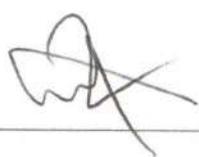
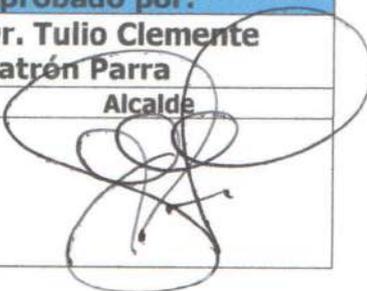


| | | |
|---|---|---|
|  | ALCALDÍA MUNICIPAL SANTIAGO DE TOLU "<i>TODOS POR EL CAMBIO</i>" | MODELO INTEGRADO DE PLANEACION Y GESTION |
| | 5. DIMENSION INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN 5.2 Plan Estratégico de Tecnologías de la Información PETI | MIPG 2017 |

ALCALDÍA SANTIAGO DE TOLU

MODELO INTEGRADO DE PLANEACION Y GESTION MIPG

| | |
|------------------|---|
| DIMENSION | 5. DIMENSION INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN |
| PLAN | 5.2 Plan Estratégico de Tecnologías de la Información PETI |
| PRODUCTO | Plan Estratégico de Tecnologías de la Información PETI |

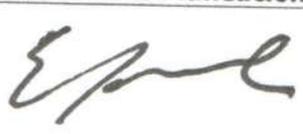
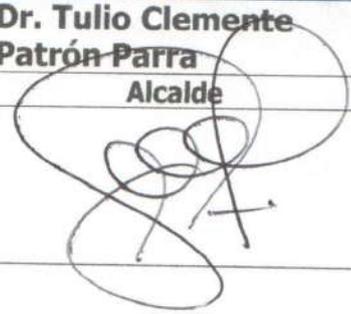
| | | |
|---|---|---|
| Elaboro por: Ing. Elkin Doria Plaza | Revisado por: Ing. Ervis Paternina Sierra | Aprobado por: Dr. Tulio Clemente Patrón Parra |
| Secretario de Planeación | Jefe de Control Interno | Alcalde |
|  |  |  |

| | | |
|---|---|---|
|  | ALCALDIA MUNICIPAL SANTIAGO DE TOLU "<i>TODOS POR EL CAMBIO</i>" | MODELO INTEGRADO DE PLANEACION Y GESTION MIPG 2017 |
| | 5. DIMENSION INFORMACIÓN Y COMUNICACION | |

ALCALDÍA SANTIAGO DE TOLU

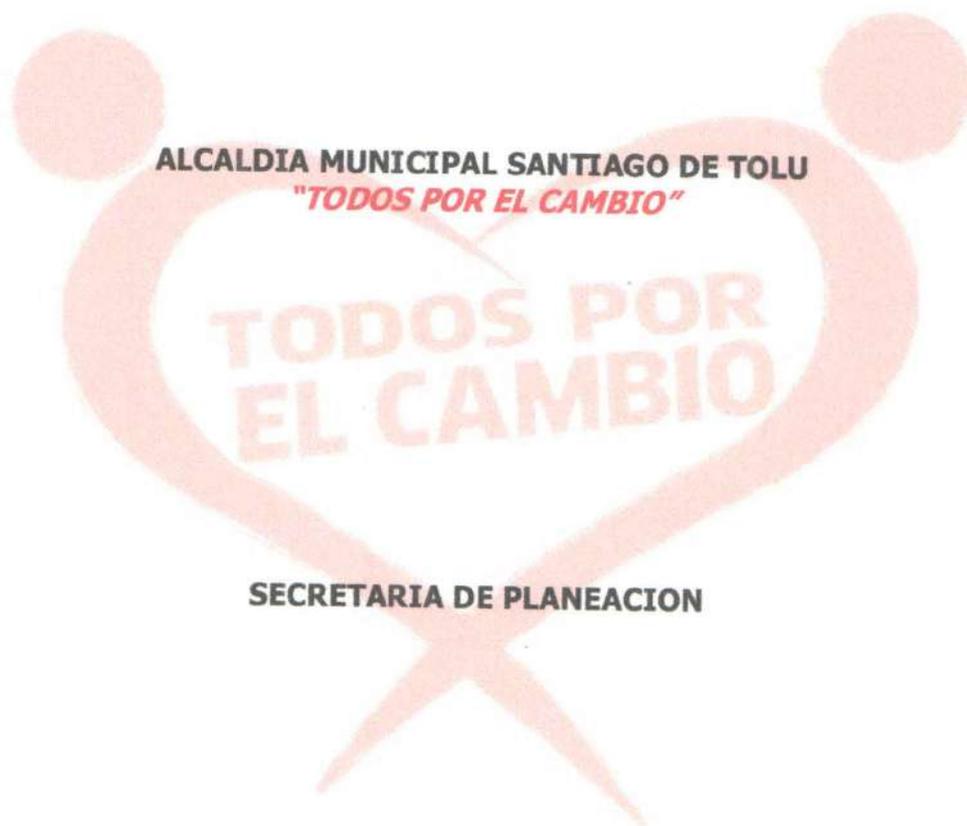
MODELO INTEGRADO DE PLANEACION Y GESTION MIPG

| | |
|------------------|--|
| DIMENSION | 5. DIMENSION INFORMACIÓN Y COMUNICACION |
| MODULO | 5.2 PETIC |

| | | |
|---|---|--|
| Elaboro por: | Revisado por: | Aprobado por: |
| Ing. Elkin Doria Plaza | Ing. Ervis Paternina Sierra | Dr. Tulio Clemente Patrón Parra |
| Secretario de Planeación | Jefe de Control Interno | Alcalde |
|  |  |  |

| | | |
|---|---|--|
|  | <p>ALCALDIA MUNICIPAL SANTIAGO DE TOLU "<i>TODOS POR EL CAMBIO</i>"</p> <p>5. DIMENSION INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN</p> <p>5.2 Plan Estratégico de Tecnologías de la Información PETI</p> | <p>MODELO INTEGRADO DE PLANEACION Y GESTION</p> <p>MIPG 2017</p> |
|---|---|--|

PLAN ESTRATÉGICO DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y LA COMUNICACIÓN 2018 - 2019



VIGENCIA 2018 -2019

 Carrera 2ª No. 15 - 43 - Palacio Municipal
 Santiago de Tolú - Sucre - Colombia  (5) 286 01 92

www.santiagodetolu-sucre.gov.co

Código postal 706010

| | | |
|--|---|---|
|  | ALCALDIA MUNICIPAL SANTIAGO DE TOLU "TODOS POR EL CAMBIO" | MODELO INTEGRADO DE PLANEACION Y GESTION |
| | 5. DIMENSION INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN 5.2 Plan Estratégico de Tecnologías de la Información PETI | MIPG 2017 |

1. OBJETIVOS

El objetivo general del Plan Estratégico de Tecnologías de la Información – PETI de la Alcaldía Santiago de Tolú, es ser la ruta tecnología para el desarrollo e innovación de la entidad en concordancia a los objetivos y metas del plan de desarrollo municipal y las políticas de calidad de la institución.

Objetivos Específicos

1. Documentar la infraestructura tecnológica y topología de la red de datos
2. Establecer los lineamientos técnicos para el desarrollo y/o implementación de sistemas de información
3. Definir el mapa de ruta tecnológica para la alcaldía Santiago de Tolú
4. Mejorar los índices de gobierno en línea
5. Impulsar la gestión, diseño e implementación de los sistemas de información planteados en el plan de desarrollo municipal.
6. Gestionar e invertir el presupuesto de Gobierno en Línea para orientar el crecimiento y fortalecimiento TI.

2. ALCANCES DEL PETI

El plan estratégico de tecnologías de la información PETI 2018 - 2019 para el municipio Santiago de Tolú está diseñado para fortalecer los procesos tecnológicos propios de la entidad, como también el dar cumplimiento a las metas del plan de desarrollo municipal "Santiago de Tolú más social y productiva", en busca de la innovación, participación y transparencia que genera impacto en los funcionarios y ciudadanía en general.

Este documento tiene vigencia de dos años, está sujeto a modificaciones y/o actualizaciones a razón de los cambios de la estrategia del sector, la institución y la evolución en las tendencias de las Tecnologías de la Información.

El PETI – Santiago de Tolú 2018 – 2019 está basado en la estrategia de Gobierno en Línea GEL y el marco de referencia de Arquitectura Empresarial en sus dominios: Estrategia de TI, Gobierno de TI, Sistemas de Información y Servicios Tecnológicos.

La estructura del PETI cuenta con 4 aspectos: el primero basado en un análisis de la situación actual en la que se describe la situación actual de las Tecnologías de la Información de la institución en relación con los dominios del marco de referencia de Arquitectura Empresarial y los componentes de la Estrategia GEL,

| | | |
|--|---|---|
|  | ALCALDIA MUNICIPAL SANTIAGO DE TOLU "TODOS POR EL CAMBIO" | MODELO INTEGRADO DE PLANEACION Y GESTION |
| | 5. DIMENSION INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN 5.2 Plan Estratégico de Tecnologías de la Información PETI | MIPG 2017 |

este análisis será la línea base que permite proyectar la visión de lo que se espera en materia de gestión de TI en la alcaldía.

El segundo aspecto es el Entendimiento Estratégico el cual comprende el análisis del modelo operativo de la institución, las necesidades de información y la alineación de TI con los procesos, que permite determinar oportunidades para implementar recursos tecnológicos que agilicen y mejoren procesos en la entidad.

El Modelo de Gestión es el tercer aspecto el cual parte de 3 factores esenciales los cuales son el análisis de la situación actual, los objetivos estratégicos y el contexto organizacional, esto permite que con el modelo de Gestión se proyecte una alineación con el modelo de gobierno de la alcaldía, Gestión de información, de los sistemas de información y de servicios tecnológicos, y el uso de apropiación.

En el cuarto y último aspecto se desarrolla el Modelo de Planeación en el cual se definen los lineamientos y principios del PETI, se adopta la estrategia y se estructura el plan maestro o mapa de ruta, se enlistan los proyectos de base tecnológica de manera priorizada y se diseñan indicadores de logros.

3. MARCO NORMATIVO

Objetivos institucionales:

Propósito Institucional

Hacer un gran acuerdo entre la Administración Pública Municipal y los diferentes actores políticos, sociales y económicos: pescadores, hoteleros, ganaderos, agricultores, comerciantes, jóvenes, desplazados, mujeres y todas sus formas de organización, con el fin de movilizar voluntades y unir esfuerzos e intereses diversos, alrededor de las acciones que son necesarias emprender desde el presente, para hacer de Santiago de Tolú un municipio próspero, pujante e incluyente y donde su mayor fortaleza sea la generación de oportunidades económicas y sociales para la gente.

Es entender que el desarrollo es competencia de todos y todas. Que debemos participar en su construcción para poder disfrutar de sus productos y beneficios. Que el gobernante es solo el líder o gerente de esa gran empresa que conduce el proceso.



Recuperar la institucionalidad y generar las condiciones básicas para la sostenibilidad poblacional, económica, social y ambiental del municipio, en un marco de derechos y equidad, que permitan avanzar en el logro de la visión 2020 de la Entidad Territorial, con la participación activa de toda la ciudadanía.

Marco Normativo

Misión

Establecer condiciones para una vida digna en nuestra Población, cuyo impulso personal propicie una mejor convivencia de todos los habitantes y visitantes, estableciendo entornos adecuados en las zonas Rurales y Urbanas, con la ejecución de políticas de integración y fortalecimiento del núcleo familiar, buscando su mejoramiento permanente en educación, salud, recreación, deporte, cultura, vivienda, empleo, saneamiento básico entre otros; fortaleciendo a la población en general y mostrando a los visitantes la cara amable de Santiago de Tolú.

Visión:

El Municipio de Tolú es reconocido como la puerta de entrada del Departamento de Sucre a través del Golfo de Morrosquillo, nuestro gran Golfo, el cual se ha convertido en el más importante corredor logístico y agroalimentario y llevándonos a ser uno de los municipios con mayor innovación y desarrollo turístico del Departamento de Sucre. Un municipio donde sus niños, niñas y adolescentes son su prioridad, un municipio que recuperó la gobernabilidad y la credibilidad en sus gobernantes, pues sus habitantes y visitantes reconocen y disfrutan la calidad de los servicios que presta y su infraestructura turística moderna, novedosa e innovadora, donde el modelo de desarrollo local implementado preserva y aprovecha las fortalezas ambientales, generando trabajo decente y mejorando su calidad de vida. Nuestro espíritu acogedor ha permitido atraer la ubicación y el desarrollo de nuevas empresas y de inversión privada

Objetivos del fortalecimiento institucional

Decreto 415 de 2016

Artículo 2.2.35.3. Objetivos del fortalecimiento institucional.

1. Liderar la gestión estratégica con tecnologías de la información y las comunicaciones mediante la definición, implementación, ejecución, seguimiento y

| | | |
|--|---|---|
|  | ALCALDIA MUNICIPAL SANTIAGO DE TOLU "TODOS POR EL CAMBIO" | MODELO INTEGRADO DE PLANEACION Y GESTION |
| | 5. DIMENSION INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN 5.2 Plan Estratégico de Tecnologías de la Información PETI | MIPG 2017 |

divulgación de un Plan Estratégico de Tecnología y Sistemas de Información (PETI) que esté alineado a la estrategia y modelo integrado de gestión de la entidad y el cual, con un enfoque de generación de valor público, habilite las capacidades y servicios de tecnología necesarios para impulsar las transformaciones en el desarrollo de su sector y la eficiencia y transparencia del Estado.

Documentación de la estrategia de TI en el PETI

Decreto 1078 de 2015

Artículo 2.2.5.1.2.2 Instrumentos- Marco de Referencia de Arquitectura Empresarial para la gestión de TI

Documentación de la estrategia de TI en el PETI

La dirección de Tecnologías y Sistemas de la Información o quien haga sus veces debe contar con una estrategia de TI documentada en el Plan Estratégico de las Tecnologías de la Información y Comunicaciones - PETI, el cual puede ser emitido de manera independiente o puede ser parte de un plan estratégico de la institución.

El PETI debe incorporar los resultados de los ejercicios de Arquitectura Empresarial.

El PETI debe contener la proyección de la estrategia para 4 años, y deberá ser actualizado anualmente a razón de los cambios de la estrategia del sector, la institución y la evolución y tendencias de las Tecnologías de la Información.

4. RUPTURAS ESTRATÉGICAS

A continuación, se plantean una serie de rupturas estratégicas como resultado de dar respuesta a la pregunta "¿Qué paradigmas romper?" que le permitan a la alcaldía Santiago de Tolú lograr una transformación en la gestión de Tecnologías de la Información que impacte en las actividades propias de la institución y beneficie sustancialmente a la comunidad del municipio.

- ✦ Lograr un compromiso ciudadano para el uso de TI que disponga la alcaldía.
- ✦ Comprometer a todos los funcionarios de la institución que las TI es compromiso
- ✦ de todos y no únicamente del área de sistemas

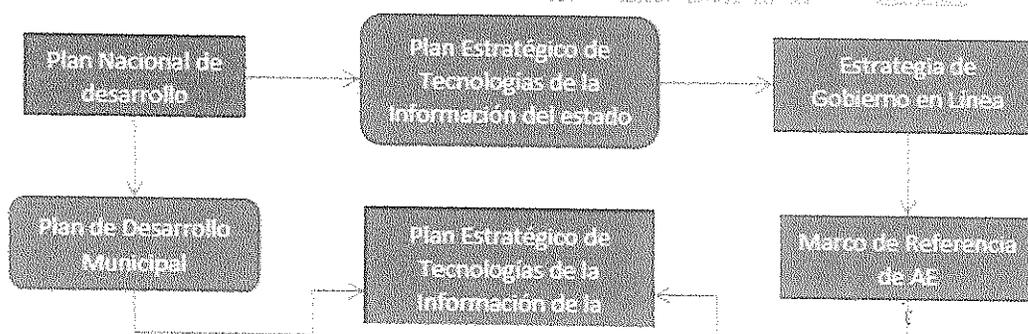
| | | |
|--|---|---|
|  | ALCALDIA MUNICIPAL SANTIAGO DE TOLU "TODOS POR EL CAMBIO" | MODELO INTEGRADO DE PLANEACION Y GESTION |
| | 5. DIMENSION INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN 5.2 Plan Estratégico de Tecnologías de la Información PETI | MIPG 2017 |

- ✦ La gestión TI requiere de inversión que permita la innovación aprovechando las necesidades propias de la alcaldía
- ✦ Capacitar el equipo humano de la institución pública y desarrollar sus habilidades en el uso y apropiación de TIC
- ✦ Avanzar en soluciones integradoras que permitan estar en la capacidad de "desarrollar software" o identificar la mejor oferta para "comprar software comercial", basados en conceptos de tecnologías de punta, sostenibles y escalables.

5. ANÁLISIS DE LA SITUACIÓN ACTUAL

Para el análisis de la situación actual de la alcaldía Santiago de Tolú se desarrollaron varias actividades entre las cuales están: contacto directo con el personal del área TI de la institución, encuestas a los funcionarios, aplicación de un autodiagnóstico en materia de la estrategia de gobierno en línea GEL.

5.1 Estrategia de TI



5.2 Uso y apropiación de la tecnología Se aplicó una encuesta a los funcionarios de la institución con el fin de recopilar las actividades que realizan a diario, los sistemas que usan, las actividades que realizan son el apoyo TI, su nivel de aceptación frente a los sistemas de información que manipula y su grado de satisfacción en relación a los recursos tecnológicos y el soporte técnico recibido.

La encuesta se realizó haciendo uso de google form, que permite a los encuestados responder en línea tan solo dando clic en el vínculo que les fue suministrado a sus correos.

Principales actividades que se llevan a cabo en la Alcaldía Santiago de Tolú

Mediante un ejercicio de análisis de los procesos y procedimiento que se realizan al interior de la entidad se logra enlistar las siguientes 5 actividades principales:



1. Contratación 2.
2. Ejecución de proyectos 3.
3. Recaudo de impuestos
4. Gestión de educación pública
5. Gestión de la economía del municipio

Productos o servicios que se prestan

Actualmente la alcaldía presta a los siguientes servicios a la comunidad en general

1. Pago de impuesto predial
2. Gestión del programa adulto mayor
3. Recepción de quejas, reclamos y sugerencias
4. Recepción y respuesta de correspondencia
5. Tramite de cartas de residente
6. Certificado de estratificación

Actividades que no tienen apoyo de TI

Existe un gran número de actividades que actualmente se realizan de manera manual o haciendo uso del paquete de ofimática adaptado por el funcionario, pero no cuentan con una herramienta tecnológica de apoyo que permita la prestación de un servicio de manera ágil.

1. Cartas de residentes
2. Certificaciones laborales
3. Manejo del archivo
4. Gestión del programa adulto mayor
5. Alquiler de locaciones del municipio
6. Administración de escenarios deportivos

5.3 Sistemas de información En las tablas que se muestran a continuación se muestran las características técnicas y funcionales de los sistemas de información con los que cuenta la alcaldía Santiago de Tolú.

📍 Sitio web de la alcaldía Santiago de Tolú

5.4 Servicios Tecnológicos

Estrategia y gobierno

| | | |
|--|---|---|
|  | <p align="center">ALCALDIA MUNICIPAL SANTIAGO DE TOLU "TODOS POR EL CAMBIO"</p> <p align="center">5. DIMENSION INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN</p> <p align="center">5.2 Plan Estratégico de Tecnologías de la Información PETI</p> | <p align="center">MODELO INTEGRADO DE PLANEACION Y GESTION</p> <p align="center">MIPG 2017</p> |
|--|---|---|

Los servicios tecnológicos en la alcaldía son administrados por la oficina de sistemas quien es la encargada de su instalación y puesta en funcionamiento, sin embargo, en referencia a la adquisición, mejoramiento físico y compra de pizas averiadas son gestionadas por el área que requiera del recurso tecnológico según las indicaciones técnicas del área de sistemas.

La oficina de sistemas cuenta con un administrador de sistemas quien realiza el mantenimiento tecnológico y está de tiempo completo en la entidad para garantizar la operación continua siempre y cuando las fallas están bajo el alcance técnico interno de la alcaldía.

Administración de sistemas de información

Los sistemas de información están bajo la administración del área de sistemas en su mayoría, quienes se encargan garantizar el funcionamiento técnico de los diferentes servidores donde se encuentran alojados los sistemas de información, realizar copias de seguridad de los sistemas de información y demás actividades de mantenimiento técnico.

Infraestructura y Conectividad

La infraestructura de la alcaldía está compuesta diferentes equipos con capacidades y características de acuerdo a las actividades en que se va a desempeñar o el software que debe soportar en su ejecución.

5.5 Gestión de Información

Actualmente la entidad no cuenta con una arquitectura de información (AI) definida y documentada que le permita a los funcionarios crear hábitos con el objetivo de mantener la información localizable o accesible y recuperable.

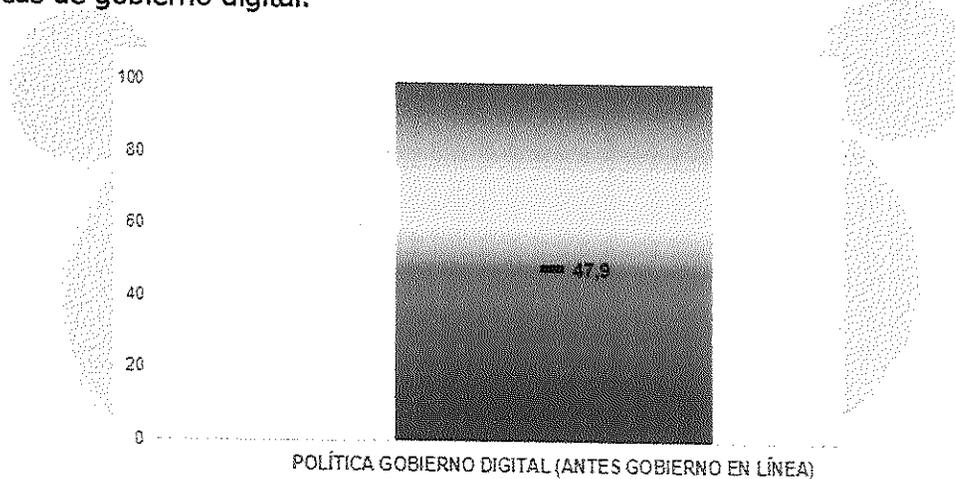
Sin embargo, es importante resaltar que la información antes de ser cargada a los sistemas de información es analizada por cada funcionario quien se encarga de clasificarla según la naturaleza de la información.

Con el sitio web proporcionado por el proyecto "plataformas territoriales" los contenidos a publicar son gestionados por un solo usuario del sistema lo que en muchos casos se genera un cuello de botella ya que la información genera por todas las dependencias llegan un solo canal, esto lleva que la información algunas veces no se publique en el tiempo que desean los interesados en la gestión del contenido.

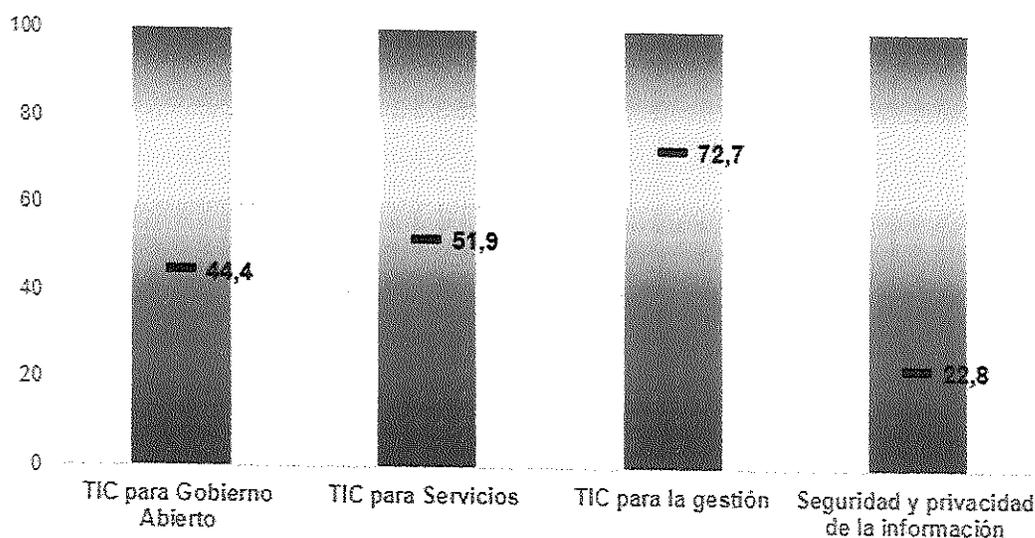


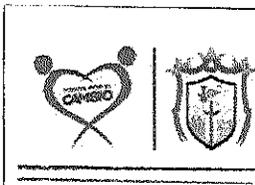
En el proceso de autoevaluación que se llevó a cabo se nota una cifra deficiente en el índice de política de gobierno digital, con un puntaje de 20 sobre 100, al analizar el conjunto de datos abiertos de la entidad el resultado es notorio y coherente con la puntuación, ya que actualmente la entidad únicamente cuenta con información de la instituciones educativas, en las demás categorías como deporte, cultura, salud, transporte y demás categorías que son alrededor de 30, no cuenta con información alguna.

Los siguientes gráficos muestran los resultados de la autoevaluación a las políticas de gobierno digital.



2. Calificación por componentes





En general la problemática en gestión de información es notable, al cuestionar el área de sistemas en este tema se identifican dos aspectos generales que dificultan la gestión de la información de manera apropiada, el primero tiene que ver con los cuellos de botella mencionado anteriormente y lo segundo tiene que ver con todo lo contrario al cuello de botella que el área TI que se da cuando las dependencias no hacen llegar la información que muchas veces es obligatoria que se publique. Estos dos fenómenos causan la misma problemática lo que es importante que el área TI proyecte una arquitectura de información permita una gestión de información ordenada.

5.6 Gobierno de TI

El área TI en la alcaldía Santiago de Tolú se desprende de la secretaría de planeación e infraestructura con el nombre "Oficina de sistemas" el jefe es el secretario de planeación como se muestra en el organigrama de la entidad.

Dentro del organigrama de la alcaldía Santiago de Tolú la oficina de sistemas aparece con el nombre de "SISTEMA DE INFORMACIÓN" y está a cargo del ingeniero de sistemas **ROGER VIAÑA**, quien es la encargada de liderar los procesos técnicos y tecnológicos en el área TI como la administración de los sistemas de información, de los recursos tecnológicos de la infraestructura y participar en el comité de gobierno digital.

La oficina de sistemas que hace las veces del área TI en la entidad cuenta con profesionales en su estructura, con el perfil de ingeniero de sistemas quien es el jefe de la oficina de sistemas y tiene las funciones de coordinar y garantizar el correcto funcionamiento de los sistemas de información, además tiene la función de alimentar el sistema de contrataciones SECOP, actualizar y cargar información al portal web. El perfil de ingeniero está bajo contratación como profesional universitario de planta. El segundo perfil es de carácter técnico y quien lo ejerce es adiestrador de sistemas, dentro de sus funciones está realizar actividades de soporte técnico en los diferentes componentes de la infraestructura tecnológica de la entidad, es responsable de mantener y generar copias de seguridad a los diferentes sistemas de información. La contratación del administrador de sistemas se realiza mediante contrato de prestación de servicios.

En el siguiente esquema se representa la estructura interna de la oficina de sistemas.



Secretaría de Planeación
Ing. Elkin Doría Plaza

Oficina de Sistemas
Ing. Roger viaña

6. ENTENDIMIENTO ESTRATÉGICO

Para lograr un entendimiento estratégico en la alcaldía Santiago de Tolú, se parte de un análisis del modelo operativo y organizacional, identificando las necesidades de información que se presentan y la alineación de TI con los procesos de negocio de la entidad.

6.1 Modelo operativo

✦ Plan estratégico de la Alcaldía Santiago de Tolú

El plan estratégico de la alcaldía Santiago de Tolú, está enmarcado en lo propuesto por el alcalde **TULIO CLEMENTE PATRON PARRA**, en el plan de desarrollo "**TODOS POR EL CAMBIO**".

✦ Estructura del sector e instituciones públicas adscritas a la Alcaldía Santiago de Tolú

LOCALIZACION DEL MUNICIPIO.

El municipio se encuentra ubicado en el golfo de morrosquillo, quien lleva su nombre por la existencia de dos pequeños morros, que en la actualidad, se conocen con el nombre de las "Tetas de Tolú", se encuentra ubicado en el sector meridional de la costa Caribe Colombiana, está limitado por las islas de San Bernardo al Norte e Isla Fuerte al Sur, su litoral está alineado por un amplio arco de círculo constituido por una amplia playa de más de 40 km de longitud, desde Punta San Bernardo hasta la laguna de Cispatá, antigua desembocadura del río Sinú, el Golfo cubre una extensión aproximada de 400 km² y se ha convertido en una zona de uso múltiple donde convergen diferentes actividades humanas.

| | | |
|--|---|---|
|  | ALCALDIA MUNICIPAL SANTIAGO DE TOLU "TODOS POR EL CAMBIO" | MODELO INTEGRADO DE PLANEACION Y GESTION |
| | 5. DIMENSION INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN 5.2 Plan Estratégico de Tecnologías de la Información PETI | MIPG 2017 |

Geográficamente el Golfo de Morrosquillo está localizado entre las siguientes coordenadas:

Latitud Norte: 09° 25' 00" – 09° 44' 30"
 Longitud Oeste: 75° 35' 30" - 75° 47' 30"

El Municipio de Santiago de Tolú hace parte de la Subregión de la Llanura Costera Aluvial de Morrosquillo, se encuentra ubicado al Noreste del Departamento de Sucre, y se localiza entre las siguientes coordenadas:

Latitud Norte: 09° 21' 00" - 09° 40' 00"
 Longitud Oeste: 75° 26' 00" – 75° 44' 10"

LIMITES

El Municipio de Santiago de Tolú limita:

Norte: Con el Municipio de San Onofre.

Sur: Con el Municipio de Palmitos.

Este: Con los Municipios de Tolviejo y Sincelejo.

Oeste: Con el Municipio de Coveñas y con Panamá. (Tratado Internacional de fronteras Marítimas y Terrestres- PANAMÁ LIÉVANO BOYD).

POBLACION.

La población del Municipio de Santiago de Tolú, presenta las mismas características étnicas de todas las zonas que pertenecen al complejo cultural de la región Caribe, entre la población del municipio predomina el mulato, pero en la actualidad el desplazamiento de la población de otras zonas del País, atraídos por el negocio del turismo, han configurado un grupo étnico que se alejó un poco del patrón normal de la zona.

El conocimiento del tamaño de la población en el territorio para la zona urbana y rural del municipio se obtiene especialmente de los censos de población, los cuales se realizan justamente para establecer el volumen total de población residente en el territorio nacional y cada una de sus unidades administrativas.

Para el caso de los pequeños municipios y cuando hay deficiencias en la información censal es pertinente revisar también la información que proporciona el Sistema de Identificación de Beneficiarios de Programas Sociales (SISBÉN), particularmente en aquellos municipios, como en el caso de Santiago de Tolú, en donde la encuesta cubre a más del 90% de la población.

| | | |
|--|---|---|
|  | ALCALDIA MUNICIPAL SANTIAGO DE TOLU "TODOS POR EL CAMBIO" | MODELO INTEGRADO DE PLANEACION Y GESTION |
| | 5. DIMENSION INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN 5.2 Plan Estratégico de Tecnologías de la Información PETI | MIPG 2017 |

El municipio de Santiago de Tolú, de acuerdo a los resultados del Censo de Población y Vivienda realizado en el año 2005 por el Departamento Administrativo Nacional de Estadísticas DANE, arrojó una población de 28.108 habitantes. Según las proyecciones realizadas por el DANE, para el año 2011 la población ascendería a 31.109 habitantes.

La alcaldía Santiago de Tolú cuenta con las siguientes instituciones públicas adscritas:

- ❖ Instituciones educativas del municipio
- ❖ Hospital del municipio
- ❖ Puestos de salud del municipio
- ❖ Registraduría
- ❖ Notaría
- ❖ Personería
- ❖ Consejo municipal
- ❖ Policía y fuerza pública del municipio
- ❖ Empresas publicas Aguas del Morrosquillo
- ❖ Estructura organizacional de la Alcaldía Santiago de Tolú

El área TI está ubicada en la secretaría de planeación bajo el nombre de "SISTEMA DE INFORMACIÓN"

✦ **Sistema de gestión de la calidad de la Alcaldía Santiago de Tolú**

La alcaldía Santiago de Tolú, actualmente en el proceso de actualización del modelo estándar de control interno (MECI) de conformidad con el decreto 943 de 2014, formulación de los documentos complementarios a fin de dar cumplimiento a la normatividad vigente en esta materia, también está en el diseño del programa de gestión documental para la alcaldía Santiago de Tolú.

POLITICA DE CALIDAD: La Alcaldía Municipal Santiago de Tolú es una entidad pública comprometida con la satisfacción de las necesidades de su comunidad, en el desarrollo local y regional para superar las expectativas de los usuarios en general; con personal altamente comprometido y motivado desarrollando sus actividades con los más altos estándares de calidad, protegiendo la integridad de sus trabajadores, realizando alianzas para ampliar la cobertura de los servicios y mejorar la calidad de vida de su población.

OBJETIVOS DE CALIDAD:

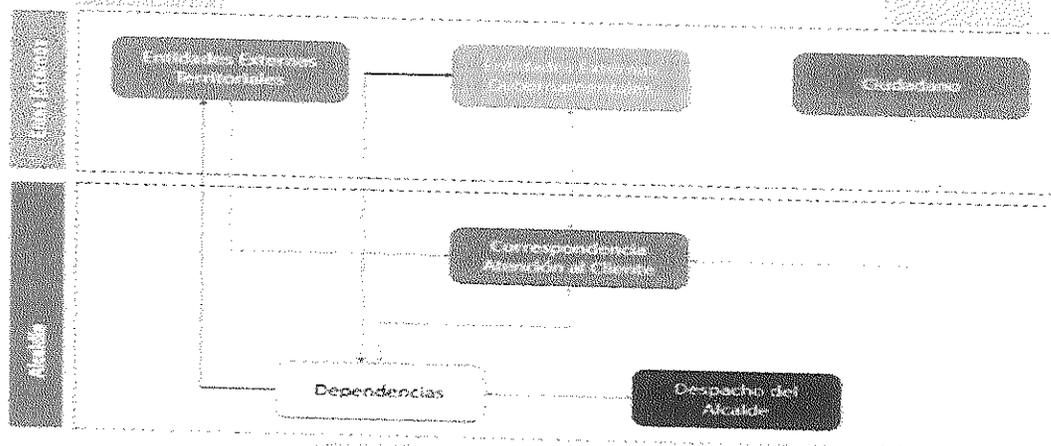
- ✦ Cumplir en competencia constitucional y legal las necesidades y expectativas de las partes interesadas.

| | | |
|--|---|---|
|  | ALCALDIA MUNICIPAL SANTIAGO DE TOLU "TODOS POR EL CAMBIO" | MODELO INTEGRADO DE PLANEACION Y GESTION |
| | 5. DIMENSION INFORMACION Y COMUNICACION 5.2 Plan Estratégico de Tecnologías de la Información PETI | MIPG 2017 |

- ✦ Actuar bajo los principios rectores del código de integridad adoptado por la entidad.
- ✦ Implementar el sistema integrado de planeación y gestión para garantizar la eficiencia, eficacia y efectividad de los procesos.
- ✦ Promover espacios de participación ciudadana, permitiendo el acceso a la información y la retroalimentación oportuna y confiable.

6.2 Necesidades de la información

La alcaldía actualmente no cuenta con el mapa de información, sin embargo, se han identificado las fuentes de información y su respectivo los cuales se describen en la siguiente gráfica.



Entidades externas Territoriales

- ❖ Establecimientos educativos del municipio Santiago de Tolú
- ❖ Sisben, régimen subsidiado y unidad de víctimas en el municipio Santiago de Tolú
- ❖ Registraduría del municipio Santiago de Tolú
- ❖ Notaría Única del círculo Santiago de Tolú
- ❖ Defensa Civil y Bomberos Santiago de Tolú
- ❖ Policía Nacional, ejercito y marina en Santiago de Tolú
- ❖ Hospital Santiago de Tolú
- ❖ Puestos de salud en el municipio Santiago de Tolú

✦ Entidades externas Gubernamentales

- ❖ Gobernación de Sucre
- ❖ Contaduría
- ❖ Procuraduría

| | | |
|--|---|---|
|  | ALCALDIA MUNICIPAL SANTIAGO DE TOLU "TODOS POR EL CAMBIO" | MODELO INTEGRADO DE PLANEACION Y GESTION |
| | 5. DIMENSION INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN 5.2 Plan Estratégico de Tecnologías de la Información PETI | MIPG 2017 |

- ❖ Ministerio de Transporte
- ❖ Carsucre
- ❖ Toludeños y ciudadanía en general
- ❖ Comerciantes

De acuerdo a los procesos de la alcaldía Santiago de Tolú, se han establecido una serie de categorías de información que buscan estructurar la información de forma ordenada y accesible apuntando a la arquitectura de información (AI).

- ❖ atención de requerimientos
- ❖ gestión de seguimiento y control
- ❖ fomento a iniciativas del plan sectorial
- ❖ gestión documental
- ❖ gestión financiera
- ❖ gestión de contratación
- ❖ gestión administrativa
- ❖ gestión del talento humano
- ❖ gestión de la información del sector
- ❖ gestión de la información para entes de control
- ❖ producción de contenidos
- ❖ informes sectoriales
- ❖ definición de políticas
- ❖ planeación

7. MODELO DE GESTIÓN

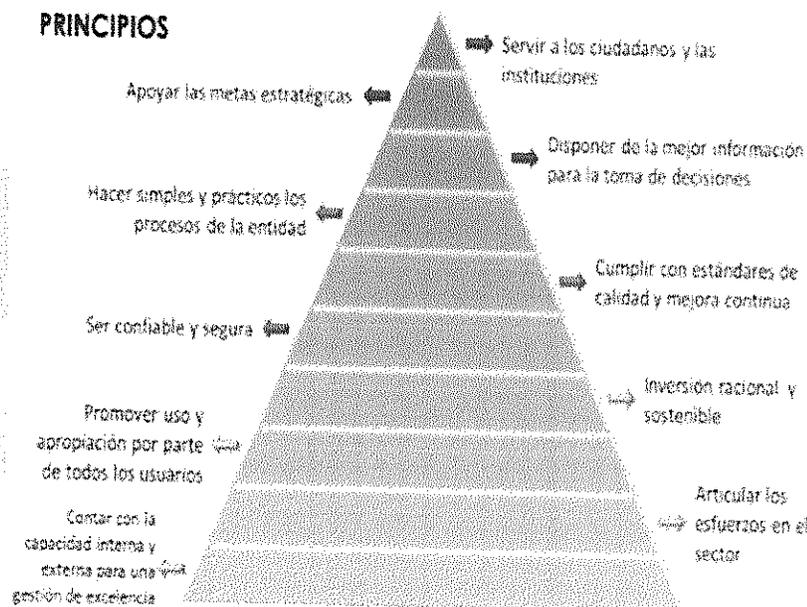
Teniendo en cuenta que un modelo efectivo de gestión de tecnología para el sector público debe estar alineado con la estrategia institucional y la de su entorno, que permita desarrollar una gestión que genere valor estratégico para la comunidad, el sector, las dependencias y para el direccionamiento de la institución pública.

De igual manera la tecnología debe contribuir al mejoramiento de la gestión apoyando los procesos para alcanzar una mayor eficiencia y transparencia en su ejecución, debe facilitar la administración y el control de los recursos públicos, y brindar información objetiva y oportuna para la toma de decisiones en todos los niveles.

Para ser coherentes con el modelo de gestión, se desarrollan los componentes de estrategia de TI, gobierno de TI, gestión de información, sistemas de información, modelo de gestión de servicios tecnológicos y el uso y apropiación de las TI, teniendo en cuenta el plan de desarrollo **"TODOS POR EL CAMBIO"**.

| | | |
|--|---|---|
|  | ALCALDIA MUNICIPAL SANTIAGO DE TOLU "TODOS POR EL CAMBIO" | MODELO INTEGRADO DE PLANEACION Y GESTION |
| | 5. DIMENSION INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN 5.2 Plan Estratégico de Tecnologías de la Información PETI | MIPG 2017 |

7.1 Estrategia de TI: La estrategia TI que se plantea a continuación está direccionada por el plan de desarrollo municipal Santiago de Tolú con vigencia hasta el 2019, y alineado con los objetivos, misión y visión de la institución, bajo los siguientes principios:



7.1.1 Definición de los objetivos estratégicos de TI

En el marco de la estrategia TI se definen los siguientes objetivos:

- ❖ Integrar los sistemas de información de las diferentes dependencias de la Alcaldía que permitan la toma de decisiones sostenibles y eficientes.
- ❖ Incentivar la competitividad y la innovación del Municipio través del empoderamiento y la confianza de la ciudadanía en el uso de TIC.
- ❖ Implementar el sistema de gestión de servicio para gestionar de manera formalizada los requisitos del cliente, las demandas del negocio convirtiéndolas en servicios de TI, de acuerdo con la estrategia y el presupuesto.
- ❖ Incrementar la calidad y cantidad de los servicios en línea ofrecidos a los ciudadanos
- ❖ Fortalecer la gestión de las tecnologías de la información y comunicaciones (TIC), que permita la adopción de los estándares y lineamientos de la arquitectura empresarial para un desarrollo incluyente,



- sostenido, participativo y transparente dentro de la Alcaldía Santiago de Tolú.
- ❖ Habilitar las capacidades y servicios de tecnología necesarios para impulsar las transformaciones en el desarrollo de la Alcaldía Santiago de Tolú, y la eficiencia y transparencia del Estado.
 - ❖ Desarrollar la arquitectura de información de la alcaldía Santiago de Tolú.

7.1.2 Alineación de la estrategia de TI con el plan de desarrollo

| ARQUITECTURAS | ACTIVIDADES | PRODUCTOS | PLAN DE DESARROLLO MUNICIPAL |
|--------------------|---|---|-------------------------------|
| 1.Estrategia de TI | 1.1 Alineación de la estrategia de TI con la transformación institucional 1.2 Plan de seguridad y continuidad de la Información. | Plan estratégico Integral de TI alineado con Plan de desarrollo de la organización y con arquitectura empresarial, en el que la gestión de TI represente un valor estratégico para la organización. | Fortalecimiento institucional |

7.1.3 Alineación de la estrategia de TI con los objetivos institucionales

La estrategia TI aporta al fortalecimiento institucional en sus diferentes categorías como infraestructura, servicios, aplicaciones y usuarios; como se describe a continuación.

| Categoría | Aporte de la estrategia TI |
|-----------------|---|
| Infraestructura | La estrategia plantea seguridad con base tecnológica lo que permitirá proyectarnos a una infraestructura inteligente que permitan ser eficiente en el gasto de recursos y segura para los usuarios. |
| Servicios | Los servicios se proyectan a una automatización en sus procedimientos que permitan la eficiencia en sus resultados ahorrando principalmente en tiempo. |
| Aplicaciones | La estrategia permite que el uso TI sea generalizado en los diferentes sectores del municipio. |
| Usuarios | Está orientada a los usuarios internos de la institución que desean hacer una transición a la tecnología de fácil uso y con grandes resultados. |

7.2 Gobierno de TI

7.2.1 Cadena de valor de TI

| | | |
|--|---|---|
|  | ALCALDIA MUNICIPAL SANTIAGO DE TOLU "TODOS POR EL CAMBIO" | MODELO INTEGRADO DE PLANEACION Y GESTION |
| | 5. DIMENSION INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN 5.2 Plan Estratégico de Tecnologías de la Información PETI | MIPG 2017 |

El modelo de Gestión de la Información, sigue un esquema de actividades que busca obtener la cadena de valor del flujo de información, cuyo origen es la comunicación primaria de los diferentes sistemas de información que van siendo trasladados por los diferentes eslabones de la cadena de valor de la entidad hasta lograr un valor agregado en los procesos de toma de decisiones.

La Alcaldía Santiago de Tolú se guiará bajo los siguientes principios de Gestión de Información.

1. Información desde una Fuente Única: Uno de los principios básicos de una buena administración de la información, que contribuye a la transparencia y a la buena toma de decisiones, es contar con fuentes únicas de información.

2. Información de Calidad: En virtud que la información apoya la toma de decisiones a todo nivel, debe cumplir con los siguientes criterios: oportunidad, confiabilidad, completitud, pertinencia y utilidad.

3. Información como Bien Público: El acceso a la información es un derecho, se busca garantizar que esté disponible para todos los actores cuando la requieran, en otras palabras, la información no es de nadie, pero es de todos y por lo tanto está disponible para que los segmentos de públicos definidos la utilicen.

La información y el conocimiento no existen como bien social si no circula y se distribuye; por tanto, los sistemas de información además de ser contenedores de información, propenden por su divulgación de una forma objetiva. Democratizar la información permite fortalecer la cultura del uso de la información y fomentar la toma de decisiones objetivas.

4. Información en Tiempo Real: Dado que los sistemas de información son representaciones de la realidad, disponer de la información con la inmediatez que se necesita, permite tener una representación más fiel de lo que está sucediendo en un momento particular, de tal forma que se puedan tomar decisiones y acciones (estratégicas y operativas) que tengan un mayor impacto.

Para lograr lo anterior, es fundamental definir adecuadamente los modelos transaccionales a implementar, que estén basados en estándares, con posibilidad de contar con información en tiempo real y que haya mecanismos para hacer seguimiento.

5. Información como Servicio: La información es un servicio que los usuarios consumen directamente de los sistemas de información al momento que lo



necesitan, con unos niveles de calidad satisfactorios. En términos de servicio, el acceso a la información es un derecho, se busca garantizar que esté disponible para todos los actores cuando lo requieran, con el compromiso de prestar servicios de calidad

7.2.2 Indicadores y Riesgos

La descripción detallada de estos indicadores y riesgos asociados a los procesos TI se pueden encontrar en el plan de contingencia de la alcaldía Santiago de Tolú.

Para efectos de los procesos de TI tomaremos los indicadores de gestión que indica la metodología referencial del Ministerio TIC.

| Indicador | Descripción |
|---|--|
| Nivel de ejecución del Plan de Estratégico de TI | Medirá el avance en la ejecución de los proyectos y actividades del plan estratégico |
| Base de datos con aseguramiento | Uso efectivo de los sistemas y servicios de información de la alcaldía, en función de que las bases de datos cumplan los requisitos de los procesos de gestión de T.I |
| Disponibilidad de información en medios de T.I. | Uso efectivo de los sistemas y servicios de información de la entidad |
| Nivel de requerimientos de desarrollo y mantenimiento implementados | Medir el avance en el desarrollo de los requerimientos y el mantenimiento de los sistemas de información con respecto a las necesidades de la arquitectura institucional |
| Disponibilidad de las capacidades | Medir el nivel de operación para mantener el uso de los sistemas de información con base en la plataforma tecnológica |
| Oportunidad en la solución a novedades de la plataforma tecnológica | Medir la oportunidad en la solución de novedades para mantener el uso de los sistemas de información con base en la plataforma tecnológica |



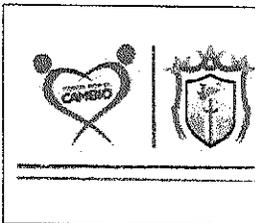
A continuación se establecen los riesgos asociados a los procesos de TI y el plan de mitigación de los mismos.

Riego TI: es la probabilidad de que una amenaza de tipo técnica o tecnológica ocasione una falla total en un sistema o sea alterado su normal funcionamiento.

Causas: eventos naturales, fallas humanas o amenazas de tipo tecnológico o informático que pueden una perturbación a un sistema.

Mitigación: Actividades realizadas en un sistema que disminuyen el riesgo de ocurrencia de una falla o que actividades a realizar en caso de ocurrencia de algún hallazgo en los sistemas.

| Riesgos | Causas | Mitigación |
|---|---|--|
| Daños en los sistemas operativos | <ul style="list-style-type: none"> * Virus informáticos * Apagones en caliente * Actualizaciones incorrectas | Programas antivirus Recuperación del sistema Configuración de actualizaciones automáticas |
| Sistemas de información susceptibles de manipulación o adulteración | <ul style="list-style-type: none"> * Acceso sin contraseña * Sesiones iniciadas | Configuración de cuentas con usuario y contraseña Cerrar las secciones al salir del sistema Evitar guardar contraseña en el equipo |
| Generación de islas tecnológicas en la entidad | <ul style="list-style-type: none"> * Desconocimiento de los lineamientos y/o políticas publicados por la oficina de TIC * Contratación de proyectos de tecnología sin tener previo visto bueno de la oficina de TIC. * Generación de convenios que impliquen tecnología sin el visto bueno de la oficina de TIC. | Seguimiento aleatorio a la gestión. Generación de visto bueno del jefe de la oficina de TIC sobre el estudio previo del proyecto enviado por las dependencias antes de remitirlo al Grupo de Gestión Contractual. |
| Sistemas o programas sin uso en la entidad | <ul style="list-style-type: none"> * Sistema no es socializados a los funcionarios * No se capacitan a los | La alcaldía debe contar con políticas claras para la compra o producción de sistemas de información. |



| | | |
|--|--|---|
| | usuarios para el uso del sistema * Los desarrolladores o proveedores del sistema no realizan soporte y capacitación | La contratación de productos TIC debe acoger a las políticas para el diseño y/o compras de la entidad |
|--|--|---|

7.2.3 Plan de implementación de procesos

PROCESOS ESTRATÉGICOS: incluyen los relativos al establecimiento de políticas y estrategias, fijación de objetivos, comunicación, disposición de recursos necesarios y revisiones por la Alta Dirección.

PROCESOS MISIONALES: incluyen todos aquellos que proporcionan el resultado previsto por la entidad en el cumplimiento del objeto social o razón de ser.

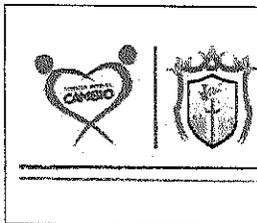
PROCESOS DE APOYO: Incluyen aquellos que proveen los recursos necesarios para el desarrollo de los procesos estratégicos, misionales y de evaluación.

PROCESOS DE EVALUACION: Incluyen aquellos necesarios para medir y recopilar datos para el análisis del desempeño y la mejora de la eficacia y la eficiencia, y son una parte integral de los procesos estratégicos, de apoyo y los misionales.

TRANSVERSAL: La Información y Comunicación tiene una dimensión estratégica fundamental por cuanto vincula a la entidad con su entorno y facilita la Ejecución de sus operaciones internas, dándole al usuario una participación directa en el logro de los objetivos. Es un factor determinante, siempre y cuando se involucre a todos los niveles y procesos de la organización.

La Alcaldía Municipal Santiago de Tolú utiliza los siguientes mecanismos que garantizan la transparencia:

- ❖ Atención del usuario.
- ❖ Rendición de cuentas a la ciudadanía
- ❖ Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano



7.2.4 Estructura organizacional de TI

Partiendo del análisis de la estructura TI de la alcaldía, se considera una incorporación de una componente de innovación ya que la composición actual está orientada a ser un componente operativo y de soporte.

Para hacer el planteamiento de una nueva estructura organización que permita cumplir con los objetivos estratégicos de TI, nos basaremos en el decreto 415 de 2016 "Por el cual se adiciona el Decreto Único Reglamentario del sector de la Función Pública, Decreto Numero 1083 de 2015, en lo relacionado con la definición de los lineamientos para el fortalecimiento institucional en materia de tecnologías de la información y las comunicaciones" en el que se adiciona el título 35 que consagra lo siguiente:

Título 35: LINEAMIENTOS PARA EL FORTALECIMIENTO INSTITUCIONAL EN MATERIA DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y LAS COMUNICACIONES

Artículo 2.2.35.1. Objeto. El presente Título tiene por objeto señalar los lineamientos para el fortalecimiento institucional y ejecución de los planes, programas y proyectos de tecnologías y sistemas de información en la respectiva entidad.

Artículo 2.2.35.2. Ámbito de aplicación. Las disposiciones del presente Título aplican a las entidades del Estado del orden nacional y territorial, los organismos autónomos y de control.

Artículo 2.2.35.3. Objetivos del fortalecimiento institucional. Para el fortalecimiento institucional en materia de tecnologías de la información y las comunicaciones las entidades y organismos a que se refiere el presente decreto, deberán:

1. Liderar la gestión estratégica con tecnologías de la información y las comunicaciones mediante la definición, implementación, ejecución, seguimiento y divulgación de un Plan Estratégico de Tecnología y Sistemas de Información (PETI) que esté alineado a la estrategia y modelo integrado de gestión de la entidad y el cual, con un enfoque de generación de valor público, habilite las capacidades y servicios de tecnología necesarios para impulsar las transformaciones en el desarrollo de su sector y la eficiencia y transparencia del Estado.
2. Liderar la definición, implementación y mantenimiento de la arquitectura empresarial de la entidad y/o sector en virtud de las definiciones y lineamientos establecidos en el marco de referencia de arquitectura empresarial para la gestión de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones (TIC) del Estado,



5. DIMENSION INFORMACIÓN Y
COMUNICACIÓN
5.2 Plan Estratégico de Tecnologías de la
Información PETI

MIPG 2017

la estrategia GEL y según la visión estratégica, las necesidades de transformación y marco legal específicos de su entidad o sector.

3. Desarrollar los lineamientos en materia tecnológica, necesarios para definir políticas, estrategias y prácticas que habiliten la gestión de la entidad y/o sector en beneficio de la prestación efectiva de sus servicios y que a su vez faciliten la gobernabilidad y gestión de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones TIC. Así mismo, velar por el cumplimiento y actualización de las políticas y estándares en esta materia.

4. Liderar la gestión, seguimiento y control de la ejecución de recursos financieros asociados al portafolio de proyectos y servicios definidos en el plan estratégico de Tecnologías y Sistemas de información.

5. Identificar oportunidades para adoptar nuevas tendencias tecnológicas que generen impacto en el desarrollo del sector y del País.

6. Coordinar las actividades de definición, seguimiento, evaluación y mejoramiento a la implementación de la cadena de valor y procesos del área de tecnologías de la información. Así mismo, atender las actividades de auditorías de gestión de calidad que se desarrollen en la entidad y liderar la implementación y seguimiento a los planes de mejoramiento en materia de tecnología que se deriven de las mismas.

7. Liderar los procesos de adquisición de bienes y servicios de tecnología, mediante la definición de criterios de optimización y métodos que direccionen la toma de decisiones de inversión en tecnologías de la información buscando el beneficio económico y de los servicios de la entidad.

8. Adelantar acciones que faciliten la coordinación y articulación entre entidades del sector y del Estado en materia de integración e interoperabilidad de información y servicios, creando sinergias y optimizando los recursos para coadyuvar en la prestación de mejores servicios al ciudadano,

9. Generar espacios de articulación con otros actores institucionales, la academia, el sector privado y la sociedad civil para contribuir en aspectos inherentes a la formulación y ejecución de planes, programas y proyectos que incorporen tecnologías y sistemas de la información y las comunicaciones (TIC).

10. Proponer y desarrollar programas de formación para fortalecer las competencias del talento de TI en virtud de las necesidades de la gestión de TI y adelantar acciones con el fin de garantizar la óptima gestión del conocimiento sobre los proyectos, bienes y servicios de TI.

11. Desarrollar estrategias de gestión de información para garantizar la pertinencia, calidad, oportunidad, seguridad e intercambio con el fin de lograr un flujo eficiente de información disponible para el uso en la gestión y la toma de decisiones en la entidad y/o sector.

12. Proponer e implementar acciones para impulsar la estrategia de gobierno abierto mediante la habilitación de mecanismos de interoperabilidad y apertura de datos que faciliten la participación, transparencia y colaboración en el Estado.



13. Designar los responsables de liderar el desarrollo, implementación y mantenimiento de los sistemas de información y servicios digitales de la entidad y/o sector en virtud de lo establecido en el Plan Estratégico de tecnologías de la información y de las comunicaciones, así como las necesidades de información de los servicios al ciudadano y grupos de interés.

14. Señalar los responsables de liderar la definición, adquisición y supervisión de las capacidades de infraestructura tecnológica, servicios de administración, operación y soporte y velar por la prestación eficiente de los servicios tecnológicos necesarios para garantizar la operación de los sistemas de información y servicios digitales según criterios de calidad, oportunidad, seguridad, escalabilidad y disponibilidad,

15. Propender y facilitar el uso y apropiación de las tecnologías, los sistemas de información y los servicios digitales por parte de los servidores públicos, los ciudadanos y los grupos de interés a quienes están dirigidos,

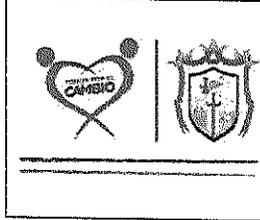
16. Promover el uso efectivo del derecho de acceso de todas las personas a las tecnologías de la información y las comunicaciones, dentro de los límites establecidos por la Constitución y la Ley.

Artículo 2.2.35.4. Nivel Organizacional. Cuando la entidad cuente en su estructura con una dependencia encargada del accionar estratégico de las Tecnologías y Sistemas de la Información y las Comunicaciones, hará parte del comité directivo y dependerán del nominador o representante legal de la misma.

Artículo 2.2.35.5. Roles. Para lograr el funcionamiento armónico de la dependencia o instancia ejecutora del accionar estratégico de las Tecnologías y Sistemas de la Información, el director, jefe de oficina o coordinador, deberá cumplir los siguientes roles:

1- Orientadores. Este rol será ejercido por las dependencias de Tecnologías y Sistemas de la Información pertenecientes a los organismos cabeza de sector o a los que hagan sus veces y serán los responsables de proponer, coordinar y hacer seguimiento a la implementación de las normas y políticas públicas a las cuales deben sujetarse los entes adscritos o vinculados al sector respectivo, en materia de gestión de las tecnologías de la información y las comunicaciones.

2- Ejecutores. Este rol será ejercido por las dependencias o instancias de Tecnologías y Sistemas de la Información pertenecientes a las entidades adscritas o vinculadas a los organismos cabeza de sector, destinatarios del presente Decreto y serán los responsables de diseñar, asesorar, impulsar y poner en marcha las estrategias para a debida implementación y el mejoramiento continuo de la gestión estratégica de las tecnologías de la información y las comunicaciones que contribuyen al logro de los objetivos misionales en su entidad, bajo las directrices dadas por los orientadores y por el Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones.



PARÁGRAFO: Las dependencias de Tecnologías y Sistemas de la Información que desempeñen el rol de orientadoras ejercerán, igualmente, el rol de ejecutoras al interior de cada una de sus instituciones.

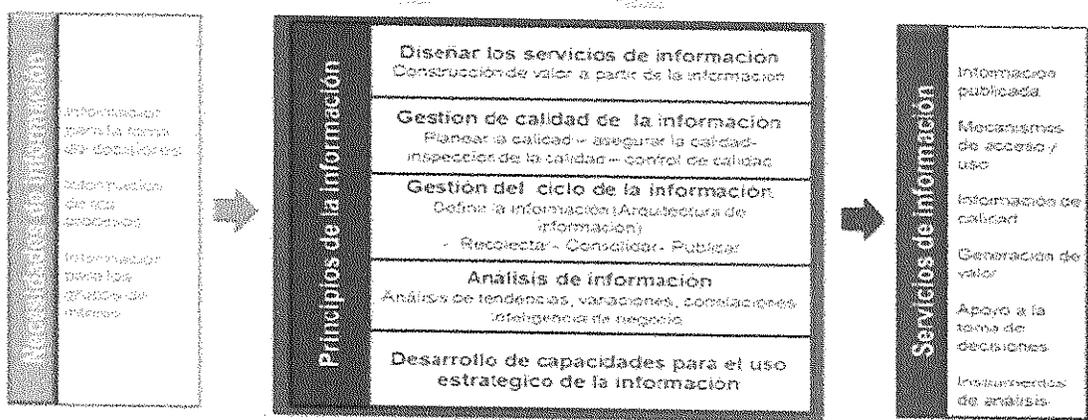
Artículo 2.2.35.6. Articulación de las políticas en materia de TI. La definición de estrategias, políticas, planes, objetivos, metas, estándares y lineamientos en materia de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones que adopte cada sector, organismo o entidad, deberán estar articuladas con el Plan Nacional de Desarrollo, los planes de desarrollo sectorial y con las estrategias, políticas, planes, estándares, programas y lineamientos que para el efecto establezca el Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones.

Artículo 2. Vigencia. El presente decreto rige a partir de su publicación y adiciona el Título 35 a la Parte 2 del Libro 2 del Decreto No 1083 de 2015.

Teniendo en cuenta el anterior decreto y en coherencia con los objetivos planteados, la estructura organizacional del área TI se concibe como se muestra en la imagen siguiente, esto permitirá al área de sistemas pasar de ser operativas y de soporte, para convertirse en una instancia estratégica que genera valor a la alcaldía Santiago de Tolú

7.3 Gestión de información

Teniendo en cuenta el modelo de Gestión de la Información, el cual está bajo un esquema de actividades que busca obtener la cadena de valor del flujo de información, cuyo origen es la comunicación primaria de los diferentes sistemas de información que van siendo trasladados por los diferentes eslabones de la cadena de valor de la entidad hasta lograr un valor agregado en los procesos de toma de decisiones.



| | | |
|--|---|---|
|  | <p align="center">ALCALDIA MUNICIPAL SANTIAGO DE TOLU "TODOS POR EL CAMBIO"</p> <p align="center">5. DIMENSION INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN</p> <p align="center">5.2 Plan Estratégico de Tecnologías de la Información PETI</p> | <p align="center">MODELO INTEGRADO DE PLANEACION Y GESTION</p> <p align="center">MIPG 2017</p> |
|--|---|---|

Modelo de gestión de información

Para apoyar el proceso de toma de decisiones basado en la información que se extrae desde las fuentes de información habilitadas, es necesario fomentar el desarrollo de la capacidad de análisis en los definidores de política, de estrategia, y de mecanismos de seguimiento, evaluación y control. Para ello es necesario contar con herramientas orientadas al seguimiento, análisis y a la presentación y publicación según los ciclos de vida de la información y los diferentes públicos o audiencias de análisis.

Las iniciativas proyectadas en el plan de desarrollo de la alcaldía Santiago de Tolú son:

- ❖ Implementar un sistema de información para la caracterización de la población en condiciones de discapacidad
- ❖ Implementar un sistema estadístico y de información agropecuario
- ❖ Implementar el sistema municipal de información sobre juventud
- ❖ Implementar un sistema de administración de los escenarios deportivos
- ❖ Implementar un sistema de consulta a la ciudadana del programa adulto mayor

7.3.2 Arquitectura de Información

La alcaldía Santiago de Tolú, no cuenta con la arquitectura de información, se ha establecido dentro de los objetivos su desarrollo a partir de los flujos de información que maneja la institución actualmente.

7.4 Sistemas de información

Para apoyar los procesos misionales y de apoyo en una organización, es importante contar con sistemas de información que se conviertan en fuente única de datos útiles para la toma de decisiones en todos los aspectos; que garanticen la calidad de la información, dispongan recursos de consulta a los públicos de interés, permitan la generación de transacciones desde los procesos que generan la información y que sean fáciles de mantener.

La alcaldía Santiago de Tolú, seguirá los siguientes principios a nivel de Sistemas de Información:

- ❖ **Orientación a una arquitectura basada en servicios:** La entidad debe entregar servicios en línea que permiten la interoperabilidad de los mismos.

| | | |
|--|---|---|
|  | <p align="center">ALCALDIA MUNICIPAL SANTIAGO DE TOLU "TODOS POR EL CAMBIO"</p> <p align="center">5. DIMENSION INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN</p> <p align="center">5.2 Plan Estratégico de Tecnologías de la Información PETI</p> | <p align="center">MODELO INTEGRADO DE PLANEACION Y GESTION</p> <p align="center">MIPG 2017</p> |
|--|---|---|

- ❖ **Independencia de la plataforma:** La arquitectura debe ser independiente de restricciones por implementaciones particulares de plataforma tecnológica.
- ❖ **Soporte multicanal:** El acceso a las aplicaciones y/o servicios se hace a través de múltiples canales, incluyendo las tecnologías móviles.
- ❖ **Alineación con la arquitectura:** La construcción de las aplicaciones para la entrega de servicios se realiza sobre los parámetros dictados por la arquitectura.
- ❖ **Usabilidad:** La arquitectura debe garantizar la claridad y facilidad para que otras entidades puedan utilizar los servicios y/o aplicaciones que sean publicadas.
- ❖ **Funcionales:** El alcance de los sistemas debe estar alineado con las necesidades propias de cada proceso de la entidad.
- ❖ **Mantenibles:** Los componentes del sistema deben ser operativamente gestionables tanto en la parte técnica como financiera.

7.4.1 Arquitectura de sistemas de información

Basados en el contexto organizacional de la Alcaldía Santiago de Tolú, se plante una arquitectura de sistemas de información coherente con los procesos que se llevan a cabo en la institución, de esta forma se podrán identificar cuáles de estos procesos cuentan con apoyo TI, en esta medida las categorías serían: misional, apoyo, estratégicos y de evaluación y control.

Teniendo en cuenta que la arquitectura de sistemas de información es uno de los dominios del marco de referencia de arquitectura empresarial para la gestión de TI Colombia. Este dominio permite planear, diseñar la arquitectura, el ciclo de vida, las aplicaciones, los soportes y la gestión de los sistemas de información que apoyan, y en muchos casos habilitan, el cumplimiento de las funciones de la institución.

La alcaldía Santiago de Tolú se base en el método de ciclo de vida para el desarrollo y mantenimiento de los sistemas de información. El método de ciclo de vida es el conjunto de actividades que se realizan para desarrollar e implantar un Sistema de Información. Se parte por dividir la vida del proyecto en flujos de trabajo. El ciclo de vida debe comprender un total de seis flujos de trabajo: Planificación, Especificación, Análisis, Diseño, Desarrollo, Pruebas e implementación.

En principio estos flujos de trabajo se deben realizar de forma consecutiva, pero si nos basamos en la realidad de los proyectos software, desde un determinado flujo es necesario volver a flujos anteriores para redefinir nuevos aspectos. Por



esto, la metodología debe ser secuencial, pero permitirá iterar y volver a flujos anteriores. Además de los flujos de trabajo el proyecto se divide en 3 etapas: Acuerdos de desarrollo, Lineamientos y metodologías de desarrollo y procedimientos de operación; esto con el fin que todos los sistemas de información cumplan con los requisitos y parámetros dispuestos en la Alcaldía Santiago de Tolú para tal fin. Además, se incorpora al diagrama el constante acompañamiento y control en el proceso por parte de la supervisión y/o director del proyecto TI para que se dé cumplimiento en cada una de las etapas de desarrollo de los sistemas de información teniendo en cuenta requisitos funcionales y no funcionales.

7.4.2 Implementación de sistemas de información

La alcaldía Santiago de Tolú con el propósito de ser eficiente y transparente en sus procesos se enfoca en soluciones tecnológicas que generen un fortalecimiento institucional y lograr una satisfacción en los usuarios finales.

Dentro de los proyectos de base tecnológica que se son objeto de iniciativas relacionadas con la implementación de sistemas de información se van considerar los siguientes aspectos:

- ❖ Definición de alcance y análisis de requerimientos
- ❖ Construcción del sistema
- ❖ Puesta en producción de la solución incluyendo pruebas y capacitaciones.
- ❖ Uso de la solución

Iniciativa #1: Implementar un sistema de consulta a la ciudadana del programa adulto mayor

- ❖ **Definición de alcance y análisis de requerimientos:** Diseño y construcción de un sistema de consulta de los beneficiarios del programa adulto mayor que pueda ser consultado desde internet y se integre al sitio web de la alcaldía Santiago de Tolú.
- ❖ **Construcción del sistema:** Un aplicativo web con tecnología que permita el acceso a las consultas a través de internet sin importar el tipo de dispositivo móvil o computador.
- ❖ **Puesta en producción de la solución incluyendo pruebas y capacitaciones:** El aplicativo puede ser alojado en un servidor local con una configuración de IP pública para que pueda ser accedido desde internet. Por medio de la oficina de la gestora social se promueven capacitaciones a la ciudadanía.

| | | |
|--|---|---|
|  | <p align="center">ALCALDIA MUNICIPAL SANTIAGO DE TOLU "TODOS POR EL CAMBIO"</p> <p align="center">5. DIMENSION INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN</p> <p align="center">5.2 Plan Estratégico de Tecnologías de la Información PETI</p> | <p align="center">MODELO INTEGRADO DE PLANEACION Y GESTION</p> <p align="center">MIPG 2017</p> |
|--|---|---|

- ❖ **Uso de la solución:** La alcaldía puede disponer de un dispositivo de consulta (móvil o computador) donde los mismos usuarios puedan usar el aplicativo.

Iniciativa #2: Implementar un sistema de información para la caracterización de la población en condiciones de discapacidad

- ❖ **Definición de alcance y análisis de requerimientos:** Sistema que permita realizar un proceso de caracterización a la población en condición de discapacidad que incluya variables para el análisis y tratamiento de la información en sus fines pertinentes
- ❖ **Construcción del sistema:** Sistema de escritorio, aplicativo web o aplicativo móvil; que permita a facilitadores (encuestadores) del proceso ingresar los datos personales y las variables de discapacidad de la población.
- ❖ **Puesta en producción de la solución incluyendo pruebas y capacitaciones:** Contratación del desarrollo o mediante un equipo innovador potenciado por la alcaldía Santiago de Tolú, una vez realizado el sistema se capacitan a los usuarios: encuestadores y administradores
- ❖ **Uso de la solución:** El sistema si es web puede ser usado en un computador o móvil con acceso a internet, si es de escritorio puede ser usado en un computador que permita exportar un BD y para el caso de aplicativo móvil en dispositivos móviles como teléfonos, tablas, etc.

Iniciativa #3: Implementar un sistema estadístico y de información agropecuario

- ❖ **Definición de alcance y análisis de requerimientos:** Sistema que permita caracterizar la producción agropecuaria del municipio Santiago de Tolú, que permita proyectar la producción de los cultivos para la toma de decisiones en proyectos productivos e inversión en el campo.
- ❖ **Construcción del sistema:** Contratación para el diseño e implantación del sistema, o por medio de un grupo de innovación tecnológica potenciado por la alcaldía Santiago de Tolú.
- ❖ **Puesta en producción de la solución incluyendo pruebas y capacitaciones:** El sistema puede ser de tipo web o móvil con alojamiento en un servidor local con acceso a la secretaría de desarrollo económico y medio ambiente quien se encargará de alimentar la información con actividades estratégica que permitan la caracterización. Se capacitarán a los diferentes usuarios del sistema en su uso y admiración.
- ❖ **Uso de la solución:** El sistema está orientado al uso de funcionarios o profesionales a cargo de la secretaría de desarrollo económico, quienes

| | | |
|---|--|---|
|  | ALCALDIA MUNICIPAL SANTIAGO DE TOLU "TODOS POR EL CAMBIO" | MODELO INTEGRADO DE PLANEACION Y GESTION MIPG 2017 |
| 5. DIMENSION INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN 5.2 Plan Estratégico de Tecnologías de la Información PETI | | |

realizan el proceso de ingreso de variables al sistema, para su posterior estadística.

Iniciativa #4: Implementar el sistema municipal de información sobre juventud

- ❖ **Definición de alcance y análisis de requerimientos:** Diseño e implementación de un sistema de información que permita caracterizar a la población joven del municipio.
- ❖ **Construcción del sistema:** Adquisición o diseño y construcción del sistema por medio de un equipo innovador impulsado por la alcaldía.
- ❖ **Puesta en producción de la solución incluyendo pruebas y capacitaciones:** El sistema dentará la capacidad de ingresar la población joven del municipio, proyecciones educativas para el fomento de educación superior. El proceso puede llevarse a cabo en colegios y centros educativos del municipio.
- ❖ **Uso de la solución:** Si el sistema es web puede ser usado a través de internet y que permita conectar a los jóvenes en su interés para fortalecer sus iniciativas y red juvenil.

Iniciativa #5: Implementar un sistema de administración de los escenarios deportivos

- ❖ **Definición de alcance y análisis de requerimientos:** Diseño e implementación un sistema de administración de escenarios deportivos por promueva la participación y la equidad en el deporte, así como un control para evitar concurrencia de eventos o actividades deportivas.
- ❖ **Construcción del sistema:** Adquisición, contratación o diseño e implementación por parte de un grupo de innovación potenciado por la alcaldía, el sistema puede ser web que permita a los usuarios realizar la solicitud de préstamo de escenario.
- ❖ **Puesta en producción de la solución incluyendo pruebas y capacitaciones:** El sistema puede ser administrado por usuarios administradores son asignados por la alcaldía para cumplir la función de préstamo y administración, los ciudadanos podrán solicitar el préstamo de acuerdo a la disponibilidad y condiciones administrativas.
- ❖ **Uso de la solución:** Tanto los administradores como usuarios solicitantes podrán acceder al sistema a través de internet con dispositivos electrónicos teléfono, tabla y computador.



7.4.3 Servicios de soporte técnico

Es importante aclarar cuáles son los niveles de escalamiento en el soporte técnico y como están determinados por:

Nivel 1: Se denomina soporte técnico de primer nivel al grupo que proporciona asistencia física y/o remota a reportes relacionados con en equipos de cómputo, impresión, conectividad, entre otros.

Nivel 2: Grupo de especialistas encargados de brindar soporte técnico especializado a los incidentes reportados.

Nivel 3: Grupo de proveedores que brindan soporte a requerimientos que no fueron solucionados en nivel 1 y 2 y que hacen parte del trámite de garantías de los componentes y servicios afectados.

POLÍTICAS DE OPERACIÓN

1. Los servicios de soporte técnico solo se proporcionarán a equipos, periféricos y servicios que hagan parte de la Alcaldía Santiago de Tolú.
2. Todas las solicitudes para el otorgamiento de Servicios de Soporte se levantarán vía telefónica o vía e-mail.
3. En caso que el usuario requiera una copia de respaldo de la información contenida en el equipo, se podrá realizar en un medio magnético y será responsabilidad del usuario final la custodia de la información.
4. Se atenderán únicamente los requerimientos registrados mediante un consecutivo de ticket del área de sistemas.
5. Todo ticket creado y/o registrado en la herramienta de repositorio debe cumplir con un ciclo de estados, desde la solicitud del requerimiento hasta su cierre a satisfacción, así como contar con una prioridad asignada.
6. El personal profesional / técnico o Analista de Sistemas será el encargado de gestionar los servicios solicitados a través de los medios establecidos, a su vez es el responsable de garantizar la gestión de todos los incidentes y requerimientos reportados, generar análisis y reportes que lleven a la mejora continua de los procedimientos de resolución de incidentes y solicitudes.
7. El Profesional de sistemas, es el responsable de garantizar, hacer seguimiento a los incidentes o solicitudes escalados a proveedores, y confirmar si la solución brindada es acorde a la solicitud realizada por el usuario.

| | | |
|--|---|---|
|  | ALCALDÍA MUNICIPAL SANTIAGO DE TOLÚ "TODOS POR EL CAMBIO" | MODELO INTEGRADO DE PLANEACION Y GESTION |
| | 5. DIMENSION INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN 5.2 Plan Estratégico de Tecnologías de la Información PETI | MIPG 2017 |

DEFINICIONES

- ❖ **Soporte Técnico:** Apoyo que se otorga al usuario final, cuando se presenta una afectación, evento o incidente que interrumpe la operación diaria de sus labores, brindando así una solución integral frente a la situación y/o falla reportada
- ❖ **TIC:** Se refiere a las Tecnologías de Información y Comunicación
- ❖ **Ticket:** Es un archivo o dato numérico contenido y generado en el sistema de seguimiento que contiene información acerca de intervenciones a los incidentes reportados por un usuario final a la mesa de ayuda de soporte técnico.
- ❖ **Tiempos de respuesta:** Tiempo máximo para contactar al usuario personalmente o vía telefónica, después de haber solicitado un servicio o soporte técnico.
- ❖ **Tiempo de solución del servicio:** Tiempo estipulado para la solución del servicio.
- ❖ **UC:** (Contrato de apoyo) Es un contrato escrito que se realiza entre la gestión de niveles de servicio y un proveedor externo para la entrega de los servicios que soportan los SLA's entre la organización de TI y el negocio.

7.5 Modelo de gestión de servicios tecnológicos

Para disponer los sistemas de información es necesario desarrollar la estrategia de servicios tecnológicos que garanticen su disponibilidad y operación. Esta estrategia contiene los siguientes componentes:

- ❖ Criterios de calidad y procesos de gestión de servicios de TIC
- ❖ Infraestructura
- ❖ Conectividad
- ❖ Servicios de operación
- ❖ Mesa de servicios
- ❖ Procedimientos de gestión

7.5.1 Criterios de calidad y procesos de gestión de servicios de TIC

En el modelo de gestión para la alcaldía Santiago de Tolú se plantea los siguientes criterios:

- ❖ Cualquier contratista que desarrolle proyectos de software para la Administración Municipal debe cumplir con una metodología para arquitectura de software alineada con lo establecido por MinTIC.

| | | |
|--|---|---|
|  | <p align="center">ALCALDIA MUNICIPAL SANTIAGO DE TOLU "TODOS POR EL CAMBIO"</p> <p align="center">5. DIMENSION INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN</p> <p align="center">5.2 Plan Estratégico de Tecnologías de la Información PETI</p> | <p align="center">MODELO INTEGRADO DE PLANEACION Y GESTION</p> <p align="center">MIPG 2017</p> |
|--|---|---|

- ❖ Cualquier proyecto de sistema de información que se vaya a desarrollar para la Alcaldía Santiago de Tolú y que requiera integración, debe cumplir con la arquitectura orientada a servicios utilizando los lineamientos y plataforma tecnológica que en tal sentido disponga la Entidad.
- ❖ Para las aplicaciones o sistemas de información existentes estos podrán recibir mantenimiento en el lenguaje y plataforma en los que están desarrollados, en caso de que estos requieran actualizaciones estas se consideran nuevos desarrollos.
- ❖ Toda dependencia que requiera licencias de software debe realizar la solicitud a la oficina Tics y Documental y el rubro por el cual se va a realizar la compra. En caso que las licencias sean recibidas en donación se debe informar a la subsecretaria Gestión Tics entregando los detalles de la licencia (nombre de licencia, versión, tipo de licencia, nombre de la compañía que construyo el software, numero serial o ID, fecha de recepción, dependencia que la va a usar). Esto con el fin de mantener un inventario de licencias y aplicativos controlado y centralizado en la entidad

7.5.2 Infraestructura

Se propone una arquitectura tecnológica que permita el desarrollo de los objetivos planteados para el fortalecimiento institucional en materia tecnológica.

La propuesta se basa en las necesidades de la infraestructura en materia de capacidad, seguridad y disponibilidad, para soportar no solo los sistemas de información si no también los servicios tecnológicos y el soporte técnico de la Alcaldía Santiago de Tolú.

- ❖ **Infraestructura tecnológica:** Implementar sistemas de control de acceso físico y seguridad perimetral ubicado estratégicamente en los dos pisos con cámaras de visión nocturna y acceso desde internet.
- ❖ **Servidores**
- ❖ **Sistemas de Seguridad:** La alcaldía Santiago de Tolú debe garantizar el uso de antivirus en todos los equipos de compuestos
- ❖ **Sistemas de almacenamiento.**
- ❖ **Hardware y equipos de oficina:** Comprende toda la dotación y administración de inventarios de los equipos de cómputo, impresoras, escáneres, audiovisuales, así como el software requerido para su operación, necesarios para que la organización cuente con los recursos tecnológicos para desarrollar las actividades administrativas.

| | | |
|--|---|---|
|  | ALCALDIA MUNICIPAL SANTIAGO DE TOLU "TODOS POR EL CAMBIO" | MODELO INTEGRADO DE PLANEACION Y GESTION |
| | 5. DIMENSION INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN 5.2 Plan Estratégico de Tecnologías de la Información PETI | MIPG 2017 |

El uso y administración de toda la infraestructura tecnológica de la alcaldía Santiago de Tolú está reglamentada bajo las políticas del modelo de seguridad y privacidad de la información como parte de las políticas generales de TI vigentes en la institución.

7.5.3 Conectividad

La conectividad de la red en la alcaldía Santiago de Tolúes híbrida, ya que cuenta con red de cableado de par trenzado RJ45 cat 5 y 6 y dos puntos de acceso inalámbrico por red Wifi. La gestión en el campo de la conectividad se plantea en los siguientes aspectos:

- ❖ Red local
- ❖ Red local inalámbrica
- ❖ Internet

El uso y administración de red de la alcaldía Santiago de Tolú está reglamentado en las políticas de seguridad y privacidad de la información, con mecanismos claros para actuar ante cualquier incidente en base al plan de contingencia informático vigentes en la institución.

7.5.4 Servicios de operación

La secretaría de planeación e infraestructura de alcaldía Santiago de Tolú a través de la oficina de sistemas ha incorporado políticas de operación en su modelo general de seguridad y privacidad de la información, para dar afinidad se plantearán las políticas de servicios de operación que son aquellos que garantizan la operación, mantenimiento y soporte de la plataforma tecnológica, de las aplicaciones de los sistemas de información y de los servicios informáticos; en los siguientes aspectos.

Operación y administración de infraestructura

El modelo de operación y administración de infraestructura tecnológica incluye todos los elementos de operación y servicios requeridos para garantizar la disponibilidad y operación de la plataforma tecnológica.

Las políticas de los actores y actividades para modelo de operación de infraestructura se definen a continuación:

Arquitecto de infraestructura

| | | |
|--|---|---|
|  | ALCALDIA MUNICIPAL SANTIAGO DE TOLU "TODOS POR EL CAMBIO" | MODELO INTEGRADO DE PLANEACION Y GESTION |
| | 5. DIMENSION INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN 5.2 Plan Estratégico de Tecnologías de la Información PETI | MIPG 2017 |

La alcaldía Santiago de Tolú cuenta con un profesional con el perfil de arquitecto de infraestructura, el cual asegura que los componentes de la infraestructura estén acorde a los lineamientos de arquitectura definidos por el área de TI, participa en la definición y actualización de la arquitectura.

Administración de la plataforma tecnológica: servidores, redes y comunicaciones La alcaldía Santiago de Tolú por medio de la secretaría de Planeación e infraestructura a través de la oficina de sistemas dispone de personal encargado de la operación y gestión de cada componente (servidores y redes y comunicaciones). El personal es recomendado que participe en las socializaciones, capacitaciones y demás actividades que involucren nuevos componentes tecnológicos en la institución.

Gestión de monitoreo

La alcaldía Santiago de Tolú por medio de la secretaría de Planeación e infraestructura a través de la oficina de sistemas debe contar con mecanismos de diagnóstico y monitoreo que permitan identificar fallas a priori que permitan implementar soluciones efectivas, evitando colapso en los sistemas. El monitorio debe permitir realizar informes con alertas en los umbrales de alcances en el hardware y/o incidentes donde se documenten los eventos de error. El ejercicio de monitoreo debe realizarse de manera permanente en la infraestructura tecnológica de la institución.

Gestión del almacenamiento

La alcaldía Santiago de Tolú por medio de la secretaría de Planeación e infraestructura a través de la oficina de sistemas deberá garantizar la capacidad de almacenamiento de información dentro de la arquitectura tecnológica de la entidad, como medida específica del modelo de seguridad y privacidad de la información en la que se establece "Toda información de la administración municipal Santiago de Tolú en formato digital debe ser mantenida en servidores aprobados por La Secretaría de Planeación a través de la Oficina de Sistemas. No se permite el alojamiento de información institucional en servidores externos sin que medie una aprobación por escrito del Comité de Seguridad de la Información"

Recurso humano especializado

La alcaldía Santiago de Tolú por medio de la secretaría de Planeación e infraestructura a través de la oficina de sistemas dispone de personal capacitado con alta experiencia en al tratamiento recursos tecnológicos.

| | | |
|---|--|---|
|  | ALCALDIA MUNICIPAL SANTIAGO DE TOLU "TODOS POR EL CAMBIO" | MODELO INTEGRADO DE PLANEACION Y GESTION MIPG 2017 |
| 5. DIMENSION INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN 5.2 Plan Estratégico de Tecnologías de la Información PETI | | |

Gestión de copias de seguridad

La alcaldía Santiago de Tolú por medio de la secretaría de Planeación e infraestructura a través de la oficina de sistemas deberá garantizar el respaldo, custodia y restauración de la información mediante mecanismos de copias de seguridad "Backup".

Gestión de seguridad informática

La Secretaría de Planeación a través de la Oficina de Sistemas a por medio del líder de seguridad informática administrará las herramientas necesarias para filtrar el contenido de internet y creará perfiles para su correcto uso.

La gestión de la seguridad informática se realiza de acuerdo al modelo de seguridad y privacidad de la información vigente con las respectivas actividades enmarcadas en el documento.

Mantenimiento preventivo

La alcaldía Santiago de Tolú por medio de la secretaría de Planeación e infraestructura a través de la oficina de sistemas debe garantizar que en cada uno de los componentes de infraestructura se tenga un adecuado mantenimiento preventivo, si los servicios están en un tercero, la institución debe solicitar al proveedor que demuestre los mantenimientos a cada uno de los componentes mediante informes periódicos mensuales que serán revisados por el personal adscrito a la oficina de sistemas.

Administración de aplicaciones

El modelo de administración de aplicaciones contempla los componentes de administración de aplicaciones como lo muestra el esquema. Seguidamente indican las políticas asociadas a la administración de aplicaciones.

Arquitectura de aplicaciones

La alcaldía Santiago de Tolú por medio de la secretaría de Planeación e infraestructura a través de la oficina de sistemas debe asegurar que las aplicaciones o actualizaciones que se desarrollarán y/o que pasarán a producción, estén acorde a los lineamientos de arquitectura, plataformas de capa media y de base de datos; participar en la definición y actualización de la arquitectura de aplicaciones, desarrollar los planes de capacidad para proyectar los crecimientos en las aplicaciones que luego se traducen en crecimientos de



infraestructura, generar y mantener la documentación o base de datos de configuración de las aplicaciones: documentación de instalación, técnica, interoperabilidad, etc. Unas de las herramientas que apoya la administración de las aplicaciones, son las estadísticas de acceso y uso. Con la información de uso es posible realizar análisis de tendencias que permiten inferir el comportamiento de los usuarios en los diferentes periodos del año y con ello, planear con anticipación las acciones a tomar en los picos de operación. Todas las aplicaciones nuevas deben tener los registros de acceso y las herramientas de estadísticas de uso configuradas.

Administración de bases de datos

La alcaldía Santiago de Tolú por medio de la secretaría de Planeación e infraestructura a través de la oficina de sistemas se encargará de la administración de todas las bases de datos que conforman la plataforma tecnológica

Actividades a realizar:

- ❖ Administración de la estructura de la Base de Datos.
- ❖ Administración de la actividad de los datos.
- ❖ Administración del Sistema Manejador de Base de Datos.
- ❖ Aseguramiento de la confiabilidad de la Base de Datos.
- ❖ Confirmación de la seguridad de la Base de Datos.
- ❖ Generación de reportes de desempeño.
- ❖ Identificación de causas de fallas, solución o escalamiento al desarrollador.
- ❖ Atención de requerimientos de consultas.
- ❖ Ejecución de los cambios sobre las bases de datos.

Administración de capa media

La alcaldía Santiago de Tolú por medio de la secretaría de Planeación e infraestructura a través de la oficina de sistemas se encargará de la administración de los componentes de capa media que soportan las aplicaciones

Actividades de administración:

- ❖ Instalación, actualización y afinamiento.
- ❖ Monitoreo del desempeño y generación de reportes.
- ❖ Identificación de causas de fallas y solución.
- ❖ Ejecución de los cambios.
- ❖ Registrar los cambios de la configuración en la base de configuración.

| | | |
|--|---|---|
|  | ALCALDIA MUNICIPAL SANTIAGO DE TOLU "TODOS POR EL CAMBIO" | MODELO INTEGRADO DE PLANEACION Y GESTION |
| | 5. DIMENSION INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN 5.2 Plan Estratégico de Tecnologías de la Información PETI | MIPG 2017 |

Administración de aplicaciones

La alcaldía Santiago de Tolú por medio de la secretaría de Planeación e infraestructura a través de la oficina de sistemas se encargará de la administración de los paquetes de software que soportan los sistemas de información.

Actividades a cargo:

- ❖ Monitoreo del desempeño de las aplicaciones.
- ❖ Identificación de causas de fallas y escalamiento de los incidentes técnicos funcionales.
- ❖ Solución a incidentes de carácter técnico no funcional.
- ❖ Preparación y ejecución de los cambios sobre las aplicaciones.
- ❖ Seguimiento a la ejecución de cambios y reinicios.
- ❖ Registro de los cambios de configuración de la aplicación en la base de configuración.

Estadísticas de uso y acceso

La alcaldía Santiago de Tolú por medio de la secretaría de Planeación e infraestructura a través de la oficina de sistemas analizará el uso y acceso de los sistemas de información por parte de los usuarios, con el objetivo de generar informes para la mejora continua.

Actividades a cargo:

- ❖ Monitoreo el uso de las aplicaciones y generar reportes de uso.
- ❖ Identificación de dificultades de uso y acceso en las aplicaciones.
- ❖ Realizar informe de inoperancia de aplicaciones.

Recurso humano especializado

La alcaldía Santiago de Tolú por medio de la secretaría de Planeación e infraestructura a través de la oficina de sistemas deberá contar con personal capacitado para intervenir y generar metodologías para la administración de las aplicaciones y sistemas de información.

| | | |
|--|---|---|
|  | ALCALDIA MUNICIPAL SANTIAGO DE TOLU "TODOS POR EL CAMBIO" | MODELO INTEGRADO DE PLANEACION Y GESTION |
| | 5. DIMENSION INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN 5.2 Plan Estratégico de Tecnologías de la Información PETI | MIPG 2017 |

Servicios informáticos

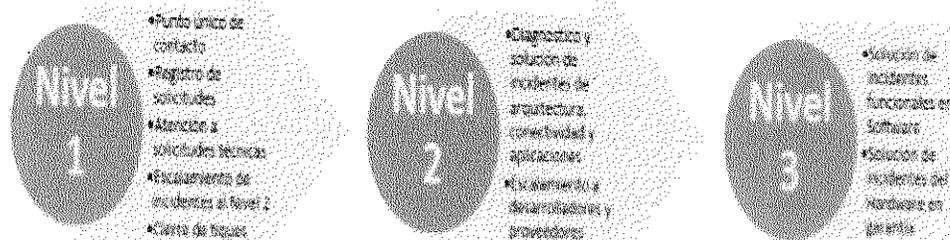
La alcaldía Santiago de Tolú por medio de la secretaría de Planeación e infraestructura a través de la oficina de sistemas cuenta con los siguientes servicios informáticos:

| Servicio | Descripción | Alcance |
|--------------------|--|-------------------------------|
| Correo electrónico | El minTIC proporciona a la alcaldía Santiago de Tolú el servicio de correo electrónico institucional con la siguiente estructura: usuario@santiagodetolu.gov.c | cuentas de correo |
| Telefonía | La alcaldía Santiago de Tolú cuenta telefónica fija y PBX para la comunicación con las diferentes dependencias de la institución. | línea telefónicas y línea PBX |
| Antivirus | La alcaldía Santiago de Tolú cuenta con protección antivirus mediante el software kaspersky. | Licencias de antivirus |

7.5.5 Mesa de servicios

La mesa de servicios tiene como principal objetivo brindar (de forma eficiente, eficaz, efectiva y oportuna) soluciones y asistencia funcional y técnica a los requerimientos de los usuarios finales sobre la operación y uso de todos los servicios ofrecidos por la secretaría de Planeación e infraestructura a través de la oficina de sistemas: Información, Sistemas de Información y Servicios Tecnológicos.

El siguiente modelo de servicio muestra los tres niveles de atención y detalla las características de cada nivel.



| | | |
|--|---|---|
|  | ALCALDIA MUNICIPAL SANTIAGO DE TOLU "TODOS POR EL CAMBIO" | MODELO INTEGRADO DE PLANEACION Y GESTION |
| | 5. DIMENSION INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN 5.2 Plan Estratégico de Tecnologías de la Información PETI | MIPG 2017 |

7.5.6 Procedimientos de gestión

PROCESOS DE APOYO: Incluyen aquellos que proveen los recursos necesarios para el desarrollo de los procesos estratégicos, misionales y de evaluación. Se agrupan los siguientes procesos:

Definir los siguientes procedimientos de gestión de tecnología:

- ❖ Mesa de servicios
- ❖ Gestión de incidentes
- ❖ Gestión de problemas
- ❖ Gestión de eventos
- ❖ Gestión de cambios
- ❖ Gestión de seguridad
- ❖ Gestión de la configuración
- ❖ Gestión de la entrega
- ❖ Gestión de niveles de servicio
- ❖ Gestión de disponibilidad
- ❖ Gestión de capacidad y gestión de continuidad.

7.6 Uso y apropiación

Para la administración de la alcaldía Santiago de Tolú que el éxito en la implementación de herramientas tecnológicas está en el uso y apropiación de las mismas por parte de los usuarios objetivos, de esta manera cada recurso y/o aplicación contribuye al desarrollo integral de la institución, al igual que favorece en la obtención de resultados de manera ágil y oportuna.

Se formula una política institucional que apunte a indicadores de uso y apropiación como la adecuación tecnológica, sensibilización, uso y apropiación de tecnologías de la información y la comunicación.

La política institucional de uso y apropiación debe contener los siguientes ejes de acción:

- ❖ Capacitación y Formación.
- ❖ Acceso a la tecnología.
- ❖ Procesos institucionales acordes.

Acciones dentro del marco de la política de uso y apropiación TI

| | | |
|--|---|---|
|  | ALCALDIA MUNICIPAL SANTIAGO DE TOLU "TODOS POR EL CAMBIO" | MODELO INTEGRADO DE PLANEACION Y GESTION |
| | 5. DIMENSION INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN 5.2 Plan Estratégico de Tecnologías de la Información PETI | MIPG 2017 |

- ❖ programas de capacitación, entrenamiento y sensibilización para la incorporación de TIC.
- ❖ Incrementar la oferta de productos funcionales basados en tecnología que permitan disminuir la manualidad o agilizarlos trámites.
- ❖ Migrar procesos tradicionales de papel y firmas con tinta a procesos digitales y firmas electrónicas, disminuyendo tiempos de prestación del servicio, mejorando la calidad y accesibilidad de la información, garantizando su seguridad y protección
- ❖ Involucrar nuevos canales de comunicación que permitan la interacción entre funcionarios, funcionarios – ciudadanos y ciudadanos – servicios
- ❖ Fortalecer los esquemas de la entidad para facilitar e implementar el teletrabajo
- ❖ Fomentar esquemas que permitan prestar servicios a ciudadanos que se encuentren fuera del rango de acción o se encuentren con limitaciones físicas de asistir a una unidad de atención
- ❖ Mejorar la usabilidad de los sistemas de información institucionales para que su uso sea ágil y natural, disminuyendo la resistencia de uso y agilizando la prestación del servicio
- ❖ Normalizar bases de datos para facilitar el acceso e integración de nuevos sistemas que involucren la misma con un servicio o producto
- ❖ Desarrollar soluciones que permitan la generación de nueva información a partir de la existente
- ❖ Crear plataformas de entrenamiento continuo de forma asíncrona y dinámica que permitan articular las tecnologías dentro del contexto global de la institución a través de los cambios de personal
- ❖ Crear igualmente recursos de capacitación para los usuarios de los nuevos servicios basados en la TIC
- ❖ Plan de incentivos para el uso y apropiación de las TIC.

8. MODELO DE PLANEACIÓN

El modelo de planeación incluye los lineamientos que guían la definición del plan estratégico, la estructura de actividades estratégicas, el plan maestro, el presupuesto, el plan de intervención de sistemas de información, el plan de proyectos de servicios tecnológicos y el plan del proyecto de inversión.

8.1 Lineamientos y/o principios que rigen el plan estratégico de TIC

El plan estratégico de TIC de la alcaldía Santiago de Tolú está basado en los lineamientos de la metodología IT4+ y de acuerdo al Marco de Referencia de Arquitectura Empresarial para la Gestión de TI del Estado colombiano, el PETI es el artefacto que se utiliza para expresar la Estrategia de TI, hace parte integral



de la estrategia de la institución y es el resultado de un adecuado ejercicio de planeación estratégica de TI. El presente documento está proyectado a 2 años y deberá ser actualizado anualmente a razón de los cambios de la estrategia del sector, la institución y la evolución y tendencias de las Tecnologías de la Información.

8.2 Estructura de actividades estratégicas

Teniendo en cuenta las iniciativas, metas y/o proyectos de TI contempladas en el plan de desarrollo, se consolidó la siguiente tabla fragmento del plan de acción PETI.

8.3 Plan maestro o Mapa de Ruta

| Dominio Marco Referencia AE | Producto | Actividades |
|--------------------------------|--|--|
| Gobierno de TI | Implementar la nueva estructura organización del área TI | Estudio de viabilidad Adecuación de infraestructura física Adopción por parte de la administración |
| Estrategia de TI | Desarrollar la arquitectura de información de la alcaldía Santiago de Tolú | Recolección de información Consolidación de información una matriz Diseño del mapa de datos |
| Gestión de Información | Actualización de información de Datos Abierto en los sectores predominantes del municipio Santiago de Tolú | Capacitación de funcionarios y ciudadanos Campañas para incentivar la generación de contenidos en datos abiertos |
| Sistemas de Información | Iniciativa #1: Implementar un sistema de consulta a la ciudadana del programa adulto mayor | Presentar propuesta a la administración municipal Actividades propias del ciclo del software Vincular al sitio web institucional |
| | Iniciativa #2: Implementar un sistema de información para la caracterización de la población en condiciones | Presentar propuesta integradora para el diseño de un sistema intersectorial unificado que permitan la caracterización, estadística |



5. DIMENSION INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN
5.2 Plan Estratégico de Tecnologías de la Información PETI

MIPG 2017

| | | |
|------------------------|---|---|
| | de discapacidad | y operación modular independiente |
| | Iniciativa #3: Implementar un sistema estadístico y de información agropecuario | Actividades propias del ciclo del software |
| | Iniciativa #4: Implementar el sistema municipal de información sobre juventud | Vincular al sitio web institucional |
| | Iniciativa #5: Implementar un sistema de administración de los escenarios deportivos | |
| Servicios Tecnológicos | Adquisición de 3 dispositivos para Backup | Solicitar adquisición Definir tipo de información Realizar copias de seguridad |
| | Adquisición o disposición de 1 servidor para aplicaciones | Solicitar adquisición Instalación del hardware Instalación del Sistema Operativo Instalación de utilidades y configuración de servidor |
| Uso y Apropiación | Capacitación en el uso y apropiación del sitio web | Programar talleres de uso y apropiación del sitio web Promocionar el uso del sitio web |
| | Evaluación de uso y apropiación de TI Política institucional de uso y apropiación TI | Encuestas de satisfacción del uso del sitio web y sistemas de información Diseñar y adoptar una política institucional |

Dominios del Marco de Referencia de la Arquitectura Empresarial

| | |
|--|----------------------------|
| | 1. Gobierno de TI |
| | 2. Estrategia de TI |
| | 3. Gestión de información |
| | 4. Sistemas de información |



| | |
|--|---------------------------|
| | 5. Servicios tecnológicos |
| | 6. Uso y apropiación |

8.5 Plan de intervención sistemas de información

Con el objetivo de lograr una mayor alineación con los procesos y mejorar el apoyo sobre los mismos se plantea un plan de intervención de sistemas de información, se definen los siguientes objetivos específicos del plan de intervención:

- ❖ Disponibilidad y calidad de la información
- ❖ Seguridad y privacidad de la información
- ❖ Mantenimiento y actualización de los sistemas de información
- ❖ Evaluación periódica de los sistemas de información

METODOLOGÍA

Para el desarrollo del plan de intervención de sistemas de información y sus respectivos objetivos se trabajará con el enfoque basado en procesos.

El proceso de intervención a los sistemas de información también incluye el Sistema de Gestión de Seguridad de la Información (SGSI), el cual se plantea por medio del enfoque basado en procesos. El SGSI se incorpora a la entidad mediante la adopción de un modelo PHVA que define las etapas de establecimiento, implementación, operación seguimiento, mantenimiento y mejora del sistema frente a la seguridad de la información.

Para el funcionamiento eficiente del Sistema de Gestión de Seguridad de la Información, se deben identificar y gestionar las actividades que involucren la protección de la información de los procesos de la Alcaldía Santiago de Tolú buscando que estas prácticas de seguridad sean integradas en el actuar cotidiano de los empleados, contratistas, población y los diferentes entes que tengan alguna relación con la entidad.

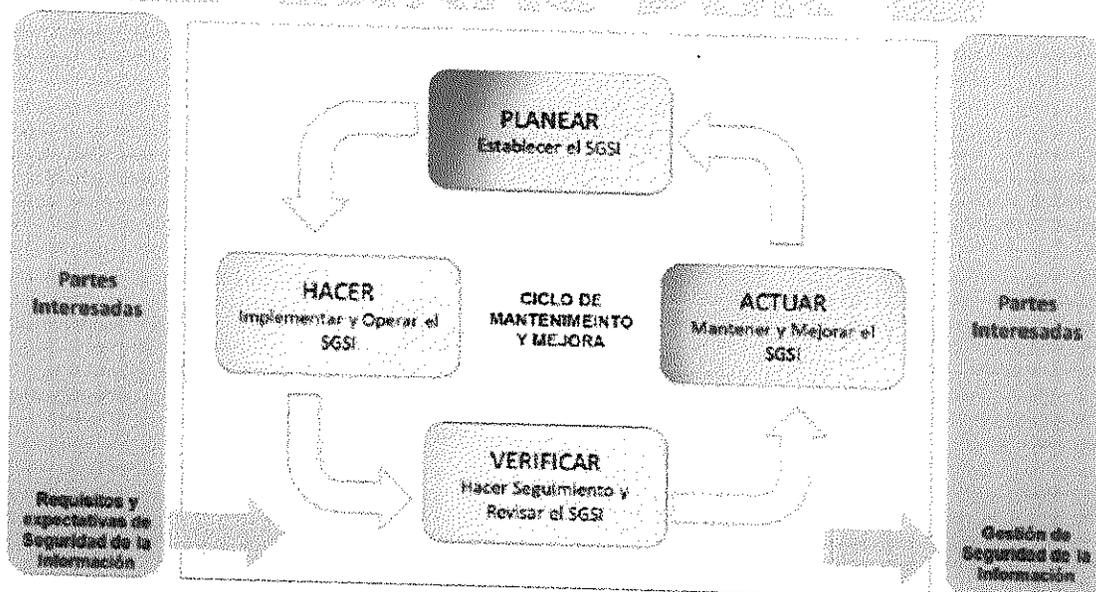
Este enfoque basado en procesos para la gestión de sistemas y seguridad de la información hace énfasis en la importancia de:

- ❖ Comprender los requisitos de los sistemas en materia de seguridad y privacidad de la información de la institución y la necesidad de establecer políticas, procedimientos y objetivos en relación con la seguridad de la información.

| | | |
|--|---|---|
|  | ALCALDIA MUNICIPAL SANTIAGO DE TOLU "TODOS POR EL CAMBIO" | MODELO INTEGRADO DE PLANEACION Y GESTION |
| | 5. DIMENSION INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN 5.2 Plan Estratégico de Tecnologías de la Información PETI | MIPG 2017 |

- ❖ Determinar, diseñar, implementar y operar controles para dar tratamiento a los riesgos de seguridad de la información que afecten los procesos de la organización.
- ❖ Incorporar actividades de protección de información a nivel de los procesos dentro del alcance de SGSI.
- ❖ El seguimiento y revisión permanente del desempeño y eficacia del SGSI.
- ❖ La mejora continúa basada en la medición de los objetivos planteados inicialmente

Teniendo en cuenta el énfasis planteado, el Sistema de Gestión de Seguridad de la Información adopta el modelo de procesos "Planificar-Hacer-verificar-Actuar" (PHVA), aplicándolo para estructurar todos los procesos que apoyan el sistema. El SGSI toma como elementos de entrada los requisitos de seguridad de la información, las expectativas planteadas por las necesidades de la alcaldía Santiago de Tolú en cuanto a protección y tratamiento de la información, y a través de las acciones y procesos diseñados para soportar el sistema (SGSI) produce resultados en materia de seguridad de la información que buscan cumplir estos requisitos y expectativas, como se muestra en la siguiente gráfica.



Las etapas del modelo de procesos que enmarcan el SGSI se definen de la siguiente forma:

Planificar (establecer el SGSI): En esta etapa se establece la política, los objetivos, procesos y procedimientos de seguridad pertinentes para gestionar el

| | | |
|--|---|---|
|  | <p align="center">ALCALDIA MUNICIPAL SANTIAGO DE TOLU "TODOS POR EL CAMBIO"</p> <p align="center">5. DIMENSION INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN</p> <p align="center">5.2 Plan Estratégico de Tecnologías de la Información PETI</p> | <p align="center">MODELO INTEGRADO DE PLANEACION Y GESTION</p> <p align="center">MIPG 2017</p> |
|--|---|---|

riesgo y mejorar la seguridad de la información, con el fin de entregar resultados acordes con las políticas y objetivos globales de la organización.

Hacer (implementar y operar el SGSI): En esta etapa se implementa y opera la política, los controles, procesos y procedimientos del SGSI.

Verificar (hacer seguimiento y revisar el SGSI): En esta etapa se evalúa y en donde sea aplicable, se mide el desempeño del proceso contra la política y los objetivos de seguridad y la experiencia práctica, así como se reportan los resultados a la dirección para su revisión.

Actuar (mantener y mejorar el SGSI): En esta etapa se emprenden acciones correctivas y preventivas con base en los resultados de la auditoría interna del SGSI y la revisión por la dirección, para lograr la mejora continua del SGSI.

PLAN DE ACCIÓN 2018 Y 2019

Implementación del SGSI: Este trabajo implica la revisión de la documentación existente y ajustes necesarios de acuerdo a la operación de cada proceso, la socialización de los ajustes y las responsabilidades de los procesos a nivel central, entrega de información para publicar de acuerdo con la ley de transparencia y el apoyo en la implementación y seguimiento del SGSI a nivel territorial.

Integración del SGSI con el SIG: Esto implica ajustes en la política general del SIG, revisión del procedimiento de riesgos, revisión documental de los procesos que se pueden ver afectados y modificados por las responsabilidades o actividades que se anexan en la implementación del SGSI.

Identificación de activos y clasificación de la Información: identificar los activos de información de los procesos misionales y clasifica de acuerdo con la ley 1581 y 1712, posteriormente se realizará la identificación y clasificación de los procesos estratégicos y de apoyo.

Gestión de riesgos de seguridad: En la identificación de los activos de información, revisión de procesos y actividades cotidianas se identifican algunos riesgos que afectan o pueden afectar la integridad, disponibilidad y confidencialidad de la información; permitiendo identificar y determinar los tratamientos y métodos de mitigación apropiados y factibles a implementar en la Alcaldía Santiago de Tolú, así como los tiempos requeridos para su ejecución.

Análisis de vulnerabilidades: Teniendo en cuenta la infraestructura tecnológica se planifican los análisis de vulnerabilidades a determinadas aplicaciones y medios físicos que pueden afectar información calificada como de gran importancia para la Alcaldía Santiago de Tolú.

Sensibilización: Dar a conocer la importancia de proteger la información a la que por el ejercicio de sus funciones el funcionario o contratista tiene acceso, además de socializar el Sistema de Gestión de Seguridad de la Información a nivel central territorial.

| | | |
|--|---|---|
|  | ALCALDIA MUNICIPAL SANTIAGO DE TOLU "TODOS POR EL CAMBIO" | MODELO INTEGRADO DE PLANEACION Y GESTION |
| | 5. DIMENSION INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN 5.2 Plan Estratégico de Tecnologías de la Información PETI | MIPG 2017 |

Auditoría: Apoyar en la formación de auditores internos. Apoyar una auditoría interna del Sistema.

Apoyo para la selección de la herramienta de Gestión del SGSI: Se identifican los requerimientos técnicos de la herramienta de administración del SGSI y se apoya en la consecución de la misma.

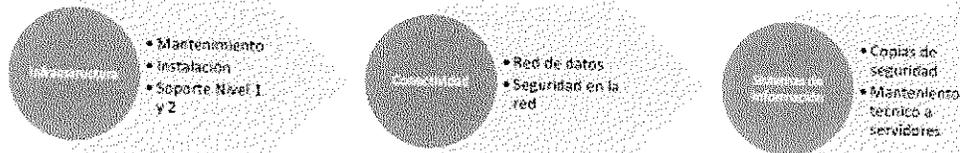
8.6 Plan de proyectos de servicios tecnológicos

OBJETIVOS

- ❖ Brindar soporte técnico de nivel 1 y 2 permanentemente
- ❖ Gestionar soluciones a incidentes escalados a niveles 3 y 4
- ❖ Generar reportes de actividades e informes de manera eficiente
- ❖ Mantener en optimo desempeño la infraestructura y red de la entidad
- ❖ Mantener y mejorar los canales red física

METODOLOGÍA

El área TI dispondrá de un técnico de tiempo completo en jornada laboral para atender las solicitudes de soporte en la infraestructura física de la alcaldía. La atención de soporte técnico está enfocada bajo el siguiente esquema.



PLAN DE ACCIÓN 2018 Y 2019

Mantenimiento preventivo: programar actividades con el propósito de mantener los dispositivos tecnológicos funcionando de la manera más satisfactoria posible. Para esto hay que hacer una que otra prueba de vez en cuando, mientras más sistemáticos seamos más indoloro es el proceso. Todo con el objetivo de evitar la mayor cantidad de problemas, o de mitigar el daño en caso de una falla.

Actividades que pueden programarse para el manteamiento preventivo:



- ❖ Desfragmentar los discos duros
- ❖ Realizar respaldos de los datos almacenados.
- ❖ Instalar las actualizaciones de seguridad de nuestro sistema operativo.
- ❖ Mantener nuestras aplicaciones actualizadas.
- ❖ No instalar software inestable o de dudosa procedencia.
- ❖ Navegar la web de manera responsable.
- ❖ Limpiar nuestros datos de navegación cada cierto tiempo.
- ❖ Instalar alguna herramienta antimalware y hacer un scan periódicamente.
- ❖ Administrar los programas que inician con el sistema y remover los que sean innecesarios.
- ❖ Monitorear el consumo de recursos de las aplicaciones para saber cuándo es necesario un upgrade de nuestro hardware.
- ❖ Vaciar la papelera de reciclaje.

Mantenimiento correctivo: Este es el que hacemos cuando algo falla, una vez que se diagnostica el problema se busca una manera de solucionarlo. La mayoría de las veces, los problemas de un ordenador son de software: malware, aplicaciones que consumen muchos recursos, demasiados archivos basura ocupando espacio en disco, paquetes rotos, falta de actualizaciones, drivers obsoletos, la solución de estos incidentes en el peor de los casos es formatear el equipo. Los problemas de hardware son mucho más delicados, usualmente son más agresivos: pantallazos azules, kernel panic, cuelgues repentinos, sonidos extraños, el ordenador se apaga solo, incluso no encender. En algunos casos se logra corregir el daño cambiando pizas o en su defecto dar de baja el equipo o enviarlo a garantía.

Antivirus: El área TI es responsable de garantizar la protección con software antivirus en los equipos de la alcaldía Santiago de Tolú de acuerdo a las políticas de seguridad vigentes.

Diagnósticos de red: Realizar diagnósticos periódicos en la red, para determinar latencia del servicio y garantizar el óptimo funcionamiento.

Informes periódicos: Realizar informes de las actividades en la mesa de soporte, con las respectivas observaciones, acciones preventivas y correctivas.

8.7 Plan proyecto de inversión

Con el fin de garantizar los recursos para la implementación del PETI se plantea el siguiente proyecto de inversión para la gestión de TI en la Alcaldía Santiago de Tolú, en el cual se definen las actividades y subactividades a desarrollar en el mediano plazo de acuerdo con las líneas de acción, actividades, entregables e indicadores del plan maestro.



9. PLAN DE COMUNICACIONES DEL PETI

ESTRATEGIA DE COMUNICACIÓN PÚBLICOS EXTERNOS PARA LA APROPIACIÓN DEL PLAN ESTRATÉGICO DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN - PETI

FASE 1

Objetivo general

Motivar a la ciudadanía a hacer parte de comunidades virtuales conformadas por los diferentes grupos de interés existentes en el Alcaldía, con el fin de generar espacios, mecanismos y herramientas de interacción para que los distintos actores sociales, de manera abierta y transparente, participen y debatan sobre temas esenciales que impactan en sus propios contextos y hagan parte activa en las decisiones que apuntan a resolver sus problemas de desarrollo.

Objetivo específico #1

Fomentar la interacción y participación entre los diferentes grupos de interés conformados por los ciudadanos del Municipio Santiago de Tolú con el fin de que se generen procesos de intervención que permitan acercar al ciudadano con los procesos que se gestan al interior de la administración de la Alcaldía.

ACCIONES

- ❖ Promocionar los canales de interacción dispuestos para todos los ciudadanos de la ALCALDÍA.
- ❖ Habilitar los espacios de interacción existentes en la página web santiagodetolu.gov.co.
- ❖ Habilitar el Chat existente en la página web del Municipio para propiciar espacios de interacción y participación ciudadana.
- ❖ Implementar foros que contemplen temas de interés general para todos los ciudadanos.
- ❖ Invitar líderes comunitarios a vincularse a los diferentes canales de interacción y participación ciudadana habilitados por el Ente.
- ❖ Revisar constantemente los correos electrónicos habilitados mediante el canal de servicio de atención al ciudadano para responder las PQR enviadas por los ciudadanos.



Objetivo específico #2

Convocar a la ciudadanía y grupos de interés para la participación a través de los medios electrónicos y los espacios generados para promover los procesos de democracia en línea por parte de la administración municipal.

ACCIONES

- ❖ Generar incentivos a través de Correos electrónicos a los líderes y grupos de interés con la información de los medios electrónicos que se utilizarán por la administración municipal para realizar los procesos de rendición de cuentas y participación ciudadana.
- ❖ Generar un espacio denominado "En Línea Santiago de Tolú, más social y productiva" en donde los ciudadanos del municipio puedan participar e incidir sobre los procesos, programas y proyectos de normatividad a desarrollar.
- ❖ Publicar los objetivos de los espacios generados para la participación ciudadana, las condiciones para participar, los tiempos de respuesta, y las decisiones que se buscan tomar.
- ❖ Indicadores de evaluación
- ❖ Número de grupos de interés vinculadas en los diferentes canales de interacción y participación habilitadas en la página.
- ❖ Número de participaciones en el foro.
- ❖ Número de participaciones en el Chat.
- ❖ Número de visitantes del portal.
- ❖ Número de foros propuestos.
- ❖ Calidad en los temas propuestos en los foros.
- ❖ Calidad en los temas propuestos en Chat.
- ❖ Resultados obtenidos de la participación a través de los medios electrónicos habilitados
- ❖ Calidad de los mecanismos de seguimiento habilitados para realizar seguimiento a la construcción de planes y políticas.
- ❖ Cantidad de resultados publicados por medios electrónicos sobre las consultas para la construcción de políticas, planes y programas y la toma de decisiones.

FASE 2

Sensibilizar e informar a la ciudadanía de la Alcaldía Santiago de Tolú sobre los trámites y servicios habilitados en el sitio web con el fin de generar un porcentaje significativo respecto a la realización de los trámites y servicios propuestos en línea.

| | | |
|--|---|---|
|  | ALCALDIA MUNICIPAL SANTIAGO DE TOLU "TODOS POR EL CAMBIO" | MODELO INTEGRADO DE PLANEACION Y GESTION |
| | 5. DIMENSION INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN 5.2 Plan Estratégico de Tecnologías de la Información PETI | MIPG 2017 |

Objetivo específico #3

Promocionar los trámites y servicios dispuestos al servicio de la ciudadanía y empresas de la Alcaldía.

ACCIONES

- ❖ Elaborar una pieza de comunicativa (visual, radial) que permita promocionar los trámites y servicios dispuestos para la utilización de los ciudadanos.
- ❖ Campaña de motivación para invitar a los ciudadanos a utilizar los trámites y servicios disponibles en línea.
- ❖ Difundir las piezas comunicativas creadas a través del sitio Web.

Objetivo específico #4

Promover la utilización de los trámites y servicios ofrecidos en el sitio web de la Entidad con el fin de motivar a la ciudadanía a reducir en tiempo y en costos los procesos y procedimientos para la realización de los mismos.

ACCIONES

- ❖ Socializar a través de encuentros presenciales con la ciudadanía los trámites y servicios disponibles en línea a través de la página www.santiagodetolu.gov.co Difundir a través de los medios locales: prensa, radio, televisión y página Web de la Alcaldía los trámites y servicios automatizados para el uso de la ciudadanía. Habilitar a través del chat de la página de la Alcaldía, soporte en línea, con el fin de resolver dudas e inconvenientes que la ciudadanía tenga respecto a la realización de los trámites y servicios en línea.
- ❖ Brindar a la ciudadanía los mecanismos y ayudas necesarias para la óptima realización del trámite y servicio ofrecido.
- ❖ Generar a través de las dependencias responsables de los trámites y servicios en línea disponibles, mecanismos informativos para que la ciudadanía poco a poco pase del campo presencial al campo virtual en cuanto a la realización de los trámites y servicios.

INDICADORES

- ❖ Número de personas sensibilizadas en los encuentros presenciales.
- ❖ Número de medios locales en los que se difundió información sobre trámites y servicios ofrecidos.



- ❖ Número de dudas resueltas a través del chat respecto a los procesos para la realización del trámite y servicio en línea.
- ❖ Calidad en las ayudas ofrecidas a la ciudadanía.
- ❖ Calidad de la información brindada por las dependencias responsables del trámite y servicio.
- ❖ Número de personas que utilizaron los trámites y servicios disponibles en línea.

ESTRATEGIA DE COMUNICACIÓN PÚBLICOS INTERNOS PARA INFORMAR SOBRE EL PLAN ESTRATÉGICO DE TECNOLOGIA DE LA INFORMACIÓN

FASE 3

Objetivo general

Motivar y sensibilizar a los funcionarios de la Alcaldía Santiago de Tolú para que utilicen los espacios, mecanismos y herramientas de interacción contemplados para la participación ciudadana, con el fin de que informen y justifiquen periódicamente su accionar mediante un proceso de rendición de cuentas que supone un intercambio bidireccional entre la administración municipal y los ciudadanos y grupos de interés.

Objetivo específico #5

Informar a los funcionarios sobre los mecanismos institucionales diseñados para asegurar que sus acciones estén encaminadas bajo los preceptos legales y constitucionales.

ACCIONES

- ❖ Promover las capacitaciones virtuales brindadas por el programa Gobierno en línea para servidores públicos.
- ❖ Realizar capacitaciones que contemplen temáticas sobre las herramientas de interacción, participación ciudadana y rendición de cuentas que el ente territorial habilitó para el intercambio entre la ciudadanía y los funcionarios.
- ❖ Promover la participación de los funcionarios en los diferentes espacios habilitados por el Ente Territorial para generar interacción con la ciudadanía y los grupos de interés.
- ❖ Generar en todas las dependencias eventos virtuales de rendición de cuentas para la ciudadanía y los entes de control.

| | | |
|--|---|---|
|  | <p align="center">ALCALDIA MUNICIPAL SANTIAGO DE TOLU "TODOS POR EL CAMBIO"</p> <p align="center">5. DIMENSION INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN</p> <p align="center">5.2 Plan Estratégico de Tecnologías de la Información PETI</p> | <p align="center">MODELO INTEGRADO DE PLANEACION Y GESTION</p> <p align="center">MIPG 2017</p> |
|--|---|---|

- ❖ Publicar los resultados obtenidos a partir de la apertura de los espacios electrónicos para la democracia en línea.
- ❖ Motivar a los funcionarios a revisar e interactuar en los espacios electrónicos habilitados para la democracia en línea, en los tiempos estipulados.
- ❖ Generar y construir los planes, programas y políticas conjuntamente con las opiniones realizadas por la ciudadanía y los grupos de interés a través de los espacios electrónicos habilitados.

Objetivo específico #6

Involucrar a todos los funcionarios mediante acciones concertadas y planeadas, que les permita tener conocimiento sobre la estrategia de Gobierno en línea y todas sus fases.

ACCIONES

- ❖ Boletín informativo bimensual, que contenga información de interés para todos los miembros de la organización.
- ❖ Generar espacios para que los funcionarios puedan enviar sugerencias o proyectos que mejoren las acciones concertadas sobre la estrategia de Gobierno en línea.
- ❖ Promover espacios para que el comité GEL, y los demás funcionarios puedan comunicarse y así mismo conocer las necesidades de información y las actividades que se desarrollan por medio de la estrategia GELT en el ente Territorial.

Indicadores de evaluación

- ❖ Número de actividades planeadas y ejecutadas para la rendición de cuentas. Cantidad de resultados obtenidos a partir de la apertura de los espacios.
- ❖ Calidad de los resultados presentados
- ❖ Número de políticas, planes y programas construidos a partir de las opiniones dadas por la ciudadanía a través de los espacios electrónicos de participación.
- ❖ Calidad brindada por los funcionarios que lideraron los espacios de interacción y participación habilitados.
- ❖ Cantidad de capacitaciones brindadas a los funcionarios
- ❖ Calidad de las temáticas presentadas a los funcionarios sobre sobre las herramientas de interacción, participación ciudadana y rendición de cuentas.

| | | |
|--|---|---|
|  | <p align="center">ALCALDIA MUNICIPAL SANTIAGO DE TOLU "TODOS POR EL CAMBIO"</p> <p align="center">5. DIMENSION INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN</p> <p align="center">5.2 Plan Estratégico de Tecnologías de la Información PETI</p> | <p align="center">MODELO INTEGRADO DE PLANEACION Y GESTION</p> <p align="center">MIPG 2017</p> |
|--|---|---|

- ❖ Número de funcionarios sensibilizados.

FASE 4

Sensibilizar e informar a los funcionarios de la Alcaldía Santiago de Tolú sobre los trámites y servicios habilitados por el Alcaldía para atender a la ciudadanía con el fin de generar una mejora en los procesos de gestión, administración y en la calidad de los servicios y trámites en línea que se ofrecen.

Objetivo específico #7

Comunicar a los funcionarios de la Alcaldía Santiago de Tolú sobre los trámites y servicios ofrecidos en el sitio web de la Entidad con el fin de que todos los funcionarios tengan conocimiento sobre los procesos y procedimientos que se automatizaron para el servicio de la comunidad.

ACCIONES

- ❖ Socializar a través de encuentros presenciales con los funcionarios los trámites y servicios disponibles en línea a través de la página www.santiagodetolu.gov.co
- ❖ Difundir a través de los medios internos (cartelera, boletines, correos electrónicos) los trámites y servicios automatizados para el uso de la ciudadanía. Establecer los responsables del chat que brindará soporte en línea, con el fin de resolver dudas e inconvenientes que la ciudadanía tenga respecto a la realización de los trámites y servicios en línea.
- ❖ Generar los mecanismos y ayudas necesarias para la óptima realización del trámite y servicio ofrecido.
- ❖ Capacitar a los funcionarios de las dependencias responsables de los trámites y servicios disponibles en línea respecto a la nueva forma en la que se darán los procedimientos establecidos para los mismos.

Objetivo específico #8

Fomentar la integración para que a través del comité de Gobierno en línea las dependencias identifiquen y optimicen los trámites y servicios de cada una de las dependencias.

ACCIONES

- ❖ Campaña de motivación para invitar a todos los miembros del ente territorial participar en la estrategia de Gobierno en Línea.

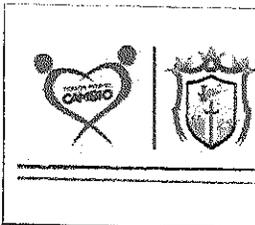


- ❖ Crear políticas de identidad y cultura con las cuales los funcionarios se registrarán para prestar un servicio de calidad y proyectar la imagen deseada de manera efectiva.
- ❖ Generar capacidades a todos los funcionarios del Ente Territorial con el fin de que tengan conocimiento sobre temáticas referentes a la estrategia de Gobierno en línea.

Indicadores

- ❖ Número de funcionarios sensibilizados en los encuentros presenciales
- ❖ Número de medios internos en los que se difundió información sobre trámites y servicios ofrecidos.
- ❖ Calidad en las respuestas dadas a las dudas planteadas a través del chat.
- ❖ Calidad en las ayudas construidas para ofrecer a la ciudadanía.
- ❖ Conocimiento que tienen los funcionarios sobre los trámites y servicios ofrecidos en línea.

TODOS POR
EL CAMBIO



POLÍTICAS DE COMUNICACIÓN

1. El vocero representativo del Ente Territorial será el Alcalde, lo anterior debido a que los voceros deben ser competentes y atender toda clase de situaciones que surjan y sean causa de incertidumbre o duda con respecto al ente Territorial. En caso de crisis sólo el Alcalde o en su defecto el Secretario de Gobierno serán quienes suministren la información necesaria.
2. Todo plan de comunicación debe ser supervisado y aprobado por el comité de gobierno en línea, la oficina de prensa o los asesores de despacho del Ente Territorial para garantizar el vínculo entre los intereses municipales el discurso ideológico, la realidad organizacional y la imagen proyectada.
3. Los funcionarios tendrán siempre presente el eslogan de la administración para su labor, con el fin de promover el buen funcionamiento y éxito en los procesos organizacionales.
4. Todos los públicos internos deben velar por cumplir con los objetivos de la organización y poner en práctica los valores organizacionales para prestar un excelente servicio y atención al cliente.
5. La imagen visual será conocida, valorada y preservada por todos los funcionarios del ente territorial.
6. Todo boletín de prensa, comunicado de prensa, carta, memorando, correo electrónico o cualquier otro documento que emita el ente Territorial debe adaptarse a las indicaciones de la política editorial en cuanto al manejo de la información, expresión, redacción, diseño y colores institucionales.
7. Anualmente se realizará un diagnóstico del clima organizacional, con el fin de velar por el buen desarrollo de las labores y las relaciones entre los miembros del Ente Territorial para determinar de qué manera los miembros se han apropiado del eslogan de la administración municipal.
8. Anualmente se realizará un diagnóstico de imagen con los públicos externos con el fin de conocer cuál es el estado de imagen organizacional y conocer las nuevas necesidades de la organización para buscar posibles soluciones.
9. El Ente territorial llevará un registro de toda comunicación correspondiente a publicaciones, documentos de investigación, actas e informaciones, así como aparición en los medios que involucren la labor de la organización.
10. Todo mensaje e información que se emita al interior y exterior de la organización se tiene que caracterizar por la consistencia, congruencia y coherencia con lo planteado en su filosofía organizacional y eslogan.
11. Los medios de comunicación se utilizarán para promover el eslogan de la administración municipal, la identidad y la cultura organizacional, así como



también para reafirmar la imagen deseada y proyectada, para fomentar el sentido de pertenencia de los públicos internos y externos y para difundir cada uno de los procesos, proyectos y logros que se lleven a cabo para cada una de las fases de la estrategia de Gobierno en Línea.

MEDIOS A UTILIZAR PARA LAS ACCIONES DE PÚBLICOS EXTERNOS

- ❖ Página web de la Entidad Territorial
- ❖ Uso de las redes sociales
- ❖ Folletos
- ❖ Notas para radio
- ❖ Pasacalles
- ❖ Afiches
- ❖ Boletines de prensa
- ❖ Envío de correos electrónicos
- ❖ Ruedas de prensa Video institucional Reuniones informativas.

MEDIOS QUE PUEDEN UTILIZAR PARA LAS ACCIONES DE PÚBLICOS INTERNOS

- ❖ Boletín de prensa interno
- ❖ Notas en carteleras
- ❖ Envío de información por correos electrónicos
- ❖ Reuniones informativas Video institucional Presentaciones



ALCALDIA MUNICIPAL SANTIAGO DE TOLU
"TODOS POR EL CAMBIO"

5. DIMENSION INFORMACIÓN Y
COMUNICACIÓN

5.2 Plan Estratégico de Tecnologías de la
Información PETI

MODELO
INTEGRADO DE
PLANEACION Y
GESTION

MIPG 2017

REFERENCIAS

Guía para el diseño de un Plan Estratégico de las Tecnologías de Información, disponible en el siguiente enlace:

https://www.mintic.gov.co/portal/604/articles15399_foto_marquesina.pdf

Guía G.ES.06 Guía Estructura PETI del Marco de Referencia de AE para la Gestión de TI, disponible en el siguiente enlace:

<http://www.mintic.gov.co/arquitecturati/630/w3article-15031.html>

Guía de Indicadores del dominio de Estrategia del Marco de Referencia de Arquitectura Empresarial para la Gestión de TI del Estado, disponible en el siguiente enlace: http://www.mintic.gov.co/arquitecturati/630/articles-8827_indicadores.pdf