



PLAN ESTRATÉGICO DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN - PETI

ANA MARIA AGUIRRE BETANCUR

PERSONERA MUNICIPAL

PERSONERÍA DE RIONEGRO

(ANTIOQUIA)

2021

Introducción

Como parte integral de la estrategia institucional se realiza el Plan Estratégico de Tecnologías de la Información y Comunicación - PETI siguiendo la guía del MinTIC con el fin de crear una guía, estrategias y acciones para optimizar los servicios tecnológicos en la Personería Municipal de Rionegro y aportar a un óptimo desempeño institucional.

1. Objetivo general

Desarrollar una estrategia de las tecnologías de la información y comunicación de la Personería de Rionegro, para un manejo de la información de manera eficaz, confiable y segura, y así, optimizar procesos, mejorar servicios y aprovechar los TI para aportar al cumplimiento de los objetivos estratégicos de la entidad.

2. Objetivos específicos

2.1. Implementar acciones para que las TI estén acorde a la ley de transparencia y el derecho al acceso de la información pública.

2.2. Realizar un diagnóstico para identificar los puntos críticos de TI y comunicaciones de la entidad.

2.3. Ejecutar acciones para el orden, la administración y optimización de los servicios tecnológicos de la entidad, basado en los resultados arrojados en el diagnóstico.

3. Alcance

En este documento se consignan las estrategias a realizar en cuanto a la optimización de los servicios tecnológicos de la entidad para el año en mención, tomando como referente la G.ES.06 Guía Cómo Estructurar el Plan Estratégico de Tecnologías de la Información - PETI, *Documento técnico dirigido a las entidades públicas del Estado Colombiano, en el que se reestructura la versión anterior de la guía, se incorpora una metodología y se actualiza el contenido para la construcción del PETI con un enfoque de Arquitectura en la planeación de la Tecnología para la Transformación Digital.*

4. Rupturas estratégicas

Las rupturas estratégicas permiten comprender los paradigmas que deben ser vencidos para lograr una transformación de la gestión de TI y la obtención de resultados que generen impacto en el desarrollo de las actividades de la entidad.

Las tecnologías deben ser reconocidas por su valor estratégico para la entidad, puesto que la información debe ser más oportuna y confiable, además de promover el análisis de información en todas las áreas de la institución.

Así pues, en la Personería de Rionegro, se definen algunas rupturas estratégicas para llevar a cabo la transformación de la gestión de TI, que permite integrar nuevas tecnologías a los procesos, trámites y servicios de la entidad y para esto, se debe tener presente que el éxito de la implementación de la transformación digital requiere:

- Fomentar el liderazgo tecnológico garantizando las buenas prácticas.
- Definir a los grupos de interés por medio de la gestión eficaz de datos.
- Promover una transformación mediante la apropiación de una cultura digital.
- Suministrar servicios tecnológicos.
- Disponer de aplicaciones y/o sistemas de información que permitan el intercambio de información de manera efectiva.
 - Ejecutar modelos de gestión y gobierno de TI, que permitan el cumplimiento de la estrategia de TI de la entidad, alineado con el Marco de Referencia del MinTIC.
 - Alinear las soluciones con los procesos, aprovechando las oportunidades de la tecnología.
- Fortalecer el equipo de trabajo de la entidad y desarrollar sus capacidades de uso y apropiación de TIC.

5. Análisis de la situación actual

La Personería de Rionegro, cuenta con un aplicativo llamado QFDocument, sistema integral para el control de documentos, que cumple con todos los lineamientos de la Ley 594 de 2000 (Ley General De Archivo). Este sistema permite escanear documentos, almacenarlos electrónicamente, enviarlos a otros usuarios y hacerles seguimiento; estos documentos siempre estarán disponibles para ser consultados por cualquier usuario dependiendo de los permisos otorgados.

Este aplicativo es utilizado por todo el equipo de profesionales de la entidad, para recepcionar y almacenar la documentación, además se encuentran relacionados los procesos de los usuarios que llegan día a día, en este se da una descripción detallada de la evolución del proceso jurídico que se lleva a cabo después de la solicitud que presenta el usuario.

También se utiliza la herramienta de Vivanto 2 que permite consultar la información del Registro Único de Víctimas y verificar los turnos de ayuda humanitaria otorgados a las víctimas.

Por otra parte, se cuenta con cuatro correos institucionales con sus respectivas licencias, para hacer un manejo adecuado de las comunicaciones oficiales con las demás entidades públicas o privadas.

En cuanto al área de comunicaciones, se maneja una página web donde se encuentran los enlaces con la información de interés de la entidad acorde con la Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública, por otro lado, se cuenta con el uso de redes sociales (Instagram y Facebook) para brindar al usuario información necesaria y oportuna que requiera.

6.1. Uso y apropiación de la tecnología

La Personería Municipal de Rionegro como entidad adscrita al Ministerio Público y ente de control y vigilancia, cumple un papel fundamental para la defensa, protección y promoción de los derechos humanos, vigilancia de la conducta oficial y la protección del interés público de la comunidad Rionegrera.

Algunos de los servicios que la Personería ofrece a la comunidad rionegrera son las asesorías jurídicas, acciones de tutela por vulneración a derechos fundamentales, derechos de petición, incidentes de desacato, acciones tendientes a la promoción, y protección de derechos humanos, acompañamiento a audiencias (comisarías e inspecciones), elaboración de demandas de acción popular, acción de grupo y acción de cumplimiento.

El aplicativo QFDocument es esencial para ejecutar los servicios de la entidad como la atención a los usuarios para el acompañamiento en los procesos jurídicos que sean requeridos, el cual es usado por más del 80% del equipo de trabajo de la entidad con un nivel de satisfacción alto, sin embargo, se identificó la necesidad de dar soporte a esta aplicación para tener una mejor estabilidad y funcionamiento de la herramienta.

Por otra parte, con el uso de los correos institucionales se le da respuesta y seguimiento a los procesos con usuarios y demás entidades públicas o privadas, se identificó que se pueden implementar mejoras en el proceso de intercambio de la información.

Se identificó también el proceso de peticiones, quejas, reclamos y sugerencias (PQRS) un punto donde se puede optimizar el proceso de ingreso de datos, debido a que la información se consigna en un formato físico y posteriormente debe ser diligenciada en la base de datos para dicho proceso.

6.2. Sistemas de información

Los sistemas de información existentes en la Personería de Rionegro se identificaron y catalogaron de la siguiente manera:

- Sistemas de apoyo:
 - Correos institucionales
 - Líneas telefónicas

- Sistemas misionales de gestión:
 - QFDocument
 - PQRS
 - Vivanto 2

- Servicios de información digital:
 - Página web
 - Redes sociales (Instagram y Facebook)

6.3. Servicios tecnológicos

6.3.1. Estrategia y Gobierno

La gestión de TI se realiza por parte de la Administración Municipal, entidad que suministra los servicios tecnológicos y de soporte, licencia y equipos de cómputo para la Personería Municipal, además se cuenta con un encargado de TI del equipo de trabajo de la Personería.

Para garantizar la disponibilidad, la operación continua y la estabilidad de los aplicativos tecnológicos de la entidad, se siguen las prácticas recomendadas y se acude al soporte por el encargado de la entidad y también por la Administración Municipal, así mismo, esta última es la encargada de la administración y almacenamiento de los sistemas de información.

6.3.2. Infraestructura

Tipo de elemento	Cantidad
Computador de escritorio	22
Computador portátil	3
Impresora	5
Escáner	4
Líneas telefónicas	12

6.3.3. Conectividad

Las redes de datos de la entidad no cuentan con servicio de internet propio, este es un servicio soportado por contratación de la Administración Municipal; de igual manera, esta misma brinda el apoyo operativo, de mantenimiento y soporte.

6.3.4. Servicios de operación

Los procesos de TI que componen los servicios de operación son los siguientes:

- Mantenimiento de la infraestructura y equipo de cómputo
- Adquisición y actualización de infraestructura tecnológica
- Contratación de proveedor del servicio de internet
- Gestión de los correos institucionales
- Obtención y actualización de software (sistema operativo, antivirus, paquete de office, etc.)

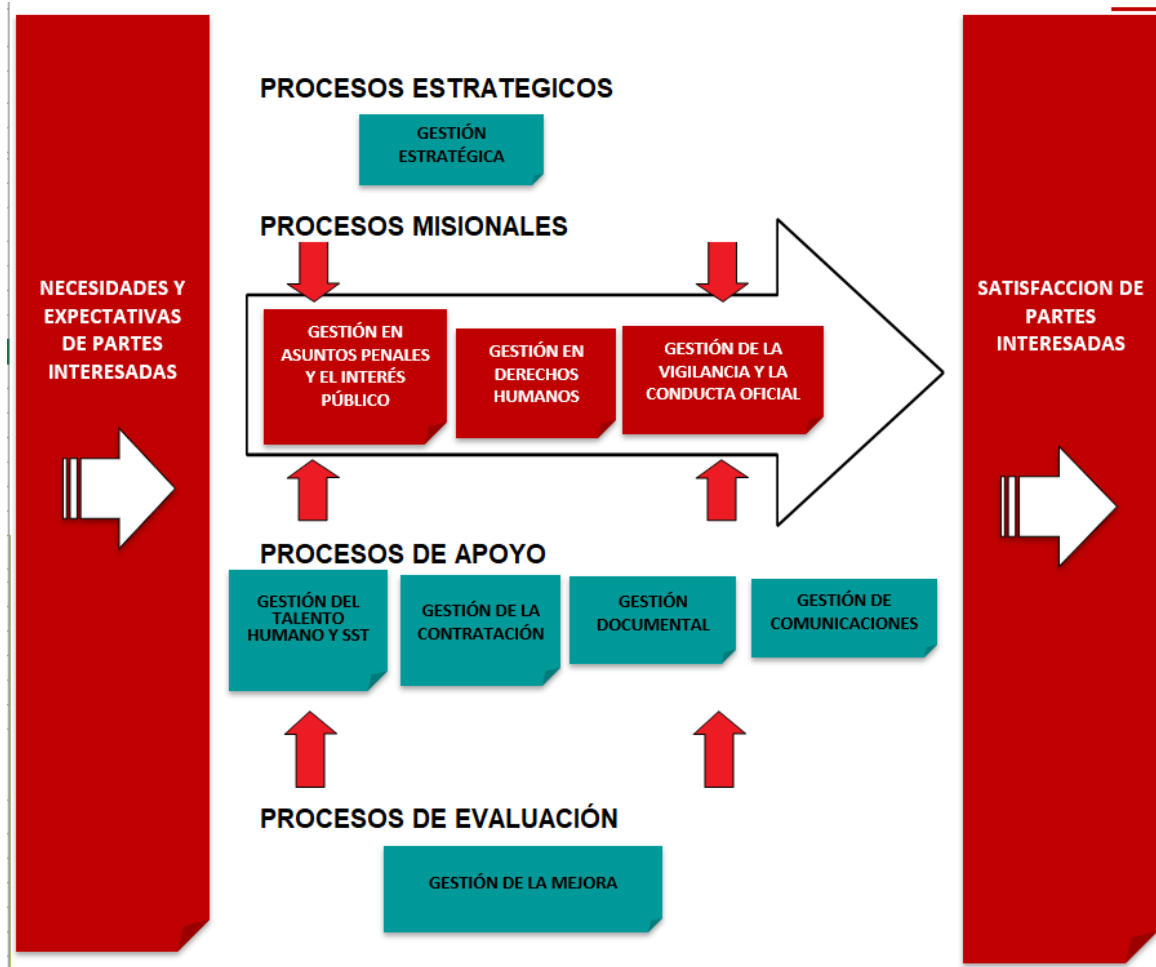
6.4. Gestión de información

La información esencial de la Personería de Rionegro se almacena por parte de la Administración Municipal, se hacen backups de forma manual por parte del equipo de trabajo de la entidad, el cual puede ser optimizado para aumentar la eficacia del proceso.

La información confidencial de la entidad se almacena de una manera segura protegida por claves y la información de interés público de la entidad es publicada en los diferentes portales respondiendo a la Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública.

7. Entendimiento estratégico

7.1. Modelo operativo



La Personería Municipal de Rionegro se enfoca en la optimización de recursos para cumplir con las labores de manera eficaz, además de trabajar por la protección y guarda de los derechos humanos, fomentar la inclusión de los ciudadanos, el control social, además de vigilar el cumplimiento de los procesos de la administración municipal.

7.2. Necesidades de información

El flujo de información que se da según las necesidades que surgen dentro de la entidad es muy común entre todos los actores que están en el proceso de intercambio de información, como: el equipo de trabajo, usuarios de la Personería y otras entidades públicas y privadas. Los medios que se usan y sus necesidades son:

- Correo institucional para dar información oficial, seguimiento de procesos y comunicación importante.
- Correos personales para comunicación interna entre el equipo de trabajo.
- Documentos digitales necesarios para los procesos y/o información de interés, además del correo electrónico se manejan con carpetas compartidas de google drive o dispositivos externos previamente aprobados y revisados con antivirus.
- Documentos que deben o existen sólo en formato físico, son recibidos en recepción y radicados en archivo.
- Página web y redes sociales para compartir información pertinente de la entidad y necesaria para los usuarios.

7.3. Alineación de TI con los procesos

Los puntos que se identificaron que pueden ser mejorados con un apoyo o actualización tecnológico son:

- Sistema de documentación digital
 - Optimizar sistema de Backups
 - Crear guía de buenas prácticas de TI para manejo de carpetas compartidas en google drive u otros sistemas
- Página web
 - Actualizar el diseño de la página web
 - Optimizar SEO de la página web para que la información pueda ser encontrada fácilmente en motores de búsqueda como google
 - Crear un cronograma como el de las redes sociales para compartir información
- Computadores
 - Actualización de antivirus
 - Mantenimiento para garantizar el buen funcionamiento
- Equipo de trabajo
 - Compartir y socializar guía de buenas prácticas de TI

8. Modelo de gestión de TI

8.1. Estrategia TI

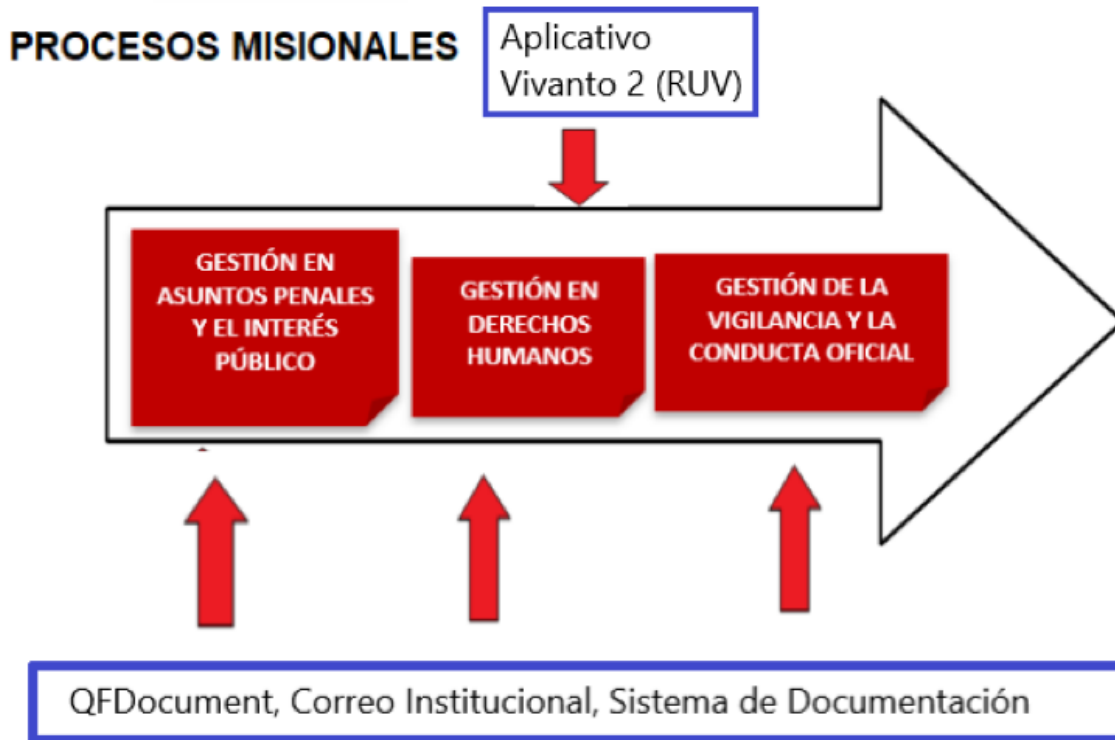
A continuación, se presentan los principios que debe cumplir una estrategia TI:



- Actualizar e integrar los cambios del sistema de documentación digital para hacer el manejo de archivos de una manera más eficiente y confiable que permitirá una mayor satisfacción en los usuarios de la Personería y el equipo de trabajo.
- Actualizar y optimizar el diseño de la página web para que la información sea presentada al usuario de una manera más amigable y además pueda ser encontrada con mayor facilidad desde motores de búsqueda como google.
- Actualizar antivirus y realizar mantenimiento a los computadores para que el equipo de trabajo pueda realizar sus funciones de una manera más rápida y segura.
- Promover el uso de los recursos tecnológicos en todo el equipo de trabajo de la entidad para aprovechar estos en las labores diarias.

8.2. Cadena de Valor de TI

En la siguiente imagen, podemos ver como los apoyos tecnológicos aportan al funcionamiento de los procesos misionales de la entidad.



8.3. Sistemas de Información

	Función	Recomendación
QFDocument	Ser un sistema integral para el control y almacenamiento de documentos.	Hacer mantenimiento al aplicativo y equipos donde se usa
Sistema de Documentación (Archivo)	Almacenamiento y radicación de documentación de interés general	Optimizar el proceso de backups
Vivanto 2 (RUV)	Herramienta para consultar la información de las víctimas del Registro Único de Víctimas y verificar los turnos de ayuda humanitaria otorgados a las víctimas.	Capacitar a más compañeros del equipo de trabajo para apoyar en el uso de este aplicativo

8.4. Modelo de gestión de servicios tecnológicos

8.4.1. Criterios de calidad y procesos de gestión de servicios de TIC

Para garantizar el éxito de los servicios de TI se hará uso de varios criterios:

- Alta disponibilidad en los servicios
- Estabilidad de los servicios
- Buen rendimiento
- Facilidad de acceso para los actores involucrados
- Buena seguridad para la protección de información y servicios

8.4.2. Infraestructura

Se pretende hacer uso de la infraestructura actual incluyendo equipos de cómputo, impresoras, escáneres y redes de internet.

Para atender a las nuevas necesidades que surgen con este plan, se procederá a realizar actualizaciones en los equipos, de antivirus, mantenimiento preventivo y correctivo, además de las revisiones de la red local y de internet.

8.5. Uso y apropiación

- Se fomentará el seguimiento de este plan por parte de la dirección de la entidad, para hacer un uso adecuado de todas las prácticas para TI recomendadas en este mismo.
- Se realizarán reuniones con el fin de socializar este plan con el equipo de trabajo de la entidad y demás actores involucrados en este.
- Las guías generadas como suministro para este plan, se compartirán con las personas a quienes deba ser dirigida.
- Desde la dirección de la entidad, se asignará un encargado para hacer el seguimiento y monitoreo de la implementación de este plan.

9. Modelo de planeación

Modelo de planeación		
Documentación digital	Sistema de backups	Con el fin de manejar archivos de una manera más eficiente y confiable que permitirá una mayor satisfacción en los usuarios de la Personería y el equipo de trabajo.
	Guía de buenas prácticas para carpetas compartidas	
Página web	Actualización diseño	Se pretende que la información sea presentada al usuario de una manera más amigable y además pueda ser encontrada con mayor facilidad desde motores de búsqueda como google.
	Optimizar SEO	
	Cronograma de planeación	
Equipos de computo	Actualización de antivirus	Con el fin de traer beneficios para que el equipo de trabajo pueda realizar sus funciones de una manera más rápida y segura.
	Mantenimiento preventivo y correctivo	
Equipo de trabajo	Socializar guía de buenas prácticas de TI	Para promover el uso de los recursos tecnológicos en todo el equipo de trabajo de la entidad para aprovechar estos en las labores diarias.

Modelo de uso y apropiación	
Dirección general de la entidad	Impulsar al desarrollo del plan y del uso adecuado de todas las prácticas para TI recomendadas en este mismo.
Encargados del área de TI	Socializar este plan con el equipo de trabajo de la entidad y demás actores involucrados en este.
Encargados del área de TI	Socializar las guías para el suministro del plan acerca de las buenas prácticas de las TI.
Encargados del área de TI	Realizar seguimiento y monitoreo de la implementación de este plan.

10. Plan de comunicaciones del PETI

Público objetivo	Difusión
Equipo de trabajo de la entidad	Socializar el Plan PETI por medio de reuniones.
Comunidad en general	Realizar las publicaciones correspondientes al PETI en la página web de la Personería.