (automatización de procesos), dependiendo de la evaluación efectuada a la solicitud se priorizarán las necesidades y se determinarán cuales se incluyen en el PETI con sus respectivos cronogramas. Para llevar a cabo el desarrollo de aplicaciones ya sea a través de empresas desarrolladoras de Software o de estudiantes Pasantes se debe cumplir con la siguiente metodología:

◊ Análisis
◊ Diseño
◊ Codificación
◊ Documentación
◊ Pruebas
◊ Implantación.

17. Será responsabilidad de los usuarios de mantener actualizadas las Aplicaciones (automatización de procesos) implementadas (producción), el proceso Gestión Tecnológica y de la Información se encargará de brindar soporte cuando los usuarios lo soliciten o realizar el mantenimiento a la aplicación cuando por cambios de políticas o reglamentaciones se diera el caso, pero son los usuarios quienes lo deben solicitar mediante el ticket de la mesa de ayuda de la intranet. La oficina de Control Interno con el acompañamiento del proceso de apoyo Gestión Tecnológica y de la Información velara porque esto se cumpla.

18. Todo requerimiento informático por parte de los Usuarios debe hacerse a través de la intranet en el menú principal superior en Soporte – Soporte Sistemas y colocar el ticket respectivo, si el usuario no coloca el ticket este no se atenderá. Cualquier copia de un programa, excepto para archivo de seguridad, es una violación a la Ley de los derechos de autor y a las políticas de la entidad.
19. Cualquier copia de un programa, excepto para archivo de seguridad, es una violación a la Ley de los derechos de autor y a las políticas de la entidad.
20. Cada programa (Software) que la Personería Distrital de Santiago de Cali adquiera legalmente será para uso exclusivo de la entidad.
21. Ningún usuario podrá generar copias no autorizadas de Software, de hacerlo, será sujeto de investigación disciplinaria. Igual situación se presentará con el usuario que suministre programas a personas ajenas a la Personería Distrital de Santiago de Cali, incluyendo clientes o compradores, sin la debida autorización del proceso de apoyo Gestión Tecnológica y de la Información.
22. No se podrá bajo ninguna circunstancia instalar en los equipos de la entidad, algún tipo de Hardware o software que no tenga su respectiva licencia. En caso de requerirse algún cambio se deberá solicitar al proceso de apoyo Gestión Tecnológica y de la Información para ser analizada la viabilidad del mismo.
23. El proceso Gestión Tecnológica y de la Información hará revisiones periódicas a los equipos de cómputo y del Software y donde se llegase a encontrar programas instalados en los discos duros se podrá eliminar aquellos que no estén debidamente licenciados o autorizados.
24. Los Usuarios Informáticos de la Personería Distrital de Santiago de Cali que lleguen a tener conocimiento de cualquier uso indebido de Software, deberán dar a conocer este hecho al Proceso de apoyo Gestión Tecnológica y de la Información, para los fines pertinentes.
25. El Proceso de apoyo Gestión Tecnológica y de la Información tendrá control de las Licencias de software y velará por su existencia, para cada programa que exista.
26. Los computadores de los usuarios tendrán configurado el papel tapiz (fondo de pantalla) con información de carácter institucional, la cual no podrá ser cambiada.

27. Todo requerimiento del servicio de Internet se debe realizar con autorización del jefe del área respectiva, instalado este servicio, previo estudio de factibilidad su uso será exclusivamente para fines laborales.
28. La contratación pública de la entidad, será fijada en la página web, conforme al Decreto Nacional 2170.
29. El Proceso de apoyo Gestión Tecnológica y de la Información será responsable de realizar las copias de seguridad de la información almacenada en el Servidor, esta actividad se llevará a cabo todos los días.
30. Será responsabilidad de los usuarios informáticos guardar en el servidor de la Personería Distrital de Santiago de Cali solo información institucional, la cual debe depurarse constantemente. Así mismo, la información almacenada en la ruta Doc_Public\Temporal permanecerá por un tiempo máximo de 6 meses, la cual debe ser depurada por cada uno de los usuarios, en caso de que no, el proceso Gestión Tecnológica y de la Información eliminará la información que supere este tiempo, con el fin de que no se llenen los discos duros del servidor.

31. Los usuarios informáticos que guarden información institucional en los discos duros de los computadores y no en los respectivos usuarios (Servidor) y ocurra perdida de ésta, será responsabilidad del usuario. Los usuarios informáticos que guarden información institucional en los discos duros de los computadores y no en los respectivos usuarios (Servidor) y ocurra perdida de ésta, será responsabilidad del usuario.
32. El uso de la plataforma de correo institucional de la Personería Distrital de Santiago de Cali solo es para envió y recepción de información institucional.
33. A los usuarios informáticos que se les detecte uso inapropiado de los servicios de red e Internet se les suspenderá este servicio, hasta la aclaración del mismo.
34. A aquellos usuarios informáticos que sus computadores resulten infectados por algún virus informático y pongan en riesgo la operación de la red de la Personería Distrital de Santiago de Cali, se les bloqueará el servicio de red e Internet hasta que el virus sea erradicado totalmente.

35. Evitar abrir por parte de todos los usuarios correos electrónicos con archivos adjuntos sospechosos que aparentemente alerten sobre cobros jurídicos, demandas o similares. Consultar con el proceso de apoyo Gestión Tecnológica y de la Información antes de acceder a cualquier enlace.
36. Si un usuario recibe un mensaje de alguna entidad bancaria o ente gubernamental, antes de abrir algún tipo de archivo o enlace, debe verificar con el proceso de apoyo de Gestión Tecnológica y de la Información el dominio o link de la página web donde se referencie el mensaje.
37. Por parte de los usuarios nunca compartir información personal ni financiera solicitada a través de correos electrónicos, llamadas telefónicas, mensajes de texto o redes sociales.
38. El proceso de apoyo Gestión Tecnológica y de la Información podrá emplear herramientas para monitorear la utilización de los recursos y detectar usos inapropiados de estos y/o servicios.
39. Ningún usuario informático debe abrir mensajes ni archivos adjuntos de remitentes desconocidos.
40. Es responsabilidad de los usuarios informáticos tener cuidado con los sitios web que visite, esto apoyado a las restricciones de navegación en el segmento de red en la Personería Distrital de Santiago de Cali.
41. La Dirección Financiera y Administrativa, será la responsable de registrar todos los movimientos de traslados y de asignación de elementos informáticos, a efecto de tener actualizado el inventario de bienes informáticos, así como los resguardos correspondientes.
42. Los usuarios que tengan cargados elementos informáticos serán responsables de la custodia y el buen de uso de estos.
43. El usuario Informático responsable del equipo de cómputo deberá informar al proceso de apoyo Gestión Tecnológica y de la Información en caso de que se realice un traslado del mismo, a fin de mantener actualizado las hojas de vida del parque informático de la entidad. Igualmente, ningún usuario podrá trasladar periféricos o partes informáticas de un computador a otro, esta actividad es exclusiva del proceso Gestión Tecnológica y de la Información, dando conocimiento al área Financiera y Administrativa (inventario).

44. La configuración de los equipos de cómputo realizada por el proceso de apoyo Gestión Tecnológica y de la Información no deberá ser modificada por los usuarios.
45. El proceso de apoyo Gestión Tecnológica y de la Información asignará una contraseña o passwords al momento de crear una cuenta de usuario, la cual se entregará a este, quién deberá cambiarla cada dos (2) meses de conformidad a lo establecido. El área Financiera y Administrativa - Talento Humano deberá reportar al proceso de Sistemas de Información cuando un funcionario deje de laborar o de tener una relación con la entidad con el fin de retirarle las Políticas de Seguridad Informática y credenciales de ingreso a los recursos tecnológicos.
46. El funcionario, en caso de desvinculación o retiro, debera tramitar ante el proceso Gestión Tecnológica y de la Información el paz y salvo correspondiente.
47. Los horarios de acceso a la red (Servidor) serán establecidos con base al siguiente horario: de lunes a viernes las 24 horas, en caso de que un usuario necesite trabajar los fines de semana lo deberá solicitar vía memorando interno con visto bueno del jefe inmediato, exponiendo la justificación de dicho requerimiento.
48. El usuario Informático es responsable de seguir las políticas de seguridad y procedimientos para el uso de los servicios y recursos informáticos, evitando cualquier práctica o uso inapropiado que los pudiera poner en peligro y a la información de la Personería.

◊ Se consideran usos inapropiados/ inaceptables: Dejar sesiones de trabajo abiertas.

◊ Utilizar los recursos para llevar a cabo actividades fuera de la ley.

◊ Utilizar los recursos para fines particulares en horario laboral.

◊ Utilizar los recursos sin respetar las leyes de derechos de autor, aplicables a textos, elementos multimedia (gráficos, fotografías, videos, música, etc.), datos y software.

◊ Utilizar los recursos de tal forma que se violen estas u otras políticas o reglamentos institucionales.

◊ Utilizar los recursos sin respetar el trabajo o derechos de otros usuarios.

◊ Utilizar recursos sin tener autorización o autoridad para hacerlo; permitir o facilitar que usuarios

no autorizados hagan uso de los recursos de la Personería Distrital de Santiago de Cali.

◊ Distribuir datos o información confidencial de la Personería Distrital de Santiago de Cali sin autorización. Alterar configuraciones de software o hardware del sistema sin autorización. Usar, alterar o acceder sin autorización a los datos de otros usuarios.

◊ Leer la correspondencia electrónica ajena, a menos que se esté específicamente autorizado para hacerlo.

◊ Prestar las contraseñas o passwords personales.

◊ Suplantar a otras personas, haciendo uso de una falsa identidad, utilizando cuentas de acceso ajenas a los servicios.

◊ Utilizar internet para consulta de páginas con contenidos pornográficos.

◊ Intentar evitar los mecanismos de seguridad de la red o de control, perjudicando la funcionalidad de la red, o saltarse las restricciones establecidas por el administrador de la red.

◊ Interceptar o alterar la información que se transfiera.

◊ Sacar o tomar prestados recursos informáticos de la Personería sin tener la debida autorización.

◊ Instalar software sin estar debidamente autorizado para ello.

◊ Interferir deliberadamente el sistema o el trabajo de otros, por ejemplo: Cargando excesivamente un sistema de cómputo.

◊ Ejecutar software malicioso o software malintencionado, tales como malware.

9.2 . POLÍTICA GENERAL DE SEGURIDAD Y PRIVACIDAD DE LA INFORMACIÓN:

En la Personería Distrital de Santiago de Cali, la Política de Seguridad y Privacidad de la Información está direccionada a gestionar los datos y la protección de los activos de información y los procesos, estableciendo políticas de seguridad, cumplimiento, suministrando los procedimientos y las pautas a los usuarios (funcionarios y contratistas) en la implementación del Sistema de Gestión de la Seguridad de la Información SGSI bajo los parámetros establecidos en la norma técnica ISO 27001: 2013.

Para la implementación del SGSI se tienen en cuenta las siguientes premisas:

- Establecer políticas de seguridad y privacidad de la información.

- Proteger los activos de información.
- Evaluación de riesgos.
- Organización de la seguridad de la información
- Adquisición, desarrollo y mantenimiento de los sistemas de información, tanto hardware como software.
- Mantener controles de seguridad en los servidores, equipos y dispositivos de la entidad.
- Implementar el sistema de gestión de seguridad de la información.
- Establecer reglas y procedimientos relacionados con el acceso a la información.
- Establecer políticas de seguridad física y controles de acceso.
- Garantizar la continuidad de los servicios que presta la entidad frente a incidentes de seguridad y vulnerabilidades.
- Fortalecer la cultura de los funcionarios y contratistas respecto a la seguridad y los activos de información.

10. PRINCIPIOS DE LA TRANSFORMACIÓN DIGITAL.

Como base de la transformación digital se consideran dos principios, el primero es el modelo integrado de planeación y gestión el cual fue adoptado por la Personería en el año 2018, en él se dictamina todo un marco de referencia que incluye las políticas de gobierno digital antes, gobierno en línea. Este principio ayuda a tener un entendimiento de la tecnología como un ente transversal que está presente en diferentes aspectos de la gestión de la entidad.

En segunda instancia se enfatiza en la política de gobierno digital considerando que ésta es la guía principal para las entidades en la ruta de transformación digital.

10.1. MODELO INTEGRADO DE PLANEACIÓN Y GESTIÓN (MIPG):

De acuerdo con el Departamento Administrativo de la Función Pública (2019) el Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG) es: “un marco de referencia para dirigir, planear, ejecutar, hacer seguimiento, evaluar y controlar la gestión de las entidades y organismos públicos, con el fin de generar resultados que atiendan los planes de desarrollo y resuelvan las necesidades y problemas de los ciudadanos, con integridad y calidad en el servicio”

El MIPG se encuentra establecido mediante el Decreto 1499 de 2017 emitido por el Departamento Administrativo de la Función Pública, su origen se establece a partir del artículo 133 de la Ley 1753 de 2015.

MIPG es el resultado de la integración de los sistemas de Desarrollo Administrativo y el sistema de Gestión de la Calidad, armonizando con el Sistema de Control Interno. El objeto es dirigir la gestión pública al mejor desempeño institucional y a la consecución de resultados para la satisfacción de las necesidades y el goce efectivo de los derechos de los ciudadanos, en el marco de la legalidad y la integridad (Departamento Administrativo de la Función Pública, 2019, p.7).

Para lograr su objetivo el MIPG v2 plantea los siguientes objetivos (Departamento

Administrativo de la Función Pública, 2019):

- Fortalecer el liderazgo y el talento humano bajo los principios de integridad y legalidad, como motor de la generación de resultados de la administración pública.
- Agilizar, simplificar y flexibilizar la operación para la generación de bienes y servicios que resuelvan efectivamente las necesidades de los ciudadanos.
- Desarrollar una cultura organizacional sólida fundamentada en la información, el control, la evaluación, para la toma de decisiones y la mejora continua.
- Promover la coordinación interinstitucional para mejorar su gestión y desempeño. Facilitar y promover la efectiva participación ciudadana en la planeación, gestión y evaluación de las entidades públicas.

Adicionalmente el MIPG plantea los siguientes principios (Departamento Administrativo de la Función Pública, 2019):

Principios	Descripción	Cómo se aplican
Orientación a resultados Toma como eje de la gestión pública las necesidades de los ciudadanos.	Toma como eje de toda la gestión pública, las necesidades de los ciudadanos asociadas al propósito fundamental de la entidad, así como los resultados necesarios para su satisfacción.	Direccionamiento Estratégico y Planeación ● Caracterización de Usuarios ● Análisis de Contexto ● Planeación Estratégica ● Análisis de Capacidad Institucional ● Programación Presupuestal
Articulación interinstitucional Coordinación y operación entre entidades públicas.	Adelantar acciones de coordinación, cooperacióny articulación con otras organizaciones del sector público o privado, del orden territorial, nacional o internacional, con el fin de formular e implementar estrategias para resolver las necesidades de los ciudadanos asociadas al propósito fundamental de la entidad.	Direccionamiento Estratégico y Planeación ● Análisis de Capacidad Institucional ● Gestión para el Resultado ● Desarrollo de Alianzas
Excelencia y calidad Bienes y servicios públicos que satisfacen las necesidades de los ciudadanos.	Lograr que a lo largo del tiempo, los atributos de los servicios o productos públicos, brindados a los ciudadanos, sean los mejores para satisfacer sus necesidades.	Direccionamiento Estratégico y Planeación ● Necesidades y expectativas de los usuarios (Caracterización de Usuarios) Gestión para el Resultado ● Modelo de operación por procesos Direccionamiento Estratégico y Planeación ● Servicio al Ciudadano ● Ley de Transparencia y Acceso a la Información ● Racionalización de Trámites ● Rendición de Cuentas y Participación ciudadana en la Gestión
Aprendizaje e innovación Mejora permanente, aprovechando los conocimientos, y la innovación.	Mejora permanente, incorporando la innovación, aprovechando la creatividad de sus grupos internos y, en lo posible, de los grupos de interés de la entidad.	Gestión del Conocimiento y la innovación Evaluación de Resultados Control Interno

Integridad, transparencia y confianza Como principal criterio de actuación de los servidores públicos.	Criterios de actuación de los servidores públicos y el deber hacia los ciudadanos.	Direccionamiento Estratégico y Planeación ● Gestión del Talento Humano ● Código de Integridad ● Gestión para el Resultado ● Participación ciudadana en la gestión pública ● Gestión Ambiental ● Información y Comunicación
Toma de decisiones basada en evidencia **Captura, análisis y uso de información para la toma de decisiones.**	Capturar, analizar y usar información para la toma de decisiones que afectan la consecución de los resultados de la entidad	Gestión del Conocimiento Evaluación de Resultados Control Interno

La operación del MIPG se da a través de tres componentes: Institucionalidad, Operación y Medición. En el componente de la institucionalidad, el modelo hace referencia a las diferentes instancias de trabajo articulado, tales como: Comités Sectoriales de Gestión y Desempeño, Comités Territoriales de Gestión y Desempeño, y los Comité Institucional de Gestión y Desempeño, los cuales pueden establecer los diferentes elementos para que el MIPG logre sus objetivos.

Para desarrollar las siete (7) dimensiones del modelo se proponen diferentes Políticas de Gestión y Desempeño Institucional, cuyo relacionamiento se establece en la tabla 1.

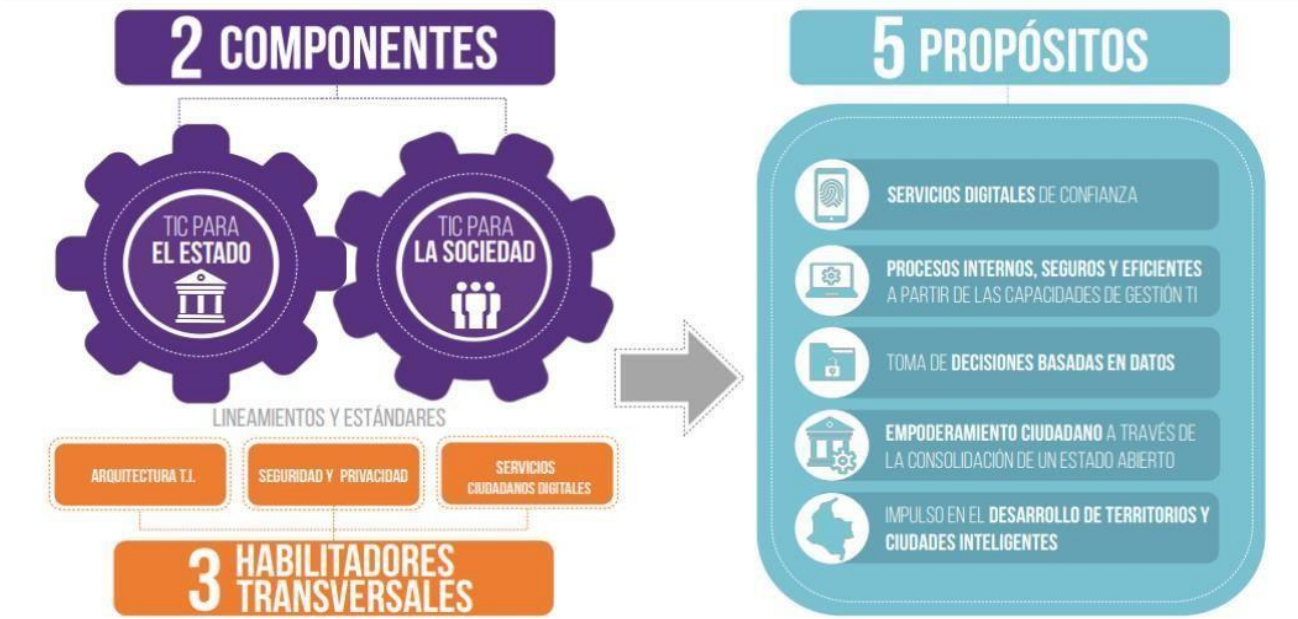
TABLA No. 1:

Dimensión	Política
Direccionamiento estratégico y planeación	Planeación Institucional
	Gestión presupuestal y eficiencia del gasto público
Talento Humano	Talento humano
	Integridad
Gestión con valores para resultados	Transparencia, acceso a la información pública y lucha contra la corrupción
	Fortalecimiento organizacional y simplificación de procesos
	Servicio al ciudadano
	Participación ciudadana en la gestión pública
	Racionalización de trámites
	Gobierno digital
	Seguridad digital
	Defensa jurídica
	Mejora normativa
Gestión del conocimiento y la innovación	Gestión del conocimiento y la innovación
Información y comunicación	Gestión documental
	Gestión de la información estadística
Evaluación de resultados	Seguimiento y evaluación del desempeño institucional
Control interno	Control interno

10.2. POLÍTICA DE GOBIERNO DIGITAL.

En concordancia con el Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG) la política de Gobierno Digital tiene un impacto sobre la dimensión “Gestión con valores para resultados”. Esta política es orientada por el Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones y propone como objetivo “Promover el uso y aprovechamiento de las tecnologías de la información y las comunicaciones para consolidar un Estado y ciudadanos competitivos, proactivos, e innovadores, que generen valor público en un entorno de confianza digital” (Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, 2019, p. 14).

La política de Gobierno Digital propone un modelo que consta de dos componentes (TIC para el estado y TIC para la sociedad), tres habilitadores transversales (Arquitectura TI; seguridad y privacidad; servicios ciudadanos digitales) para lograr los cinco propósitos descritos anteriormente (ver ilustración 2).



El modelo plantea dos componentes: TIC para el Estado y TIC para la sociedad, el primero apunta a mejorar el funcionamiento de las entidades públicas y su relación con otras entidades públicas, a través de las TIC; el segundo se orienta al fortalecimiento de la sociedad y su relación con el Estado en un entorno confiable (Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, 2019, pp.17, 18)

Los componentes descritos se soportan a través de 3 habilitadores transversales, que de acuerdo con el Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones (2019) son:

- Arquitectura: busca que las entidades apliquen en su gestión un enfoque de Arquitectura Empresarial para el fortalecimiento de sus capacidades institucionales y de gestión de TI.
- Seguridad de la información: busca que las entidades públicas implementen los lineamientos de seguridad de la información en todos sus procesos, trámites, servicios, sistemas de información, infraestructura y en general, en todos los activos de información con el fin de preservar la confidencialidad, integridad y disponibilidad y privacidad de los datos.
- Servicios Ciudadanos Digitales: busca que todas las entidades públicas implementen lo dispuesto en el título 17 de la parte 2 del libro 2 del Decreto 1078 de 2015, que establece los lineamientos para la prestación de los servicios ciudadanos digitales, y para permitir el acceso a la administración pública a través de medios electrónicos. (p.18)

La política de Gobierno Digital plantea cinco propósitos orientados hacia la satisfacción de necesidades y solución de problemáticas tanto en el Estado como en los ciudadanos (Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, 2019):

a) Habilitar y mejorar la provisión de Servicios Digitales de confianza y calidad

b) Lograr procesos internos seguros y eficientes a través del fortalecimiento de las capacidades de gestión de tecnologías de información

c) Tomar decisiones basadas en datos a partir del aumento en el uso y aprovechamiento dela información

d) Empoderar a los ciudadanos a través de la consolidación de un Estado Abierto

e) Impulsar el desarrollo de territorios y ciudades inteligentes para la solución de retos y problemáticas sociales, a través del aprovechamiento de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones (p.16)

11. ESTRATEGIA DE TI.

Una vez culminada la fase de análisis situacional y entendimiento estratégico que sugiere la Guía de Estructuración del PETI (MINTIC, 2016) y enfocados en los retos institucionales identificados y analizados respecto a las tecnologías de información, se establece como propósito principal para el período 2020-2024: "**Gestionar la información y el conocimiento de los ciudadanos y la entidad para permitir una prestación de servicios simple, ágil y oportuna con efectos diferenciadores**, mediante la implementación de tecnologías de la información que asistan la disponibilidad, el análisis de la información y la toma de decisiones"

Esta apuesta estratégica refleja el compromiso de la Personería en lograr una gestión efectiva de la información concerniente a los procesos misionales, que busca potenciar la gestión interna para lograr mejor desempeño institucional.

Así las cosas, los objetivos estratégicos de TI que se definan irán encaminados a lograr con éxito lo definido en la presente estrategia. Para ello, es importante visualizar el modelo operativo ideal que debe considerarse para la implementación tanto de la estrategia como de los objetivos estratégicos de TI.

Esta se define a partir de lo recomendado por Jeanne W. Ross, Peter Weill, y David C. (Ross, 2006, pág. 27) que define dos variables claves para un modelo de operación como son la integración y la estandarización de procesos.

En este caso, y analizando tanto el contexto actual como la situación deseada, se adopta el siguiente modelo que nos permite visualizar la diversidad de procesos misionales que requieren en mayor o menor medida información de los ciudadanos y funcionarios públicos. En la siguiente ilustración, también se observa que para los procesos misionales debe existir una tecnología que integre y faciliten

el consumo de los datos e información tanto a los procesos como a las partes interesadas en la transformación que hace la Personería.

Por tanto, el modelo operativo que facilitará el alcance de la presente estrategia se caracteriza por ser coordinado, ya que es un modelo proactivo que persigue la integración de los datos, caracterizado por la alta interacción con los grupos de interés, como el nivel de compartición de datos y el uso de tecnología con interoperabilidad.

Esta definición implica que los objetivos estratégicos como los proyectos estén encaminados y priorizados para asegurar:

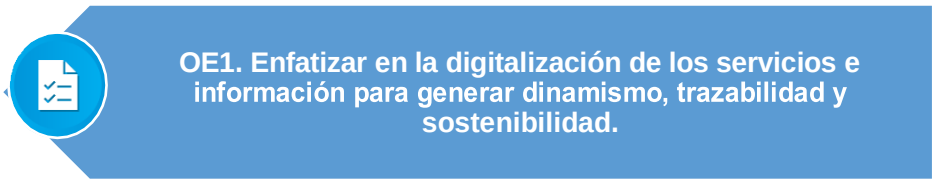
- Sistematización, flexibilidad y agilidad de los servicios
- Proveer información oportuna para la toma de decisiones
- Proporcionar seguridad y disponibilidad de la información.
- Integrar información y conocimientos de los procesos misionales

Ilustración 1. Adaptación diagrama principal del modelo de coordinación de acuerdo con la estrategia de TIC

Fuente: Elaboración propia

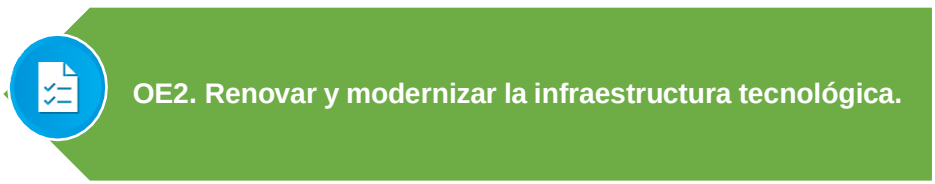
11.1. OBJETIVOS ESTRATÉGICOS:

Derivado de la definición de la estrategia de TI y las conclusiones del análisis situacional como del entendimiento de la Personería, a continuación, se describen los objetivos estratégicos de tecnologías de información:



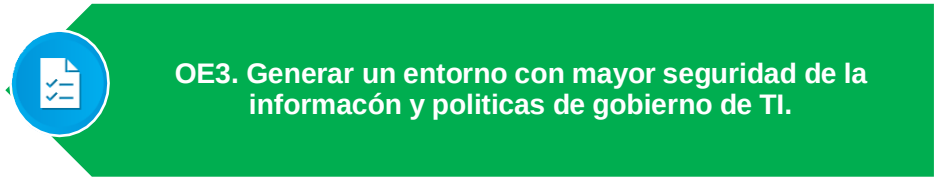
Busca incorporar tecnología software y hardware en el desarrollo de las actividades de los funcionarios y la interacción con los ciudadanos, con el fin de permitir una digitalización completa en los servicios que presta la Personería, de esta manera los funcionarios contarán con herramientas para generar, disponer y compartir información de calidad de los procesos. Por su parte los ciudadanos contarán con información aproximadamente al tiempo real como es el caso de los procesos disciplinarios.

Así mismo busca que la información y el conocimiento generado en los procesos se integren y permita medir y generar indicadores para la toma de decisiones.

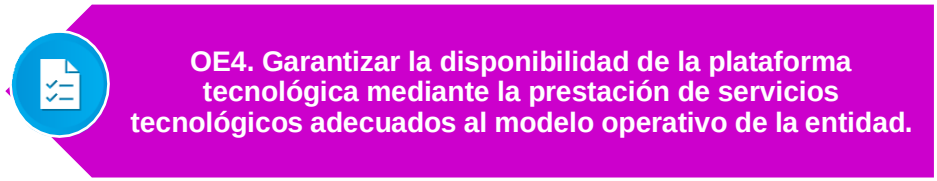


La infraestructura de la Personería es la base para que las operaciones y demás servicios funcionen efectivamente, la Personería buscará renovar y mejorar los equipos de cómputo, conexiones,

impresoras, servidores y demás equipos con los que se cuenta actualmente, a fin de garantizar que los funcionarios cuenten con herramientas que garanticen su buen desempeño.



Esta estrategia busca que la Personería implemente los lineamientos de seguridad de la información en todos sus procesos, trámites, servicios, sistemas de información, infraestructura y en general, en todos los activos de información con el fin de preservar la confidencialidad, integridad y disponibilidad y privacidad de los datos. Así mismo busca avanzar en la política de gobierno digital con la implementación de diferentes modelos y metodologías.



Considerando que la Personería es una entidad dispuesta a los ciudadanos con exigencias de prestación de servicio misional, que demanda diferentes espacios y momentos, debe considerar la demanda, oferta y descongestión en los que se requieran los servicios tecnológicos, para ser apropiados y dispuestos oportunamente para su uso y aprovechamiento. Es idóneo establecer planes de gestión que determinen su continuidad y disponibilidad en el marco de la gestión de continuidad del negocio.

11.2. PORTAFOLIO DE PROYECTOS.

A continuación, se presenta el inventario de 15 iniciativas que deberán instrumentarse como proyectos de la Hoja de Ruta para que, a partir de la Línea de Base actual, La Personería implemente la transformación hasta lograr el objetivo.

No	Nombre	2020	2021	2022	2023
1	Mejorar plataforma de correos electrónicos				
2	Compartir datos abiertos				
3	Sistema de Gestión de Documentos Electrónicos de Archivo SGDEA				
4	Renovación de equipos de cómputo y servidores				
5	Implementar SGSI				
6	Expediente Digital				
7	Implementar iniciativas gobierno digital				
8	Mejorar sistema de Gestión Documental				
9	Sistematización de comisiones				
10	Sistematizar tramite de veedurías				
11	Tablero de control, indicadores y estadísticas de servicios				
12	Renovación de Pagina web y redes sociales				
13	Implementación de plataforma teletrabajo por crisis sanitaria del covid-19				
14	Implementación del modelo de trabajo en casa				
15	Desarrollo de app móvil de la entidad				

REFERENCIAS.

MINTIC. (12 de 2014). G.UA.01 Guía del dominio de Uso y Apropiación. Guía Técnica. Versión 1.0. . Obtenido de http://www.mintic.gov.co/arquitecturati/630/w3-article-9281.html

MinTIC. (30 de 03 de 2016). *Arquitectura TI COLOMBIA, Marco de Referencia.* Obtenido de G.ES.06 Guía Cómo Estructurar el Plan Estratégico de Tecnologías de la Información - PETI: https://www.mintic.gov.co/portal/604/articles-15399_foto_marquesina.pdf

MINTIC. (30 de 03 de 2016). *G.ES.06 Guía Cómo Estructurar el Plan Estratégico de Tecnologías de Información PETI*. (M. d. Empesarial, Productor) Obtenido de G.ES.06 Guía Cómo Estructurar el Plan Estratégico de Tecnologías de Información PETI: http://www.mintic.gov.co/arquitecturati/630/w3-propertyvalue-8114.html

MINTIC. (1 de Septiembre de 2016). *Marco de Referencia Arquitectura Empresarial*. Obtenido de http://www.mintic.gov.co/arquitecturati/630/w3-propertyvalue-8083.html

Presidencia de la República de Colombia. (7 de Marzo de 2016). DECRETO 415 DE 2016. Bogota, Colombia. Obtenido de http://www.alcaldiabogota.gov.co/sisjur/normas/Norma1.jsp?i=65564

Ross, J. W. (2006). Enterprise architecture as strategy: Creating a foundation for business execution. Boston, EEUU.

Secretaria General, Subdirección del Talento Humano. (02 de 2017). *Pagina Web ANT.* Obtenido de Planes, programas y proyectos: http://www.agenciadetierras.gov.co/wp-content/uploads/2017/03/Plan-desarrollo-de-talento-humano-2017-01-1.pdf

Gestión Tecnológica y de la Información
Addy Johanna Salcedo, Líder del Proceso
Armando Montoya Montoya, Líder Política de Gobierno y Seguridad Digital

Personería
Santiago de Cali
Para la Gente

Ley de Transparencia y Acceso a la Información
www.personeriacali.gov.co.