

Plan Estratégico de Tecnologías de Información (PETI) Personería Municipal de Madrid

TABLA DE CONTENIDO

INTRODUCCIÓN

1.	OBJETIVO	2
2.	ALCANCE	3
3.	MARCO LEGAL	3
4.	RUPTURAS ESTRATÉGICAS	4
5.	DEFINICIÓN DE LOS OBJETIVOS ESTRATÉGICOS DE TI	5
6.	ENTENDIMIENTO ESTRATÉGICO	6
7.	MODELOS ESTRATÉGICO	6
8.	DESCRIPCIÓN DE LAS ACTIVIDADES	8
9.	PLAN DE COMUNICACIONES DEL PETIC	12
10.	BIBLIOGRAFÍA	13

INTRODUCCIÓN

El Plan Estratégico de las Tecnologías de la Información y Comunicaciones (PETIC) de PERSONERÍA MADRID CUND. refleja la realización de un ejercicio de planeación estratégica de las adquisiciones, desarrollo, soporte, mantenimiento y uso su apropiación de las tecnologías de la información y las comunicaciones, con el propósito de asegurar un mejoramiento en los recursos y eventuales comunicaciones digitales durante el año en curso, ayudará a la toma de decisiones respecto a las tecnologías de la información y comunicaciones y apoye de manera eficiente el cumplimiento de los objetivos institucionales.

El presente PETIC está formulado para el presente año y ayudará a generar un objetivo mayor "Lograr una PERSONERÍA MADRID CUND. Integra, Efectiva e Innovadora en el usos de las TIC's" se estructuró con fundamento en el artículo.

A continuación, se encuentran los objetivos y alcance de este plan:

OBJETIVO

Establecer un lineamiento para accionar ante la implementación de la estrategia de las tecnologías de la información y las comunicaciones en la Personería Municipal de Madrid alineada con la ley de transparencia y el derecho al acceso de la información pública, que contribuya al óptimo desarrollo de las funciones y los objetivos estratégicos.

Como objetivos específicos se establecen:

- Definir la estrategia TI de acuerdo con los servicios de TI y sus procesos.
- Realizar el análisis de la situación actual y estado deseado, identificando las oportunidades de mejora.
- Definir las acciones de mejora para los servicios y procesos.
- Publicar en el portal Web los Planes de Mejoramiento suscritos con los sujetos y puntos de control.
- Publicar en RRSS información oportuna y clara para la comunidad.
- Masificar el uso de las RRSS como canal de información para la comunidad.
- Brindar información oportuna, veraz y de interés social mediante la publicación de boletines de prensa de la actividad de la Personería, a través del portal web y las distintas RRSS.
- Planear los proyectos de tecnologías para la estrategia de transformación digital de manera ágil, entendible, fácil y concreta.

ALCANCE

El alcance del presente plan estratégico de tecnologías de la información, abarca la vigencia del presente año 2021 y tiene como fin la correcta gestión y publicación de la información producida por la entidad.

Este plan describe las estrategias y proyectos que ejecutará la Personería Municipal de Madrid en materia de tecnologías de información y comunicaciones (TICS), con el fin de concretar el logro de objetivos misionales; de igual forma establece la organización en la cual se apoyara para lograrlo y establece sus respectivos planes de acción.

MARCO LEGAL

El PETIC de la PERSONERÍA MADRID CUND. se sustenta en el siguiente marco normativo:

ID	Número	Año	Descripción
N001	Decreto 115	2008	Manual para la Implementación de la Estrategia de Gobierno en Línea. Por medio del cual se establecen los lineamientos generales de la estrategia de gobierno en línea de la República de Colombia. Se reglamenta parcialmente la Ley 962 de 2005 y se dictan otras disposiciones.
N002	Decreto 2693	2012	Por el cual se establecen los lineamientos generales de la estrategia de Gobierno en línea de la República de Colombia, se reglamentan parcialmente las Leyes 1341 de 2009 y 1450 de 2011, y se dictan otras disposiciones.
N003	Manual de Gobierno Digital	2018	En este documento se desarrolla el proceso de implementación de la Política de Gobierno Digital a través de los siguientes cuatro (4) momentos: 1. Conocer la política; 2. Planear la política; 3. Ejecutar la política; y 4. Medir la política; cada uno de ellos incorpora las acciones que permitirán desarrollar la Política en las entidades públicas de nivel nacional y territorial.
N004	Artículo 61	1991	De la Constitución Política de 1991. El Estado protegerá la propiedad intelectual por el tiempo y formalidades que establezca la Ley.
N005	Ley 1266	2008	Por la cual se dictan disposiciones generales del habeas data y se regula el manejo de la información contenida en bases de datos personales, en especial la financiera, crediticia, comercial, de servicios y la proveniente de terceros países y se dictan otras disposiciones.

N006	Ley 1341	2009	Por la cual se definen principios y conceptos sobre la sociedad de la información y organización de las tecnologías de la información y comunicaciones.
N007	Decreto 235	2010	Por el cual se regula el intercambio de información entre entidades para el cumplimiento de funciones públicas.
N008	Ley 594	2004	Por medio de la cual se dictan la Ley General de Archivo y se dictan otras disposiciones.
N009	Ley 1581	2012	Por la cual se dictan disposiciones generales para la protección de datos personales

RUPTURAS ESTRATÉGICAS

Su desempeño y desarrollo se basa en concientizar al personal de las ventajas que lleva el uso de las TIC, su preservación y adecuado uso, para lograr empalmar la metodología tradicional y el auge de las tecnologías como herramienta de comunicación y desempeño, perder la sensación de inseguridad que se tiene y el miedo al cambio de paradigma del uso del papel a la tecnología. Para el desarrollo del presente Plan, se consideran las siguientes rupturas estratégicas:

- Las soluciones que se brindan deben estar alineadas con los procesos en materia tecnológica, velando siempre que exista un equilibrio costo-beneficio
- Su implementación y aprobación dependerá del uso adecuado y de la viabilidad dentro del marco legal que lo permita, mientras esto no afecte el proceso cotidiano.
- La tecnología debe tenerse en cuenta como un factor de valor estratégico que ampara y aportará a la entidad lo necesario para el desarrollo de sus actividades, elevando su productividad y los tiempos de respuesta.

DEFINICIÓN DE LOS OBJETIVOS ESTRATÉGICOS DE TI

La definición de objetivos estratégicos se realiza con base a la situación actual de la Personería de Madrid y la emergencia sanitaria mundial Covid-19, lo cual permitió identificar que no se dispone de una estrategia de comunicación en RRSS para esto se dispone del uso de los recursos tecnológicos que se fomentaron poco a poco al interés de los funcionarios, de la mano de las estrategias del gobierno nacional en materia digital. Se tiene apropiado el uso del correo institucional, lo que ha mejorado la comunicación interna y de recepción de información externa. Uno de los puntos a mejorar se encuentra en la adecuación de recursos en la nube que permita agilizar la gestión de la comunicación con la población, por medio de formularios en línea en el portal web, la configuración de un nuevo chat bot para consultas rápidas.

El proceso digital pretende afianzar, el hacer misional de la Personería protegiendo y salvaguardando los derechos de los ciudadanos y asegurando la efectividad mediante las acciones constitucionales *Tabla 01*, afianzar el proceso que se ejerce de control y Vigilancia de la conducta pública *Tabla 02* y un proceso de apoyo *Tabla 03*, que hace referencia a la provisión de recursos necesarios para el cumplimiento de los procesos estratégicos y misionales; entendiéndose que se encarga de temas contractuales y financieros, convenios, el recurso humano.

Tabla 01

GARANTE DE DERECHOS HUMANOS
<ul style="list-style-type: none"> ● Acciones constitucionales (Tutelas, Acciones Populares, etc.) ● Inspecciones ● Participación en comités Víctimas ● Salud ● Educación

Tabla 02

CONTROL Y VIGILANCIA DE LA CONDUCTA PÚBLICA
<ul style="list-style-type: none"> ● Procesos disciplinarios

Tabla 03

GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA
<ul style="list-style-type: none"> ● Contratación ● Financiera ● Talento Humano ● Gestión a la documentación

Para la Tabla 01, Tabla 02 y Tabla 03 el correo electrónico es la herramienta tecnológica para la asignación de documentación y comunicación, se está implementando como recurso de soporte el sistema de correspondencia virtual para la asignación de PER lo cual servirá como garantía en el proceso de radicación y formulación de la información dentro del proceso interno, a su vez este facilitara el análisis de datos que ayudaran a la mejora continua de los procesos.

ENTENDIMIENTO ESTRATÉGICO

Actualmente se cuenta con un Ingeniero de Soporte para apoyar las labores de los funcionarios y/o contratistas bajo el modelo de mesa de ayuda, este mismo es el encargado del mantenimiento de los equipos de cómputo, red, impresoras entre otros equipos que funcionen como herramientas en la labor diaria.

La entidad gestiona la documentación por medio de correo electrónico y recepción de documentos en las instalaciones, consiste en anotar, apuntar o escribir dentro de una bitácora los diferentes documentos, peticiones quejas o reclamos asignado por un consecutivo fechado y las siglas de los contratistas, para su proceder. Soportado bajo la figura de *atención al usuario* (atencionpublico@personeriamadrid.gov.co) en un correo se envía copia de la asignación y documentos.

Necesidades de Información La entidad ha creado los diferentes documentos TIC que componen los planes de Gobierno digital, dentro de los cuales se encuentra el Plan de Tratamiento de Riesgos de Seguridad de la Información y el Plan de Seguridad y Privacidad de la Información.

MODELO ESTRATÉGICO

Objetivos Estratégicos de TI

- Mejorar los tiempos de respuesta de las solicitudes presentadas por los usuarios. - Crear estrategias que permitan a los funcionarios la correcta utilización de los servicios tecnológicos que tiene la entidad.
- Capacitar a los funcionarios en lo concerniente a la ley 1712 de 2014, transparencia y acceso a la información pública.
- Implementar un sistema de gestión de la información.

Riesgos de TI

La entidad contiene servicios tecnológicos que deben estar resguardados ante cualquier eventualidad, entre los riesgos detectados se encuentran:

Riesgo	Consecuencias	Acciones a Ejecutar
CORTE DE ENERGÍA	Interrupción parcial de las actividades de los funcionarios.	Algunos equipos cuentan con funcionamiento del sistema de alimentación de energía UPS principal el servidor donde se almacena copia de seguridad en documentos, el paquete de office cuenta con un respaldo en línea y de manera local un autoguardado cada 60 segundos. Informar a la empresa proveedora de energía eléctrica y/o informar al administrador de la entidad En caso de que el corte de energía dure mayor de 2 días se procederá a solicitar un servicio de apoyo, mientras se supera la contingencia.
FALLAS EN HARDWARE O SOFTWARE	Interrupción de las actividades de los funcionarios.	Evaluar el origen de la falla para determinar las responsabilidades y proceder a aplicar los correctivos. Apoyo de los sistemas automáticos de respaldo del sistema informático y recuperación de copias de respaldo programadas, en el servidor. Habilitar otro lugar de operación siempre y cuando el área afectada sea vital como, por ejemplo, disciplinarios. Se procederá a instalar otra área funcional para normalizar actividades.
INUNDACIÓN	Daños físicos y materiales. Interrupción de las actividades de los funcionarios.	<ul style="list-style-type: none"> ● Cierre de instalaciones temporales y aislamiento del lugar. ● Protección de equipos con impermeables y traslado a otro lugar de menor riesgo. ● Apoyo de los sistemas automáticos de respaldo del sistema informático y recuperación de copias de respaldo programadas.
INCENDIOS Y EXPLOSIONES	Daños físicos y materiales. Interrupción de las actividades de los funcionarios.	<ul style="list-style-type: none"> ● Implementar las medidas de atención de contra incendios: ● Cerrar el circuito eléctrico de la zona afectada. ● Solicitar el apoyo al personal entrenado en el uso de extintores para extinguir el fuego. ● Simultáneamente llamar e informar al cuerpo de bomberos, para que brinde apoyo. Evaluar los daños y establecer las medidas de recuperación y restablecimiento del servicio. ● Apoyo de los sistemas automáticos de respaldo del sistema informático y recuperación de copias de respaldo programadas. ● Informar a la aseguradora. (Dra. Gladys soporte en este caso)

		<ul style="list-style-type: none"> • Adecuar la zona afectada e instalar los equipos de respaldo, junto red de cableado estructurado. (cuando sea posible) Reubicar el puesto de trabajo y/o área afectada, e instalarla en un lugar provisional, mientras es restablecida la infraestructura. • Realizar mantenimientos preventivos como mínimo una vez por mes. • Llevar una hoja de vida de los equipos de cómputo.
VANDALISMO, MANIFESTACIONES, CUARENTENA O AISLAMIENTO OBLIGATORIO	Interrupción de las actividades de los funcionarios. Suspensión de la prestación del servicio	<ul style="list-style-type: none"> • Cierre de instalaciones temporales mientras se informa a las autoridades de fuerza pública. • Cierre de instalaciones temporales se procede con soporte en línea o homeoffice mientras se informa a la comunidad por RRSS o comunicación Offline. • Apoyo de los sistemas automáticos de respaldo del sistema informático y recuperación de copias de respaldo programadas.
SABOTAJE O DAÑO ACCIDENTAL	Interrupción de las actividades de los funcionarios.	Apoyo de los sistemas automáticos de respaldo del sistema informático y recuperación de copias de respaldo programadas. Evaluar el sabotaje o daño accidental para determinar las responsabilidades y proceder a aplicar los correctivos.

DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES

Descripción Proyecto que aporta a la iniciativa Estratégica	Diseñar un modelo de Gobierno de TI para la Oficina de PERSONERÍA MADRID, que permita el alineamiento de las TI con la estrategia institucional.
¿Para qué?	Es necesario que PERSONERÍA MADRID cuente con un modelo de Gobierno de TI alineado con la estrategia institucional y misional, y el Modelo Integrado de Planeación y Gestión, que permita estructurar la toma de decisiones de TI y la generación de valor para las partes interesadas. Adicionalmente, el proyecto comprende lineamientos de Gobierno de TI.

¿Por qué?	<p>Es necesario para la Entidad resolver las siguientes necesidades:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Alineación permanente de los objetivos estratégicos institucionales con la Estrategia de TI. • Reconocimiento por parte de los usuarios de la Entidad, a la Oficina TIC como un área estratégica no únicamente como un área de apoyo. GESTIÓN DE RRSS • Fortalecimiento de las debilidades asociadas a la función y gestión de riesgos asociadas de TI. • Reconocimiento de la diferencia entre Gobierno de TI y Gestión de TI.
¿Cómo?	<p>Para realizar el diagnóstico se llevarán a cabo entrevistas que permitan analizar la situación actual del uso de las tecnologías, apoyadas como soporte a las hojas de vida de cada equipo, así como aspectos satisfactorios.</p> <p>En el instrumento se propone una escala de medición que permitirá obtener una calificación cuantitativa del grado de madurez según la metodología, también incluirá algunas preguntas abiertas que con su análisis se obtendrá una calificación cualitativa.</p>
Áreas funcionales beneficiaria del Proyecto.	Todas las dependencias de PERSONERÍA MADRID CUND.

Descripción Proyecto que aporta a la iniciativa Estratégica	Implementación del portal web de la Personería Municipal de Madrid
¿Para qué?	<p>Desarrollar un portal web que permita la interacción y participación de los ciudadanos fortalece la transparencia de las actividades en la gestión de los DDHH, con base en los principios de las buenas prácticas del desarrollo web.</p>
¿Por qué?	<p>La Personería Municipal de Madrid, cuenta con portal Web que permita a la ciudadanía acceder a la información, se trata de un derecho constitucional y un principio de la administración pública que busca la reducción de riesgos de corrupción elevando niveles de transparencia en la función que desarrolla la entidad.</p>

REPÚBLICA DE COLOMBIA
DEPARTAMENTO DE CUNDINAMARCA
PERSONERÍA MUNICIPAL MADRID
“La Personería. . . Garantía de sus Derechos”

<p>¿Cómo?</p>	<p>Por medio de la contratación del servicio de hospedaje o servicio de hosting en la nube se implementó un portal web bajo el lineamiento de Gobierno en Línea y estructurado con los parámetros de la procuraduría soporte ITA.</p> <p>Generar herramientas que faciliten la interacción directa con los usuarios y grupos de interés mediante el uso y apropiación de las TI para garantizar el cumplimiento de la ley.</p> <p>Implementar el portal web con base en la contratación de Ing. de Software tal que permita la publicación y comunicación de las actuaciones y servicios que presta la entidad.</p> <p>Realizar una prueba piloto de la funcionalidad del portal web a una muestra de ciudadanos para validar la usabilidad del portal web.</p>
<p>Áreas funcionales beneficiaria del Proyecto.</p>	<p>Todas las dependencias de PERSONERÍA MADRID CUND.</p>

<p>Descripción Proyecto que aporta a la iniciativa Estratégica</p>	<p style="text-align: center;">Correo Electrónico</p>
<p>¿Para qué?</p>	<p>Implantar el servicio de correo electrónico que permita a los usuarios contar con un canal de comunicación e interacción con los usuarios según lo dispuesto en la Ley 1437 de 2011.</p>
<p>¿Por qué?</p>	<p>Atendiendo a que se trata de un componente transversal que permite la interacción en línea, se hace necesaria la implementación de acuerdo a lo dispuesto en el artículo 54 de la ley 1437 de 2011 “Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso administrativo” y la Directiva presidencial 05 de 2012, ya que la entidad debe contar con un buzón de correo electrónico con dominio propio, con la finalidad exclusiva de recibir notificaciones judiciales y esta dirección electrónica debe ser de carácter permanente que no afecte el acceso a la administración.</p> <p>Permite una comunicación bidireccional y soporte a las tareas conjuntas en pro de los DDHH.</p>

<p>¿Cómo?</p>	<p>Gestionar la adquisición de licencia y dominio de cuentas de correo electrónico básicas para la entidad y dependencias adscritas, mediante la ayuda que brinda el ministerio de las TIC para dar cumplimiento a lo dispuesto en la ley.</p> <p>Disponer de las cuentas básicas de correo electrónico con la finalidad de recibir notificaciones judiciales y permitir la interacción con cada dependencia, con otras entidades públicas y de control y con la ciudadanía en general.</p> <p>Aplicar controles de seguridad sugeridos por un framework internacional con dicho propósito tal que vele por la eficacia y eficiencia del servicio.</p> <p>Generar herramientas que faciliten la interacción directa con los usuarios y grupos de interés mediante el uso y apropiación de las TI para garantizar el cumplimiento de la ley.</p>
<p>Áreas funcionales beneficiaria del Proyecto.</p>	<p>Todas las dependencias de PERSONERÍA MADRID CUND.</p>

<p>Descripción Proyecto que aporta a la iniciativa Estratégica</p>	<p>El Plan Estratégico de Tecnologías de la Información de la Personería Municipal de Madrid, una vez sea aprobado por la alta Dirección se presentará en los canal RRSS o portal web.</p>
<p>¿Para qué?</p>	<p>Apoyo por parte del personero Municipal en lo que tiene que ver con la implementación de la estrategia de gobierno en línea.</p> <p>Asegurar que exista una estrategia integral de comunicación, transferencia de conocimientos y gestión efectiva del cambio, para soportar esta transformación institucional que tiene un alto impacto en las personas y la cultura organizacional.</p> <p>Adoptar el marco de referencia de Arquitectura Empresarial de TI de Gobierno en línea y Adaptar buenas prácticas de transparencia como y otras buenas herramientas de gestión de TI a fin de que la entidad esté a la vanguardia en procesos apoyados en tecnologías de comunicación social</p>

<p>¿Por qué?</p>	<p>La Personería Municipal de Madrid, cuenta con una "Fan Page" en la red social Facebook esto permite tener una comunicación con la comunidad, refuerza las actividades de la Alcaldía y ayuda a ejercer control sobre las actividades que se mencionen.</p> <p>Según estadísticas de los mismo canales sociales la red social facebook cuenta con un alto porcentaje de acogida en los usuarios son importar la edad este medio permite la interacción en en línea e integración con otros medios digitales que fortalezcan la comunicación.</p>
<p>¿Cómo?</p>	<p>Documento con el diseño o pieza audiovisuales que acompañe la divulgación de temas de interés, noticias entre otros, gestión al chatbot e integración a la cuenta principal de la personería .</p> <p>La página web y RRSS es una herramienta de comunicación digital externa, que contribuye a la publicación y difusión de los contenidos e información relacionada con las actividades de PERSONERÍA MADRID Dentro de este espacio se habilitará un espacio de información sobre el PETIC.</p>
<p>Áreas funcionales beneficiaria del Proyecto.</p>	<p>Todas las dependencias de la PERSONERÍA MADRID CUND.</p>

PLAN DE COMUNICACIÓN PETIC

Implementación de un sistema de gestión de información que mejore los procesos de la entidad, Reunión con las delegadas para determinar la información que se maneja y evaluar la pertinencia de la sistematización.

Gestionar la inclusión en el presupuesto anual de una partida para las necesidades en Tecnología de Información y comunicaciones (TIC's) en capacitación, compra de equipos, licencias, entre otros.

Se identifican dos grandes grupos de Interesados: internos y externos.

Usuarios Internos:

- Servidores públicos y contratistas de la Personería de Madrid.
- Directivos.
- Líderes de unidades organizacionales.
- Personal de apoyo a las distintas áreas organizacionales.

- Equipo de arquitectura.

Usuarios Externos:

- Funcionarios de otras entidades gubernamentales.
- Comunidad en General

Informes de gestión	En todos los informes, se presentan estadísticas, avances de la Entidad en la implementación del PETIC deben ser explícitamente vinculados a los objetivos estratégicos de Personería de Madrid.
Informe Interno de control.	Brindar respuesta oportuna a los derechos de petición que se radiquen en el área de atención al ciudadano.
Boletín de prensa	Instrumento de información dirigido a medios de comunicación y demás agentes externos en el que se facilita la divulgación de la gestión y demás actividades relacionadas con el programa de arquitectura TI de Personería de Madrid.
Facebook	Herramienta de comunicación de carácter digital enfocada en el concepto de red social donde mediante una interacción PERSONERÍA MADRID. – Ciudadano, se genera un espacio o ambiente idóneo para compartir noticias de interés general.

BIBLIOGRAFÍA

Presidencia de la República. Decreto 2482 de 2012 - por el cual se establecen los lineamientos generales para la integración de la planeación y la gestión. Bogotá. Tomada de: <https://goo.gl/S4r4Kk>.

G.ES.06 Guía para la construcción del PETI

En este documento se presenta la metodología que las entidades deben seguir para diseñar e implementar un Plan Estratégico de las Tecnologías de Información PETI. Tomado de: <https://cutt.ly/PjKDoNE>