

1. INFORMACIÓN BÁSICA

OBJETIVO	Garantizar la disponibilidad, integridad, actualización, optimización y la confidencialidad de la información y las tecnologías de la información a través de la formulación de lineamientos, políticas y directrices que contribuyan al funcionamiento de los procesos y al cumplimiento de la estrategia institucional.
ALCANCE	El proceso de gestión de tecnologías de la información comprende desde la elaboración del diagnóstico de la arquitectura empresarial y concluye con el buen uso apropiación y continuidad de los recursos y servicios tecnológicos.
LÍDER DEL PROCESO	Personero Municipal
PERSONAL DE APOYO	Secretario General, líderes de procesos
TIPO DE PROCESO	Estratégico

2. REQUISITOS

LEGALES	<p>Marco de la transformación digital para el Estado Colombiano, Julio 2020.</p> <p>Ley 2052 de 2020. Racionalización de trámites.</p> <p>Ley 2040 de 2020. Por medio de la cual se adoptan medidas para impulsar el trabajo para adultos mayores y se dictan otras disposiciones.</p> <p>Decreto 1076 de 2020. Por el cual se imparten instrucciones en virtud de la emergencia sanitaria generada por la pandemia del coronavirus Covid-19 y el mantenimiento del orden público; artículo 3 numerales 26, 28, documentos Copes 3975 del 8 de noviembre de 2019.</p> <p>Decreto 2106 de 2019. Por el cual se dictan normas para simplificar, suprimir y reformar trámites, procesos y procedimientos innecesarios, existentes en la administración pública; arts 8, 9, 25 inc. 3, 32, 33, 37, 38, 156.</p> <p>LEY 1978 de 2019. Por la cual se moderniza el sector de las tecnologías de la información y las comunicaciones (tic), se distribuyen competencias, se crea un regulador único y se dictan otras disposiciones. Ley 1966 de 2019, por medio de la cual se adoptan medidas para la gestión y transparencia en el Sistema de Seguridad Social en Salud y se dictan otras disposiciones, Art 3.</p> <p>Decreto 1008 de 2018, por medio del cual se establece la política de</p>
---------	--

gobierno digital, compilado en el decreto único reglamentario del sector de TIC, 1078 de 2015, capítulo 1, título 9, parte 2, libro 2. Decreto 1413 de 2017, por medio del cual se establecen los lineamientos para la prestación de los servicios ciudadanos digitales y para permitir el acceso a la administración pública a través de medios electrónicos. Decreto 1499 de 2017, a través del cual el DAFP reglamentó el sistema integrado de planeación y gestión por medio del modelo integrado de planeación y gestión MIPG compilado en el decreto único reglamentario del sector función pública, 1083 de 2015, título 22, parte 2 del libro 2. Decreto 415 de 2016, por el cual se adiciona el decreto único reglamentario del sector de la función pública, 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. Decreto 1078 de 2015, por medio del cual se expide el decreto único reglamentario del sector de tecnologías de la información y las comunicaciones.

Decreto 1083 de 2015, por medio del cual se establece el decreto único reglamentario del sector de función pública. Resolución 3564 de 2015 por medio de la cual se reglamenta la ley 1712 de 2014. Tiene por objeto establecer los lineamientos respecto de los estándares para publicación y divulgación de la información, accesibilidad en medios electrónicos para población en situación de discapacidad, formulario electrónico para la recepción de solicitudes de acceso a información pública, condiciones técnicas para la publicación de datos abiertos y condiciones de seguridad de los medios electrónicos. Ley 1712 de 2014, por medio de la cual se crea la ley de transparencia y del derecho al acceso a la información pública nacional y se distan otras disposiciones. Decreto 2573 de 2014, por el cual se establecen los lineamientos generales de la estrategia de gobierno en línea, se reglamenta parcialmente la ley 1341 de 2009 y se dictan otras disposiciones. Decreto 2693 de 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, 1450 de 2011, y se dictan otras disposiciones
SERVICIO (ATRIBUTOS)	Garantía de derechos, satisfacción de necesidades y prestación de servicios de calidad.
ORGANIZACIÓN	Acuerdo 022 de 2012 por medio del cual se adopta la Estructura Administrativa de la Personería de Itagüí. Acuerdo 012 de 2015 por el cual se adopta y se actualiza el Manual de Funciones y Competencias Laborales de la Personería de Itagüí y se modifica el Acuerdo 022 de 2012. Resolución 120 de 2020 (diciembre 23), por medio de la cual se adopta el Plan Estratégico Institucional 2021-2024..
NTC ISO 9001:2015	4.4 SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD Y SUS PROCESOS 6.1 ACCIONES PARA ABORDAR RIESGOS Y OPORTUNIDADES 7.1.3 Infraestructura 7.5 INFORMACIÓN DOCUMENTADA 7.5.2 Creación y actualización 7.5.3 Control de la información documentada 9. EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO 9.1 SEGUIMIENTO, MEDICIÓN, ANÁLISIS Y EVALUACIÓN 9.1.1 Generalidades 9.1.3 Análisis y evaluación 10. MEJORA
MIPG	Dimensión: Gestion con valores para resultados – Operación interna Política: Seguridad digital. Gobierno Digital

3. RECURSOS DEL PROCESO

HUMANOS	Personero, Personeros Delegados, Profesionales Universitarios y Personal Asistencial y Contratistas.
TECNOLOGICOS	Oficinas dotadas de equipos de cómputo, software, red interna, aplicaciones, Internet, sistemas de información y comunicación.
INFRAESTRUCTURA	Instalaciones locativas adecuadas, Condiciones favorables y/o adecuadas en cuanto a temperatura, ambiente, ruido, iluminación ventilación, ergonomía

4. ACTIVIDADES

Proveedor	Insumo	Actividad	Ciclo	Responsable	Producto o Salida	Cliente
Direccionamiento Estratégico	Contexto estratégico de la entidad	Analizar el contexto estratégico de la entidad, identificando oportunidades y riesgos para el proceso	P	Personero Municipal Secretaría General	Identificación de oportunidades y riesgos para el proceso	Unidades administrativas. Entes gubernamentales. Comunidad en general. Partes interesadas.
Direccionamiento estratégico	Necesidades y expectativas de los usuarios y partes interesadas en el proceso.	Identificar las necesidades y expectativas de los usuarios y partes interesadas en el proceso.	P	Personero Municipal Secretaría General	Identificación de necesidades y expectativas de los usuarios y partes interesadas en el proceso	Unidades administrativas. Entes gubernamentales. Comunidad en general. Partes interesadas.
Procesos de la entidad. Clientes internos y externos	Documento con las necesidades y expectativas de las partes interesadas.	Identificación de las necesidades y expectativas de las partes interesadas en el proceso	P	Secretaría General	Necesidades y expectativas de las partes interesadas consignadas en el PETI	Procesos de la entidad. Clientes internos y externos
Actores y entidades externas y necesidades internas	Documento con el contexto interno y externo de la entidad	Análisis del contexto interno y externo de la entidad, identificando las oportunidades y los riesgos del proceso de TI	P	Secretaría General	Contexto interno y externo	Actores y entidades externas y actores internos
Plan estratégico	Estrategia institucional.	Establecimiento del entendimiento	P	Secretaría	Entendimiento o estratégico	Proceso de TI y demás

institucional	Gestión de TI	estratégico de TI		General		procesos institucionales
		Establecimiento del direccionamiento estratégico de TI	P	Secretaría General	Direccionamiento estratégico	
		Establecimiento del presupuesto para los proyectos de TI	P	Secretaría General	Presupuesto para los	
Entorno interno y externo, necesidades y expectativas de las partes interesadas	Estadísticas de servicios, encuestas de satisfacción	Establecimiento del catálogo de servicios de TI	P	Secretaría General	Catálogo de servicios	Clientes internos y externos
Proceso de TI	Servicios de TI	Creación del tablero de indicadores de TI	P	Secretaría General	Tablero de indicadores	Clientes internos y externos
Entorno interno y externo, necesidades y expectativas de las partes interesadas	Entorno interno y externo, necesidades y expectativas de las partes interesadas	Creación de matriz de riesgos de TI	P	Secretaría General	Matriz de riesgos	Clientes internos y externos
Necesidades de los clientes internos y del proceso de TI	Plan de compras y adquisiciones	Planeación de las compras de TI	P	Secretaría General	Plan de compras	Clientes internos
Entorno interno y externo, necesidad	Caracterización de usuarios, diagnóstico de comunicaciones	Planeación de la comunicación de la estrategia de TI	P	Secretaría General	Plan de comunicaciones	Clientes internos y externos

s y expectativas de las partes interesadas,						
Entorno interno y externo, necesidades y expectativas de las partes interesadas	Activos de información definidos, datos abiertos, datos maestros	Planeación de la gestión de los componentes de información	P	Secretaría General	Catálogo de componentes de información	Clientes internos y externos
Cliente interno y del proceso de TI	Necesidades del cliente interno y del proceso de TI	Planeación de sistemas de información	P	Secretaría General	Directorio de sistemas de información	Cliente interno y del proceso de TI
Cliente interno y del proceso de TI	Necesidades de infraestructura tecnológica para soporte de los sistemas y servicios de información	Planeación de los servicios tecnológicos	P	Secretaría General	Directorio de servicios tecnológicos	Cliente interno y del proceso de TI
Cliente interno y externo	Necesidades y expectativas de los clientes y partes interesadas	Diseño de estrategia de uso y apropiación en armonía con el plan institucional de capacitación	P	Secretaría General	Estrategia de uso y apropiación	Cliente interno y del proceso de TI
Cliente interno y externo	Necesidades y expectativas de los clientes y partes interesadas	Desarrollo de los proyectos de TI	H	Secretaría General	Proyectos que satisfagan necesidades específicas de TI	Cliente interno y externo
Cliente interno y	Caracterización de usuarios,	Aplicación del plan de comunicaciones	H	Secretaría General	Comunicación de la	Cliente interno y

externo	Necesidades y expectativas de los clientes y partes interesadas	de TI			estrategia, las políticas, los proyectos, los resultados y los servicios de TI.	externo
Cliente interno y externo	Necesidades y expectativas de los clientes y partes interesadas	Publicación de datos abiertos y activos de información	H	Secretaría General	Datos abiertos y activos de información publicados	Cliente interno y externo
Cliente interno	Necesidades de los clientes internos y el proceso de TI	Realizar el mantenimiento preventivo y correctivo a los equipos de cómputo de acuerdo con el procedimiento PTI-01 mantenimiento de equipos	H	Secretaría General	Mantenimiento o preventivo y correctivo de los equipos de computo	Cliente interno y externo
Cliente interno	Necesidades de los clientes internos y el proceso de TI	Disposición de los servicios tecnológicos generados por la entidad.	H	Secretaría General	Residuos tecnológicos recolectados, transportados, reusados o reciclados	Cliente interno
Cliente interno	Necesidades de los clientes internos y el proceso de TI	Protección de la información por medio de respaldo y copias de seguridad	H	Secretaría General	Información respaldada a través de copias de seguridad	Cliente interno y externo
Entorno interno y externo, necesidades y	Necesidades de capacitación	Ejecución de la estrategia de uso y apropiación en armonía con el plan institucional	H	Secretaría General	Ejecución de la estrategia de uso y apropiación	Cliente interno y externo

expectativas de las partes interesadas		de capacitación				
Entorno interno y externo, necesidades y expectativas de las partes interesadas	Estadísticas de servicios prestados, PQRDS	Identificación de fuentes de información y estadísticas	H	Secretaría General	Estadísticas para la toma de decisiones	Cliente interno y externo
Entorno interno y externo, necesidades y expectativas de las partes interesadas	Estadísticas de servicios prestados, PQRDS	Actualización permanente de la caracterización de usuarios	H	Secretaría General	Caracterización de usuarios actualizada	Cliente interno y externo
Entorno interno y externo, necesidades y expectativas de las partes interesadas	Auditorías, indicadores, riesgos, producto y servicio no conforme estadísticas	Mejoramiento continuo del proceso de TI	V	Secretaría General	Plan de mejoramiento del proceso de TI	Cliente interno y externo
Entorno interno y externo, necesidades y expectativas de las partes	Auditorías, indicadores, riesgos, producto y servicio no conforme estadísticas	Seguimiento y control periódico a la prestación de servicios tecnológicos y a los planes asociados al proceso	V	Secretaría General	Plan de mejoramiento del proceso de TI	Cliente interno y externo

interesadas						
Proceso de TI	Tablero de indicadores de TI	Evaluar los indicadores del proceso de TI	V	Secretaría General	Tablero de indicadores de TI evaluado y actualizado	Cliente interno y externo
Proceso de TI	Matriz de riesgos de TI	Evaluar los riesgos de proceso y de corrupción de TI	V	Secretaría General	Matriz de riesgos de TI evaluada y actualizada	Cliente interno y externo
Proceso de TI	Estado del producto y servicio no conforme asociado al proceso de TI	Análisis de producto y servicio no conforme	V	Secretaría General	Estado del producto y servicio no conforme de TI evaluado y actualizado	Cliente interno y externo
Proceso de TI	Información documentada del proceso de TI	Mantener actualizada la información documentada relativa al proceso de TI	A	Secretaría General	Aplicación del plan de mejoramiento de TI	Cliente interno y externo
Proceso de TI	Información documentada del proceso de TI	Actualización de los planes asociados al proyecto de acuerdo con los cambios del contexto interno y externo y de acuerdo con las necesidades y expectativas de las partes interesadas.	A	Secretaría General	Aplicación del plan de mejoramiento de TI	Cliente interno y externo

5. INFORMACION DOCUMENTADA
Ver listado maestro de documentos internos FGD-09

6. INDICADORES

Centro Administrativo Municipal de Itagüí (CAMI)
Cra. 51 # 51-55 - Edificio Judicial, piso 5
Tel: 376 48 84 - info@personeraiitagui.gov.co
www.personeraiitagui.gov.co



Ver tablero de indicadores FPI-03

7. CONTROL DE RIESGOS
Ver mapa de riesgos FPI-04

8. CONTROL DE CAMBIOS

VERSIÓN	FECHA	REVISÓ	APROBÓ	CAMBIOS REALIZADOS
1	18/09/2019	Secretaría General	Comité Institucional de Gestión y Desempeño y Comité Coordinador de Control Interno	Creación y aprobación del documento
2	19/03/2020	Personero Municipal	Comité MIPG Comité Institucional de Gestión y Desempeño	Actualización de Imagen Institucional por cambio de Personero.
3	07/09/2020	Secretaría General y asesor de Calidad	Comité MIPG Comité Institucional de Gestión y Desempeño	Actualización en las actividades del ciclo PHVA Contexto estratégico, identificación de necesidades y expectativas de las partes interesadas
4	06/10/06	Secretaría General y Asesor de Calidad	Comité MIPG Comité Institucional de Gestión y Desempeño	Actualización de la caracterización en Requisitos Legales
5	24/02/2022	SGC	Comité Institucional de Gestión y Desempeño	Actualización logos del ICONTEC con el número de registro de re certificación del 2 de noviembre de 2021. CO-SC-CER427866