# CONCEJO MUNICIPAL DE CARTAGO

# PLAN ESTRATEGICO DE TECNOLOGIA DE LA INFORMACION -PETI-

**LUIS FERNANDO GIRALDO**
**Presidente**

**Cartago, Vigencia 2025**

## INTRODUCCION

El Plan Estratégico de Tecnología de la Información (PETI) para el Concejo Municipal de Cartago, vigente para el año 2025, se presenta como una hoja de ruta esencial para fortalecer e innovar en la implementación de estrategias tecnológicas, asegurando su alineación con los estándares y normas vigentes.

Este plan se alinea con el Plan Estratégico Municipal (PEM), garantizando que las iniciativas tecnológicas apoyen y potencien los objetivos generales del municipio.

El PETI 2025 se fundamenta en la necesidad de modernizar y optimizar los procesos internos del Concejo Municipal, promoviendo una gestión más eficiente y transparente. Además, busca mejorar la prestación de servicios a la comunidad cartaginesa, facilitando el acceso a la información y promoviendo la participación ciudadana a través de plataformas digitales.

En un mundo cada vez más digitalizado, es imperativo que las instituciones gubernamentales adopten tecnologías emergentes para mantenerse relevantes y efectivas.

Este plan estratégico no solo aborda la actualización de infraestructuras tecnológicas, sino que también enfatiza la capacitación del personal y la creación de una cultura organizacional orientada hacia la innovación y la mejora continua.

A través de la implementación del PETI 2025, el Concejo Municipal de Cartago reafirma su compromiso con el desarrollo sostenible, la eficiencia administrativa y la transparencia, respondiendo así a las demandas de una sociedad en constante evolución tecnológica.

## OBJETIVO

Establecer un marco estratégico que permita la implementación, gestión y optimización de las Tecnologías de la Información en el Concejo Municipal de Cartago, garantizando la alineación con los objetivos institucionales, el fortalecimiento de la transparencia, la eficiencia administrativa y la innovación tecnológica, para mejorar la calidad de los servicios ofrecidos a la ciudadanía y fomentar la participación ciudadana a través de plataformas digitales seguras y accesibles.

## OBJETIVOS ESPECIFICOS

- Desarrollar la Arquitectura TI del Concejo Municipal bajo los criterios de Gobierno en Línea.
- Definir las mejoras a los servicios misionales en línea que ofrece el Concejo.
- Determinar soluciones TIC´s que optimicen la gestión interna del Concejo.
- Precisar las referencias para el desarrollo de componentes de seguridad en los dominios de Información, Sistemas de Información y Servicios Tecnológicos que garanticen la privacidad de la información tanto del Concejo como de sus grupos de interesados.
- Formalizar los lineamientos para orientar el crecimiento, mantenimiento y fortalecimiento de la adopción de las TIC´s por parte del Concejo como de sus grupos de interesados.

## ALCANCE

El Plan Estratégico de Tecnologías de la Información (PETI) del Concejo Municipal de Cartago, vigencia 2025, abarca la planificación, desarrollo, implementación y monitoreo de iniciativas tecnológicas que impulsen la transformación digital de la entidad. Este plan está orientado a optimizar los procesos internos, mejorar la gestión de la información y fortalecer la infraestructura tecnológica, garantizando su alineación con los objetivos estratégicos institucionales y las normativas nacionales en materia de TIC.

El alcance del PETI incluye:

1. **Infraestructura Tecnológica:** Modernización, mantenimiento y ampliación de los equipos, redes y sistemas de comunicación necesarios para asegurar un entorno tecnológico eficiente y seguro.

2. **Gestión de la Información:** Implementación de herramientas para la recolección, almacenamiento, procesamiento y análisis de datos, que faciliten la toma de decisiones basadas en información precisa y oportuna.

3. **Transformación Digital:** Digitalización de procesos administrativos y operativos para mejorar la eficiencia y reducir tiempos de respuesta, promoviendo la adopción de nuevas tecnologías como la automatización, la inteligencia artificial y el uso de plataformas en la nube.

4. **Seguridad de la Información:** Establecimiento de políticas y mecanismos para la protección de los datos institucionales y de los ciudadanos, asegurando la confidencialidad, integridad y disponibilidad de la información.

5. **Capacitación y Cultura Organizacional:** Desarrollo de programas de formación y actualización tecnológica para el personal del Concejo Municipal, fomentando una cultura de innovación y adaptación al cambio.

6. **Servicios Digitales para la Ciudadanía:** Mejora de los canales de comunicación y participación ciudadana mediante plataformas digitales accesibles, que faciliten la interacción entre la comunidad y el Concejo Municipal.

7. **Monitoreo y Evaluación:** Implementación de mecanismos de seguimiento y evaluación continua para medir el impacto de las iniciativas tecnológicas y garantizar su sostenibilidad en el tiempo.

Este plan está diseñado para ser flexible y adaptativo, permitiendo ajustes según las necesidades emergentes y los avances tecnológicos, con el objetivo de consolidar al Concejo Municipal de Cartago como una entidad eficiente, transparente e innovadora.

**MARCO NORMATIVO:**

| Norma / Ley | Descripción | Aplicación en el PETI |
|---|---|---|
| Ley 1341 de 2009 | Define principios y conceptos sobre la sociedad de la información y la organización de las TIC en Colombia. | Orienta el desarrollo y uso de tecnologías para fomentar la inclusión digital y la modernización institucional. |
| Ley 1712 de 2014 | Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional. | Asegura la implementación de plataformas que garanticen el acceso libre y seguro a la información pública. |
| Ley 1581 de 2012 | Régimen General de Protección de Datos Personales. | Establece directrices para el manejo seguro de los datos personales, garantizando la privacidad de la ciudadanía. |
| Decreto 1078 de 2015 | Decreto Único Reglamentario del Sector TIC, que consolida normativas relacionadas con el uso y gestión de tecnologías. | Unifica criterios para la gestión eficiente y transparente de recursos tecnológicos en el sector público. |
| CONPES 3854 de 2016 | Política Nacional de Explotación de Datos (Big Data) para fortalecer la toma de decisiones en entidades públicas. | Promueve el uso estratégico de los datos para la mejora de procesos y toma de decisiones en el Concejo Municipal. |
| Ley 1621 de 2013 | Normas sobre inteligencia y contrainteligencia, incluyendo directrices sobre la seguridad de la información en el ámbito público. | Orienta la protección de la infraestructura tecnológica y la gestión de riesgos en ciberseguridad. |
| Decreto 1377 de 2013 | Reglamenta aspectos de la Ley 1581 de 2012 sobre la autorización y manejo de datos personales. | Regula los procedimientos para la recolección y tratamiento de datos de los usuarios de plataformas digitales. |

| Norma / Ley | Descripción | Aplicación en el PETI |
|---|---|---|
| Ley 527 de 1999 | Define y regula el acceso y uso de mensajes de datos, comercio electrónico y firmas digitales en Colombia. | Facilita la implementación de servicios digitales seguros y el uso de firmas electrónicas en trámites administrativos. |
| Norma ISO/IEC 27001 | Estándar internacional para la gestión de la seguridad de la información. | Proporciona un marco para garantizar la confidencialidad, integridad y disponibilidad de la información. |
| Ley 1437 de 2011 (Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo) | Establece la obligación de adoptar medios electrónicos para la gestión de trámites y servicios públicos. | Fomenta la digitalización de procesos internos y la prestación de servicios en línea para la ciudadanía. |
| Política de Gobierno Digital (Decreto 1008 de 2018) | Establece lineamientos para la implementación de tecnologías que faciliten la eficiencia, transparencia y participación ciudadana. | Guía el desarrollo de servicios digitales que promuevan la interacción efectiva con la comunidad. |
| Ley 594 de 2000 (Ley General de Archivos) | Regula la organización de archivos en entidades públicas, incluyendo su digitalización y conservación. | Asegura la correcta gestión y preservación de documentos digitales en el Concejo Municipal. |

## TRANSFORMACIONES ESTRATEGICAS

El análisis de la **transformación estratégica** es fundamental para identificar y gestionar los cambios necesarios en la administración de las Tecnologías de la Información (TI). Este proceso permite orientar las acciones hacia la obtención de resultados significativos que impacten positivamente el desarrollo de actividades dentro de una institución pública, sector o territorio.

A continuación, se presenta un desglose del proceso para analizar estas transformaciones estratégicas:

1. **Identificación de Necesidades de Cambio:** Determinar las áreas que requieren mejoras o ajustes tecnológicos para alinearse con los objetivos institucionales.
2. **Evaluación del Impacto Tecnológico:** Analizar cómo los cambios propuestos afectarán la eficiencia operativa, la transparencia y la calidad de los servicios ofrecidos.
3. **Definición de Prioridades Estratégicas:** Establecer qué transformaciones son más urgentes y cómo se integran en el plan general de desarrollo institucional.
4. **Implementación de Innovaciones Tecnológicas:** Introducir herramientas y procesos innovadores que faciliten la modernización y optimización de la gestión pública.
5. **Monitoreo y Ajuste Continuo:** Evaluar de forma constante los resultados obtenidos y realizar ajustes para asegurar la efectividad de la transformación estratégica.

Este enfoque asegura que la gestión de TI no solo se adapte a los cambios tecnológicos, sino que también impulse el desarrollo institucional de manera sostenible y eficiente.

**Detección de Esquemas Actuales:** Analizar y comprender los paradigmas actuales en la gestión de TI en el Concejo. Identificar las prácticas y enfoques existentes que pueden estar limitando el potencial de la tecnología para generar valor.

Preguntas Clave: Plantear preguntas clave como "¿Qué paradigmas están frenando la innovación?", "¿Cuáles son las barreras para el cambio?" y "¿Qué limita el impacto de la tecnología en la entidad?".

Análisis de Rupturas Posibles:

Evaluar las áreas donde es necesario romper con paradigmas existentes.

Identificar oportunidades para cambiar enfoques tradicionales y adoptar nuevas estrategias.

Enfoque Estratégico: Definir un enfoque estratégico claro que refleje la dirección deseada para la gestión de TI.

Comunicar de manera efectiva cómo este enfoque rompe con los paradigmas antiguos y cómo se alinea con los objetivos de la entidad.

Transformación e Innovación: Detallar cómo la adopción de nuevas estrategias conducirá a la transformación de la gestión de TI.

Hay que destacar las oportunidades de innovación que surgirán a través de estas rupturas estratégicas.

Modelo de Adopción de Tecnología: Establecer un modelo claro para la adopción de tecnología en el Concejo Municipal.

Identificar cómo este modelo facilitará la generación de valor a través de la tecnología.

Comunicación del Cambio: Desarrollar un plan de comunicación efectivo para informar a todas las partes interesadas sobre las rupturas estratégicas y el cambio de enfoque.

Hay que destacar los beneficios esperados y cómo estos afectarán positivamente a la institución pública, sector o territorio.

Monitoreo y Ajuste Continuo: Establecer indicadores clave de rendimiento (KPIs) para medir el progreso en la implementación de las rupturas estratégicas.
Estar preparado para ajustar las estrategias según sea necesario en respuesta a la evolución del entorno y los resultados obtenidos.

En resumen, el análisis de rupturas estratégicas implica una evaluación profunda de los paradigmas actuales, la identificación de áreas de cambio, la comunicación efectiva de nuevas estrategias y la implementación de un enfoque que permita la transformación y la generación de valor a través de la tecnología.

Para el Concejo Municipal de Cartago se destaca las siguientes rupturas estratégicas:

**La tecnología como herramienta de transformación estratégica:**

Reconocer la tecnología como un factor estratégico implica comprender que las inversiones en Tecnologías de la Información (TI) no deben ser vistas únicamente como costos operativos, sino como activos clave que impulsan la innovación, la eficiencia y la competitividad institucional. Este enfoque estratégico destaca que las TI pueden optimizar procesos internos, mejorar la calidad de los servicios públicos, facilitar la toma de decisiones basada en datos y fortalecer la transparencia y la participación ciudadana. Al adoptar esta perspectiva, el Concejo Municipal puede transformar la tecnología en un motor de desarrollo organizacional, permitiendo no solo reducir tiempos y costos, sino también fomentar la adaptabilidad frente a los desafíos cambiantes del entorno.

**Implicaciones:**
Ante esta visión, el Concejo Municipal de Cartago debe priorizar inversiones tecnológicas que estén alineadas con sus objetivos estratégicos y su misión institucional. Esto implica:

1. **Evaluar y Seleccionar Soluciones Tecnológicas Adecuadas:** Optar por tecnologías que no solo respondan a necesidades inmediatas, sino que también sean escalables y sostenibles a largo plazo.

2. **Fomentar la Innovación Continua:** Invertir en plataformas y herramientas que permitan la automatización de procesos, la mejora en la gestión de la información y el desarrollo de servicios digitales para la ciudadanía.

3. **Capacitación y Desarrollo del Talento Humano:** Asegurar que el personal cuente con las habilidades necesarias para utilizar y gestionar eficazmente las nuevas tecnologías, fomentando una cultura organizacional orientada a la innovación.

4. **Optimización de Recursos:** Integrar soluciones tecnológicas que maximicen la eficiencia operativa y reduzcan redundancias, mejorando la gestión de recursos públicos.

5. **Seguridad y Protección de la Información:** Invertir en medidas de ciberseguridad que garanticen la confidencialidad, integridad y disponibilidad de la información institucional y ciudadana.

6. **Evaluación de Impacto:** Implementar mecanismos para medir el retorno de la inversión tecnológica en términos de eficiencia, calidad del servicio y satisfacción ciudadana, asegurando que las soluciones adoptadas generen **valor a largo plazo**.

Se debe asumir la tecnología como un componente estratégico no solo transforma la manera en que el Concejo opera internamente, sino que también potencia su capacidad para responder de manera efectiva a las demandas de la ciudadanía, contribuyendo al desarrollo sostenible y a la modernización de la gestión pública.

**Dirección estratégica de la gestión de TI:**

La gerencia integral en el contexto de la gestión de Tecnologías de la Información (TI) implica un enfoque holístico que va más allá de la simple implementación técnica de soluciones. Este enfoque abarca no solo los aspectos tecnológicos, sino también la alineación estratégica de las TI con los objetivos organizacionales y las metas a largo plazo del Concejo Municipal. La gerencia integral se basa en la capacidad de integrar la tecnología en los procesos clave de la organización, promoviendo una visión unificada que permita obtener resultados tangibles en términos de eficiencia operativa, calidad del servicio y satisfacción de la ciudadanía. Es crucial que la implementación de TI esté pensada en función de su impacto directo en la consecución de los objetivos institucionales y que las soluciones adoptadas se traduzcan en mejoras concretas en la gestión pública, la transparencia y la participación ciudadana.

Además, la gerencia integral de TI también involucra la gestión de personas y recursos, asegurando que el equipo de trabajo esté debidamente capacitado y motivado para abordar los desafíos tecnológicos de manera efectiva, así como la gestión de proyectos, optimizando tiempos, presupuestos y expectativas.

**Implicaciones:**

Para lograr este enfoque integral, el Concejo Municipal de Cartago debe designar líderes de TI que posean una combinación de habilidades técnicas y gerenciales. Estos líderes deben ser capaces de coordinar eficientemente los recursos humanos, tecnológicos y financieros, así como dirigir proyectos estratégicos con un enfoque orientado a resultados. Las implicaciones clave de esta estrategia incluyen:

1. Selección de Líderes Competentes: Es fundamental elegir líderes de TI con conocimientos en gestión estratégica y habilidades para tomar decisiones informadas, que aseguren la alineación entre las iniciativas tecnológicas y los objetivos organizacionales.

2. Visión Estratégica a Largo Plazo: Los líderes de TI deben desarrollar una visión clara sobre cómo las soluciones tecnológicas pueden ayudar a transformar la gestión pública, impulsando la modernización y la mejora continua.

3. Coordinación de Proyectos Tecnológicos: La gestión de proyectos debe ser integral, coordinando las distintas fases de implementación, monitoreo y ajuste, para asegurar que los recursos se utilicen de manera eficiente y los objetivos se logren dentro de los plazos establecidos.

4. Desarrollo y Capacitación del Talento Humano: Es esencial invertir en la formación continua del equipo de TI, no solo en aspectos técnicos, sino también en habilidades de liderazgo y gestión, para garantizar que el personal pueda adaptarse rápidamente a los cambios y desafíos del entorno tecnológico.

5. Medición de Resultados: El éxito de la gerencia integral debe medirse a través de indicadores claros que midan el impacto de las TI en la eficiencia administrativa, la calidad de los servicios al ciudadano y la sostenibilidad de los proyectos tecnológicos implementados.

6. Fomento de la Innovación y la Adaptación: Los líderes de TI deben estar preparados para promover la innovación dentro del Concejo Municipal, explorando tecnologías emergentes y fomentando una cultura organizacional abierta al cambio y la mejora constante.

En resumen, la gerencia integral de la gestión de TI no solo requiere un enfoque técnico, sino también una visión estratégica que permita que la tecnología se convierta en un vehículo para la transformación organizacional, alineando recursos, procesos y personas hacia la consecución de resultados concretos y sostenibles a largo plazo.

## 3. Mejoras en la confiabilidad, accesibilidad y exhaustividad de los datos

La calidad de la información es esencial para la toma de decisiones. En cualquier organización, especialmente en el ámbito público, las decisiones que se toman impactan directamente en la eficiencia de los procesos, en la asignación de recursos y en el bienestar de la ciudadanía. Para que estas decisiones sean efectivas, deben basarse en información precisa, relevante y confiable. Sin una información de calidad, las decisiones pueden estar equivocadas, lo que podría generar pérdidas de recursos, retrasos o incluso perjuicios a la población.

Los aspectos clave de la calidad de la información son:

1. **Oportunidad:** La información debe estar disponible en el momento adecuado para que los responsables puedan tomar decisiones informadas de manera oportuna. La información oportuna asegura que las decisiones se tomen con datos actualizados y relevantes, permitiendo respuestas ágiles ante situaciones cambiantes. En el contexto del Concejo Municipal, esto puede significar tener acceso a datos sobre presupuestos, servicios públicos o demandas ciudadanas en tiempo real, para tomar decisiones que respondan a las necesidades inmediatas de la comunidad.

2. **Confiabilidad:** La confiabilidad de la información se refiere a su exactitud y consistencia a lo largo del tiempo. Para que la toma de decisiones sea efectiva, los datos deben ser fidedignos y libres de errores o distorsiones. La información confiable se obtiene a través de procesos claros de recolección, validación y análisis, lo que garantiza que los responsables puedan confiar en los datos disponibles para la planificación y ejecución de políticas públicas. En este sentido, el Concejo Municipal debe contar con sistemas robustos de verificación de datos para asegurar que la información utilizada en la toma de decisiones sea correcta.

3. **Detalle:** La información detallada es fundamental para comprender el contexto completo y las implicaciones de cada decisión. No se trata solo de obtener información general, sino de contar con datos que proporcionen un nivel de profundidad suficiente para abordar todos los aspectos relevantes de una situación. En términos de gestión pública, los detalles precisos pueden hacer la diferencia al permitir un análisis minucioso de los proyectos, necesidades de la comunidad y recursos disponibles, ayudando a los responsables a anticipar posibles desafíos y a tomar decisiones bien fundamentadas.

Cuando estos tres elementos, **Oportunidad, Confiabilidad y Detalle** se combinan adecuadamente, la información se convierte en una herramienta poderosa para la gestión y la toma de decisiones estratégicas. La calidad de la información no solo facilita la asignación eficiente de recursos, sino que también mejora la transparencia, fomenta la rendición de cuentas y permite un gobierno más cercano a la ciudadanía. En resumen, contar con información de calidad es una condición fundamental para lograr una gestión pública eficiente, efectiva y orientada a resultados.

Para garantizar que la toma de decisiones esté respaldada por información de calidad, es crucial implementar sistemas y procesos efectivos que aseguren la recopilación, almacenamiento y distribución de la información de manera oportuna, confiable y con el nivel de detalle necesario. Estas implicaciones son fundamentales para lograr una gestión pública eficiente y para asegurar que el Concejo Municipal de Cartago pueda tomar decisiones informadas que impacten positivamente en la comunidad. Para ello, se deben considerar varias acciones estratégicas:

1. **Implementación de Sistemas Tecnológicos Avanzados:** La adopción de **sistemas de gestión de información** que faciliten la recolección, el almacenamiento y la distribución de datos es esencial. Estos sistemas deben estar diseñados para permitir la **integración de fuentes de datos diversas** (financieros, operacionales, administrativos, etc.), facilitando el acceso a la información en tiempo real. El uso de plataformas tecnológicas confiables, como bases de datos centralizadas o **sistemas de gestión documental**, contribuirá a garantizar que la información esté disponible siempre que sea necesaria.

2. **Automatización de Procesos:** La automatización juega un papel crucial en la mejora de la oportunidad de la información. Al automatizar los procesos de recopilación y actualización de datos, se minimizan los errores humanos y se asegura que la información esté siempre al día. Esto también facilita una distribución eficiente de la información entre las partes interesadas, de manera que los líderes y equipos del Concejo Municipal puedan tomar decisiones rápidamente con datos actualizados y relevantes.

3. **Aseguramiento de la Calidad de la Información:** Para garantizar la confiabilidad de los datos, se deben implementar procesos de validación y verificación en todas las etapas del ciclo de la información, desde su recopilación hasta su distribución. Esto incluye la creación de protocolos de auditoría y control de calidad que aseguren la precisión de los datos y que las fuentes de información sean transparentes y verificables.

Además, es fundamental contar con personal capacitado para gestionar estos procesos y aplicar los procedimientos de control establecidos.

4. **Desarrollo de Políticas de Gestión de la Información:** Se debe establecer un conjunto claro de **políticas y normas** que regulen la recopilación, almacenamiento y distribución de la información. Estas políticas deben asegurar que todos los datos sean tratados de acuerdo con las mejores prácticas en términos de **seguridad** y **privacidad**, y que sean accesibles de manera equitativa para los usuarios internos del Concejo Municipal. Además, deben garantizar que se mantenga un nivel adecuado de **detalle** para cada tipo de información, con el fin de cubrir las necesidades de los diferentes usuarios dentro de la institución.

5. **Capacitación y Desarrollo del Personal:** Para que los sistemas y procesos sean efectivos, es crucial contar con un equipo capacitado y consciente de la importancia de la **gestión de la información**. El personal debe estar entrenado no solo en el uso de las tecnologías, sino también en la interpretación y análisis de los datos, lo que les permitirá generar información relevante y precisa para la toma de decisiones.

6. **Distribución Transparente y Accesible de la Información:** La distribución de la información debe ser **accesible** y **transparente**, permitiendo que los actores clave dentro del Concejo, como los miembros del Concejo Municipal y otros actores relevantes, puedan acceder a los datos en el momento que los necesiten. Además, es importante que la distribución de información se haga de forma que se preserve la **seguridad** de los datos sensibles y se garantice el cumplimiento de las normativas relacionadas con la privacidad.

7. **Monitoreo y Mejora Continua:** Finalmente, los procesos de gestión de la información deben estar sujetos a un sistema de **monitoreo continuo**, donde se revisen constantemente los procedimientos y sistemas implementados para identificar posibles áreas de mejora. La **retroalimentación** del personal y de los usuarios del Concejo Municipal puede ser utilizada para ajustar y perfeccionar los procesos, asegurando que siempre se mantenga la calidad y relevancia de la información a lo largo del tiempo.

En conclusión, para lograr una gestión eficiente de la información, el Concejo Municipal de Cartago debe establecer un conjunto sólido de sistemas, procesos y

protocolos que aseguren la disponibilidad, confiabilidad y utilidad de los datos. Esto no solo mejorará la capacidad de tomar decisiones bien fundamentadas, sino que también incrementará la transparencia, la rendición de cuentas y la eficacia en la gestión pública.

**Incremento en la capacidad de interpretar datos:**

La capacidad analítica es crucial en la era de la información. En un mundo donde la cantidad de datos disponibles crece exponencialmente, tener una capacidad analítica sólida se ha convertido en un elemento fundamental para las organizaciones, incluidas las instituciones públicas como el Concejo Municipal de Cartago. No se trata solo de recolectar grandes volúmenes de información, sino de transformar esos datos en insights útiles que puedan impulsar decisiones estratégicas y operativas eficaces.

Esta capacidad analítica abarca varios componentes esenciales:

1. **Recopilación de Datos:** La recopilación de datos debe ser meticulosa y enfocada. No basta con simplemente obtener información; es crucial garantizar que los datos sean relevantes, completos y precisos desde el inicio. Además, los datos deben ser recolectados de diversas fuentes, tanto internas como externas, y organizados de manera que permitan un análisis eficaz.

2. **Interpretación de los Datos:** Una vez recopilada la información, el siguiente paso es su interpretación adecuada. Esto implica comprender el contexto de los datos, identificar patrones y tendencias, y extraer conclusiones que puedan tener implicaciones prácticas. Para ello, es necesario contar con habilidades técnicas y analíticas que permitan leer los datos de manera crítica, diferenciando lo relevante de lo irrelevante, y entender cómo se conectan con los objetivos de la organización.

3. **Aplicación Práctica de los Resultados:** La aplicación práctica es donde se traduce el análisis en acciones concretas. La capacidad analítica no solo busca entender lo que los datos nos dicen, sino también cómo esa información puede ser utilizada para mejorar procesos, optimizar recursos, desarrollar nuevas políticas y estrategias, y tomar decisiones que generen un impacto positivo en la comunidad. Esta aplicación práctica puede involucrar la optimización de servicios públicos, la gestión eficiente de los recursos municipales o la adaptación de políticas públicas para abordar problemas emergentes.

4. **Toma de Decisiones Informadas**: En última instancia, la capacidad analítica debe respaldar una toma de decisiones informadas. Los líderes y responsables deben ser capaces de usar los resultados del análisis para elegir las opciones más efectivas y estratégicas. En el ámbito público, esto podría traducirse en una planificación más eficiente de proyectos, la asignación más efectiva de presupuestos o la resolución de problemas sociales y económicos con base en evidencia clara y sólida.

5. **Mejora Continua y Adaptación:** La capacidad analítica también es clave para la mejora continua. Analizar los datos no solo ayuda a tomar decisiones a corto plazo, sino que también permite identificar áreas de oportunidad a largo plazo. Además, el análisis permite monitorear el impacto de las decisiones previas, ajustar políticas y procesos según los resultados obtenidos y adaptarse a cambios o nuevas circunstancias. En este sentido, la capacidad analítica se convierte en una herramienta dinámica que se alimenta de nuevas fuentes de datos y que permite a las instituciones evolucionar y mejorar constantemente.

En resumen, tener una capacidad analítica robusta no solo es un recurso valioso en la era de la información, sino una necesidad para poder extraer valor real de los datos disponibles. Para el Concejo Municipal de Cartago, desarrollar y fortalecer esta capacidad no solo mejora la gestión interna, sino que también mejora la calidad de los servicios públicos y la transparencia ante los ciudadanos, lo que se traduce en una mayor confianza y efectividad en la gestión pública.

El Concejo debe invertir en capacitación y herramientas analíticas que permitan a los empleados de todas las áreas realizar análisis de información para respaldar la toma de decisiones.  En la era actual, la capacidad de tomar decisiones informadas y basadas en datos es crucial para lograr una gestión eficiente, transparente y orientada a resultados. Para el Concejo Municipal de Cartago, esto no solo significa implementar tecnologías avanzadas, sino también proporcionar a los empleados las herramientas y el conocimiento necesario para utilizarlas eficazmente en sus tareas diarias.

**1. Capacitación de Personal:**
La capacitación es un componente esencial para empoderar a los empleados en el uso efectivo de herramientas analíticas. No se trata solo de enseñarles a utilizar software o plataformas, sino también de fomentar una mentalidad analítica en toda la organización. Esto incluye:

- **Entrenamiento en habilidades técnicas**, como el uso de herramientas de análisis de datos, software estadístico, plataformas de visualización de información, entre otros. Esto asegura que los empleados puedan **manejar** y analizar datos de manera eficiente.
- **Desarrollo de habilidades de pensamiento crítico y analítico**, para que los empleados no solo puedan procesar datos, sino también interpretarlos correctamente y tomar decisiones estratégicas a partir de ellos.
- **Capacitación en interpretación de resultados**, para que los empleados comprendan el contexto de los datos y cómo aplicar estos resultados para mejorar los procesos y servicios públicos.

Invertir en la capacitación continua asegura que los empleados estén al día con las herramientas y enfoques más recientes, mejorando así la capacidad del Concejo para adaptarse a nuevos desafíos y oportunidades.

**2. Herramientas Analíticas Avanzadas:**
Además de la capacitación, es imprescindible que el Concejo Municipal invierta en herramientas tecnológicas y analíticas adecuadas. La disponibilidad de software de análisis de datos, bases de datos integradas y sistemas de inteligencia empresarial permite a los empleados realizar análisis más profundos y precisos. Algunas de estas herramientas incluyen:

- **Herramientas de análisis predictivo y prescriptivo**, que pueden ayudar a anticipar tendencias y comportamientos futuros, lo que resulta en una planificación proactiva.
- **Sistemas de gestión de bases de datos** que centralicen y organicen la información relevante para el Concejo, facilitando el acceso a los datos desde diferentes departamentos de manera ágil.
- **Plataformas de visualización de datos**, como gráficos interactivos y tableros de control (dashboards), que facilitan la comprensión rápida y clara de los resultados del análisis, permitiendo a los tomadores de decisiones visualizar la información de forma eficiente.

Estas herramientas no solo mejoran la capacidad de análisis, sino que también reducen los tiempos de procesamiento de la información y aumentan la precisión de las decisiones que se toman.

**3. Fomentar la Cultura de Análisis en Todos los Niveles:**
La capacitación y el uso de herramientas deben ir acompañados de un cambio cultural dentro del Concejo. Se debe fomentar la idea de que el análisis de datos es una responsabilidad compartida, no solo de los departamentos de TI o de

estadísticas, sino de todos los empleados que interactúan con la información. Esto implica:

- **Incentivar la toma de decisiones basada en evidencia** a todos los niveles jerárquicos, desde el personal operativo hasta los directivos, para asegurar que la organización esté alineada en su enfoque hacia el análisis de datos.
- **Promover la colaboración entre diferentes áreas** del Concejo, facilitando que los equipos trabajen juntos para analizar la información y compartir insights que puedan ser útiles para tomar decisiones más informadas.

**4. Optimización de Recursos y Resultados:**
Con empleados capacitados y herramientas analíticas adecuadas, el Concejo Municipal puede optimizar el uso de sus recursos. La capacidad de realizar análisis detallados y precisos permite una asignación más eficiente de los **recursos** disponibles, maximizando el impacto de cada inversión. Esto puede incluir:

- **Priorizar proyectos según las necesidades más urgentes** de la comunidad, basados en datos objetivos y análisis de tendencias.
- **Identificar áreas de mejora en los servicios públicos**, al analizar datos de desempeño y de satisfacción ciudadana, lo que puede llevar a una **optimización de procesos** y una mejora continua en la gestión pública.

**5. Toma de Decisiones Estratégicas:**
El fortalecimiento de las capacidades analíticas dentro del Concejo también influye directamente en la toma de decisiones estratégicas. A medida que los empleados se familiaricen con los datos y sus herramientas analíticas, tendrán la capacidad de identificar oportunidades y riesgos que pueden no ser evidentes a simple vista. Esto permitirá:

- **Alinear las decisiones operativas y estratégicas con los objetivos organizacionales**, basándose en datos concretos.
- **Mejorar la efectividad de las políticas públicas**, al aplicar un enfoque basado en la **evidencia** y el **análisis de datos**, en lugar de depender únicamente de intuiciones o suposiciones.

En conclusión, invertir en capacitación y herramientas analíticas no solo optimiza la capacidad del Concejo Municipal para gestionar información de manera efectiva, sino que también impulsa una cultura de decisiones más informadas y alineadas con las necesidades y expectativas de la comunidad.

La capacitación continua y las herramientas tecnológicas adecuadas se convierten en elementos clave para fortalecer la gestión pública y mejorar la calidad de vida de los ciudadanos.

**Liderazgo en el despacho responsable de las TICs:**

El liderazgo efectivo en el área de TIC es vital para guiar la implementación de sistemas de información y asegurar su alineación con los objetivos organizacionales.

El Concejo debe designar un líder de TIC con habilidades de liderazgo y conocimientos técnicos, capaz de articular la visión estratégica y coordinar acciones dentro del área.

**Fortalecer el equipo humano del Concejo Municipal y desarrollar sus capacidades de uso y apropiación de TIC.**

El fortalecimiento del equipo humano y el desarrollo de capacidades en el uso de Tecnologías de la Información y la Comunicación (TIC) son pasos fundamentales para garantizar el éxito de una entidad pública en un entorno cada vez más digitalizado. En este sentido, se requiere un enfoque integral que abarque tanto los aspectos técnicos como los culturales.

1. **Desarrollo de Capacidades Técnicas:** Es esencial que los empleados adquieran habilidades específicas en el uso de las TIC, lo que incluye capacitación en herramientas tecnológicas, plataformas digitales y sistemas de gestión de información. Estas habilidades no solo mejorarán la eficiencia operativa, sino que también permitirán a los empleados aprovechar las oportunidades digitales para la mejora de procesos y la toma de decisiones informadas.

2. **Cambio Cultural:** El desarrollo de capacidades no debe centrarse únicamente en el aspecto técnico, sino también en fomentar un cambio cultural dentro de la organización. Esto implica promover una mentalidad abierta a la innovación, donde los empleados estén motivados y comprometidos con la transformación digital. Un cambio cultural positivo ayudará a los miembros del equipo a adaptarse rápidamente a nuevas herramientas y procesos, lo que es crucial para la efectividad organizacional en el contexto digital.

3. **Preparación y Motivación del Equipo Humano:** El éxito de la implementación de TIC en la entidad pública depende en gran medida de que los empleados estén preparados y motivados para aprovechar las tecnologías a su disposición. Esto se logra a través de una formación continua, el desarrollo de competencias digitales y la creación de un entorno que fomente la colaboración y la innovación. Además, el personal debe estar convencido de los beneficios que las TIC pueden ofrecer, lo que requiere una gestión del cambio efectiva.

4. **Aprovechamiento de Oportunidades Digitales:** Un equipo humano capacitado y motivado podrá aprovechar plenamente las oportunidades que ofrecen las TIC, lo que permitirá a la entidad pública mejorar la eficiencia en sus procesos, optimizar los recursos y proporcionar servicios más accesibles y transparentes a los ciudadanos. Las tecnologías digitales ofrecen soluciones innovadoras que pueden transformar la manera en que los empleados interactúan con la información, gestionan proyectos y toman decisiones.

Por lo tanto, el éxito de una entidad pública en la era digital no solo depende de la implementación de tecnologías avanzadas, sino de invertir en el desarrollo humano y en una cultura organizacional que valore y aproveche al máximo las TIC. Este enfoque integral garantizará que la entidad pública no solo se mantenga al día con los avances tecnológicos, sino que también potencie la capacidad de su equipo humano para generar un impacto positivo y duradero en sus procesos y servicios.

## ANALISIS DE LA SITUACION ACTUAL

## ESTRATEGIA DE LA TECNOLOGIA DE LA INFORMACION:

### Política del Sistema:

El Concejo Municipal debe establecer las políticas del Sistema Integrado de Planeación y Gestión, dentro de las cuales se debe incluir un apartado específico relativo a los sistemas de seguridad digital. Este apartado debe tener como objetivo promover el uso eficiente y seguro de las Tecnologías de la Información y la Comunicación (TIC), con el fin de consolidar un Estado digital más competitivo, proactivo e innovador.

Las políticas de seguridad digital deben enfocarse en crear un entorno de confianza que permita tanto al gobierno como a los ciudadanos aprovechar el potencial de las

TIC, al mismo tiempo que se garantiza la protección de la información y la privacidad. Es fundamental que la implementación de estas políticas:

1. **Fomente el uso responsable y ético de las TIC**, asegurando que tanto el Concejo Municipal como los ciudadanos puedan interactuar en plataformas digitales con la certeza de que sus datos están protegidos.

2. **Establezca medidas claras de seguridad** que aseguren la integridad de los sistemas digitales, protejan la infraestructura tecnológica del Concejo y prevengan amenazas cibernéticas.

3. **Promueva la innovación en el ámbito público**, incentivando el uso de tecnologías avanzadas para mejorar la eficiencia y efectividad de los servicios municipales, siempre bajo un marco de seguridad robusto.

4. **Garantice un acceso equitativo y transparente** a la información digital, con mecanismos de autenticación seguros y procesos que favorezcan la confianza de los ciudadanos en el sistema público.

5. **Fortalezca la competitividad y el desarrollo de habilidades digitales** tanto en el gobierno como en la ciudadanía, brindando acceso a las herramientas necesarias para operar de manera segura en el entorno digital.

En resumen, las políticas de seguridad digital no solo deben centrarse en la protección de los datos, sino también en crear un ecosistema digital confiable que impulse el desarrollo de un Estado innovador y ciudadanos capacitados para generar valor público a través de la tecnología.

En el concejo también se cuenta con el Manual del Sistema de Seguridad de la Información.

**Motivadores de la entidad:**

En la propuesta de definición e implementación de la arquitectura empresarial para el Concejo se definen cinco iniciativas:

- Calidad de los datos
- Inteligencia de negocio
- Mejoramiento/rediseño/actualización infraestructura
- Análisis, diseño e implementación de aplicaciones
- Gobierno

Para el impulso y desarrollo de estas iniciativas, se ha elaborado un portafolio de proyectos detallado, que se presenta en la Tabla 1. Este portafolio agrupa las iniciativas clave que guiarán el avance en la implementación de las políticas y objetivos definidos, asegurando que cada proyecto esté alineado con las necesidades estratégicas del Concejo Municipal. La lista proporciona una visión clara de los proyectos prioritarios, permitiendo su seguimiento y evaluación de manera efectiva.

**TABLA No. 1**

**CATALOGO DE PROYECTOS**
**PARA LA IMPLEMENTACION DE LA ARQUITECTURA EMPRESARIAL**

| NOMBRE DE LA INICIATIVA | OBSERVACION |
|---|---|
| Definición, documentación y divulgación de la estrategia de TI | Para dar cumplimiento a los lineamientos de MinTIC relacionados con la definición, documentación y divulgación de la estrategia de TI, es necesario la elaboración del PETI para el Concejo, el cual debería estar basado en la guía definida por MinTIC para este propósito. (G.ES.06 Guía Cómo estructurar el Plan Estratégico de Tecnologías de la Información PETI) |
| Definición de arquitectura empresarial | La implementación de la práctica de arquitectura empresarial no solamente contribuye al cumplimiento de los lineamientos de MinTIC, sino que además facilita la alineación de la estrategia de la entidad con la estrategia de TI para el logro de los objetivos institucionales. La adopción del MRAE de MinTIC facilita esta tarea. |
| Definición de políticas y estándares de TI | Las directrices definidas desde la estrategia de TI mediante políticas y estándares permiten orientar la gestión de TI. Se sugiere adoptar la guía de MinTIC para la definición de políticas de TI. (G.ES.03 Guía Definición y diseño de una política de TI) |
| Implementación de la estrategia de TI | La implementación de la estrategia de TI se refleja en la gestión de proyectos, recursos y el catálogo de servicios de TI. Con el fin de facilitar la gestión de este último, se sugiere adoptar la guía de MinTIC: G.ES.04 Guía Definición del portafolio de servicios de TI. |

| NOMBRE DE LA INICIATIVA | OBSERVACION |
|---|---|
| Seguimiento y evaluación de la estrategia de TI | Con el fin de implementar mecanismos de seguimiento y evaluación de la estrategia de TI, es necesario definir los indicadores de gestión para este dominio. Se sugiere adoptar los indicadores definidos por MinTIC para este dominio y complementarlos con los indicadores que la entidad considere necesarios para el adecuado seguimiento de la estrategia de TI |
| Calidad de los Datos | Definición de esquema de datos y metadatos |
| Mejoramiento/Rediseño/Actualización Infraestructura | Reestructuración de la red de canales de conectividad del Concejo y de sus diferentes sedes |
| | Diseño y segmentación de la red para los servicios TI con base a la arquitectura de cada uno |
| | Solución de almacenamiento backup |
| | Modelo de gestión de archivos video, fotos y material de capacitación |

## Servicios de Tecnologías de la Información

En el Concejo se tienen definidos los siguientes servicios:

- Internet
- Correo electrónico institucional
- Diseño y publicación en página web
- Sistema de gestión de correspondencia
- Gestión de usuarios
- Conexión WIFI
- Soporte técnico
- Respaldo de sistemas de información

## Seguimiento y evaluación de la estrategia de Tecnologías de la Información:

El Concejo no realiza un seguimiento periódico al Plan Estratégico de Tecnologías de la Información (PETI), lo que impide generar la trazabilidad necesaria para evaluar el progreso y los resultados de las iniciativas tecnológicas dentro de la organización. Este seguimiento es crucial para garantizar que el PETI se esté implementando conforme a los objetivos y plazos establecidos, así como para identificar posibles desvíos o áreas de mejora a tiempo. La falta de un mecanismo de seguimiento regular dificulta que la Corporación Edilicia pueda ajustar sus esfuerzos y alinear las acciones del PETI con las prioridades emergentes, los recursos disponibles o las necesidades cambiantes de la comunidad.

Además, la ausencia de un sistema de seguimiento adecuado afecta la capacidad de tomar decisiones informadas, ya que no se cuenta con la información precisa sobre el impacto de las iniciativas tecnológicas. Esto también afecta la capacidad del Concejo para realizar ajustes estratégicos de manera proactiva, lo que podría mejorar el uso de las TIC en beneficio de la gestión pública.

Por otro lado, existen falencias significativas en la definición de indicadores claros y específicos, lo que dificulta la correcta evaluación del PETI. Los indicadores son fundamentales para medir el rendimiento de las iniciativas tecnológicas, su efectividad y su impacto en los procesos institucionales. La ausencia de estos indicadores impide una evaluación objetiva y transparente de las acciones emprendidas, lo que, a su vez, hace difícil definir acciones correctivas o de mejora cuando los resultados no son los esperados. Sin indicadores adecuados, el Concejo no tiene una base sólida para ajustar las estrategias o para demostrar a los ciudadanos los avances concretos en la implementación de tecnologías.

Esta situación se identifica como la principal falencia para la gestión de TI en la entidad. Además, de representar un incumplimiento a los requisitos normativos establecidos en el Decreto 415 de 2016; también constituye una serie de dificultades para la adecuada implementación del Modelo Integrado de Planeación y Gestión, en cuanto las Políticas de Gobierno Digital y Seguridad Digital, que hacen parte de la Dimensión de Evaluación con Valor para Resultados, así como para dar apoyo a la implementación de la dimensión de Gestión del Conocimiento y la Innovación, la cual es de carácter transversal en la Entidad.

En resumen, la falta de seguimiento periódico y de indicadores bien definidos limita la capacidad de evaluar y ajustar el PETI, afectando directamente la eficiencia de las iniciativas tecnológicas y, por ende, la gestión pública. Para mejorar, es necesario establecer un sistema robusto de seguimiento y evaluación, con indicadores claros y metas alcanzables, que permitan tomar decisiones informadas y asegurar que el PETI sea una herramienta eficaz para el desarrollo digital del Concejo Municipal.

El nivel de madurez de los lineamientos de Uso y Apropiación de MINTIC para la entidad es del 20%. A continuación, un breve análisis por ámbito:

**TABLA No. 2**

**ANALISIS DEL USO Y APROPIACION DE LA TECNOLOGIA**

| DOMINIO | AMBITO | ANALISIS POSTERIOR A LOS RESULTADOS |
|---|---|---|
| USO Y APROPIACION | Estrategia para el Uso y Apropiación de TI | Calificación cercana al Objetivo. Se evidencian prácticas de comunicación, lo que eleva este cumplimiento. Sin embargo, hace falta trabajar en la apropiación de dicha comunicación. En las recomendaciones de los hallazgos detallados se comentará más al respecto. |
| | Gestión del Cambio de TI | No se evidencian elementos de este ámbito. En las recomendaciones de los hallazgos detallados se comentará más al respecto |
| | Medición de resultados en el uso y apropiación | No se evidencian mediciones de las difusiones que se realizan de los proyectos de TI. Sin embargo, si se menciona en el plan institucional de capacitación (PIC) anual de la entidad, un capítulo relacionado con el Plan de Inducción y Reinducción |

**Análisis DOFA:**

**TABLA No. 3**

**MATRIZ DOFA**

Matriz DOFA del Plan Estratégico de Tecnologías de la Información (PETI)

| **Fortalezas (F)** | **Oportunidades (O)** |
|---|---|
| Compromiso institucional con la modernización y mejora de los procesos mediante TIC. | Avances tecnológicos que permiten la implementación de soluciones digitales avanzadas. |
| Capacitación y formación continua de empleados en tecnologías emergentes. | Aumento de la conectividad digital a nivel municipal y regional. |
| Infraestructura tecnológica básica disponible para iniciar el PETI. | Colaboración con entidades externas (gobierno, empresas, universidades) para fortalecer las capacidades tecnológicas. |
| Alta motivación para mejorar la gestión pública a través de herramientas tecnológicas. | Disponibilidad de fondos y recursos para invertir en TIC por parte de gobiernos o programas nacionales. |
| **Debilidades (D)** | **Amenazas (A)** |
| Falta de seguimiento periódico y evaluación continua del PETI. | Riesgos cibernéticos y amenazas a la seguridad de la información. |
| Definición insuficiente de indicadores de desempeño y resultados. | Resistencia al cambio por parte de algunos empleados y ciudadanos. |
| Desajuste entre los recursos tecnológicos disponibles y las necesidades reales de la gestión pública. | Desactualización tecnológica frente a avances en el sector TIC. |
| Falta de alineación de TIC con los objetivos estratégicos del Concejo en algunos proyectos. | Limitación de presupuesto y recursos para cubrir toda la transformación digital necesaria. |

**Explicación de la Matriz DOFA:**

- **Fortalezas (F):**
    1. Compromiso institucional: El Concejo Municipal tiene un fuerte compromiso con la mejora de la gestión pública, y las TIC son vistas

como una herramienta estratégica para lograr una administración más eficiente y transparente.

2. Capacitación: Se han implementado esfuerzos para capacitar a los empleados en el uso de tecnologías emergentes, lo que mejora la capacidad interna para gestionar el PETI.
3. Infraestructura tecnológica básica: Aunque en algunos casos es incipiente, ya existen ciertos recursos tecnológicos sobre los que se puede construir el Plan.
4. Motivación institucional: El equipo está dispuesto a adoptar nuevas tecnologías para optimizar los procesos públicos.

- **Oportunidades (O):**
  1. Avances tecnológicos: El mundo digital está evolucionando rápidamente, lo que permite implementar tecnologías que pueden transformar la forma en que el Concejo opera.
  2. Conectividad digital: La mayor disponibilidad de acceso a internet y plataformas digitales en la región permite facilitar el acceso a los ciudadanos y mejorar la gestión pública.
  3. Colaboración externa: Se abren nuevas posibilidades para alianzas estratégicas que potencien las capacidades tecnológicas del Concejo.
  4. Fondos disponibles: Existen programas y recursos del gobierno nacional e internacional que podrían ser aprovechados para financiar proyectos relacionados con TIC.

- **Debilidades (D):**
  1. Falta de seguimiento periódico: No se lleva a cabo un seguimiento adecuado al PETI, lo que impide evaluar su efectividad y hacer ajustes oportunos.
  2. Indicadores insuficientes: Los indicadores clave para evaluar el rendimiento del PETI no están claramente definidos, lo que dificulta medir su éxito o áreas de mejora.
  3. Desajuste entre recursos y necesidades: La infraestructura tecnológica y los recursos disponibles no siempre se alinean con las necesidades y demandas de la gestión pública.
  4. Desalineación con los objetivos estratégicos: En algunos casos, los proyectos TIC no están completamente alineados con las metas estratégicas del Concejo, lo que limita el impacto de la tecnología.

- **Amenazas (A):**

1. Riesgos cibernéticos: La creciente dependencia de las TIC implica vulnerabilidades en la seguridad digital, como ciberataques, que pueden afectar la operatividad y confianza pública.
2. Resistencia al cambio: Parte del personal o de los ciudadanos puede resistirse a la adopción de nuevas tecnologías, lo que puede retrasar o limitar la efectividad de la transformación digital.
3. Desactualización tecnológica: El rápido ritmo de innovación tecnológica puede hacer que algunas de las soluciones adoptadas se queden obsoletas antes de ser plenamente implementadas.
4. Limitación de presupuesto: A pesar de las oportunidades, los recursos financieros del Concejo son limitados, lo que puede obstaculizar la ejecución completa de todas las iniciativas del PETI.

Esta matriz DOFA proporciona un panorama claro de la situación actual del PETI del Concejo Municipal de Cartago, ayudando a identificar áreas clave de mejora y posibles estrategias para maximizar las oportunidades y reducir las amenazas.

## POLITICA DE GESTION TI

- Asegurar que la gestión de servicios TI este alineada con las necesidades de los clientes y usuarios

- Disponer de personal técnicamente competente y debidamente adiestrado para llevar a cabo las tareas con las garantías de calidad exigibles en servicios TI

- Motivar la participación de todo el personal basada en el concepto de autogestión del puesto de trabajo y en la formación continua.

- Mejorar la eficacia y eficiencia de los procesos internos de prestación de los servicios TI.

- Exhortar a todo el personal relacionado con la gestión de servicios TI el deber de medir, revisar y mejorar continuamente las características de los servicios TI prestados a los usuarios de estos.

- Establecer niveles de servicio para cada para cada uno de los servicios provistos por la Entidad.

- Motivar al personal que labora en el Concejo de participar en la identificación de los requisitos de disponibilidad y continuidad de los servicios TI.

- Establecer acuerdos de nivel de servicio con los contratistas y proveedores involucrados en la prestación de servicios TI, a fin de asegurar el cumplimiento con los niveles de servicio que la organización ha suscrito con sus clientes.

- Suministrar toda la información imprescindible para el proceso de Seguridad de la Información

- Informar sobre los cambios que se produzcan con relación a cualquier aspecto de los servicios TI, provistos por la alcaldía, estos deben haber sido iniciados por una propuesta de cambio formal y autorizados de acuerdo con un procedimiento regulado.

## PLAN DE COMUNICACIONES DEL PETI

El Plan de Comunicaciones del Plan Estratégico de Tecnologías de la Información (PETI) debe estar estrictamente alineado con los lineamientos internos establecidos por el Concejo Municipal de Cartago en materia de comunicaciones internas y externas. Esta alineación garantiza la coherencia en el mensaje, la transparencia en la información y la eficacia en la difusión de los avances y objetivos del PETI, tanto dentro de la organización como hacia la ciudadanía y otros actores clave.
Un plan de comunicaciones efectivo no solo facilita el entendimiento y la apropiación del PETI por parte de todos los actores involucrados, sino que también fortalece la confianza y el compromiso.

| GRUPO OBJETIVO | ESTRATEGIA DE DIVULGACIÓN | RESPONSABLE |
|---|---|---|
| Todos los funcionarios y contratistas del Concejo | Página web, correo electrónico, Carpeta compartida, redes sociales. | Oficina de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones – Asesor Comunicaciones o la persona delegada. |

## TABLERO DE INDICADORES Y RIESGOS

| INDICADORES DE CALIDAD DEL PROCESO DE ADMININISTRACION DE TIC | | | | |
|---|---|---|---|---|
| **NOMBRE DEL INDICADOR** | **TIPO DE INDICADOR** | **EXPLICACION DEL INDICADOR** | **DEFINICION DEL INDICADOR** | **UNIDAD/ META** |
| **Indicador:** Hora/Días promedio de solución a los requerimientos realizados a través de la Oficina de Sistemas o despacho responsable<br><br>**Riesgo asociado:** no realizar registro de solicitudes por medio de la plataforma implementada generando incertidumbre en tiempo de respuesta por parte de los procesos | **Eficiencia** | Medir la gestión en cuanto al tiempo utilizado para dar solución a los requerimientos realizados a través de la Oficina de Sistemas o despacho responsable | Sumatoria del tiempo de solución a los requerimientos sobre el número total de requerimientos realizados a través de la Oficina de Sistemas | Hora/Días<br>Meta: La meta se fijará por medio de los acuerdos de niveles de servicio que se implementara con el sistema de gestión de la oficina de sistemas o despacho responsable por los diferentes procesos que cuentan con la herramienta para la respuesta |
| **Indicador:** Nivel de disponibilidad de los servicios críticos (sistema de gestión documental, correo electrónico institucional e intranet). | Eficiencia | Medir el porcentaje en que los Servicios críticos están disponibles frente al total de horas del mes. | Número de horas promedio en funcionamiento de los servicios críticos en el mes sobre el Número total de horas del mes por cien (100). | Porcentaje<br>Meta: 99.6% |

| INDICADORES DE CALIDAD DEL PROCESO DE ADMININISTRACION DE TIC | | | | |
|---|---|---|---|---|
| **NOMBRE DEL INDICADOR** | **TIPO DE INDICADOR** | **EXPLICACION DEL INDICADOR** | **DEFINICION DEL INDICADOR** | **UNIDAD/ META** |
| **Riesgo asociado** no realizar registro de solicitudes por medio de la plataforma implementada generando incertidumbre en tiempo de respuesta por parte de los procesos | Eficiencia | Medir el porcentaje en que los Servicios críticos están disponibles frente al total de horas del mes. | Número de horas promedio en funcionamiento de los servicios críticos en el mes sobre el Número total de horas del mes por cien (100). | Porcentaje Meta: 99.6% |
| **Indicador:** Disminución de incidentes de afectación a la operación del proceso.<br><br>**Riesgo asociado:** no realizar registro de solicitudes por medio de la plataforma implementada generando incertidumbre en tiempo de respuesta por parte de los procesos | Efectividad | Medir el porcentaje de incidentes que afectan en la correcta operación del proceso en el mes. | Número de reportes de incidentes en el mes del año actual menos Número de reportes de incidentes en el mismo mes del año anterior sobre el Número de reportes de incidentes en el mismo mes del año Anterior por cien (100). | Porcentaje: Meta: - 5 % disminución de incidentes por año |

| INDICADORES DE LOS OBJETIVOS | | | |
|---|---|---|---|
| **OBJETIVOS TI** | **INDICADORES DE LOS OBJETIVOS TI** | **LINEAS BASE** | **META 2025** |
| Desarrollar la Arquitectura TI del Concejo bajo los criterios de Gobierno en Línea | No. Criterios cumplidos / total Criterios de Arquitectura TI | **0** | **80%** |
| Determinar soluciones TIC´s que optimicen la gestión interna de la alcaldía | Numero de soluciones desarrolladas | 0 | cinco soluciones |

| INDICADORES DE LOS OBJETIVOS | | | |
|---|---|---|---|
| **OBJETIVOS TI** | **INDICADORES DE LOS OBJETIVOS TI** | **LINEAS BASE** | **META 2025** |
| Precisar las referencias para el desarrollo de componentes de seguridad en los dominios de Información, Sistemas de Información y Servicios Tecnológicos que garanticen la privacidad de la información tanto del Concejo como de sus grupos de interesados. | Guía metodológica sobre el tema de Referencias para el desarrollo de componentes de seguridad y Servicios Tecnológicos | **0** | **Dos documentos** |
| Formalizar los lineamientos para orientar el crecimiento, mantenimiento y fortalecimiento de la adopción de las TIC´s por parte de la administración municipal como de sus grupos de interesados | Lineamientos establecidos | 0 | Por lo menos un lineamiento |

| MEDICION AVANCE PETI | | | |
|---|---|---|---|
| **NOMBRE DEL INDICADOR** | **TIPO INDICADOR** | **EXPLICACION DEL INDICADOR** | **UNIDAD** |
| Índice de desempeño promedio del mapa de ruta de ejecución del PETI en la entidad | Gestión | Medir el desempeño de la implementación del mapa de ruta del PETI respecto al cronograma planteado. Permite entender el comportamiento en el tiempo de la ejecución del PETI inmediatamente anterior. | Tiempo / Semestral |
| Porcentaje de ejecución y cumplimiento de estrategias definidas en el PETI en un periodo dado | Gestión | Medir el nivel del avance porcentual versus el proyectado en un periodo dado, en lo que respecta a las iniciativas definidas en el PETI | Porcentaje |

## PLAN DE ACCION

| DOMINIO | INICIATIVA ESTRATEGICA | RESPONSABLE | 2025 |
|---|---|---|---|
| **Estrategia de TI** | Diseño e implementación del Plan de Seguridad y Privacidad de la Información | Presidencia / Grupo de Apoyo | **x** |
| | Implementación del plan de continuidad tecnológica | Presidencia / Grupo de Apoyo | **x** |
| **Gobierno de TI** | Adecuación del proceso "Tecnología de la información y de las comunicaciones" | Presidencia / Grupo de Apoyo | **x** |
| | Construcción del portafolio de servicios | Presidencia / Grupo de Apoyo | **x** |
| | Definición del modelo de Gobierno de TI | Presidencia / Grupo de Apoyo | **x** |
| **Sistemas de Información** | Implementación Datos Abiertos | Presidencia / Grupo de Apoyo | **x** |
| | Evolución Tramites y Servicios Digitales | Presidencia / Grupo de Apoyo | **x** |
| | Gestión documental electrónica | Presidencia / Grupo de Apoyo | **x** |
| **Uso y Apropiación** | Fortalecimiento de la apropiación de los servicios digitales internos y externos | Presidencia / Grupo de Apoyo | **x** |
| | Fortalecimiento del nivel de satisfacción de los ciudadanos frente a la oferta institucional de servicios digitales. | Presidencia / Grupo de Apoyo | **x** |

**LUIS FERNANDO GIRALGO**
**Presidente**

**Elaboró: Contratista Asesor Concejo Municipal**
**Reviso: Ab. Jeisson A Rendón- Asesor Jurídico**
**Aprobó: Luis Fernando Giraldo- Presidente Mesa D.**