



ALCALDÍA
MUNICIPAL
DE CHÍA

Oficina de
Tecnologías de la Información
y las Comunicaciones, TIC



Plan Estratégico de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones - PETI

2020

-

2023

El Plan Estratégico de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones "PETI" es desarrollado teniendo en cuenta el aspecto institucional, alineando procesos con el componente tecnológico y teniendo en cuenta los estándares del Marco de Referencia de Arquitectura TI, habilitando la estrategia de Gobierno Digital, generando valor y cumpliendo de manera oportuna las metas dispuestas en el Plan de Desarrollo Municipal.

Alcaldía
Municipal de
Chía
Oficina TIC



Cra. 11 No 11 - 29
PBX: 8844444 Ext. 2300
oficinatic@chia.gov.co
www.chia-cundinamarca.gov.co



Tabla de contenido

Objetivo Estratégico	4
Objetivos Específicos	4
Alcance del documento	5
Marco Normativo	6
Rupturas Estratégicas	23
1 Análisis de la Situación Actual	24
1.1 ESTRATEGIA DE TI.....	25
1.2 USO Y APROPIACIÓN DE LA TECNOLOGÍA.....	32
1.3 SISTEMAS DE INFORMACIÓN (SI)	46
1.4 SERVICIOS TECNOLÓGICOS.....	56
1.4.1 Directorio de Servicios Tecnológicos	57
1.4.2 Disposición de Residuos Tecnológicos.....	68
1.5 GESTIÓN DE INFORMACIÓN	68
1.6 GOBIERNO DE TI.....	69
1.6.1 Estructura Organizacional.....	70
1.6.2 Roles.....	77
2 Entendimiento Estratégico	78
2.1 MODELO OPERATIVO	78
2.2 ALINEACIÓN DE TI CON LOS PROCESOS	80
3 Modelo de Gestión de TI	83
3.1 ESTRATEGIA DE TI.....	83
3.1.1 Definición de los objetivos estratégicos de TI.....	84
3.1.2 Alineación de la estrategia de TI con el Plan Municipal	85
3.2 GOBIERNO DE TI.....	87
3.2.1 Cadena de Valor de TI.....	91
3.2.2 Indicadores.....	93
3.2.3 Estructura Organizacional de TI.....	107
3.3 SISTEMAS DE INFORMACIÓN	112





ALCALDÍA
MUNICIPAL
DE CHÍA

Oficina de
Tecnologías de la Información
y las Comunicaciones, TIC



3.4	MODELO DE GESTIÓN DE SERVICIOS TECNOLÓGICOS	113
3.4.1	<i>Criterios de Calidad y Procesos de Gestión de Servicios de TI.....</i>	114
3.4.2	<i>Infraestructura</i>	115
3.4.3	<i>Conectividad.....</i>	115
4	Modelo de Planeación	117
4.1	ANÁLISIS PRESUPUESTAL PARA EL ÁREA TIC	117
4.2	HOJA DE RUTA	120
4.3	PLAN DE COMUNICACIONES DEL PETI	123



Cra. 11 No 11 - 29
PBX: 8844444 Ext. 2300
ofinatic@chia.gov.co
www.chia-cundinamarca.gov.co



Objetivo Estratégico

Aportar valor al desarrollo sectorial e institucional de la Alcaldía Municipal de Chía (Cundinamarca) y su debida modernización de la administración, a través de un uso estratégico de las TIC, contribuyendo así a la construcción de un gobierno más eficiente, transparente, participativo y cercano con la población generando progreso al municipio.

Objetivos Específicos

- ✚ Implementar las directrices para una estrategia de TI alineadas con las estrategias estatales, sectoriales e institucionales buscando la generación de valor público.
- ✚ Optimizar procesos internos de la Alcaldía Municipal de Chía haciendo buen uso de estrategias TI, obteniendo así mejores resultados en tiempos de respuesta y atención entre dependencias, haciendo más eficiente los servicios hacia la población.
- ✚ Mejorar los recursos tecnológicos de la Administración Municipal buscando el fortalecimiento de la conectividad, gestión pública y la participación ciudadana.
- ✚ Contribuir al mejoramiento de las condiciones de seguridad y conectividad de la población
- ✚ Ampliar las ofertas de servicios TIC a través del desarrollo de soluciones, sensibilización y transformación digital de la comunidad en general.





ALCALDÍA
MUNICIPAL
DE CHÍA

Oficina de
Tecnologías de la Información
y las Comunicaciones, TIC



Alcance del documento

El Plan Estratégico de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones “PETI” se formuló con el fin de administrar de manera eficiente la información, los recursos tecnológicos y los sistemas de información necesarios para la gestión de la organización, de tal manera que los procesos trabajen conjuntamente generando valor adicional y cumpliendo de manera exitosa las metas del Plan de Desarrollo Municipal. Por último, pero no menos importante, busca mejorar el aspecto de acercamiento y participación ciudadana, ampliando y mejorando los servicios en línea, los cuales facilitan e incrementan la calidad de vida de la población que habita el municipio.



Cra. 11 No 11 - 29
PBX: 8844444 Ext. 2300
oficinatit@chia.gov.co
www.chia-cundinamarca.gov.co



Marco Normativo

Que el **decreto 1151 de 2008** el cual establece los lineamientos generales de la Estrategia de Gobierno en Línea de la República de Colombia, se reglamenta parcialmente la ley 962 de 2005 y se dictan otras disposiciones.

La **ley 1955 del 2019** Establece que las entidades del orden nacional deberán incluir en su plan de acción el componente de transformación digital, siguiendo los estándares que para tal efecto defina el Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones (MinTIC).

Ley 1273 de 2009, Por medio de la cual se modifica el Código Penal, se crea un nuevo bien jurídico tutelado - denominado "de la protección de la información y de los datos"- y se preservan integralmente los sistemas que utilicen las tecnologías de la información y las comunicaciones, entre otras disposiciones.

Ley 1581 de 2012, Por la cual se dictan disposiciones generales para la protección de datos personales.

Ley 1712 de 2014, Por medio de la cual se crea la ley de transparencia y del derecho de acceso a la información pública nacional y se dictan otras disposiciones.

Ley 962 de 2005, El artículo 14 lo siguiente "Cuando las entidades de la Administración Pública requieran comprobar la existencia de alguna circunstancia necesaria para la solución de un procedimiento o petición de los particulares, que





ALCALDÍA
MUNICIPAL
DE CHÍA

Oficina de
Tecnologías de la Información
y las Comunicaciones, TIC



obre en otra entidad pública, procederán a solicitar a la entidad el envío de dicha información. En tal caso, la carga de la prueba no corresponderá al usuario.

Será permitido el intercambio de información entre distintas entidades oficiales, en aplicación del principio de colaboración. El envío de la información por fax o por cualquier otro medio de transmisión electrónica, proveniente de una entidad pública, prestará mérito suficiente y servirá de prueba en la actuación de que se trate, siempre y cuando se encuentre debidamente certificado digitalmente por la entidad que lo expide y haya sido solicitado por el funcionario superior de aquel a quien se atribuya el trámite”.

Decreto 1413 de 2017, En el Capítulo 2 Características de los Servicios Ciudadanos Digitales, Sección 1 Generalidades de los Servicios Ciudadanos Digitales.

Decreto 2150 de 1995, Por el cual se suprimen y reforman regulaciones, procedimientos o trámites innecesarios existentes en la Administración Pública.

Decreto 4485 de 2009, Por medio de la cual se adopta la actualización de la Norma Técnica de Calidad en la Gestión Pública.

Decreto 235 de 2010, Por el cual se regula el intercambio de información entre entidades para el cumplimiento de funciones públicas.

Decreto 2364 de 2012, Por medio del cual se reglamenta el artículo 7 de la Ley 527 de 1999, sobre la firma electrónica y se dictan otras disposiciones.



Cra. 11 No 11 - 29
PBX: 8844444 Ext. 2300
oficinatic@chia.gov.co
www.chia-cundinamarca.gov.co



ALCALDÍA
MUNICIPAL
DE CHÍA

Oficina de
Tecnologías de la Información
y las Comunicaciones, TIC



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.

Decreto 1377 de 2013, Por el cual se reglamenta parcialmente la Ley 1581 de 2012" o Ley de Datos Personales.

Decreto 2433 de 2015, Por el cual se reglamenta el registro de TIC y se subroga el título 1 de la parte 2 del libro 2 del Decreto 1078 de 2015, Decreto Único Reglamentario del sector de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones.

Decreto 103 de 2015, Por el cual se reglamenta parcialmente la Ley 1712 de 2014 y se dictan otras disposiciones.

Decreto 728 2016, Actualiza el Decreto 1078 de 2015 con la implementación de zonas de acceso público a Internet inalámbrico

Decreto 728 de 2017, Por el cual se adiciona el capítulo 2 al título 9 de la parte 2 del libro 2 del Decreto Único Reglamentario del sector TIC, Decreto 1078 de 2015, para fortalecer el modelo de Gobierno Digital en las entidades del orden nacional del Estado colombiano, a través de la implementación de zonas de acceso público a Internet inalámbrico.

Decreto 612 de 2018, Por el cual se fijan directrices para la integración de los planes institucionales y estratégicos al Plan de Acción por parte de las entidades del Estado.



Cra. 11 No 11 - 29
PBX: 8844444 Ext. 2300
oficinatic@chia.gov.co
www.chia-cundinamarca.gov.co



ALCALDÍA
MUNICIPAL
DE CHÍA

Oficina de
Tecnologías de la Información
y las Comunicaciones, TIC



Decreto 2106 del 2019, Por el cual se dictan normas para simplificar, suprimir y reformar trámites, procesos y procedimientos innecesarios existentes en la administración pública

Cap. II Transformación Digital Para Una Gestión Publica Efectiva.

Decreto 620 de 2020, Estableciendo los lineamientos generales en el uso y operación de los servicios ciudadanos digitales".

Resolución 2710 de 2017, Por la cual se establecen los lineamientos para la adopción del protocolo IPv6.

Resolución 3564 de 2015, Por la cual se reglamentan aspectos relacionados con la Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública.

Norma Técnica Colombiana NTC 5854 de 2012, Accesibilidad a páginas web El objeto de la Norma Técnica Colombiana (NTC) 5854 es establecer los requisitos de accesibilidad que son aplicables a las páginas web, que se presentan agrupados en tres niveles de conformidad: A, AA, y AAA.

CONPES 3292 de 2004, Señala la necesidad de eliminar, racionalizar y estandarizar trámites a partir de asociaciones comunes sectoriales e intersectoriales (cadenas de trámites), enfatizando en el flujo de información entre los eslabones que componen la cadena de procesos administrativos y soportados en desarrollos tecnológicos que permitan mayor eficiencia y transparencia en la prestación de servicios a los ciudadanos.



Cra. 11 No 11 - 29
PBX: 8844444 Ext. 2300
oficinatic@chia.gov.co
www.chia-cundinamarca.gov.co



ALCALDÍA
MUNICIPAL
DE CHÍA

Oficina de
Tecnologías de la Información
y las Comunicaciones, TIC



Conpes 3920 de Big Data, del 17 de abril de 2018, La presente política tiene por objetivo aumentar el aprovechamiento de datos, mediante el desarrollo de las condiciones para que sean gestionados como activos para generar valor social y económico. En lo que se refiere a las actividades de las entidades públicas, esta generación de valor es entendida como la provisión de bienes públicos para brindar respuestas efectivas y útiles frente a las necesidades sociales.

Conpes 3854 Política Nacional de Seguridad Digital de Colombia, del 11 de abril de 2016, El crecimiento en el uso masivo de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones (TIC) en Colombia, reflejado en la masificación de las redes de telecomunicaciones como base para cualquier actividad socioeconómica y el incremento en la oferta de servicios disponibles en línea, evidencian un aumento significativo en la participación digital de los ciudadanos. Lo que a su vez se traduce en una economía digital con cada vez más participantes en el país. Desafortunadamente, el incremento en la participación digital de los ciudadanos trae consigo nuevas y más sofisticadas formas para atentar contra su seguridad y la del Estado. Situación que debe ser atendida, tanto brindando protección en el ciberespacio para atender estas amenazas, como reduciendo la probabilidad de que estas sean efectivas, fortaleciendo las capacidades de los posibles afectados para identificar y gestionar este riesgo.

Conpes 3975, Define la Política Nacional de Transformación Digital e Inteligencia Artificial, estableció una acción a cargo de la Dirección de Gobierno Digital para desarrollar los lineamientos para que las entidades públicas del orden nacional elaboren sus planes de transformación digital con el fin de que puedan enfocar sus esfuerzos en este tema.



Cra. 11 No 11 - 29
PBX: 8844444 Ext. 2300
oficinatic@chia.gov.co
www.chia-cundinamarca.gov.co



ALCALDÍA
MUNICIPAL
DE CHÍA

Oficina de
Tecnologías de la Información
y las Comunicaciones, TIC



Circular 02 de 2019, Con el propósito de avanzar en la transformación digital del Estado e impactar positivamente la calidad de vida de los ciudadanos generando valor público en cada una de las interacciones digitales entre ciudadano y Estado y mejorar la provisión de servicios digitales de confianza y calidad.

Directiva 02 2019, Moderniza el sector de las TIC, se distribuyen competencias, se crea un regulador único y se dictan otras disposiciones.

Que la **ley 1753 de 2015**, Por la cual se expide el Plan Nacional de Desarrollo 2014-2018 “Todos por un nuevo país” en el artículo 45 establece:” Estándares, modelos y lineamientos de tecnologías de la información y las comunicaciones para los servicios al ciudadano”.

Que mediante el **decreto 1008 de 2018**, se define la política de Gobierno Digital, por el cual se establecen los lineamientos generales de la política de Gobierno Digital, la cual tiene por objeto promover el uso y aprovechamiento de las tecnologías de la información y las comunicaciones para consolidar un estado y ciudadanos competitivos, proactivos e innovadores, que generen valor público en un entorno de confianza digital.

Que mediante **decreto N°415 de 7 de marzo 2016**, en lo relacionado con la definición de los lineamientos para el fortalecimiento institucional en materia de tecnologías de la información y las comunicaciones.

Que la **ley 1341 de 2009**, en el Parágrafo de su artículo 38 establece que: “Las autoridades territoriales implementarán los mecanismos a su alcance para gestionar



Cra. 11 No 11 - 29
PBX: 8844444 Ext. 2300
oficinatic@chia.gov.co
www.chia-cundinamarca.gov.co



ALCALDÍA
MUNICIPAL
DE CHÍA

Oficina de
Tecnologías de la Información
y las Comunicaciones, TIC



recursos a nivel nacional e internacional, para apoyar la masificación de las TIC, en sus respectivas jurisdicciones”.

Que la **ley 1474 de 2011**, Por la cual se dictan normas orientadas a fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública, hace referencia al uso obligatorio de los sitios web de las entidades públicas como mecanismo para la divulgación de información pública.

Que, a su turno, el artículo 232 de la **ley 1450 de 2011** prevé, sobre la Racionalización de trámites y procedimientos al interior de las entidades públicas. Que: los organismos y entidades de la Rama Ejecutiva del Orden Nacional y Territorial procederán a identificar, racionalizar y simplificar los procesos, procedimientos, trámites y servicios internos, con el propósito de eliminar duplicidad de funciones y barreras que impidan la oportuna, eficiente y eficaz prestación del servicio en la gestión de las organizaciones.

Que a su turno el Decreto – **ley 019 de 2012**, por el cual se dictan normas para suprimir o reformar regulaciones, procedimientos y trámites innecesarios existentes en la Administración Pública, estableció en su artículo 4, en relación con la celeridad en las actuaciones administrativas, que: “Las autoridades tienen el impulso oficioso de los procesos administrativos; deben utilizar: formularios gratuitos para actuaciones en serie, cuando la naturaleza de ellas lo haga posible y cuando sea asunto de su competencia, suprimir los trámites innecesarios, sin que ello las releve de la obligación de considerar y valorar todos los argumentos de los interesados y los medios de pruebas decretados y practicados; deben incentivar el uso de las tecnologías de la información y las comunicaciones a efectos de que los procesos



Cra. 11 No 11 - 29
PBX: 8844444 Ext. 2300
oficinatic@chia.gov.co
www.chia-cundinamarca.gov.co



ALCALDÍA
MUNICIPAL
DE CHÍA

Oficina de
Tecnologías de la Información
y las Comunicaciones, TIC



administrativos se adelanten con diligencia, dentro de los términos legales y sin dilaciones injustificadas; y deben adoptar las decisiones administrativas en el menor tiempo posible”.

Que en concordancia con lo anterior, el **artículo 63 del decreto 067 del 31 de julio de 2009**, mediante el cual se creó el estatuto básico de la Administración Municipal, consagra que con el fin de mejorar la atención de los servicios y cumplir con eficacia y eficiencia los objetivos, políticas y programas de las dependencias centrales, el alcalde, previo estudio de viabilidad y conveniencia emitido por el DAFP, podrá organizar con carácter permanente o transitorio, grupos internos de trabajo que sean necesarios. También podrá con el mismo procedimiento, fusionar o suprimir los que hayan creado, cuando el desarrollo de los procesos, competencias y funciones de las dependencias así lo exija.

Que mediante **decreto N° 2573 de 2014**, se reglamenta parcialmente la **ley 1341 de 2009** y que en el mismo decreto se define el componente de Privacidad y Seguridad de la información que incluye el modelo de seguridad y privacidad de la información (MSPI), y para ello cuenta con una serie de guías anexas que ayudan a las entidades a cumplir con lo solicitado permitiendo abordar de manera detallada cada una de las fases del modelo, buscando a su vez comprender cuales son los resultados a obtener y como desarrollarlos.

Que mediante el **CONPES 3804 de 2016- Política Nacional de Seguridad Digital**, se tiene como objetivo: “Fortalecer las capacidades de las múltiples partes interesadas para identificar, gestionar, tratar y mitigar los riesgos de seguridad digital en sus actividades socioeconómicas en el entorno digital, en un marco de cooperación, colaboración y asistencia. Lo anterior, con el fin de contribuir al



Cra. 11 No 11 - 29
PBX: 8844444 Ext. 2300
oficinatic@chia.gov.co
www.chia-cundinamarca.gov.co



ALCALDÍA
MUNICIPAL
DE CHÍA

Oficina de
Tecnologías de la Información
y las Comunicaciones, TIC



crecimiento de la economía digital nacional, lo que a su vez impulsará una mayor prosperidad económica y social en el país”.

Que mediante **Resolución N° 0002405 de 25 de noviembre de 2016**, por el cual se adopta el sello de la excelencia Gobierno en Línea y se conforma su comité.

Que mediante **Resolución N° 0002710 del 3 de octubre de 2017**, “Por la cual se establecen lineamientos para la adopción del protocolo IPv6”.

Que mediante el **decreto 415 de 2016**, se adiciona al decreto único reglamentario de la función pública la definición de lineamientos para el fortalecimiento institucional en materia de tecnologías de la información y las comunicaciones.

Que mediante el **decreto 1499 de 2017**, se modifica el **decreto 1083 de 2015** y se definen los lineamientos del modelo integral de planeación y gestión para el desarrollo administrativo y la gestión de la calidad para la gestión pública.

Plan de Desarrollo Municipal, Alcaldía de Chía 2020-2023. Chía educada, cultural y segura.

Decreto Nacional 2573 de 2014 por el cual se establecen los lineamientos generales de la Estrategia de Gobierno Digital, se reglamenta parcialmente la Ley 1341 de 2009 y se dictan otras disposiciones.

Concordancias; **Decreto 1078 del 2015** “Por medio del cual se expide el Decreto Único Reglamentario del Sector de Tecnologías de la Información y las



Cra. 11 No 11 - 29
PBX: 8844444 Ext. 2300
oficinatic@chia.gov.co
www.chia-cundinamarca.gov.co



Comunicaciones” de acuerdo con su **Título I** – Objeto, ámbito de aplicación, definiciones, principios y fundamentos.

“(…)

Artículo 1°. Objeto. Definir los lineamientos, instrumentos y plazos de la estrategia de Gobierno Digital para garantizar el máximo aprovechamiento de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, con el fin de contribuir con la construcción de un Estado abierto, más eficiente, más transparente y más participativo y que preste mejores servicios con la colaboración de toda la sociedad.

(…)”

Contando con este objeto la Administración Central debe desarrollar un marco de referencia sobre la Arquitectura Empresarial para así gestionar y promover la armonización de procesos y procedimientos en aras de cumplir con los marcos estratégicos nacionales que aplican para los órdenes territoriales, el presente decreto da la siguiente definición sobre este marco;

Artículo 3°. Definiciones. Para la interpretación del presente decreto, las expresiones aquí utilizadas deben ser entendidas con el significado que a continuación se indica:

“(…)”

Marco de Referencia de Arquitectura Empresarial para la gestión de Tecnologías de la Información: Es un modelo de referencia puesto a disposición de las instituciones del Estado colombiano para ser utilizado como orientador estratégico de las arquitecturas empresariales, tanto sectoriales como institucionales. El marco establece la estructura conceptual, define lineamientos, incorpora mejores prácticas





y orienta la implementación para lograr una administración pública más eficiente, coordinada y transparente, a través del fortalecimiento de la gestión de las Tecnologías de la Información.

(...)"

Contando con este marco para la estructuración del Plan Estratégico de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones el **Decreto 2573 de 2014** en su **Título II** – Componentes, Instrumentos y Responsables que enfatiza sobre los fundamentos principales para desarrollar de manera correcta la implementación de la Estrategia de Gobierno Digital, se debe cumplir con los siguientes componentes;

“(...)

Artículo 5º. Componentes. Los fundamentos de la Estrategia serán desarrollados a través de 4 componentes que facilitarán la masificación de la oferta y la demanda del Gobierno Digital.

1. TIC para Servicios. Comprende la provisión de trámites y servicios a través de medios electrónicos, enfocados a dar solución a las principales necesidades y demandas de los ciudadanos y empresas, en condiciones de calidad, facilidad de uso y mejoramiento continuo.

2. TIC para el Gobierno abierto. Comprende las actividades encaminadas a fomentar la construcción de un Estado más transparente, participativo y colaborativo involucrando a los diferentes actores en los asuntos públicos mediante el uso de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones.

3. TIC para la Gestión. Comprende la planeación y gestión tecnológica, la mejora de procesos internos y el intercambio de información. Igualmente, la gestión y aprovechamiento de la información para el análisis, toma de





decisiones y el mejoramiento permanente, con un enfoque integral para una respuesta articulada de gobierno y para hacer más eficaz la gestión administrativa entre instituciones de Gobierno.

4. Seguridad y privacidad de la Información. Comprende las acciones transversales a los demás componentes enunciados, tendientes a proteger la información y los sistemas de información, del acceso, uso, divulgación, interrupción o destrucción no autorizada.

Parágrafo 1°. TIC para el gobierno abierto comprende algunos de los aspectos que hacen parte de Alianza para el Gobierno Abierto, pero no los cubre en su totalidad.

Artículo 6°. Instrumentos. Los instrumentos para la implementación de la estrategia de Gobierno Digital serán los siguientes:

Manual de Gobierno Digital. Define las acciones que corresponde ejecutar a las entidades del orden nacional y territorial respectivamente.

Marco de referencia de arquitectura empresarial para la gestión de Tecnologías de la Información. Establece los aspectos que los sujetos obligados deberán adoptar para dar cumplimiento a las acciones definidas en el Manual de Gobierno Digital.

(...)"

Desarrollando correctamente estos componentes el Ministerio de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones con la expedición del presente decreto específicamente lo enunciado en su Título III – Medición, Monitoreo y Plazos conforma un modelo de evaluación para los sujetos del orden territorial basado en un porcentaje de avance de los componentes del Manual de Gobierno Digital vigente, así midiendo el cumplimiento de la entidad evaluada, lo relaciona de la siguiente manera;





ALCALDÍA
MUNICIPAL
DE CHÍA

Oficina de
Tecnologías de la Información
y las Comunicaciones, TIC



“(…)

Artículo 9°. Medición y monitoreo. El Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, a través de la Dirección de Gobierno Digital y de la Dirección de Estándares y Arquitectura de Tecnologías de la Información, diseñará el modelo de monitoreo que permita medir el avance en las acciones definidas en el Manual de Gobierno Digital que corresponda cumplir a los sujetos obligados, los cuales deberán suministrar la información que les sea requerida.

Artículo 10. Plazos. Los sujetos obligados deberán implementar las actividades establecidas en el Manual de Gobierno Digital dentro de los siguientes plazos:

En conclusión, es de vital importancia el cumplimiento del presente decreto por ser el mapa de ruta que las entidades territoriales deben promover en sus administraciones para así aplicar de manera correcta la estrategia nacional de Gobierno Digital, apoyando a la creación de un Estado más eficiente, más transparente y más participativo gracias a las TIC, prestando los mejores servicios en línea al ciudadano, logrando la excelencia en la gestión, empoderando y generando confianza en los ciudadanos e impulsando y facilitando las acciones requeridas para avanzar en los Objetivos de Desarrollo Sostenible -ODS, facilitando el goce efectivo de derechos a través del uso de TIC.

Como complemento del **Decreto Nacional 2573 de 2014**, encontramos el dominio Estrategia TI que tiene como fin apoyar el proceso de diseño, implementación y evolución de la Arquitectura TI en las instituciones, para lograr que esté alineada con las estrategias organizacionales y sectoriales, su implementación cuenta con 4 ámbitos de aplicación que servirán como insumo para el correcto formulación,



Cra. 11 No 11 - 29
PBX: 8844444 Ext. 2300
oficinatic@chia.gov.co
www.chia-cundinamarca.gov.co



ALCALDÍA
MUNICIPAL
DE CHÍA

Oficina de
Tecnologías de la Información
y las Comunicaciones, TIC



seguimiento y evaluación del Plan Estratégico de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones adoptado por la entidad.

Decreto 415 del 2016 “Por el cual se adiciona el Decreto Único Reglamentario del sector de la Función Pública, Decreto Número 1083 de 2015, en lo relacionado con la definición de los lineamientos para el fortalecimiento institucional en materia de tecnologías de la información y las comunicaciones.”

En su **Artículo 2.2.35.3. Numeral 1** se establece los objetivos del fortalecimiento institucional. Para el fortalecimiento institucional en materia de tecnologías de la información y las comunicaciones las entidades y organismos a que se refiere el presente decreto, deberán:

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

Ley 1341 del 2009 “Por la cual se definen los principios y conceptos sobre la sociedad de la información y la organización de las tecnologías de información y las comunicaciones -TIC-, se crea la agenda nacional del espectro y se dictan otras disposiciones”.



Cra. 11 No 11 - 29
PBX: 8844444 Ext. 2300
oficinatic@chia.gov.co
www.chia-cundinamarca.gov.co



ALCALDÍA
MUNICIPAL
DE CHÍA

Oficina de
Tecnologías de la Información
y las Comunicaciones, TIC



CONPES 3785 (Servicios al ciudadano) “Este documento somete a consideración del Consejo Nacional de Política Económica y Social (CONPES) las directrices generales para la implementación de la Política Nacional de Eficiencia Administrativa al Servicio del Ciudadano y, de conformidad con lo establecido en el Decreto 2681 de 1993, el concepto favorable a la Nación para contratar un empréstito con la Banca Multilateral.
(...)”

CONPES 3650 (Gobierno Digital) “El presente documento somete a consideración del Consejo Nacional de Política Económica y Social – Conpes, la declaratoria del Programa Agenda de Conectividad - Estrategia de Gobierno Digital que el Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones ha venido desarrollando a través del proyecto de inversión “Implementación y Desarrollo Agenda de Conectividad”, como de importancia estratégica para continuar con su implementación y promoción en el orden nacional y territorial.”

CONPES 3920 de 2018 Política Nacional para la explotación de Datos (Big Data).

Mediante **decreto 767 del 16 de mayo del 2022**, se realiza actualización de la política de gobierno digital, mejores prácticas, marcos, modelos y guías. Las actualizaciones se basaron en la transformación digital pública, promover la gobernanza para fortalecer la confianza y legitimidad de las instituciones públicas, involucrando a todos los actores que hacen parte del ecosistema digital y entender los datos y la información como un activo estratégico y hacer uso de la tecnología para transformar los gobiernos e impulsar la economía del país.



Cra. 11 No 11 - 29
PBX: 8844444 Ext. 2300
oficinatic@chia.gov.co
www.chia-cundinamarca.gov.co



ALCALDÍA
MUNICIPAL
DE CHÍA

Oficina de
Tecnologías de la Información
y las Comunicaciones, TIC



Mediante **Decreto 088 del 24 de enero del 2022**, se establece conceptos, lineamientos, plazos y condiciones técnicas transversales para la digitalización y automatización de los trámites y su realización en línea con el fin de facilitar, agilizar y garantizar el acceso al ejercicio de los derechos de las personas y el cumplimiento de sus obligaciones con el Estado por medios digitales.

Mediante **resolución 746 de 2022**, modelo de seguridad y privacidad de la información, se modifica la resolución 500 de 2021. Con la resolución 746 de 2022, se pretende proporcionar a las entidades públicas una guía de implementación más detallada, sobre los controles aplicables a las relaciones con los proveedores en el marco del modelo del MSPI.

Mediante **Decreto 338 de 2022**, se establece los lineamientos generales para fortalecer la gobernanza de la seguridad digital, la identificación de infraestructuras críticas cibernéticas y servicios esenciales, la gestión de riesgos y la respuesta a incidentes de Seguridad Digital.

Mediante **Decreto 620 del 02 de mayo del 2022**, se establece los lineamientos de servicios ciudadanos digitales, los cuales son un conjunto de soluciones tecnológicas que buscan facilitar a los ciudadanos su interacción con las entidades públicas y optimizar la labor del estado.

Mediante **Resolución 01117 del 05 de abril de 2022**, se definen los lineamientos generales para la adopción e implementación de estrategias de Ciudades y Territorios Inteligentes, en el marco de la Política de Gobierno Digital, cuyo propósito es impulsar la transformación digital en los territorios.



Cra. 11 No 11 - 29
PBX: 8844444 Ext. 2300
oficinatic@chia.gov.co
www.chia-cundinamarca.gov.co



ALCALDÍA
MUNICIPAL
DE CHÍA

Oficina de
Tecnologías de la Información
y las Comunicaciones, TIC



Mediante el **Plan Nacional de Infraestructura de Datos (PNID)**, se define la estrategia de datos para el estado colombiano, que plantea una intervención nacional para la definición de la infraestructura de datos del Estado, las acciones necesarias para su gestión, implementación y sostenibilidad plasmadas en la hoja de ruta que lo acompaña e involucra la participación del sector privado, la academia y la sociedad civil.

Mediante **Resolución 001951 de 2022**, se establecen los requisitos, condiciones y trámites que las empresas deben cumplir para ser habilitadas para la prestación de servicios ciudadanos digitales especiales.

G.ES.06 Guía Estructura PETI (MinTIC)

Directiva presidencial 02 de abril de 2019. Portal GOV.CO. El Portal Único del Estado Colombiano será el único punto de acceso digital del ciudadano con los trámites, servicios, información pública, ejercicios de participación, colaboración y control social, entre otros, que ofrecen las entidades públicas de la rama ejecutiva a través de medios digitales.



Cra. 11 No 11 - 29
PBX: 8844444 Ext. 2300
oficinatic@chia.gov.co
www.chia-cundinamarca.gov.co



Rupturas Estratégicas

Las rupturas estratégicas permiten identificar los paradigmas a romper en la Alcaldía Municipal de Chía para llevar a cabo la transformación de la gestión de TI y garantizar la implementación del PETI. Para la correcta identificación de estas rupturas que la institución municipal pudiera tener, se plantean algunos “paradigmas estratégicos” listados a continuación:

- ✚ La tecnología será considerada un factor de valor estratégico, en donde se alinean los sistemas de información y la tecnología para el desarrollo del sector y adopción de una cultura digital en el municipio.
- ✚ Hay una amplia brecha entre los directivos y el personal de TI generando baja capacidad de gestión en proyectos y actividades orientadas a las TIC.
- ✚ Los proyectos e iniciativas de TI tienden a ser costosos y no siempre está claro el retorno de la inversión.
- ✚ Necesidad de definir estándares de integración e interoperabilidad.
- ✚ Alinear las soluciones con los procesos, aprovechando las oportunidades de la tecnología, según el costo/beneficio.
- ✚ Necesidad de aumento de la capacidad de análisis de información en todas las áreas de la institución pública.
- ✚ Fortalecer el equipo humano y desarrollar sus capacidades de Uso y Apropiación de TIC.
- ✚ Entender la diferencia e importancia de “desarrollo in house” y “compra de software comercial”.





Análisis de la Situación Actual

Este ítem comprende de un diagnóstico general del estado actual de la Oficina de Tecnologías de la información y comunicaciones, de la Alcaldía Municipal de Chía, teniendo en cuenta cada uno de los dominios del Marco de Referencia de Arquitectura TI y el análisis DOFA, para determinar el nivel de madurez tecnológico que comprende la institución, calificando su estado de madurez en un rango de alto, medio, bajo, establecer deficiencias y así tomar medidas de acción según corresponda.

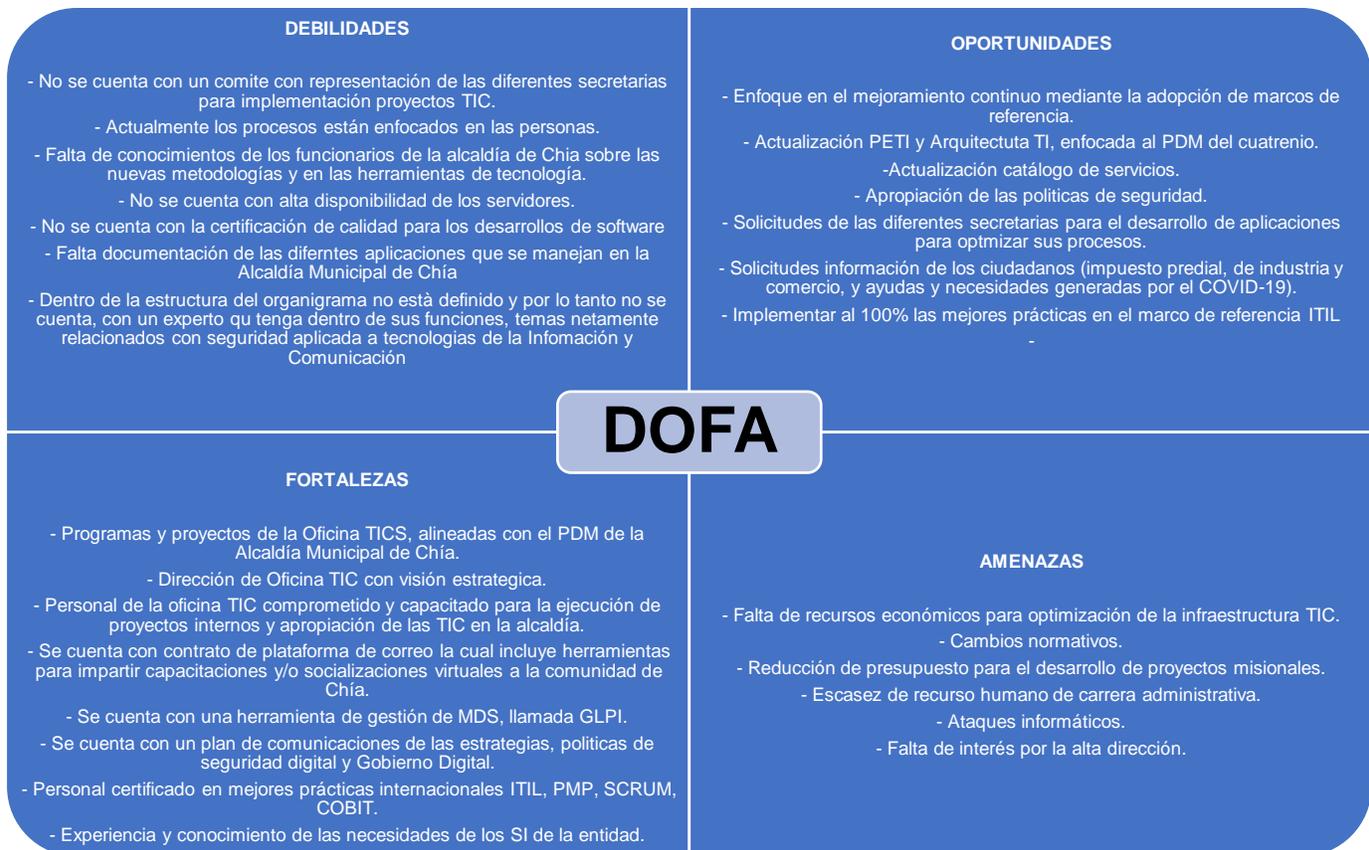


Ilustración 1 Matriz DOFA oficina TIC.





ALCALDÍA
MUNICIPAL
DE CHÍA

Oficina de
Tecnologías de la Información
y las Comunicaciones, TIC



Estrategia de TI

La Oficina TIC de la Alcaldía Municipal de Chía, cuenta con una estrategia de TI enfocada en la generación de valor para la entidad a partir del correcto uso y aprovechamiento de las tecnologías de la información y las comunicaciones para el cumplimiento de sus metas estratégicas, actuando de manera transversal con las diferentes secretarías y apalancados financieramente en estas, para el cumplimiento de los proyectos misionales y de funcionamiento.

Se proyecta una visión estratégica en un plan trazado a cuatro (4) años, alineado con la Arquitectura TI y el PDM, siendo este, documentado y socializado al interior de la Alcaldía Municipal de Chía, el cual podrá tener actualizaciones y/o modificaciones cada que se requiera, permitiendo la alineación de los planes y proyectos de la entidad e incorporar nuevos desarrollos o tendencias tecnológicas a la gestión de la institución.

Misión de la Oficina TIC

Mantener, optimizar y garantizar los servicios tecnológicos que le permitan a la Oficina TIC desarrollar eficientemente los servicios hacia nuestros usuarios internos y externos; brindando a la comunidad herramientas que faciliten los tramites y procesos asegurando la calidad.

Visión de la Oficina TIC

Para el año 2023 la Oficina TIC será reconocida por las demás dependencias de la alcaldía como eje fundamental para el desarrollo de los proyectos internos y



Cra. 11 No 11 - 29
PBX: 8844444 Ext. 2300
oficinatic@chia.gov.co
www.chia-cundinamarca.gov.co



ALCALDÍA
MUNICIPAL
DE CHÍA

Oficina de
Tecnologías de la Información
y las Comunicaciones, TIC



externos sostenibles y escalables, integrando el uso de tecnologías nuevas y existentes, en beneficio de la comunidad.

La estrategia TI seguirá los siguientes principios para su ejecución y continuidad:

- ✚ Sustentará la inversión de los proyectos e iniciativas de TI proyectadas durante un tiempo determinado en la entidad.
- ✚ Optimizará el trabajo colaborativo entre las dependencias de la Alcaldía Municipal de Chía y obtener mejores resultados.
- ✚ Permitirá contar con información oportuna y completa que permita mejorar los procesos de toma de decisiones estratégicas y administrativas.
- ✚ Aportará en el desarrollo tecnológico del Municipio de Chía, mediante la conectividad y proyectos de incursión en ciudades inteligentes.

La administración municipal, cuenta con un organigrama el cual clasifica a las dependencias que conforman a la institución, presentado a continuación:



Cra. 11 No 11 - 29
PBX: 8844444 Ext. 2300
oficinatic@chia.gov.co
www.chia-cundinamarca.gov.co

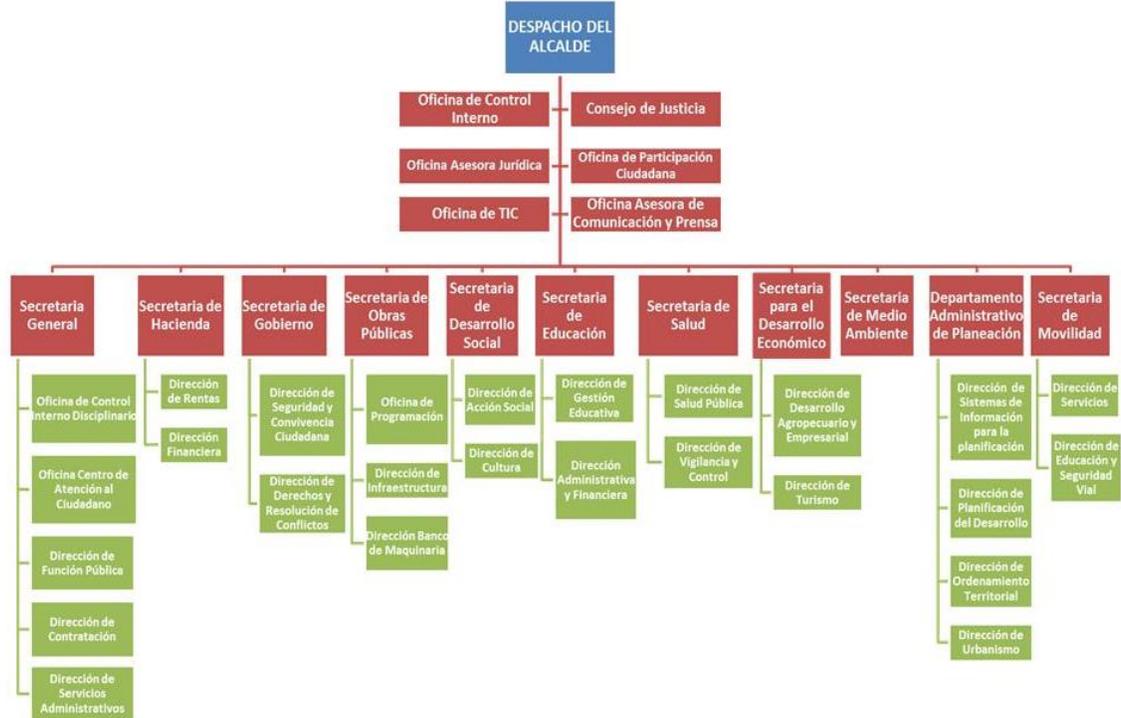


Ilustración 2 Organigrama Alcaldía Municipal de Chía

Dentro de la organización municipal se encuentra la Oficina TIC encargada de todas las gestiones administrativas y operativas de la Alcaldía Municipal a nivel de TI. Actualmente la Oficina TIC cuenta 5 áreas, las cuales se describen en la sección

Estructura Organizacional.

Además de lo anterior, se ha considerado analizar los siguientes indicadores TI contenidos en el PND y el PDM con el fin de dar una trazabilidad entre los lineamientos nacionales con los municipales:





ALCALDÍA
MUNICIPAL
DE CHÍA

Oficina de
Tecnologías de la Información
y las Comunicaciones, TIC



Plan Nacional de Desarrollo (PND)

El Plan Nacional de Desarrollo, es el instrumento formal y legal por medio del cual se trazan los objetivos del Gobierno permitiendo la subsecuente evaluación de su gestión. De acuerdo con la Constitución Política de Colombia de 1991 en su artículo 339 del Título XII: "Del Régimen Económico y de la Hacienda Pública", Capítulo II: "De los planes de desarrollo", el PND se compone por una parte general y un plan de inversiones de las entidades públicas del orden nacional. En la parte general se señalan los propósitos y objetivos nacionales de largo plazo, las metas y prioridades de la acción estatal en el mediano plazo y las estrategias y orientaciones generales de la política económica, social y ambiental que serán adoptadas por el gobierno.

Por otro lado, el plan de inversiones públicas contiene los presupuestos plurianuales de los principales programas y proyectos de inversión pública nacional y la especificación de los recursos financieros, requeridos para su ejecución y sus fuentes de financiación.

El marco legal que rige el PND está consignado dentro de la Ley 152 de 1994, por la cual se estableció la Ley Orgánica del Plan de Desarrollo. Ésta incluye, entre otros, los principios generales de planeación, la definición de las autoridades e instancias nacionales de planeación y el procedimiento para la elaboración, aprobación, ejecución y evaluación del Plan Nacional de Desarrollo.

La efectividad del PND depende del compromiso que se adquiera por parte de todas las entidades y organismos públicos que estén comprometidos con los proyectos a desarrollar dentro de la propuesta global.



Cra. 11 No 11 - 29
PBX: 8844444 Ext. 2300
oficinatic@chia.gov.co
www.chia-cundinamarca.gov.co



ALCALDÍA
MUNICIPAL
DE CHÍA

Oficina de
Tecnologías de la Información
y las Comunicaciones, TIC



La estrategia que estamos planteando en el presente documento, también está alineada a la misión y visión de la Alcaldía de Chía en el presente cuatrienio, las cuales relacionamos a continuación:

Visión y Objetivos de la Oficina TIC

Las TIC se constituirán en uno de los ejes fundamentales del desarrollo sostenible del país, la creación y transmisión del conocimiento, al tiempo que impactarán en todos los sectores de la economía, contribuyendo a aumentar la productividad, la competitividad, la disminución de pobreza, la inclusión social, la equidad, la participación democrática y la transparencia.

Para alcanzar esta visión se establecen los siguientes cuatro grandes objetivos: 1) Impulsar el desarrollo de aplicaciones y contenidos digitales con impacto social y para el gobierno, promoviendo la adopción de una cultura TIC en toda la sociedad e impulsando programas para el emprendimiento, fortalecimiento de la industria y generación de talento humano TIC. 2) Consolidar las capacidades de los colombianos para aprovechar las oportunidades que ofrecen las TIC para educarse, informarse, emplearse, generar contenidos y aplicaciones, generar conocimiento, aumentar la productividad e interactuar con el Gobierno, con el fin mejorar su calidad de vida. 3) Potencializar el uso de la infraestructura TIC, garantizar la cobertura de Internet banda ancha y TV digital para la totalidad del territorio nacional y garantizar su sostenibilidad. 4) Consolidar la calidad y cobertura de los servicios TIC, incluidos los terminales que permitan a los estudiantes y docentes avanzar en el propósito de mejorar la educación en Colombia, así como un marco institucional que proteja al usuario y fomente la inversión.



Cra. 11 No 11 - 29
PBX: 8844444 Ext. 2300
oficinatic@chia.gov.co
www.chia-cundinamarca.gov.co



1.1.1 Plan de Desarrollo Municipal (Oficina TIC)

Sector	Programa Propuesto PDM 2020-2023	Meta de producto
TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y LAS COMUNICACIONES.	Líneas de Telecomunicaciones y Conectividad Segura para la gente.	Implementar un (1) sistema de energía renovable piloto.
		Realizar una (1) estrategia para el seguimiento y control de la infraestructura de telecomunicación externa a la administración central, durante el cuatrienio.
		Optimizar dos (2) medios de telecomunicaciones para garantizar conectividad y seguridad física y lógica, durante el cuatrienio.
		Intervenir trescientas (300) terminales de acceso periféricos, activos de red u otros, con potencialización y/o adquisición, durante el cuatrienio.
		Instalar tres (3) servicio de cobertura wifi durante el período de gobierno, que facilite el acceso a internet por parte de la comunidad para mitigar el impacto del COVID-19.
		Desarrollar tres (3) programas de seguridad orientados a la ciudadanía en general y administración central, durante el período de gobierno.
	Chía digital y educada – asegurando futuro.	Implementar once (11) software y/o servicios en línea para el mejoramiento de las condiciones de atención a la población, de los cuales dos (2) estarán relacionados con entregas de apoyos y reactivación económica en el COVID - 19 como solución a la Pandemia, durante el cuatrienio.
		Realizar doscientas (200) sensibilizaciones y capacitaciones en el área de tecnologías y aprovechamiento de las TIC de manera virtual y presencial que den respuesta a la coyuntura actual de COVID - 19 y posterior atención a la comunidad, durante el cuatrienio.
		Implementar dos (2) estrategias de Gobierno Digital y transformación digital, durante el cuatrienio.

Tabla 1 Relación objetivos y metas PDM - Oficina TIC

El plan de desarrollo municipal propuesto por la Oficina TIC, se encuentra alineado con las siguientes metas y estrategias del plan de desarrollo nacional **“PACTO POR COLOMBIA, PACTO POR LA EQUIDAD”**:





ALCALDÍA
MUNICIPAL
DE CHÍA

Oficina de
Tecnologías de la Información
y las Comunicaciones, TIC



- Meta 14:** “Lograr que 11.8 millones de hogares (70%) estén conectados a internet: hoy lo están 7.4 millones (50%). 34 trámites de alto impacto ciudadano, transformados digitalmente”.
- Meta 15:** Mayor dinámica de los sectores de economía naranja: Crecimiento real del 5.1% en cuatro años.
- Meta 18:** Aumentar capacidad de generación con energías limpias en 1.500 MW, frente a 22.4 MW actuales.

Estrategias:

Pacto por la transformación digital en Colombia: Gobierno, empresas y hogares conectados con la era del conocimiento.

Pacto por la legalidad: seguridad efectiva y justicia transparente para que todos vivamos con libertad y en democracia.



Cra. 11 No 11 - 29
PBX: 8844444 Ext. 2300
oficinatic@chia.gov.co
www.chia-cundinamarca.gov.co



Uso y Apropiación de la Tecnología

En esta sección se busca realizar un diagnóstico general de las herramientas informáticas que manejan los funcionarios de la Administración Municipal. Para la medición del uso y apropiación de TIC en la Alcaldía Municipal de Chía se aplicó una encuesta en el año 2020 a cada funcionario en el cual se evalúan las herramientas TI que se usan con mayor frecuencia y su medición en cuanto a navegabilidad, accesibilidad y dominio. El propósito de la encuesta es conocer la evolución y compromiso por parte de la administración en el correcto uso y apropiación de la tecnología a su disposición.

La encuesta fue presentada por 322 funcionarios, segmentados por un 61,2% de mujeres (197) y un 38,8% por hombres (125) para esta versión 2020.

Género
322 respuestas

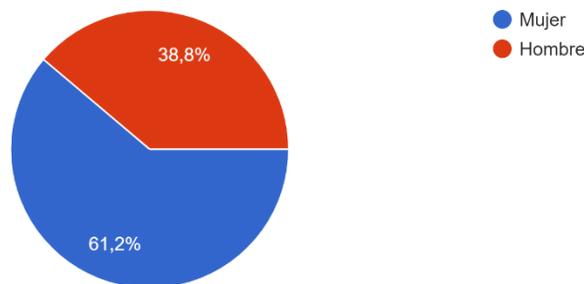


Ilustración 3 Encuestados versión 2020

En cuanto a la segmentación de edades, se tiene presente que el 38,5% de los encuestados se encuentran en un rango de edad entre los 35 y 44 años.





Edad
322 respuestas

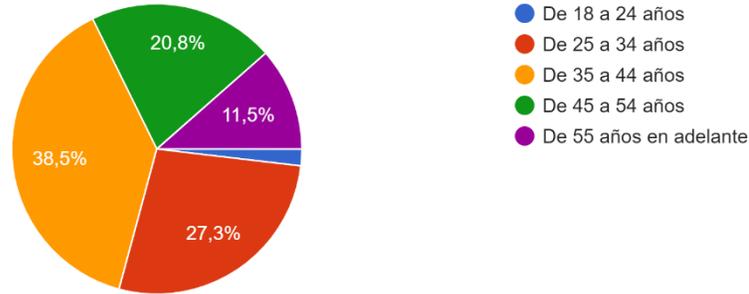


Ilustración 4 Rango de edades de encuestados

Las dependencias que participaron con mayor número de encuestados fueron Secretaría de Gobierno con un 14% de participación (45 encuestados), Secretaría de Planeación con un 12,7% de participación (41 encuestados) y la Secretaría de Educación con un 11,8% de participación (38 encuestados).

Dependencia
322 respuestas



Ilustración 5 Segmentación por dependencias de la Alcaldía de Chía que participaron en la encuesta

Como parte inicial de la caracterización por el manejo de las herramientas tecnológicas a disposición de los funcionarios de la administración municipal, se evaluaron criterios generales en cuanto a **habilidades para el uso de las TIC**.





En cuanto a habilidades en el manejo general del computador (uso del mouse, imprimir, uso de programas, ejecutar acciones, tareas, etc), se obtuvo que el 93,8% de los encuestados (302 personas) tienen un nivel apropiado del manejo de equipos de cómputo.

Manejo general del computador (uso del mouse, imprimir, uso de programas, ejecutar acciones, tareas, etc).

322 respuestas

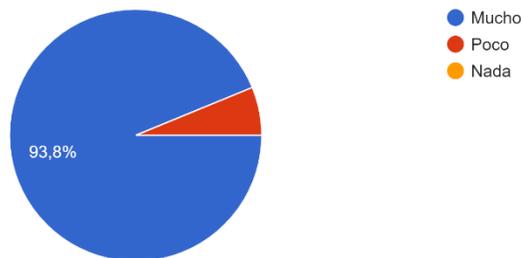


Ilustración 6 Habilidades en el manejo general del computador

En administración de archivos y carpetas (gestión de archivos y documentación en el computador) se obtienen valores favorables, ya que un 88,2% de los encuestados (284 personas) tienen una muy buena gestión documental de sus equipos.

Administración de archivos y carpetas (gestión de archivos y documentación en el computador).

322 respuestas

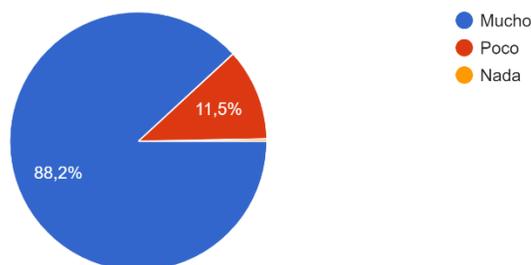


Ilustración 7 Habilidades en la administración de archivos y carpetas de equipos de cómputo





En la administración de herramientas de procesado de texto como Word (escribir textos y cartas) un 88,5% de los encuestados (285 personas) cuentan con un manejo adecuado para ejecutar sus funciones.

Administración de herramientas de procesado de texto como word (escribir textos y cartas).
322 respuestas

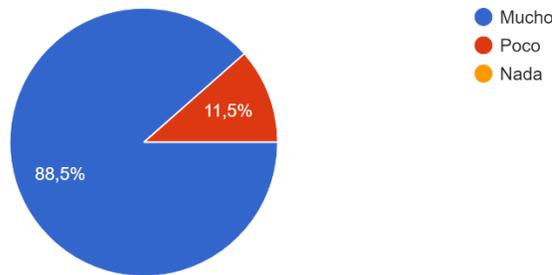


Ilustración 8 Habilidades en la administración de herramientas de procesado de texto

Para el manejo de hojas de cálculo (Excel) se encontró que sólo un 0,6% de los encuestados (2 personas) no manejan esta herramienta un umbral muy bajo para el 61,2% (197 personas) que tienen un excelente manejo de este tipo de herramientas.

Manejo de hojas de cálculo (Excel).
322 respuestas

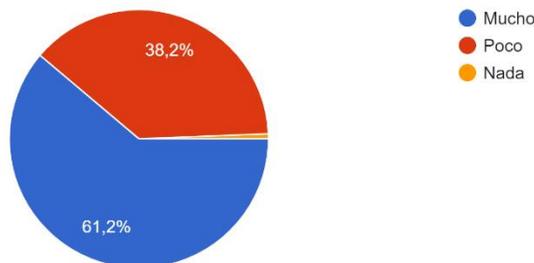


Ilustración 9 Habilidades en el manejo de hojas de cálculo





Para el desarrollo de presentaciones con diapositivas se obtuvo un 8,7% de los encuestados (28 personas) que no cuentan con este tipo de habilidades, se espera que, con futuras capacitaciones, este porcentaje se reduzca.

Presentaciones con diapositivas.

322 respuestas

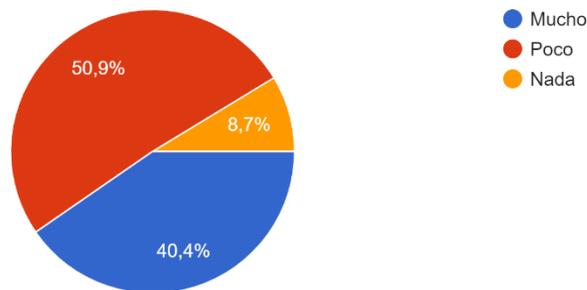


Ilustración 10 Habilidades en la presentación con diapositivas

Para el uso de internet y correo electrónico, se tienen porcentajes favorables, un 91,3% (294 personas) y un 94,1% (303 personas) respectivamente, cuentan con un muy buen manejo de estas herramientas.

Internet (navegación, consultar información, etc).

322 respuestas

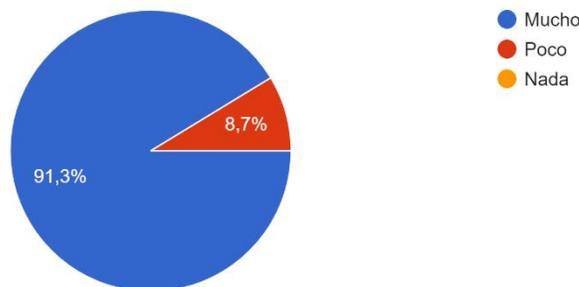


Ilustración 11 Habilidades en el uso de internet





Correo electrónico.

322 respuestas

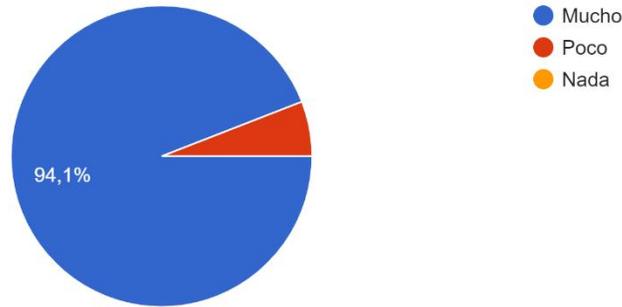


Ilustración 12 Habilidades en el uso del correo electrónico

Finalmente se evaluó en nivel de interés y participación en entornos virtuales (cursos, foros, comunidades, etc) en donde se obtienen cifras favorables con un 54,7% de encuestados (176 personas) con una interacción constante en este tipo de entornos.

Participación en entornos virtuales (cursos, foros, comunidades, etc).

322 respuestas

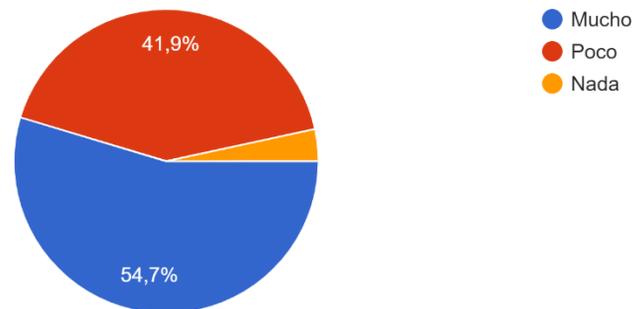


Ilustración 13 Participación en entornos virtuales





Para la segunda etapa de la encuesta, se evaluaron las capacidades en el uso y apropiación de herramientas TIC específicas de Administración Municipal. Se evaluaron en criterios de: **Nivel de dominio, Accesibilidad y Navegabilidad** de las herramientas. Los resultados fueron los siguientes:

Nivel de Dominio

G Suite: Para este primer caso se evaluó el paquete de herramientas de G Suite incluido en el correo institucional para cada funcionario. Se obtuvo una buena percepción de este paquete de herramientas ya que, en años anteriores se realizaron capacitaciones sobre el manejo de este complemento.

Indique el nivel de dominio que posee usted en el manejo del paquete de herramientas de G Suite de Google (Drive, Documentos, Hojas de Cálculo, Formularios, etc).

322 respuestas

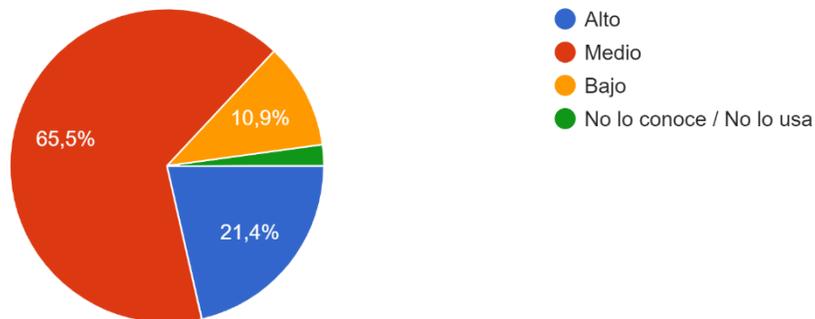


Ilustración 14 Nivel de dominio en la plataforma G Suite

Corrycom: Herramienta de comunicación interna, sistema de correspondencia y gestión documental. Se recomienda realizar capacitaciones para que los resultados de futuras encuestas sean favorables.





Indique el nivel de dominio que posee usted en el manejo del sistema de correspondencia y gestión documental "CORRYCOM".

322 respuestas

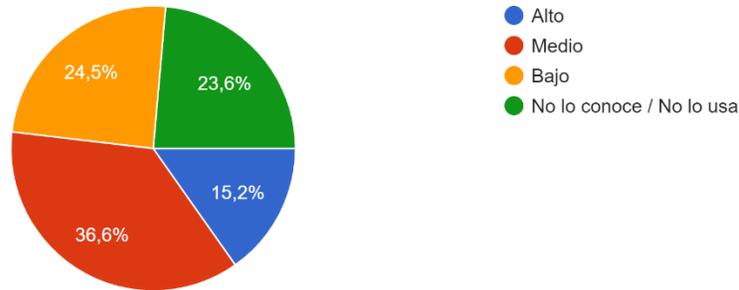


Ilustración 15 Nivel de dominio en la plataforma Corrycom

KAWAK: Esta herramienta de gestión de calidad permite conocer los procesos internos de la administración municipal, la mayoría de los encuestados (114 personas – 35,4%) tienen un conocimiento bajo de esta herramienta, se recomienda hacer procesos de socialización en el uso y administración de la misma.

Indique el nivel de dominio que posee usted en el manejo de la herramienta de gestión de calidad "KAWAK".

322 respuestas

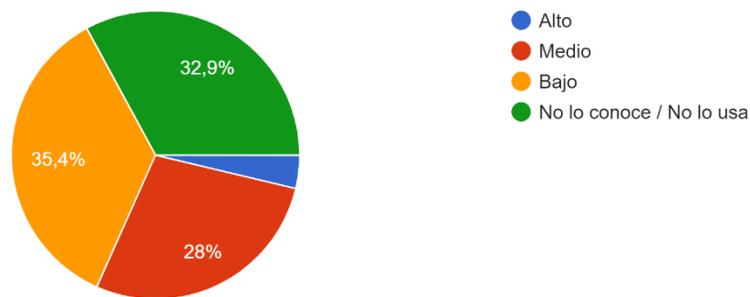


Ilustración 16 Nivel de dominio en la plataforma KAWAK





HAS: Sistema de información que maneja todos los módulos administrativos de la institución (nómina, almacén, presupuesto, etc.), normalmente usado por el área de hacienda de la administración municipal. Se recomienda socializar la herramienta para conocimientos generales de los funcionarios y contratistas.

Indique el nivel de dominio que posee usted en el manejo de la herramienta "HAS".
322 respuestas

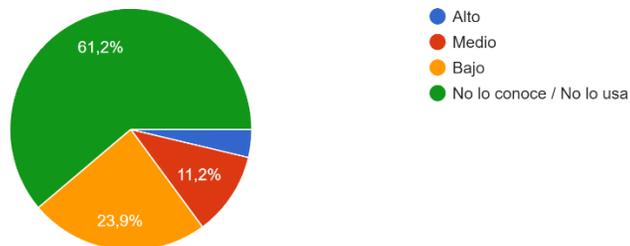


Ilustración 17 Nivel de dominio en el sistema de información HAS

Portal web: En este ítem tenemos que el 55.9% de los encuestados (180 personas) tienen un nivel de dominio medio, lo cual da un avance considerable en la apropiación de este portal en sus tareas laborales y de identificación institucional.

Indique el nivel de dominio que posee usted en el manejo del portal web de la Alcaldía Municipal de Chía.
322 respuestas

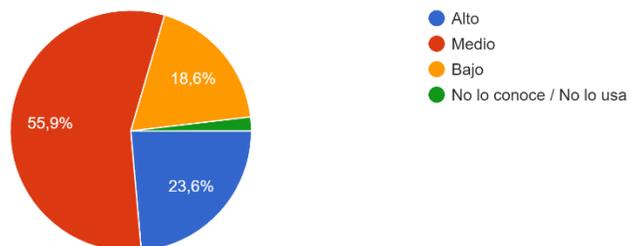


Ilustración 18 Nivel de dominio - Portal web Alcaldía Municipal de Chía





Accesibilidad y Navegabilidad

En esta sección se evaluaron las capacidades en accesibilidad y navegabilidad que tienen los funcionarios en la administración de las herramientas puestas a su disposición en su entorno laboral. Las calificaciones se dieron por una escala de 1 a 5, en donde 1 representa el valor más bajo y el 5 el valor más alto de calificación en los dos aspectos a evaluar. Los resultados fueron los siguientes:

G Suite

Nivel de accesibilidad: **4**

Porcentaje: **37,5%** (118 personas)

Paquete de herramientas G Suite de Google (Drive, Documentos, Hojas de Cálculo, Formularios, etc).
315 respuestas

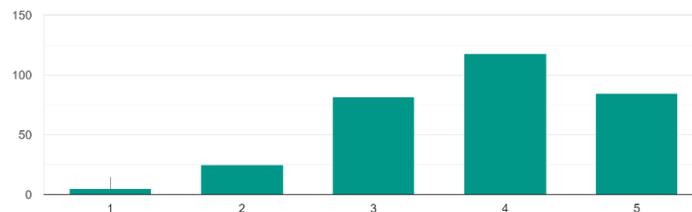


Ilustración 19 Nivel de accesibilidad – G Suite

Nivel de navegabilidad: **4**

Porcentaje: **41,3%** (130 personas)

Paquete de herramientas G Suite de Google (Drive, Documentos, Hojas de Cálculo, Formularios, etc).
315 respuestas

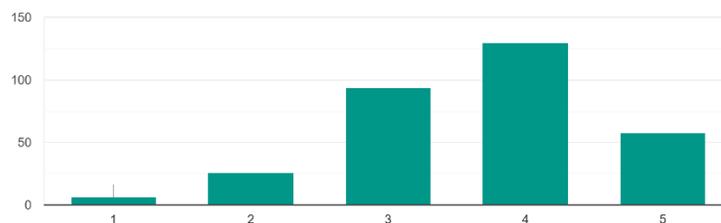


Ilustración 20 Nivel de navegabilidad – G Suite





Corrycom

Nivel de accesibilidad: **4**

Porcentaje: **37,8%** (93 personas)

Sistema de correspondencia y gestión documental "CORRYCOM".
246 respuestas

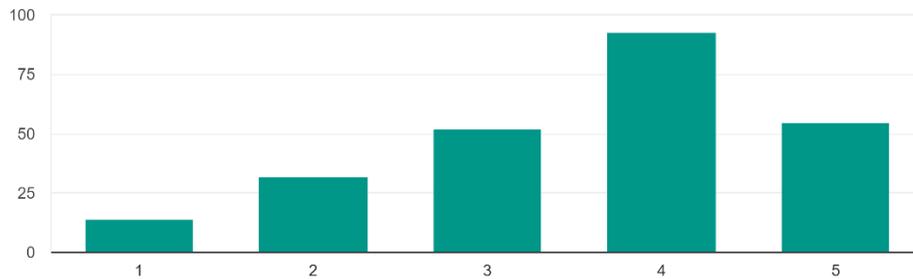


Ilustración 21 Nivel de accesibilidad - Corrycom

Nivel de navegabilidad: **4**

Porcentaje: **41,3%** (130 personas)

Sistema de correspondencia y gestión documental "CORRYCOM".
246 respuestas

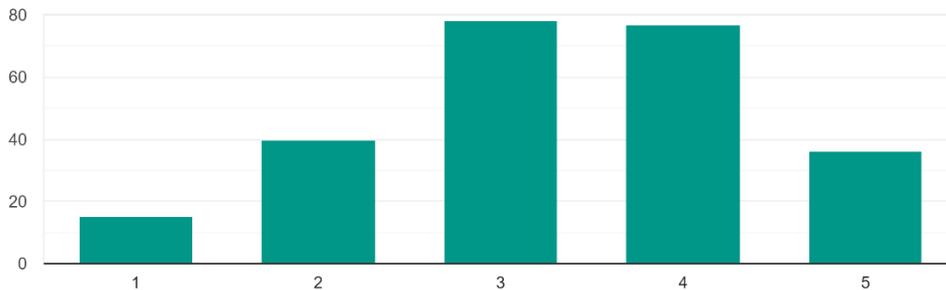


Ilustración 22 Nivel de navegabilidad - Corrycom





KAWAK

Nivel de accesibilidad: **3**

Porcentaje: **33,8%** (73 personas)

Herramienta de gestión de calidad "KAWAK".
216 respuestas

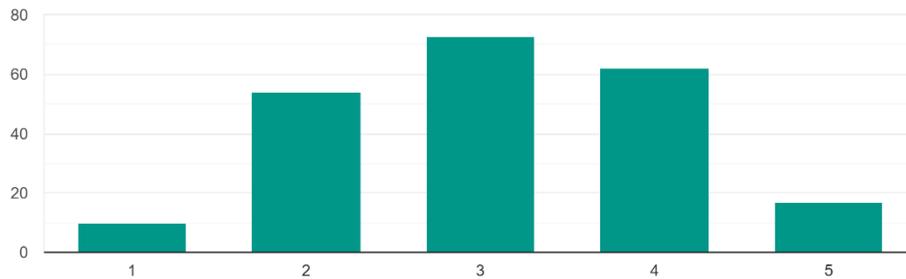


Ilustración 23 Nivel de accesibilidad - KAWAK

Nivel de navegabilidad: **3**

Porcentaje: **33,8%** (73 personas)

Herramienta de gestión de calidad "KAWAK".
216 respuestas

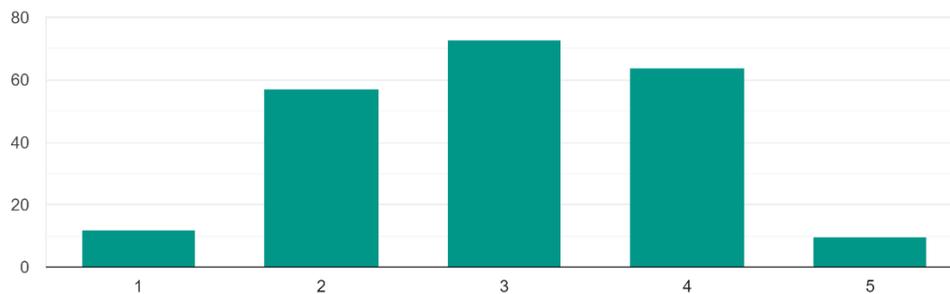


Ilustración 24 Nivel de navegabilidad - KAWAK





HAS

Nivel de accesibilidad: **2**

Porcentaje: **32%** (40 personas)

Herramienta "HAS".
125 respuestas

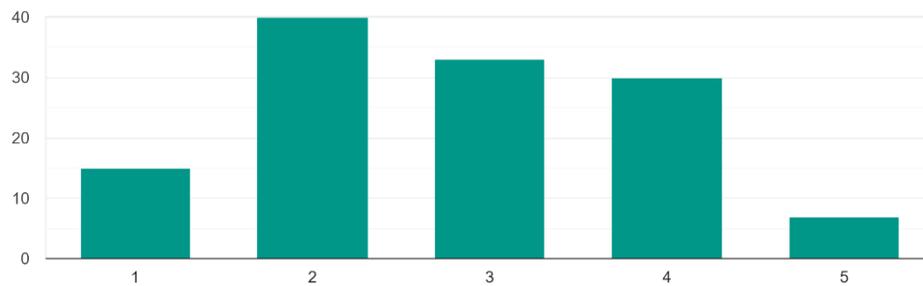


Ilustración 25 Nivel de accesibilidad - HAS

Nivel de navegabilidad: **3**

Porcentaje: **35,2%** (44 personas)

Herramienta "HAS".
125 respuestas

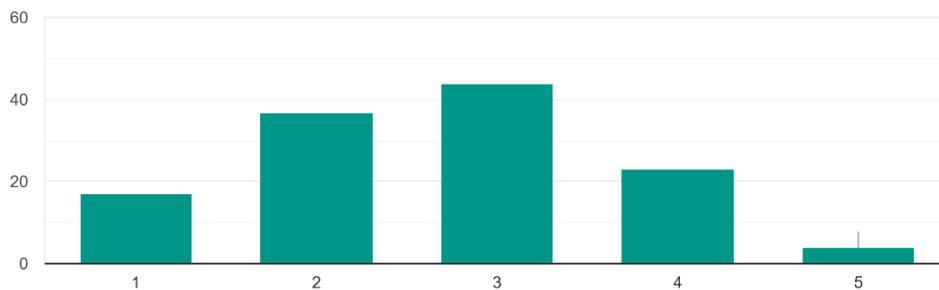


Ilustración 26 Nivel de navegabilidad - HAS





Portal Web

Nivel de accesibilidad: **4**

Porcentaje: **44,3%** (140 personas)

Portal web - Alcaldía Municipal de Chía
316 respuestas

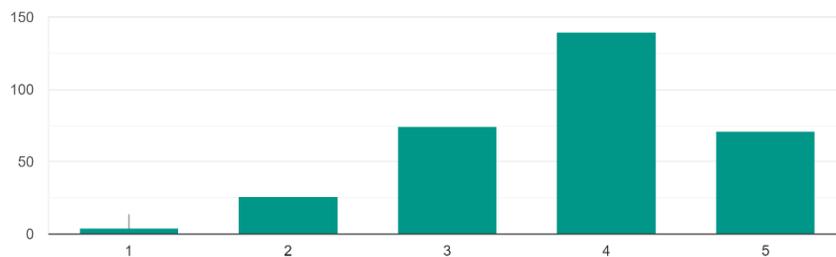


Ilustración 27 Nivel de accesibilidad - Portal web

Nivel de navegabilidad: **4**

Porcentaje: **44%** (139 personas)

Portal web - Alcaldía Municipal de Chía
316 respuestas

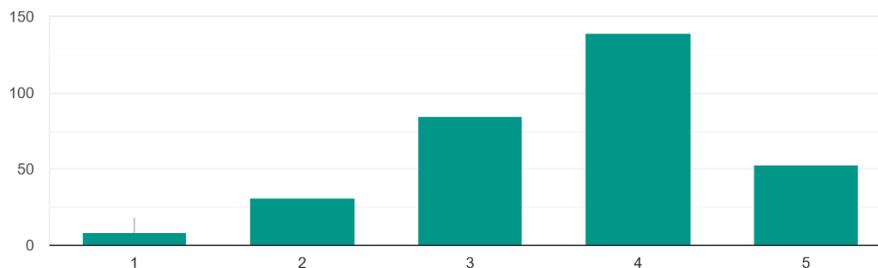


Ilustración 28 Nivel de navegabilidad - Portal web





Sistemas de Información (SI)

A continuación, se presentan los sistemas de información (SI) que utilizan los funcionarios de la Administración Municipal con el fin de dar cumplimiento a sus actividades laborales.

SISTEMA DE INFORMACIÓN	DESCRIPCIÓN
KAWAK	<p>Función: Sistema de información encargado de la caracterización de todos los procesos que se llevan en la institución.</p> <p>Lenguaje de Programación: PHP, motor MySQL.</p> <p>Dependencia(s): Todas.</p> <p>Soporte: Externo.</p> <p>Estado: Activo.</p> <p>Categoría: Sistema Misional.</p> <p>Licencia de uso</p>
CORRYCOM	<p>Función: Sistema de información encargado de la gestión de la correspondencia y de la gestión de los documentos internos que se manejan en la institución.</p> <p>Lenguaje de Programación:</p> <p>Dependencia(s): Todas.</p> <p>Soporte: Interno/Externo.</p> <p>Estado: Activo.</p> <p>Categoría: Sistema de Apoyo.</p> <p>Licencia de uso</p>
SITESIGO	<p>Función: Sistema de información encargado del seguimiento al plan de desarrollo municipal.</p> <p>Lenguaje de Programación: PHP, motor MySQL.</p> <p>Dependencia(s): Todas.</p> <p>Soporte: Interno/Externo.</p> <p>Estado: Activo.</p>





	<p>Categoría: Sistema Misional.</p> <p>Licencia de uso</p>
SIGEO	<p>Función: Sistema encargado de la información geográfica (información cartográfica) del municipio de Chía.</p> <p>Lenguaje de Programación: .Net</p> <p>Dependencia(s): Planeación, Atención al ciudadano</p> <p>Soporte: Interno.</p> <p>Estado: Activo.</p> <p>Categoría: Sistema de Apoyo.</p> <p>Licencia de uso</p>
LIGIIC	<p>Función: Sistema de información encargado de la gestión de impuestos de industria y comercio del municipio.</p> <p>Lenguaje de Programación: PHP, motor MySQL.</p> <p>Dependencia(s): Hacienda.</p> <p>Soporte: Externo.</p> <p>Estado: Activo.</p> <p>Categoría: Sistema de Apoyo.</p> <p>Licencia de uso</p>
SIES	<p>Función: Sistema de información encargado de administrar la base de datos de la estratificación socioeconómica del municipio.</p> <p>Lenguaje de Programación: PHP, motor MySQL.</p> <p>Dependencia(s): Planeación.</p> <p>Soporte: Interno/Externo.</p> <p>Estado: Activo.</p> <p>Categoría: Sistema de Apoyo.</p> <p>Licencia de uso</p>
HASNET	<p>Función: Sistema de información encargado de la administración de todos los módulos administrativos de la institución (nómina, almacén, presupuesto, etc.).</p> <p>Lenguaje de Programación: .Net</p>





	<p>Dependencia(s): Obras públicas, hacienda, planeación, talento humano.</p> <p>Soporte: Externo.</p> <p>Estado: Activo.</p> <p>Categoría: Sistema de Apoyo.</p> <p>Licencia de uso</p>
<p>GLPI</p>	<p>Función: Herramienta libre que permite la gestión de la mesa de servicios el cual se ha adaptado a las necesidades de la Administración Municipal optimizando el proceso de reporte y seguimiento a incidentes presentados tanto en Hardware como en Software en: equipos de cómputo, impresoras, red de intranet/internet, telefonía IP, Sistemas Operativos, correo electrónico corporativo y sistemas de información entre otros. Los clientes atendidos corresponden a las diferentes dependencias de la Administración Central, así como a las instituciones Educativas Oficiales.</p> <p>Lenguaje de Programación: MySQL, PHP.</p> <p>Dependencia(s): Oficina TIC.</p> <p>Soporte: Interno.</p> <p>Estado: Activo.</p> <p>Categoría: Sistema de Apoyo.</p>
<p>Ventanilla Única Virtual</p>	<p>Función: Desarrollo In-House con 14 trámites, esta herramienta busca digitalizar los trámites de la Administración Municipal y ponerlos a disposición de la población municipal de Chía para que hagan gestión y seguimiento de estos.</p> <p>Lenguaje de Programación: SQL Server, C#.</p> <p>Dependencia(s): Oficina TIC.</p> <p>Soporte: Interno.</p> <p>Estado: Activo.</p> <p>Categoría: Portal Digital.</p>
<p>AAA</p>	<p>Función: Sistema de información encargado de los procesos de cobro coactivo de impuesto predial.</p> <p>Lenguaje de Programación: MySQL, Access.</p> <p>Dependencia(s): Hacienda.</p>





	<p>Soporte: Interno.</p> <p>Estado: Activo.</p> <p>Categoría: Portal Digital.</p> <p>Licencia de uso</p>
Banco de Empleo	<p>Función: Sistema de información encargado del registro de las hojas de vida de los empleados del municipio.</p> <p>Lenguaje de Programación: Access.</p> <p>Dependencia(s): Desarrollo Económico.</p> <p>Soporte: Interno.</p> <p>Estado: Activo.</p> <p>Categoría: Sistema de Apoyo.</p>
RUV	<p>Función: Sistema de información encargado del registro de víctimas a nivel nacional.</p> <p>Dependencia(s): Dirección de seguridad y convivencia ciudadana.</p> <p>Soporte: Externo.</p> <p>Estado: Activo.</p> <p>Categoría: Portal Digital.</p>
Casas de Justicia	<p>Función: Sistema de información encargado de la recolección de datos de los usuarios según el requerimiento que hagan en la casa de justicia.</p> <p>Dependencia(s): Casa de Justicia.</p> <p>Soporte: Externo.</p> <p>Estado: Activo.</p> <p>Categoría: Portal Digital.</p>
SIMO	<p>Función: El Sistema de Apoyo para la igualdad, el mérito y la oportunidad funciona como una plataforma de registro de empleos a nivel municipal y nacional para uso del ciudadano.</p> <p>Dependencia(s): Función pública.</p> <p>Soporte: Externo.</p> <p>Estado: Activo.</p> <p>Categoría: Plataforma Digital.</p>





SIGEP	<p>Función: Administra la base de datos que contiene a todos los servidores públicos de la institución (hojas de vida, declaración de bienes y rentas, etc.).</p> <p>Dependencia(s): Función pública.</p> <p>Soporte: Externo.</p> <p>Estado: Activo.</p> <p>Categoría: Plataforma Digital.</p>
SIRI	<p>Función: El sistema de información de registro de sanciones y causas de inhabilidad permite registrar los fallos en contra de los disciplinados y gestionar dichos procesos.</p> <p>Dependencia(s): Control interno disciplinario.</p> <p>Soporte: Externo.</p> <p>Estado: Activo.</p> <p>Categoría: Portal Digital.</p>
SECOP	<p>Función: Registro de contratación nacional.</p> <p>Dependencia(s): Contratación.</p> <p>Soporte: Externo.</p> <p>Estado: Activo.</p> <p>Categoría: Portal Digital.</p>
SIA	<p>Función: SIA Observa es una plataforma WEB cuya funcionalidad principal es ofrecer a las entidades de control fiscal y a los Sujetos Vigilados, una herramienta de captura de información contractual y presupuestal para la toma de decisiones oportuna y con carácter preventivo.</p> <p>Dependencia(s): Contratación.</p> <p>Soporte: Externo.</p> <p>Estado: Activo.</p> <p>Categoría: Portal Digital.</p>
CHIP	<p>Función: El consolidado de hacienda e información pública es un sistema de información diseñado y desarrollado por el Ministerio de Hacienda y Crédito Público - Programa FOSIT, para que, con la adecuada reglamentación y estructura procedimental, canalice la información</p>





	<p>financiera, económica, social y ambiental de los entes públicos hacia los organismos centrales y al público en general bajo la administración y responsabilidad de la Contaduría General de la Nación.</p> <p>Dependencia(s): Hacienda, Secretaría de educación.</p> <p>Soporte: Externo.</p> <p>Estado: Activo.</p> <p>Categoría: Portal Digital.</p>
MUISCA (DIAN)	<p>Función: Sistema de información que permite el registro y control de impuestos.</p> <p>Dependencia(s): Hacienda.</p> <p>Soporte: Externo.</p> <p>Estado: Activo.</p> <p>Categoría: Plataforma Digital.</p>
MGA WEB	<p>Función: Sistema de información para proyectos de inversión que genera una metodología ajustada a las necesidades.</p> <p>Dependencia(s): Dirección de planificación del desarrollo, Obras públicas.</p> <p>Soporte: Externo.</p> <p>Estado: Activo.</p> <p>Categoría: Plataforma Digital.</p>
SIVIGILA	<p>Función: Este sistema de información tiene como objeto el proceso de observación y análisis objetivo, sistemático y constante de los eventos en salud, el cual sustenta la orientación, planificación, ejecución, seguimiento y evaluación de la práctica de la salud pública.</p> <p>Dependencia(s): Secretaría de salud.</p> <p>Soporte: Externo.</p> <p>Estado: Activo.</p> <p>Categoría: Plataforma Digital.</p>
MANGO (SISVAN)	<p>Función: Este sistema de vigilancia nutricional (monitoreo alimentario y nutricional de la gobernación) es un indicador de calidad de vida de las poblaciones, en cuanto refleja el desarrollo físico, intelectual y emocional</p>





	<p>de los individuos, íntimamente relacionados con su estado de salud y factores alimentarios, socioeconómicos, ambientales y culturales, entre otros.</p> <p>Dependencia(s): Secretaría de salud.</p> <p>Soporte: Externo.</p> <p>Estado: Activo.</p> <p>Categoría: Plataforma Digital.</p>
PAI	<p>Función: Programa ampliado de vacunas es un sistema e información que registra a todos los usuarios que toman el servicio de vacuna.</p> <p>Dependencia(s): Secretaría de salud.</p> <p>Soporte: Externo.</p>
SISPRO	<p>Función: El SISPRO maneja todo lo relacionado con la protección social, con estadísticas e información actualizada.</p> <p>Dependencia(s): Secretaría de Salud.</p> <p>Soporte: Externo.</p> <p>Estado: Activo.</p> <p>Categoría: Plataforma Digital.</p>
RUES	<p>Función: El registro único empresarial social es un sistema de información que permite verificar e insertar registros de turismo.</p> <p>Dependencia(s): Dirección de Turismo.</p> <p>Soporte: Externo.</p> <p>Estado: Activo.</p> <p>Categoría: Plataforma Digital.</p>
SIMAT	<p>Función: El sistema integrado de matrícula SIMAT es una herramienta que permite organizar y controlar el proceso de matrícula en todas sus etapas, así como tener una fuente de información confiable y disponible para la toma de decisiones.</p> <p>Dependencia(s): Secretaría de educación.</p> <p>Soporte: Externo.</p> <p>Estado: Activo.</p> <p>Categoría: Plataforma Digital.</p>





SAC	Función: El sistema de atención al ciudadano encargado de la gestión de la correspondencia y de la gestión de los documentos internos que se manejan en la institución. Dependencia(s): Secretaría de educación, Calidad educativa, Tecnología. Soporte: Externo. Estado: Activo. Categoría: Sistema de Apoyo.
SIFSE	Función: Es un sistema de información que gestiona los fondos de servicios educativos. Dependencia(s): Secretaría de educación. Soporte: Externo. Estado: Activo. Categoría: Plataforma Digital.
DUE	Función: El Directorio Único de Establecimientos Educativos “DUE” es la herramienta por la cual cada Secretaría de Educación podrá realizar eficientemente la administración de sus Establecimientos Educativos y el reporte de las novedades al Ministerio de Educación Nacional. Dependencia(s): Secretaría de educación. Soporte: Externo. Estado: Activo. Categoría: Plataforma Digital.
SIGCE	Función: El sistema de gestión de calidad educativa es el sistema que registra e informa sobre la calidad de educación que maneja el municipio. Dependencia(s): Calidad educativa. Soporte: Externo. Estado: Activo. Categoría: Plataforma Digital.
SAE	Función: Toda información y reportes de plan de emergencias escolares que sean administrados por área de calidad educativa se verán registrados en el sistema de atención de emergencias.





	<p>Dependencia(s): Calidad educativa.</p> <p>Soporte: Externo.</p> <p>Estado: Activo.</p> <p>Categoría: Plataforma Digital.</p>
SICIED	<p>Función: Sistema de información que permite cuantificar, evaluar y calificar el estado de la infraestructura educativa, en relación con los estándares determinados en la Norma Técnica Colombiana ICONTEC - NTC 4595 (Planeamiento y Diseño de Instalaciones y Ambientes Escolares). El SICIED comprende la metodología de trabajo para realizar el proceso de recolección de la información y la plataforma (software) para recopilación y consulta de la información, adicionalmente el SICIED articula información general de la sede (Entorno, propiedad, servicios públicos, etc.) y de cada una de las áreas educativas, con fotografías y planos generales de las edificaciones que comprende la sede educativa.</p> <p>Dependencia(s): Calidad educativa.</p> <p>Soporte: Externo.</p> <p>Estado: Activo.</p> <p>Categoría: Plataforma Digital.</p>
SIET	<p>Función: El Sistema de Información de las Instituciones y Programas de Educación para el Trabajo y el Desarrollo Humano - SIET, es el conjunto de fuentes, procesos, herramientas y usuarios, que articulados entre sí, posibilitan y facilitan la recopilación, divulgación y organización de la información sobre esta modalidad de educación.</p> <p>Dependencia(s): Calidad educativa.</p> <p>Soporte: Externo.</p> <p>Estado: Activo.</p> <p>Categoría: Plataforma Digital.</p>
FOSYGA	<p>Función: Reporte novedades.</p> <p>Dependencia(s): Secretaría de salud.</p> <p>Soporte: Externo.</p> <p>Estado: Activo.</p>





	Categoría: Plataforma Digital.
RUAF	Función: Reporte novedades. Dependencia(s): Secretaría de salud. Soporte: Externo. Estado: Activo. Categoría: Plataforma Digital.
KOHA	Función: KOHA es un sistema integrado de información y gestión bibliotecaria encargado de la administración de todos los datos y registros que se manejen en las bibliotecas a nivel general. Dependencia(s): Biblioteca. Soporte: Externo. Estado: Activo. Categoría: Plataforma Digital.
La Llave del Saber	Función: La llave del saber es un sistema de información para la generación y análisis de datos derivados de los servicios y acciones de las bibliotecas de la Red Nacional de Bibliotecas Públicas. Mediante la implementación del sistema se obtiene información personalizada y unificada a la que se puede acceder en tiempo real en línea, facilitando la toma de decisiones para el mejoramiento de la gestión bibliotecaria. Dependencia(s): Biblioteca. Soporte: Externo. Estado: Activo. Categoría: Plataforma Digital.

Tabla 2 Sistemas de Información usados en la Alcaldía Municipal de Chía





Servicios Tecnológicos

La Alcaldía Municipal de Chía cuenta con un amplio portafolio de servicios tecnológicos, estos se encuentran descritos en el catálogo de servicios de la Oficina TIC, documento en el cual se describen a detalle cada servicio y sus lineamientos correspondientes.

Condiciones Generales:

- El mantenimiento preventivo de hardware y software de los equipos tecnológicos, se realiza semestralmente.
- La Oficina de TIC es la encargada de la programación y ejecución del mantenimiento preventivo de los equipos de cómputo.
- La información de las bases de datos es respaldada en servidores.
- Se realizan copias de seguridad con una periodicidad semanal o mensual según el caso.
- Todos los requerimientos de soporte técnico son recibidos a través de la herramienta de gestión GLPI, y luego asignados al Equipo de Soporte Técnico.
- El Equipo de desarrollo, son los encargados de dar soporte a las aplicaciones en producción, estudiar la viabilidad de las nuevas solicitudes de automatización de trámites y crear las apps según requerimientos.
- Los equipos Administrativos se encargan de la gestión documental, contrataciones, presupuestos, proyectos, estrategias, políticas, etc., de la Oficina TIC.





1.1.2 Directorio de Servicios Tecnológicos

Para apoyar la competitividad y productividad de las dependencias de la Alcaldía Municipal de Chía, la Oficina TIC presta los siguientes servicios tecnológicos por categoría.

1.1.2.1 Caracterización de servicios por categoría

Caracterización de Servicios - Redes																							
Servicios				Variables										Canales									
ID	Nombre del Servicio	Descripción del servicio	Áreas que participan	Tipo de usuario	Ingresos último año	Costos último año	# de solicitudes último año	Nivel de satisfacción del servicio	# de PQR recibidas	Nivel de compljeidad actual	Nivel de criticidad	Nivel de valor al ciudadano	Tiempo promedio del ciclo del servicio	Nivel de riesgo de corrupción	Servicio en línea	Ventilla Única	Página Web	Presencial	Teléfono	Correo Web	GLPI	Canal 7	Canal 8
S01	Internet	Acceso a una red Red informática mundial, descentralizada, formada por la conexión directa entre computadoras mediante un protocolo especial de comunicación.	Redes	Entidades públicas	\$ -	\$ 654.462.734	217	77,35 %	0	Medio	Alto	Alto	0	Bajo	No			X	X	X			
S02	WiFi	Acceso a la red de internet de forma inalámbrica a través de dispositivos móviles y computadores portátiles.	Redes	Entidades públicas y ciudadanos	\$ -	\$ 16.093.422	6	77,35 %	0	Medio	Alto	Alto	0	Bajo	No			X	X	X			





Caracterización de Servicios - Redes																							
Servicios				Variables										Canales									
ID	Nombre del Servicio	Descripción del servicio	Áreas que participan	Tipo de usuario	Ingresos último año	Costos último año	# de solicitudes último año	Nivel de satisfacción del servicio	# de PQR recibidas	Nivel de complejidad actual	Nivel de criticidad	Nivel de valor al ciudadano	Tiempo promedio del ciclo del servicio	Nivel de riesgo de corrupción	Servicio en línea	Ventilla Única	Página Web	Presencial	Teléfono	Correo Web	GLPI	Canal 7	Canal 8
503	Intranet	Acceso a la red interna de la Administración Municipal para el uso de recursos locales.	Redes - Administrativa (servidores)	Entidades públicas	\$ -	\$ 61.143.422	115	77,35 %	0	Medio	Alto	Alto	0	Bajo	No			X	X	X			
504	Conexión VPN	Acceso seguro a la red interna de la institución desde cualquier lugar a través de internet.	Redes	Entidades públicas	\$ -	\$ 16.093.422		77,35 %	0	Bajo	Medio	Medio	0	Bajo	No			X	X	X			
505	Telefonía VoIP	Servicio de comunicaciones telefónicas entre usuarios internos y externos de la Oficina.	Redes	Entidades públicas	\$ -	\$ 16.093.422	39	77,35 %	0	Medio	Alto	Alto	0	Bajo	No			X	X	X			
506	Sistemas de seguridad perimetral informática	Gestión de la oficina y configuración centralizada de la seguridad de la red institucional (internet e intranet)	Redes	Entidades públicas	\$ -	\$ 44.369.422	5	77,35 %	0	Alto	Alto	Alto	0	Bajo	No			X	X	X			





Caracterización de Servicios - Redes																							
Servicios				Variables										Canales									
ID	Nombre del Servicio	Descripción del servicio	Áreas que participan	Tipo de usuario	Ingresos último año	Costos último año	# de solicitudes último año	Nivel de satisfacción del servicio	# de PQR recibidas	Nivel de complejidad actual	Nivel de criticidad	Nivel de valor al ciudadano	Tiempo promedio del ciclo del servicio	Nivel de riesgo de corrupción	Servicio en línea	Ventilla Única	Página Web	Presencial	Teléfono	Correo Web	GLPI	Canal 7	Canal 8
S07	Sistema de Videovigilancia	Administración y mantenimiento del sistema de video vigilancia de las instalaciones de la Alcaldía Municipal de Chía	Redes - Secretaría de Gobierno	Entidades públicas	\$ -	\$ 3.923.809.719	10	77,35 %	0	Alto	Alto	Alto	0	Bajo	No			X	X	X			
S08	Equipos audiovisuales	Gestión de adquisición, instalación, préstamos y mantenimientos de los equipos audiovisuales de apoyo a las actividades de la Alcaldía Municipal de Chía	Redes	Entidades públicas	\$ -	\$ 16.093.422	20	77,35 %	0	Bajo	Medio	Medio	0	Bajo	No			X	X	X			
S09	Control de Acceso	Sistema automatizado que permite aprobar o negar el paso de personas o grupo de personas a zonas restringidas en función de ciertos parámetros de seguridad	Redes	Entidades públicas	\$ -	\$ 16.093.422	1	77,35 %	0	Medio	Medio	Medio	0	Bajo	No			X	X	X			





Caracterización de Servicios - Redes																							
Servicios				Variables										Canales									
ID	Nombre del Servicio	Descripción del servicio	Áreas que participan	Tipo de usuario	Ingresos último año	Costos último año	# de solicitudes último año	Nivel de satisfacción del servicio	# de PQR recibidas	Nivel de complejidad actual	Nivel de criticidad	Nivel de valor al ciudadano	Tiempo promedio del ciclo del servicio	Nivel de riesgo de corrupción	Servicio en línea	Ventilla Única	Página Web	Presencial	Teléfono	Correo Web	GLPI	Canal 7	Canal 8
		establecidos.																					
S10	UPS (Uninterruptible Power Supply)	Proveer red regulada y proporcionar energía eléctrica por un tiempo limitado en caso de un corte de energía por parte del proveedor	Redes	Entidades públicas	\$ -	\$ 16.093.422	3	77,35 %	0	Medio	Medio	Alto	0	Bajo	No			X	X	X			

Tabla 3 Caracterización de servicios – Redes





Caracterización de Servicios - Soporte																								
Servicios				Variables										Canales										
ID	Nombre del Servicio	Descripción del servicio	Áreas que participan	Tipo de usuario	Ingresos último año	Costos último año	# de solicitudes último año	Nivel de satisfacción del servicio	# de PQR recibidas	Nivel de complejidad actual	Nivel de criticidad	Nivel de valor al ciudadano	Tiempo promedio del ciclo del servicio	Nivel de riesgo de corrupción	Servicio en línea	Ventana Única	Página Web	Presencial	Telefónico	Correo Web	GPL	Canal 17	Canal 18	
S01	Correo electrónico	Servicio de correo electrónico institucional	SopORTE	Entidades públicas	\$ -	\$ 139.455.052	273	77,35 %	0	Medio	Alto	Alto	0	Medio	Sí			X	X	X				
S02	Hosting	Servicio de hosting para el alojamiento y administración de página web institucional www.chia-cundinamarca.gov.co y diferentes aplicativos de la alcaldía municipal de Chía.	SopORTE	Entidades públicas y ciudadanos	\$ -	\$ 7.020.001	2	77,35 %	0	Medio	Alto	Alto	0	Bajo	Sí			X	X	X				
S03	Mantenimiento preventivo y correctivo de equipos de computo	Apoyar con la gestión de actividades de soporte técnico de equipos de cómputo de la Alcaldía Municipal de Chía	SopORTE	Entidades públicas	\$ -	\$ 16.027.200	715	77,35 %	0	Medio	Alto	Alto	0	Medio	No			X	X	X				

Tabla 4 Caracterización de servicios - Soporte





Caracterización de Servicios - Desarrollo																								
Servicios				Variables										Canales										
ID	Nombre del Servicio	Descripción del servicio	Áreas que participan	Tipo de usuario	Ingresos último año	Costos último año	# de solicitudes último año	Nivel de satisfacción del servicio	# de PQR recibidas	Nivel de complejidad actual	Nivel de criticidad	Nivel de valor al ciudadano	Tiempo promedio del ciclo del servicio	Nivel de riesgo de corrupción	Servicio en línea	Ventanilla Única	Página Web	Presencial	Teléfono	Correo Web	GLPI	Canal 17	Canal 18	
S01	Ventanilla única virtual	La ventanilla única virtual de trámites y servicios, es un canal de comunicación para los ciudadanos del municipio de Chía, donde pueden realizar diferentes trámites parcialmente en línea sin la necesidad de realizar varios desplazamientos a la alcaldía municipal de Chía	Programación	Funcionarios / Ciudadanos	\$ -	\$ 128.617.347	2399	0	0	Medio	Alto	Alto	0	Bajo	Si	x	x							





Caracterización de Servicios - Desarrollo																								
Servicios				Variables										Canales										
ID	Nombre del Servicio	Descripción del servicio	Áreas que participan	Tipo de usuario	Ingresos último año	Costos último año	# de solicitudes último año	Nivel de satisfacción del servicio	# de PQR recibidas	Nivel de complejidad actual	Nivel de criticidad	Nivel de valor al ciudadano	Tiempo promedio del ciclo del servicio	Nivel de riesgo de corrupción	Servicio en línea	Ventana Única	Página Web	Presencial	Teléfono	Correo Web	GLPI	Canal 17	Canal 18	
		y sus diferentes sedes.																						
S02	Aplicativo Móvil ChiApp	La aplicación ChiApp, es un canal de comunicación para registrar incidentes o emergencias que se presente en el municipio de Chía en cualquier momento, por medio de fotos y ubicación. La seguridad del municipio es importante para la administr	Programación	Ciudadanos	\$ -	\$ 17.980.000	0	0	0	Alto	Alto	Alto	0	Bajo	Si									





Caracterización de Servicios - Desarrollo																							
Servicios				Variables										Canales									
ID	Nombre del Servicio	Descripción del servicio	Áreas que participan	Tipo de usuario	Ingresos último año	Costos último año	# de solicitudes último año	Nivel de satisfacción del servicio	# de RR recibidas	Nivel de complejidad actual	Nivel de criticidad	Nivel de valor al ciudadano	Tiempo promedio del ciclo del servicio	Nivel de riesgo de corrupción	Servicio en línea	Ventana Única	Página Web	Presencial	Teléfono	Correo Web	GLPI	Canal 17	Canal 18
		<p>ración municipal y con la participación de la ciudadanía se podrá encontrar una mejor solución para mejorar el municipio.</p> <p>Adicional, puede ingresar a las aplicaciones como son datos abiertos, ventanilla única virtual del municipio de Chía, estratificación,</p>																					





Caracterización de Servicios - Desarrollo																								
Servicios				Variables										Canales										
ID	Nombre del Servicio	Descripción del servicio	Áreas que participan	Tipo de usuario	Ingresos último año	Costos último año	# de solicitudes último año	Nivel de satisfacción del servicio	# de PQR recibidas	Nivel de complejidad actual	Nivel de criticidad	Nivel de valor al ciudadano	Tiempo promedio del ciclo del servicio	Nivel de riesgo de corrupción	Servicio en línea	Ventana Única	Página Web	Presencial	Teléfono	Correo Web	GLPI	Canal 17	Canal 18	
		sisben y PQRs; y ver las noticias del municipio de Chía.																						
S03	Desarrollo de software In-house	Desarrollar soluciones de software que faciliten la interacción de la ciudadanía con la Administración, frente a los trámites que se llevan a cabo actualmente, así como las propuestas de nuevos servicios que garantice	Programación	Funcionarios / Ciudadanos	\$ -	\$ 128.617.347	1900	0	0	Alto	Alto	Alto	0	Bajo	Si	x	x							





Caracterización de Servicios - Desarrollo																								
Servicios				Variables										Canales										
ID	Nombre del Servicio	Descripción del servicio	Áreas que participan	Tipo de usuario	Ingresos último año	Costos último año	# de solicitudes último año	Nivel de satisfacción del servicio	# de RR	Nivel de complejidad actual	Nivel de criticidad	Nivel de valor al ciudadano	Tiempo promedio del ciclo del servicio	Nivel de riesgo de corrupción	Servicio en línea	Ventana Única	Página Web	Presencial	Teléfono	Correo Web	GLPI	Canal 17	Canal 18	
		en el acceso a la información en pro de mejorar la calidad de vida de los habitantes.																						

Tabla 5 Caracterización de servicios - Desarrollo





1.1.2.2 Elementos para intercambio de información

La Alcaldía Municipal de Chía cuenta con dos herramientas para el intercambio de información entre sus dependencias.

CORRYCOM	Sistema de información encargado de la gestión de la correspondencia y la gestión de los documentos internos que se manejan en cada dependencia de la institución.
PLATAFORMA G - SUITE	Licencia anual para uso de la plataforma de comunicación y colaboración G Suite Bussines, Basic y Lite: Servicio de correo electrónico, mensajería instantánea, calendario, documentos, sitios, Cloud Search, Google Vault, red social corporativa y panel de administración. Almacenamiento según el tipo de licencia de 15 GB, 30 GB e ilimitado.

1.1.2.3 Acceso a Servicios en la Nube

Gracias a un convenio con Google, la Alcaldía Municipal de Chía trabaja de la mano con esta empresa con el fin de generar correos institucionales para cada funcionario. Dentro del convenio, cada correo institucional cuenta con todas las herramientas que ofrece Google (formularios, hangouts, AdWords, etc.) incluyendo Google Drive un sistema de almacenamiento en la nube que cuenta con un espacio ilimitado, de 15 GB y 30 GB según el tipo de licencia asignado a cada funcionario, teniendo en cuenta sus necesidades.





1.1.2.4 Disposición de Residuos Tecnológicos

La Alcaldía Municipal de Chía no cuenta específicamente con un proceso de disposición de residuos tecnológicos, estos residuos se combinan con otros productos que se han dado de baja de otras dependencias de la institución en el transcurso del tiempo, generando un lote de recursos generales (equipos tecnológicos, muebles y enceres, maquinaria, vehículos, entre otros), este lote se ofrece por medio de subasta pública a través de una entidad certificada la cual realiza el proceso de peritaje, emite recomendaciones pertinentes y si el comité de bajas lo determina realiza las invitaciones abiertas a empresas que cumplan requisitos específicos para la participación en la subasta así tener la oportunidad de adquirir el lote de recursos, a todo este proceso se le llama “Martillo”.

Sin embargo, la Oficina TIC está haciendo estudios para más adelante poder realizar la correcta disposición de los residuos tecnológicos, se han estado viendo opciones con empresas especiales para este tipo de tratamiento de recursos, las cuales piden ciertos requisitos para la recolección de los residuos y adicionalmente generan certificados de destrucción y manejo para la institución.

Gestión de Información

En la Alcaldía Municipal existen dos oficinas encargadas de la gestión informativa, la oficina TIC y la oficina de sistemas de información. DIRSIP (Dirección de Sistemas de Información para la Planificación) encargada de datos estadísticos (población, colegios, hospitales, etc.) del Municipio a través de un sistema de georreferenciación.





ALCALDÍA
MUNICIPAL
DE CHÍA

Oficina de
Tecnologías de la Información
y las Comunicaciones, TIC



La Oficina TIC implementa un sistema de recolección y clasificación de datos llamado Activos de Información en donde a través de una matriz (plantilla del MinTIC) los funcionarios de la Alcaldía Municipal ingresan los tipos de datos manejan y el peso correspondiente de cada archivo para luego pasar a la sección de clasificación de esos datos a nivel de socialización a la población (clasificado, público y reservado). Adicionalmente se maneja un proyecto llamado Datos Abiertos (componente Gobierno Digital), donde se identifican y se relacionan datos estadísticos de cada dependencia para publicarse en la página web www.datos.gov.co, donde la ciudadanía podrá tener acceso correspondiente a la información.

Gobierno de TI

Para la correcta gestión de las Tecnologías de Información y las Comunicaciones incluyendo todo lo relacionado con el desarrollo de estrategias y procesos operacionales de la institución y dando cumplimiento a los requerimientos para un buen ejercicio de las estrategias de la Política de Gobierno Digital, se identifica la estructura organizacional de la Oficina TIC de la Alcaldía Municipal de Chía.



Cra. 11 No 11 - 29
PBX: 8844444 Ext. 2300
oficinatic@chia.gov.co
www.chia-cundinamarca.gov.co



1.1.3 Estructura Organizacional

La Oficina TIC cuenta con un grupo de trabajo seccionado en cuatro (5) áreas y la Oficina del jefe, el organigrama correspondiente se presenta a continuación.

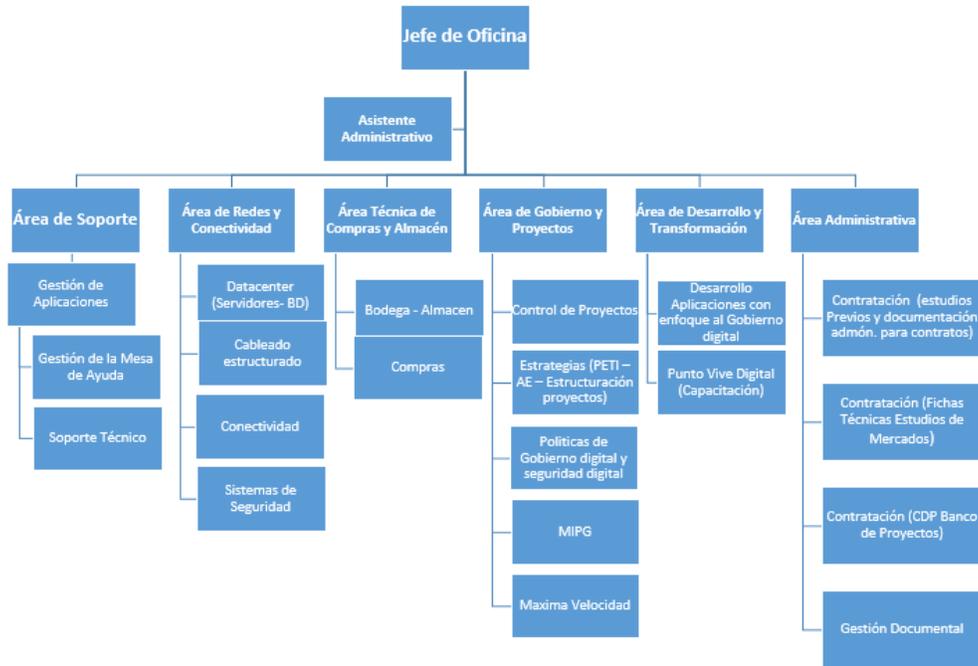


Ilustración 3: Organigrama Oficina TIC

Este diagrama se desarrolla en conjunto con los directivos de la Oficina TIC con el fin de mostrar una estructura madura de esta frente las demás áreas de la Administración Municipal.

Jefe Oficina

Cabeza en la gestión y operatividad de la Oficina TIC, encargado de guiar a todo el equipo de trabajo bajo normas y estándares establecidos por el MinTIC para el





debido cumplimiento de las metas propuestas en el Plan de Desarrollo Municipal (2020 – 2023) a nivel de TI.

Profesional con especialización	PERFIL
	Cargo: Jefe Oficina TIC Tipo de Vinculación: Nómina

Tabla 6 Perfil Jefe de la Oficina TIC

Asistente administrativa:

Apoyo al jefe de la Oficina en la gestión de los correos, gestión de la agenda y elaboración de documentos, siendo la mano derecha de todos los integrantes de la Oficina TIC en la elaboración de cartas, actas de inicio de las OPS, recepción de llamadas y escalamientos.

Técnico administrativa	PERFIL
	Cargo: Asistente administrativa Tipo de Vinculación: Contrato

Área de Desarrollo y Transformación

Compuesta por un equipo de trabajo que adopta el sistema “Software in House”, un método que invita a una entidad a crear un software para uso propio (dependiendo las necesidades y procesos para el cual se requiera). Este equipo se encarga principalmente del desarrollo de la sistematización de diferentes procesos internos y externos del municipio y la eficiente administración de los servidores que maneja la Alcaldía Municipal.





DESARROLLO Y TRANSFORMACIÓN	PERFIL
Profesional Especializado	Cargo: Líder – Sistemas de Información. Tipo de Vinculación: Nómina
Profesional	Tipo de Vinculación: Contrato - Prestación de Servicios (Desarrollo)
Profesional	Tipo de Vinculación: Contrato - Prestación de Servicios (Desarrollo)
Profesional	Tipo de Vinculación: Contrato - Prestación de Servicios (Pruebas de desarrollos y Soporte aplicativos)
Profesional	Tipo de Vinculación: Contrato - Prestación de Servicios (Pruebas de desarrollos y Soporte aplicativos)
Técnico Profesional	Tipo de Vinculación: Contrato - Prestación de Servicios (Atención del punto Vive digital y capacitador)
Técnico Profesional	Tipo de Vinculación: Contrato - Prestación de Servicios (Atención del punto Vive digital y capacitador)

Tabla 7 Perfiles equipo Desarrollo y Transformación

Área de Redes y Conectividad

Encargada en la gestión y administración de las redes, datacenter, infraestructura municipal (alcaldía, colegios, biblioteca, etc.), y sistemas de seguridad, apoyando y aportando en el desarrollo y avance de las telecomunicaciones, según las metas establecidas en el Plan de Desarrollo Municipal (2020-2023) para la mejora continua del municipio en este aspecto y estar al margen de crecimiento del MinTIC.





REDES Y CONECTIVIDAD	PERFIL
Profesional Universitario	Cargo: Líder – Infraestructura (Redes y Conectividad) Tipo de Vinculación: Nómina
Profesional Universitario	Cargo: Ingeniero Datacenter Tipo de Vinculación: Nómina
Técnico Profesional	Cargo: Técnico Operativo - Conectividad Tipo de Vinculación: Contrato - Prestación de Servicios
Profesional	Cargo: Técnico operativo - Redes Tipo de Vinculación: Contrato - Prestación de Servicios
Técnico	Cargo: Asistente Técnico - Redes Tipo de Vinculación: Contrato - Prestación de Servicios

Tabla 8 Perfiles equipo Infraestructura Oficina TIC

Área de Soporte y Mantenimiento

Gestión de la mesa de ayuda, atención a los usuarios finales brindando solución a los casos de primer y segundo nivel en mantenimiento (preventivo / correctivo) y funcionalidad de todos los equipos físicos (impresoras, equipos de cómputo, etc) y lógicos (software).

SOPORTE Y MANTENIMIENTO	PERFIL
Profesional Universitario	Cargo: Líder – Soporte y mantenimiento. Tipo de Vinculación: Nómina
Profesional Especializado	Cargo: Técnico de soporte – Cámaras Tipo de Vinculación: Nómina
Técnico Profesional	Cargo: Técnico de soporte – Equipos informáticos





SOPORTE Y MANTENIMIENTO	PERFIL
	Tipo de Vinculación: Nómina
Técnico Profesional	Cargo: Técnico de soporte – Equipos informáticos Tipo de Vinculación: Contrato - Prestación de Servicios
Técnico	Cargo: Técnico de soporte – Equipos informáticos Tipo de Vinculación: Contrato - Prestación de Servicios

Área de Compras y Almacén

Encargada de la gestión de adquisiciones de hardware y software (cotización, búsqueda de requerimientos) requeridos por la Oficina TIC, para brindar un óptimo servicio a las diferentes dependencias de la Alcaldía de Chía. En la zona de almacén o almacenaje se controla la entrada y salida de insumos necesarios para la operatividad en algunos procesos que las diferentes áreas requieren.

SOPORTE Y MANTENIMIENTO	PERFIL
Profesional Universitario	Cargo: Líder – Compras y almacén. Tipo de Vinculación: Nómina
Profesional	Cargo: Administrador inventario Oficina TIC – Equipos informáticos Tipo de Vinculación: Contrato - Prestación de Servicios
Técnico	Cargo: Almacenista – Equipos informáticos Tipo de Vinculación: Contrato - Prestación de Servicios





ALCALDÍA
MUNICIPAL
DE CHÍA

Oficina de
Tecnologías de la Información
y las Comunicaciones, TIC



Área de Gobierno y Proyectos

Formula e implementa estrategias las cuales dan origen a las directivas y parámetros requeridos en la estructura organizacional de TIC y los procesos mediante los cuales se aseguran el cumplimiento de los objetivos propuestos por la organización y la Oficina TIC, trabajando de manera transversal con las diferentes áreas de la Oficina y dependencias de la Alcandía Municipal de Chía.

Realiza seguimiento y control de los proyectos internos y misionales, bajo la metodología PMI, asegurando de esta manera la gestión de calidad, riesgos, costos, tiempo y alcance de manera efectiva. Dentro del alcance de las funciones de esta área, es servir como guía para la implementación de las mejores prácticas ITIL, en la mesa de ayuda en la oficina de tecnologías de la información y comunicaciones TIC.

Formula las políticas, programas, planes de acción y de adopción y apropiación de Tecnologías de la Información y Comunicaciones en la Oficina TIC, garantizando la efectividad de la gestión y la interoperabilidad entre las diferentes áreas.

Principalmente cuenta con un grupo encargado de la gestión e implementación de la Política de Gobierno Digital, teniendo en cuenta los estándares y reglamentos establecidos para cada uno de los segmentos TIC que maneja.



Cra. 11 No 11 - 29
PBX: 8844444 Ext. 2300
oficinatic@chia.gov.co
www.chia-cundinamarca.gov.co



GOBIERNO TI	PERFIL
Profesional Especializado	Cargo: Líder – Gobierno TI Tipo de Vinculación: Nómina
Profesional	Cargo: Analista – PETI Tipo de Vinculación: Contrato – Prestación de Servicios
Profesional	Cargo: Analista – AE Tipo de Vinculación: Contrato – Prestación de Servicios
Profesional	Cargo: Analista – Datos abiertos Tipo de Vinculación: Contrato – Prestación de Servicios
Profesional	Cargo: Analista – ITIL Tipo de Vinculación: Contrato – Prestación de Servicios

Tabla 9 Perfiles equipo Gobierno TI

Área Administrativa

Es el área encargada de los procesos de contratación de la Oficina TIC segmentado en dos etapas, la primera llamada Etapa precontractual en donde se realizan los estudios previos del contrato, mercado, cotización y planes de compras correspondientes. La segunda etapa (ejecución del contrato) comprende la revisión de informes (actividades realizadas por el contratista), elaboración de certificaciones de cumplimiento y certificaciones de pago de los contratistas, finalizando con la redacción de informes de supervisión, actas de inicio, terminación y liquidación de contratos.

ADMINISTRATIVO	PERFIL
Profesional	Cargo: Líder – Administrativo Tipo de Vinculación: Nómina
Apoyo a la gestión	Tipo de Vinculación: Contrato – Prestación de Servicios
Apoyo a la gestión	Tipo de Vinculación: Contrato – Prestación de Servicios
Apoyo a la gestión	Tipo de Vinculación: Contrato – Prestación de Servicios





Tabla 10 Perfiles equipo Administrativo Oficina TIC

1.1.4 Roles

Para una buena práctica en la adopción del Marco de Referencia de AE (Arquitectura Empresarial) de TI se establecen los roles requeridos para tal fin. Los roles establecidos en la Oficina TIC de la Alcaldía Municipal de Chía se observan en la tabla que se muestra a continuación.

ROL	ENCARGADO
CEO (Chief Executive Officer)	Jefe de Oficina TIC
Responsable de los Sistemas de Información	Profesional Especializado
Responsable de los Servicios Tecnológicos	Dos Profesionales Universitarios, uno para el área de Redes y el otro para el área de Soporte.
Responsable de la Seguridad de la Información	Profesional Universitario
Responsable de la Gobierno TI	Profesional Especializado

Tabla 11 Roles Oficina TIC





ALCALDÍA
MUNICIPAL
DE CHÍA

Oficina de
Tecnologías de la Información
y las Comunicaciones, TIC



Entendimiento Estratégico

Éste ítem comprende el análisis del modelo operativo y organizacional de la Alcaldía Municipal de Chía, segmentado por 4 procesos, adicionando necesidades de información y la alineación de TI con los procesos institucionales, para estar al tanto de los cambios que se realicen a éste y así actuar de manera adecuada para la correcta preparación del desarrollo de la Estrategia de TI.

Modelo Operativo

La Alcaldía Municipal de Chía implementa un modelo de operación estructurado en 25 procesos clasificados en 4 macro procesos; estratégicos, misionales, de apoyo y evaluación (mejora continua). La Oficina TIC de la Institución se encuentra en el proceso de Tecnologías de la Información y la Comunicación dentro del macro proceso estratégico, trabajando de la mano con planificación estratégica, sistema integral de gestión, participación ciudadana y comunicación estratégica, apoyando a los demás macro procesos de la Institución en función de satisfacer las necesidades de la población con respecto a los servicios prestados por la Alcaldía Municipal de Chía.

El objetivo que debe cumplir la Oficina TIC como proceso es dotar a la Alcaldía de tecnología de punta para la información y la comunicación en todos los procesos, con el propósito de mejorar la gestión y obtener resultados en menor tiempo y con mayor calidad. Responder y administrar el sistema integrado de información que requiere la Alcaldía para el desarrollo eficiente de todos sus procesos. Garantizar que cada uno de los integrantes o personal asignado a los procesos asimile la tecnología, la utilice adecuadamente para desarrollar sus actividades y



Cra. 11 No 11 - 29
PBX: 8844444 Ext. 2300
oficinatic@chia.gov.co
www.chia-cundinamarca.gov.co



compromisos laborales. Propender por la creación de una cultura y conciencia para aplicar, utilizar, adaptar, aprovechar y darle adecuado y buen uso a las tecnologías. Asimismo, lograr más y mejores recursos tecnológicos y de conectividad para la ciudadanía del Municipio de Chía.

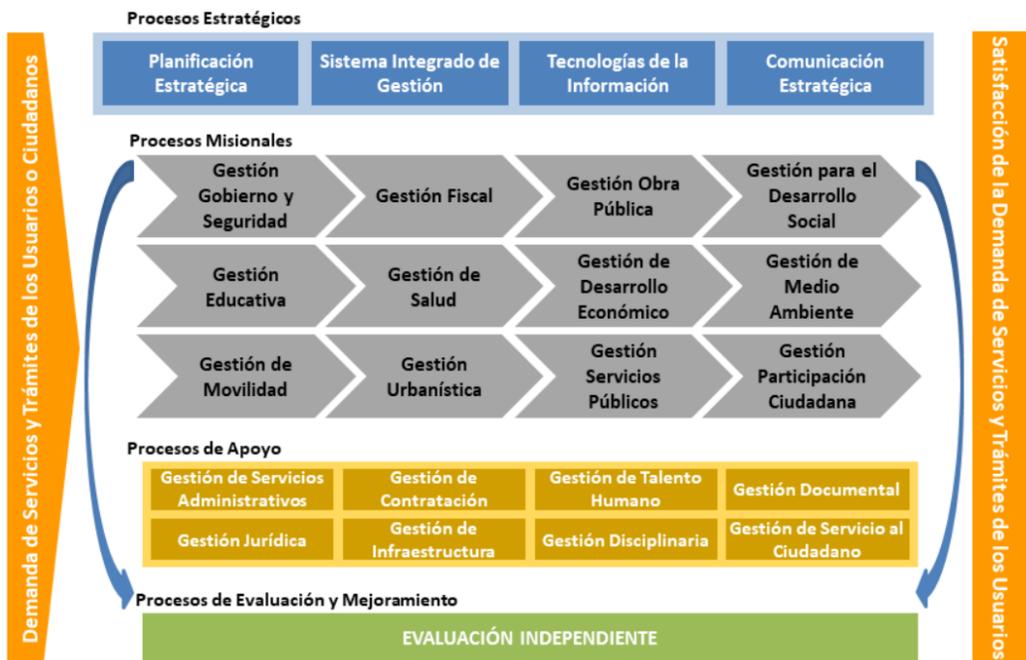


Ilustración 29 Mapa de procesos Alcaldía Municipal de Chía

Con el fin de cumplir el objetivo se tienen documentado 5 procedimientos operativos los cuales son:

- ✚ Mantenimiento (Físico / Lógico)
- ✚ Adquisición de Software y Hardware
- ✚ Cuentas de E-mail
- ✚ Seguridad Informática





✚ Mantenimiento y Mejoramiento del SIG

Alineación de TI con los Procesos

La Oficina TIC con ayuda de los sistemas de información y los servicios tecnológicos que presta la Alcaldía Municipal de Chía, puede soportar procesos de la institución y puede alinear estos procesos de manera óptima. La Oficina TIC cuenta con un gráfico de procesos segmentado en 5 partes, mantenimiento, adquisición de software, cuentas de e-mail, seguridad informática, mantenimiento y mejoramiento del SIG (Sistema Integral de Gestión), este último se encarga de generar los parámetros para los 4 primeros procesos y así cumplir con su correcta alineación con TI.



Ilustración 30 Mapa de Procesos Oficina TIC





A continuación, se podrán ver a través de cuadros, los detalles de cada uno de los procesos que realiza la Oficina TIC para optimizar de una manera eficaz el trabajo de cada dependencia de la Alcaldía Municipal de Chía.

El proceso de mantenimiento está segmentado en dos tipos; preventivo y correctivo, cada uno con sus procedimientos correspondientes para suplir necesidades determinadas.

Entradas	Proveedor	Requisitos	#	Actividades del Proceso	Responsable	Tipo (P,V,H,A)	Registro	
MANTENIMIENTO PREVENTIVO	Estudio necesidades mantenimiento preventivo	Dependencias Alcaldía de Chía	Oportuno, correcto, con calidad, veraz	1	Elaborar plan de mantenimiento preventivo en la Administración Municipal.	Funcionarios Oficina TIC	P	TIC-FT-01 Plan de mantenimiento preventivo
				2	Revisar plan de mantenimiento preventivo	Jefe de Oficina TIC	V1	TIC-FT-01 Plan de mantenimiento preventivo
				3	Realizar modificaciones al plan	Funcionarios Oficina TIC	A	TIC-FT-01 Plan de mantenimiento preventivo
				4	Aprobar el plan de mantenimiento preventivo en la Alcaldía Municipal de Chía y las dependencias relacionadas.	Jefe de Oficina TIC	H	TIC-FT-01 Plan de mantenimiento preventivo
				5	Socializar el Plan de mantenimiento preventivo y correctivo a los procesos de la Alcaldía.	Jefe de Oficina TIC	H	Comeo electrónico
				6	Ejecutar el plan de actividades a desarrollar en mantenimiento preventivo. Para equipos de cómputo Cada tres (03) meses. El cual consta de los siguientes procedimientos: * Eliminación de historial de exploración y cookies * Eliminación de archivos temporales * Eliminación de spyware * Desfragmentación de disco * Revisión y actualización de antivirus y anti malware * Escaneo de discos con antivirus y anti malware * Limpieza interna pc con limpiador electrónico board, memoria ram, procesador, soplado general y externa con alcohol isopropílico a los elementos periféricos teclado, mouse pantalla, caja pc. Para RFD Cada tres (03) meses. El cual consta de los siguientes procedimientos: * Soplado general y se limpia externamente con alcohol isopropílico * Actualización Firmware * Verificación de potencia * Verificación y marquillado en puntos * Verificación conexiones alámbricas e inalámbricas	Funcionarios Oficina TIC	H	Programación Plan de Mantenimiento Preventivo en la mesa de ayuda
				7	Ejecutar acciones programadas en la mesa de ayuda	Funcionarios Oficina TIC	H	Informe Excel de la mesa de ayuda
				8	Consolidar resultados mensuales del mantenimiento preventivo y de las necesidades que se generaron en las diversas dependencias.	Funcionarios Oficina TIC	H	Archivo de excel mesa de ayuda

Ilustración 31 Proceso - Mantenimiento preventivo Oficina TIC





M A N T E N I M I E N T O C O R R E C T I V O	Entradas	Proveedor	Requisitos	#	Actividades del Proceso	Responsable	Tipo (P,V,H,A)	Registro
	Solicitud: Telefónica, escrita, correo	Procesos Alcaldía de Chía	Oportuna, completa	1	Recibir y registrar todas las solicitudes de los usuarios (Correo electrónico, llamada telefónica, personal otros).	Funcionarios Oficina TIC	H	Ticket mesa de ayuda
				2	Realizar visita de soporte técnico y emitir el concepto al solicitante	Funcionarios Oficina TIC	H	
				3	Prestar el respectivo soporte y registrar las acciones que se desarrollen durante la visita en el aplicativo de la mesa de ayuda.	Funcionarios Oficina TIC	H	Mesa de ayuda / TIC-FT-03 Autorización Formato/ Formato Soporte colegios
				4	Verificar la funcionalidad del equipo y la red de datos.	Funcionarios Oficina TIC	V2	Mesa de ayuda
				5	Realizar nuevamente el soporte respectivo	Funcionarios Oficina TIC	A	Mesa de ayuda Formato soporte colegios
				6	Emitir el concepto técnico para dar de baja si el equipo no tiene reparación. (Realizar procedimiento de traslado de elementos de Almacén)	Jefe Oficina de TIC	H	Formato de bajas
				7	Explicar al usuario las causas del daño ocasionado, la solución al problema, con las recomendaciones técnicas a que haya lugar.	Funcionarios Oficina TIC	H	Mesa de ayuda Formato soporte colegios
				8	Registrar la ejecución del soporte y cierre del ticket en la mesa de ayuda	Funcionarios Oficina TIC	H	Mesa de ayuda
				9	Consolidar resultados mensuales del mantenimiento correctivo y de las necesidades que se generaron en las diversas dependencias.	Funcionarios Oficina TIC	H	Archivo de excel Mesa de ayuda

Ilustración 32 Proceso - Mantenimiento correctivo Oficina TIC

En la parte de adquisiciones de hardware y software se presenta el siguiente cuadro con las correspondientes actividades por proceso según corresponde.

A D Q U I S I C I O N A R D E W A R E S O F T W A R E Y	Entradas	Proveedor	Requisitos	#	Actividades del Proceso	Responsable	Tipo (P,V,H,A)	Registro
	Necesidades de compra de hardware y software y solicitudes	Dependencias de la Alcaldía	Clara, veraces, oportunas.	1	Clasificar y priorizar las necesidades detectadas o	Jefe Oficina TIC	H	Solicitudes
				2	Solicitar los requerimientos software y hardware a que haya lugar según las necesidades determinadas, en cada dependencia.	Jefe Oficina TIC	H	Solicitudes
				3	Estructurar el Plan Estratégico articulado al Plan de Desarrollo, Presupuesto y plan de adquisiciones	Jefe Oficina TIC	P	Plan de adquisiciones
				4	Enviar a almacén plan de adquisiciones anual y mensual	Jefe Oficina TIC	H	Comunicados
				5	Gestionar los recursos económicos para que se tengan en cuenta en el presupuesto de la Alcaldía.	Jefe Oficina TIC	H	
				6	Realizar etapa precontractual de los requerimientos de hardware y software.	Profesional Especializado Jefe de Oficina TIC	H	Documentos soporte
				7	Ejecutar plan de adquisiciones	Jefe Oficina TIC	H	Contratos
				8	Verificar la etapa de ejecución de los contratos	Supervisor	V1	Actas - informes
				9	Tomar acciones de acuerdo en lo estipulado en la minuta de contrato	Supervisor	A	Comunicados
				10	Realizar acta de liquidación y terminación minuta	Supervisor	H	Actas
				11	Asesorar diferentes dependencias para la contratación de software y hardware	Jefe Oficina TIC	H	Comunicados
				12	Actualizar la Hoja de vida de los equipos de propiedad de la Alcaldía.	Funcionarios Oficina TIC	H	Hoja de vida

Ilustración 33 Proceso - Adquisición de hardware y software Oficina TIC

Las cuentas de e-mail son parte fundamental para el proceso de comunicación ente dependencias y funcionarios de la Alcaldía Municipal de Chía, por eso, se realiza un convenio con Google, donde se crea una cuenta Gmail para cada funcionario,





este correo con sus funciones corporativas correspondientes y un Drive para el uso de información desde la nube. Los correos son creados para los funcionarios de carrera administrativa y/o en periodo de prueba y/o por contrato igual o mayor a 3 meses.

E M A I L	Entradas	Proveedor	Requisitos	#	Actividades del Proceso	Responsable	Tipo (P,V,H/A)	Registro
	Solicitud y necesidad de crear correos	Servidores Públicos Alcaldía de Chía	Estar vinculado a la Administración Municipal por Carrera Administrativa, Provisionalidad, Ordinario, Periodo	1	Recibir la solicitud para la creación de correos	Profesional Universitario	II	Formato de solicitud creación y aceptación de correo institucional
			2	Verificar si el correo esta creado	Profesional Universitario	V	Directorio correos electrónicos	
			3	Actualizar información	Profesional Universitario	A	Directorio correos electrónicos	
			4	Crear correo	Profesional Universitario	H	Directorio correos electrónicos	
			5	Entregar ruta y credenciales de acceso (usuario, contraseña).	Profesional Universitario	II		

Ilustración 34 Proceso - Correos Oficina TIC

La Seguridad Informática es un factor primordial para el manejo adecuado de información y su correspondiente clasificación y socialización, para esto, a la Oficina TIC se le genera el siguiente cuadro con sus actividades relacionadas a este proceso.

I N F O R M Á T I C A	Entradas	Proveedor	Requisitos	#	Actividades del Proceso	Responsable	Tipo (P,V,H/A)	Registro
	Necesidades de seguridad informática	Recursos de medios tecnológicos	Claros, veraces	1	Elaborar Políticas de seguridad informática	Funcionarios Oficina TIC	P	Políticas
2				Revisar las políticas	Jefe Oficina TIC	V1	Políticas	
3				Realizar modificaciones	Funcionarios Oficina TIC	A1	Políticas	
4				Aprobar políticas de seguridad informática	Jefe Oficina TIC	H	Políticas	
5				Divulgar políticas de seguridad informática	Jefe Oficina TIC	H	Carteleras, correo electrónico	
6				Generar copias de seguridad de los servidores para ser almacenadas en el sitio aprobado.	Profesional Especializado	H	Mesa de ayuda	
7				Verificar copia en medio magnetico. Cierre del caso en la mesa de ayuda	Profesional Especializado	H	Archivo de excel mesa de ayuda	
8				Asegurar disponibilidad de la copia de seguridad	Profesional Especializado	H	Archivo de excel mesa de ayuda (fecha, nombre, y ubicación de la copia de seguridad).	

Ilustración 35 Proceso - Seguridad informática Oficina TIC

Modelo de Gestión de TI

Estrategia de TI

Para generar valor estratégico a la institución pública, al sector y al territorio, se toma como base el modelo de estrategia de TI y algunos de sus lineamientos. Esto





también permite alinear de manera óptima la estrategia institucional, la arquitectura institucional y la estrategia de TI con los mecanismos y la Arquitectura de Gobierno de TI, con ayuda de políticas bien estructuradas, el análisis de los servicios tecnológicos e implementación de equipos tecnológicos de una manera óptima y eficaz. Los procesos de la institución se ejecutan orientados a un énfasis de optimización, eficacia, transparencia y control de la gestión y necesidades institucionales con relación a estándares operativos internos de seguridad informativa, portafolios de proyectos y servicios, adicionando el portafolio informativo (arquitectura de información y sistemas de información) para determinar las estrategias que se van a proponer en los 6 dominios del Marco de Referencia.

1.1.5 Definición de los objetivos estratégicos de TI

- ✚ Apoyar en el desarrollo y sostenimiento tecnológico del municipio de Chía, alineando los procesos y políticas del Plan de Desarrollo Municipal con cada uno de los dominios del Marco de Referencia Empresarial.
- ✚ Integrar de manera óptima todos los servicios y procesos que se realizan a nivel interno de la institución, de tal manera que se preste la mejor atención a la población municipal.
- ✚ Aumentar considerablemente la calidad y cantidad de servicios en línea a la población municipal.
- ✚ Fortalecer a la Oficina TIC en cuanto a gestión de recursos, servicios tecnológicos y sistemas de información, de tal manera que sea más rápida y eficaz la respuesta a las necesidades de cada dependencia según corresponda.
- ✚ Incursionar en el ámbito de ciudades y territorios inteligentes.





1.1.6 Alineación de la estrategia de TI con el Plan Municipal

DOMINIOS DEL MRAE	ACTIVIDADES	PLAN DE DESARROLLO MUNICIPAL
Estrategia de TI	<ul style="list-style-type: none"> - Actualización y apropiación del sistema de seguridad informativa, control y gestión de datos. -Gestión de una estrategia de TI orientada a la transformación constante de la institución. 	Implementar dos (2) estrategias de Gobierno Digital y transformación digital, durante el cuatrienio.
Gobierno de TI	<ul style="list-style-type: none"> -Actualización de la Arquitectura TI, y apoyo en la implementación de la Arquitectura empresarial en la entidad. -Implementación y apropiación de la metodología PMI para la gestión de los proyectos. -Definición de los procesos de gestión de TI, adoptando ITIL. -Mantener una estructura organizacional sólida y que cumpla con los lineamientos planteados del ejercicio de una buena práctica de arquitectura empresarial o institucional. 	Implementar dos (2) estrategias de Gobierno Digital y transformación digital, durante el cuatrienio.





<p>Gestión de Información</p>	<p>-Permitir el conocimiento de cierta información requerida por la población en tiempos óptimos.</p> <p>-Para trámites y servicios, mejorar el sistema de gestión documental. (base de datos amplia y organizada)</p>	<p>Implementar once (11) Software y/o servicios en línea para el mejoramiento de las condiciones de atención a la población, de los cuales dos (2) estarán relacionados con entregas de apoyos y reactivación económica en el COVID - 19 como solución a la Pandemia, durante el cuatrienio.</p>
<p>Sistema de Información</p>	<p>-Transformar los métodos de recolección y clasificación de información, implementando el sistema de Datos abiertos propuestos por Gobierno Digital.</p> <p>-Gestión documental para trámites y servicios en línea.</p> <p>-Participación ciudadana a través del portal web de la Alcaldía Municipal de Chía.</p>	<p>Implementar once (11) Software y/o servicios en línea para el mejoramiento de las condiciones de atención a la población, de los cuales dos (2) estarán relacionados con entregas de apoyos y reactivación económica en el COVID - 19 como solución a la Pandemia, durante el cuatrienio.</p>
<p>Gestión de Servicios Tecnológicos</p>	<p>-Mantenimiento continuo de la red interna de la Alcaldía Municipal de Chía.</p> <p>-Mejoramiento del sistema de gestión de equipo tecnológico.</p>	<p>Optimizar dos (2) medios de telecomunicaciones para garantizar conectividad y seguridad física y lógica, durante el cuatrienio.</p> <p>Intervenir trescientas (300) terminales de acceso periféricos, activos de red u otros, con</p>





	-Mantenimiento físico y lógico de equipos de la Alcaldía Municipal de Chía.	potencialización y/o adquisición, durante el cuatrienio.
Uso y Apropiación de TIC	<ul style="list-style-type: none"> -Implementación de programas orientados al servicio de la población municipal como parte de participación ciudadana. -Mantener óptimos los centros especializados para uso de TIC hacia la población. -Cursos dirigidos a los empleados y población municipal, enfocados en el área de tecnología y conocimientos de TI. 	Realizar doscientas (200) sensibilizaciones y capacitaciones en el área de tecnologías y aprovechamiento de las TIC de manera virtual y/o presencial que den respuesta a la coyuntura actual de COVID - 19 y posterior atención a la comunidad, durante el cuatrienio.

Tabla 12 Alineación estratégica de TI con el PDM

Gobierno de TI

Para un correcto ejercicio en la alineación de los procesos y planes de la institución con los del plan de desarrollo municipal, el gobierno de TI brinda directrices para implementar esquemas de gobernabilidad de TI permitiendo adoptar políticas para tal fin. Lo anterior permite tener una clara idea a la hora de priorizar y tomar decisiones respecto a las metas acordadas y su orientación final.





La Alcaldía Municipal de Chía dando cumplimiento al proceso de alineación con los estándares establecidos en la Política de Gobierno Digital, cuenta con un modelo de Gobierno de TI conocido como **MIPG** (Modelo de Planeación y Gestión).

MIPG está conformado por 7 dimensiones las cuales son:

- ✚ **Talento Humano:** MIPG concibe al talento humano como el activo más importante con el que cuentan las entidades y, por lo tanto, como el gran factor crítico de éxito que les facilita la gestión y el logro de sus objetivos y resultados. El talento humano, es decir, todas las personas que laboran en la administración pública, en el marco de los valores del servicio público, contribuyen con su trabajo, dedicación y esfuerzo al cumplimiento de la misión estatal, a garantizar los derechos y a responder las demandas de los ciudadanos.
- ✚ **Direccionamiento Estratégico:** MIPG tiene como condición que las entidades tengan claro el horizonte a corto y mediano plazo que le permita priorizar sus recursos y talento humano y focalizar sus procesos de gestión en la consecución de los resultados con los cuales garantiza los derechos, satisface las necesidades y atiende los problemas de los ciudadanos.
- ✚ **Gestión con valores para el Resultado:** MIPG facilita a que la gestión de las entidades esté orientada hacia el logro de resultados en el marco de la integridad. Para esto, pone en marcha los cursos de acción o trayectorias de implementación definidas en la dimensión de Direccionamiento Estratégico y Planeación.
- ✚ **Evaluación de Resultados:** Para MIPG es importante que las entidades conozcan de manera permanente los avances en su gestión y los logros de





ALCALDÍA
MUNICIPAL
DE CHÍA

Oficina de
Tecnologías de la Información
y las Comunicaciones, TIC



los resultados y metas propuestas, en los tiempos y recursos previstos y si general los efectos deseados para la sociedad; de igual manera, esto le permite introducir mejoras en la gestión.

-  **Información y Comunicación:** MIPG define la Información y Comunicación como una dimensión articuladora de las demás, puesto que permite a las entidades vincularse con su entorno y facilitar la ejecución de sus operaciones a través de todo el ciclo de gestión.
-  **Gestión del conocimiento y la innovación:** La Gestión del Conocimiento y la Innovación fortalece de forma transversal a las demás dimensiones (Direccionamiento Estratégico y Planeación, Gestión para el Resultado con Valores, Evaluación de Resultados, Talento Humano, Control Interno e Información y Comunicación) en cuanto el conocimiento que se genera o produce en una entidad es clave para su aprendizaje y su evolución.
-  **Control Interno:** MIPG promueve el mejoramiento continuo de las entidades, razón por la cual éstas deben establecer acciones, métodos y procedimientos de control y de gestión del riesgo, así como mecanismos para la prevención y evaluación de éste. El Control Interno es la clave para asegurar razonablemente que las demás dimensiones de MIPG cumplan su propósito.

La implementación de esta estructura permitirá satisfacer los siguientes lineamientos de la institución:

- ✓ Cumplir con los requerimientos de los usuarios.
- ✓ Incrementar los beneficios con el uso innovador de TI.
- ✓ Cubrimiento de todas las funciones y procesos dentro de la institución.



Cra. 11 No 11 - 29
PBX: 8844444 Ext. 2300
oficinatic@chia.gov.co
www.chia-cundinamarca.gov.co



ALCALDÍA
MUNICIPAL
DE CHÍA

Oficina de
Tecnologías de la Información
y las Comunicaciones, TIC



- ✓ Generar valor para la institución y todos los servicios que presta con el apoyo de tecnología y con el buen uso de la misma, controlada por los estándares TI.
- ✓ Aplicar un Marco de Referencia base y así mantener una estructura coordinada con las necesidades de la institución y los estándares del MinTIC.



Cra. 11 No 11 - 29
PBX: 8844444 Ext. 2300
oficinatic@chia.gov.co
www.chia-cundinamarca.gov.co



1.1.7 Cadena de Valor de TI

La cadena de valor representa el conjunto de procesos TI que articuladamente se llevan a cabo dentro de la entidad para brindar satisfacción a las necesidades y requerimientos de los usuarios mediante la entrega de servicios TI. Obedece principalmente a los diferentes procesos de Gobierno TI que deben llevarse a cabo en la Oficina TIC

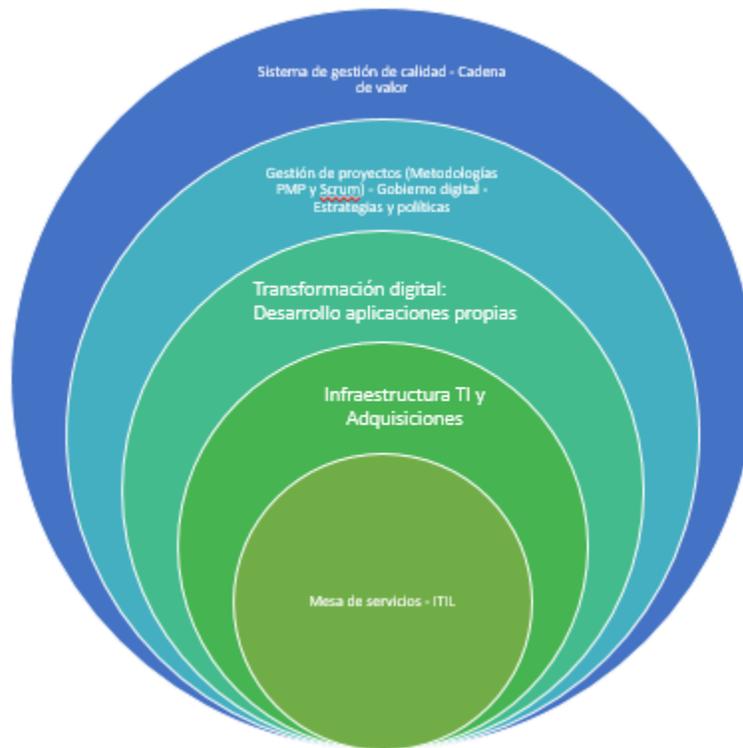


Ilustración 36. Estructura Cadena de valor Oficina TIC





ALCALDÍA
MUNICIPAL
DE CHÍA

Oficina de
Tecnologías de la Información
y las Comunicaciones, TIC



Según los lineamientos propuestos para una correcta ejecución de la Estrategia de Gobierno Digital, a continuación, se muestra la cadena de valor de TI en donde están los insumos de entrada, actividades y salidas correspondientes del proceso de administración de TI.

ENTRADAS

Ilustración 36 Cadena de valor de TI Oficina TIC



Cra. 11 No 11 - 29
PBX: 8844444 Ext. 2300
oficinatic@chia.gov.co
www.chia-cundinamarca.gov.co



1.1.8 Indicadores

Se realizó reunión con todos los líderes de las diferentes áreas de la Oficina TIC y se definieron en conjunto los siguientes indicadores:

Área o grupo Oficina TIC	KPI (Métrica de CSI)	Descripción
Datacenter	$720 \text{ Horas} * 5\% / 100\% = 36 \text{ Horas al mes}$	Horas disponibles de servicio en el mes (servicios e infraestructura tecnológica)
Soporte	$((\text{Número de Tickets creados}) / (\text{Número de tickets atendidos})) * 100\%$	Número de tickets atendidos (mantenimientos correctivos)
Soporte	$((\text{Número de Equipos Intervenido}) / (\text{Número total de equipos inventariados})) * 100\%$	Atender el 100% de los tickets generados (mantenimientos preventivos)
Redes	Número de casos que soliciten instalación o configuración de infraestructura o equipos de red en la mesa de ayuda/número de casos para el área de redes	Analizar sitios con deficiencias en conectividad
Redes	$((\text{Número de Equipos del datacenter Intervenido}) / (\text{Número total de equipos inventariados en el datacenter})) * 100\%$	Programación por centros de cableado para mantenimientos preventivos
Redes	$(\text{Número de minutos disponibles al mes} * 100) / (\text{número de días del mes} * 60)$	Minutos disponibles del servicio en 1 mes
Compras y almacén	número de elementos entregados en el plazo pactado / número de elementos adquiridos por contrato	Tiempo de entrega
Gobierno TI	# de procesos identificados como automatizable / # procesos de la oficina TIC	% de procesos y procedimientos que optimizaron tiempos de ejecución.
Gobierno TI	# documentos subidos a Portal datos abiertos/ # documentos tramitados con las dependencias	Proyectos de uso de datos abiertos





ALCALDÍA
MUNICIPAL
DE CHÍA

Oficina de
Tecnologías de la Información
y las Comunicaciones, TIC



Área o grupo Oficina TIC	KPI (Métrica de CSI)	Descripción
Gobierno TI	# documentos tramitados con las dependencias/ # de documentos pendientes alcaldía	Datos abiertos
Gobierno TI	# de políticas elaboradas / # políticas a cumplir	políticas, normas, planes, programas, proyectos
Gobierno TI	Seguimiento y control proyecto de ciudades inteligentes / # proyectos aprobados en el plan de desarrollo ciudades y territorios inteligentes	Adopción del modelo de ciudades inteligentes
Gobierno TI	Total de proyectos radicados/número de entidades aplicadas	Procesos tramitados (SGR)
Gobierno TI	definición de métricas proyectos / total de proyectos * 100	Proyectos formulados
Desarrollo y Transformación	cantidad aplicaciones desarrolladas/ Cantidad de solicitudes de aplicaciones realizadas	Soluciones, trámites y/o desarrollos evaluados
Desarrollo y Transformación	Número de capacitaciones uso y apropiación / Número de aplicaciones desarrolladas	Número de usuarios de aplicaciones desarrollados
Desarrollo y Transformación	Numero de sensibilizaciones planeadas /número de sensibilizaciones ejecutadas.	Sensibilizaciones a clientes internos realizadas.
Desarrollo y Transformación	Número de temáticas planeadas / número de temáticas ofertadas	Temáticas planeadas y desarrolladas en contenidos
Desarrollo y Transformación	Cursos planeados en la vigencia / Cursos ofertados a la comunidad	Cursos ofertados a la comunidad
Desarrollo y Transformación	Estudiantes que finalizaron formación / Estudiantes matriculados	Permanencia de estudiantes de los cursos ofertados en el PVD



Cra. 11 No 11 - 29
PBX: 8844444 Ext. 2300
oficinatic@chia.gov.co
www.chia-cundinamarca.gov.co



La medición de desempeño de la Política de Gobierno Digital se basa en el análisis de los datos enviados mediante el Formulario Único de Reporte de Avances de la Gestión – FURAG. Para la Alcaldía Municipal de Chía se obtuvieron los siguientes resultados de desempeño institucional territorio (vigencia 2019).

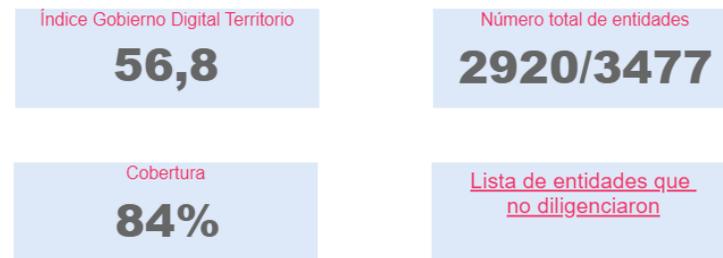


Ilustración 37 Calificación - Índice Gobierno Digital Territorio

Se establecen indicadores asociados al proceso de TI relacionados con los procesos y productos de la cadena de valor de TI.

1.1.8.1 **Habilitadores de Gobierno Digital**

A continuación, se presenta la evaluación individual para cada uno de los habilitadores de Gobierno Digital con sus recomendaciones correspondientes, teniendo en cuenta los puntajes y recomendaciones obtenidas en Furag 2019 y Furag 2020.





Nota: Los colores en este gráfico representan un ranking de las políticas según los puntajes obtenidos. No necesariamente determinan un alto o bajo desempeño.

POL01: Gestión Estratégica del Talento Humano
 POL02: Integridad
 POL03: Planeación Institucional
 POL04: Gestión Presupuestal y Eficiencia del Gasto Público

POL05: Fortalecimiento Organizacional y Simplificación de Procesos
 POL06: Gobierno Digital
 POL07: Seguridad Digital
 POL08: Defensa Jurídica

POL09: Transparencia, Acceso a la Información y Lucha contra la Corrupción
 POL10: Servicio al ciudadano
 POL11: Racionalización de Trámites
 POL12: Participación Ciudadana en la Gestión Pública

POL13: Seguimiento y Evaluación del Desempeño Institucional
 POL14: Gestión Documental
 POL15: Gestión del conocimiento
 POL16: Control Interno

Fortalecimiento de la arquitectura empresarial y de la gestión de TI

Gobierno Digital



Ilustración 38 Puntaje – Gobierno Digital





#	RECOMENDACIONES
1	Incluir el tablero de indicadores para el seguimiento y control en el Plan Estratégico de Tecnologías de la Información (PETI).
2	Incluir la definición de la situación objetivo y modelo de gestión de TI en el Plan Estratégico de Tecnologías de la Información (PETI).
3	Incorporar, en el esquema de gobierno de tecnologías de la información (TI) de la entidad, instancias o grupos de decisión de TI.
4	Incorporar, en el esquema de gobierno de tecnologías de la información (TI) de la entidad, la estructura organizacional del área de TI.
5	Utilizar acuerdos marco de precios para bienes y servicios de TI con el propósito de optimizar las compras de tecnologías de información de la entidad.
6	Garantizar que todas las iniciativas, proyectos o planes de la entidad que incorporen componentes de TI, sean liderados en conjunto entre las áreas misionales y el área de TI de la entidad.
7	Utilizar el principio de incorporar, desde la planeación de los proyectos de tecnologías de la información (TI) de la entidad, la visión de los usuarios y la atención de las necesidades de los grupos de valor.
8	Definir herramientas tecnológicas para la gestión de proyectos de TI de la entidad.
9	Contar con vistas de información actualizadas de la arquitectura de información para todas las fuentes de información de la entidad.
10	Implementar procesos o procedimientos de calidad de datos para mejorar la gestión de los componentes de la información de la entidad.
11	Implementar procesos o procedimientos que aseguren la integridad, disponibilidad y confidencialidad de los datos para mejorar la gestión de los componentes de información de la entidad.
12	Contar con una arquitectura de referencia y una arquitectura de solución debidamente documentadas y actualizadas para todas las soluciones tecnológicas de la entidad, con el propósito de mejorar la gestión de sus sistemas de información.
13	Incluir características en los sistemas de información de la entidad que permitan la apertura de sus datos de forma automática y segura.





14	Incorporar dentro de los contratos de desarrollo de los sistemas de información de la entidad, cláusulas que obliguen a realizar transferencia de derechos de autor a su favor.
15	Definir el esquema de soporte y mantenimiento de los sistemas de información, aprobarlo mediante el comité de gestión y desempeño institucional, implementarlo y actualizarlo mediante un proceso de mejora continua de acuerdo con los lineamientos del Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones.
16	Implementar un plan de aseguramiento de la calidad durante el ciclo de vida de los sistemas de información que incluya criterios funcionales y no funcionales.
17	Definir y aplicar una guía de estilo en el desarrollo de los sistemas de información de la entidad e incorporar los lineamientos de usabilidad definidos por el Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones.
18	Incorporar las funcionalidades de accesibilidad establecidas en la política de Gobierno Digital, en los sistemas de información de acuerdo con la caracterización de usuarios de la entidad.
19	Implementar un programa de correcta disposición final de los residuos tecnológicos de acuerdo con la normatividad del gobierno nacional.
20	Contar con visitas actualizadas de despliegue, conectividad y almacenamiento de la arquitectura de infraestructura de TI de la entidad.
21	Documentar e implementar un plan de continuidad de los servicios tecnológicos mediante pruebas y verificaciones acordes a las necesidades de la entidad.
22	Implementar mecanismos de disponibilidad de la infraestructura de TI de tal forma que se asegure el cumplimiento de los Acuerdos de Nivel de Servicio (ANS) establecidos.
23	Adoptar en su totalidad el protocolo IPV6 en la entidad.
24	Elaborar un documento de diseño detallado de la implementación del Protocolo de Internet versión 6 (IPV6) en la entidad.
25	Elaborar informes de las pruebas piloto realizadas para la implementación del Protocolo de Internet versión 6 (IPV6) en la entidad.
26	Elaborar informes de activación de políticas de seguridad para la implementación del Protocolo de Internet versión 6 (IPV6) en la entidad.
27	Elaborar un documento de pruebas de funcionalidad para la implementación del Protocolo de Internet versión 6 (IPV6) en la entidad.





28	Elaborar un acta de cumplimiento a satisfacción de la entidad sobre el funcionamiento de los elementos intervenidos en la fase de implementación del Protocolo de Internet versión 6 (IPV6).
29	Utilizar la caracterización de los grupos de interés internos y externos para mejorar la implementación de la estrategia para el uso y apropiación de tecnologías de la información (TI) en la entidad.
30	Hacer seguimiento al uso y apropiación de tecnologías de la información (TI) en la entidad a través de los indicadores definidos para tal fin. Desde el sistema de control interno efectuar su verificación.
31	Ejecutar acciones de mejora a partir de los resultados de los indicadores de uso y apropiación de tecnologías de la información (TI) en la entidad. Desde el sistema de control interno efectuar su verificación.
32	Ejecutar al 100% los proyectos y operación de TI.

Tabla 13 Recomendaciones - Fortalecimiento de la arquitectura empresarial y de la gestión de TI

Fortalecimiento de la seguridad y privacidad de la información

Seguridad Digital



Ilustración 39 Puntaje – Seguridad digital





#	RECOMENDACIONES
1	Fomentar la generación de acciones para apoyar la segunda línea de defensa frente al seguimiento del riesgo, por parte del comité institucional de coordinación de control interno.
2	Elaborar el plan operacional de seguridad y privacidad de la información de la entidad, aprobarlo mediante el comité de gestión y desempeño institucional, implementarlo y actualizarlo mediante un proceso de mejora continua.
3	Hacer seguimiento a los mapas de riesgos y deben verificar que se encuentren actualizados, por parte de los cargos que lideran de manera transversal temas estratégicos de gestión (tales como jefes de planeación, financieros, contratación, TI, servicio al ciudadano, líderes de otros sistemas de gestión, comités de riesgos).
4	Definir indicadores para medir la eficiencia y eficacia del sistema de gestión de seguridad y privacidad de la información (MSPI) de la entidad, aprobarlos mediante el comité de gestión y desempeño institucional, implementarlos y actualizarlos mediante un proceso de mejora continua.
5	Llevar a cabo una gestión del riesgo en la entidad, que le permita garantizar de forma razonable el cumplimiento de los objetivos de los procesos.
6	Elaborar el inventario de activos de seguridad y privacidad de la información de la entidad, clasificarlo de acuerdo con los criterios de disponibilidad, integridad y confidencialidad, aprobarlo mediante el comité de gestión y desempeño institucional, implementarlo y actualizarlo mediante un proceso de mejora continua.
7	Desarrollar jornadas de capacitación y/o divulgación a sus servidores y contratistas sobre seguridad digital.





1.1.8.2 Propósitos de Gobierno Digital

En este ítem se encuentran las calificaciones por apartado, los cuales se presentan a continuación.

Procesos seguros y eficientes

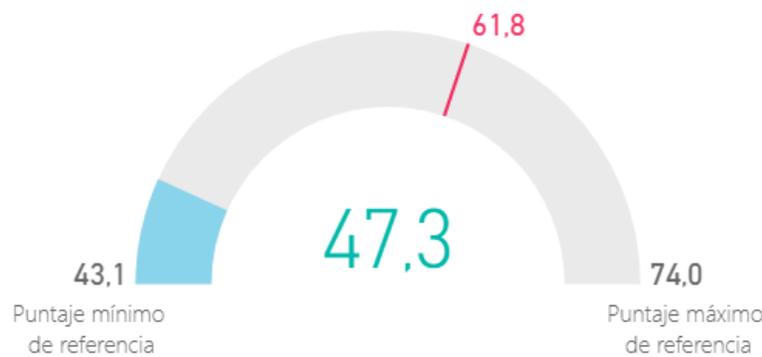


Ilustración 40 Puntaje - Procesos seguros y eficientes

#	RECOMENDACIONES
1	Automatizar los procesos de la entidad con el propósito de reducir los costos operacionales.
2	Automatizar los procesos de la entidad con el propósito de mejorar la disponibilidad de sus servicios.
3	Automatizar los procesos de la entidad con el propósito de mejorar la satisfacción de los ciudadanos.
4	Automatizar los procesos de la entidad con el propósito de mejorar la satisfacción de los usuarios internos.





5	Mejorar y automatizar los procesos de la entidad teniendo en cuenta las definiciones (lineamientos, guías, herramientas y mejores prácticas) del marco de referencia de arquitectura empresarial.
6	Mejorar los procesos de la entidad incorporando esquemas de manejo seguro de la información conforme a lo establecido en el Modelo de Seguridad y Privacidad de la Información.

Toma de decisiones basada en datos

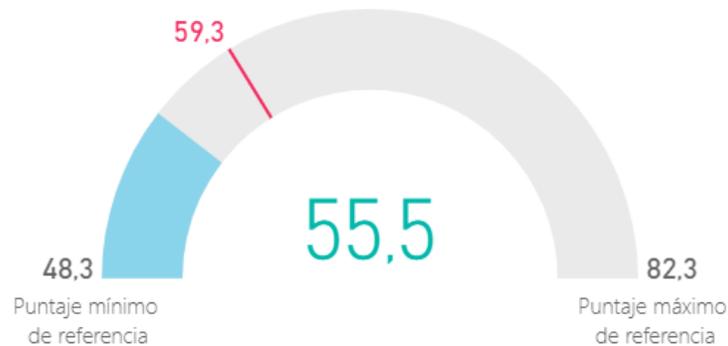


Ilustración 41 Puntaje - Toma de decisiones basada en datos

#	RECOMENDACIONES
1	Utilizar técnicas de analítica de datos para describir hechos o fenómenos (analítica descriptiva)
2	Utilizar técnicas de analítica de datos para entender hechos o fenómenos (analítica diagnóstica)
3	Utilizar técnicas de analítica de datos para predecir comportamientos o hechos (analítica predictiva)





4	Utilizar técnicas de analítica de datos para soportar la toma de decisiones (analítica prescriptiva)
5	Formular el plan de apertura, mejora y uso de datos abiertos de la entidad, aprobarlo mediante el comité de gestión y desempeño institucional e integrarlo al plan de acción anual.
6	Mejorar los conjuntos de datos abiertos de la entidad teniendo en cuenta las necesidades de los usuarios, con el propósito de aumentar su nivel de satisfacción.
7	Ejecutar al 100% el plan de apertura, mejora y uso de datos abiertos.

Empoderamiento de los ciudadanos mediante un Estado abierto

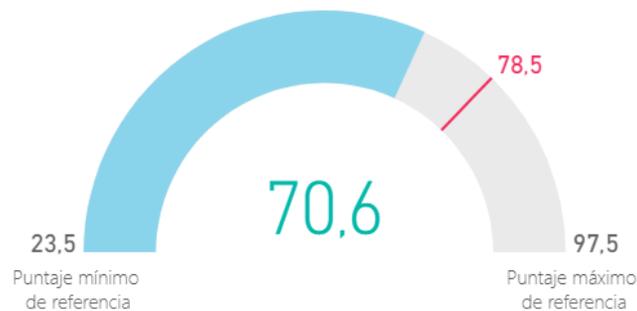


Ilustración 42 Puntaje - Empoderamiento de los ciudadanos mediante un Estado abierto

#	RECOMENDACIONES
1	Cumplir, en todas las secciones de la página web oficial de la entidad, con el criterio de accesibilidad "Sugerencia significativa" definido en la NTC5854.
2	Cumplir, en todas las secciones de la página web oficial de la entidad, con el criterio de accesibilidad "Características sensoriales" definido en la NTC5854.





3	Cumplir, en todas las secciones de la página web oficial de la entidad, con el criterio de accesibilidad "Evitar bloques" definido en la NTC5854.
4	Cumplir, en todas las secciones de la página web oficial de la entidad, con el criterio de accesibilidad "Titulado de páginas" definido en la NTC5854.
5	Cumplir, en todas las secciones de la página web oficial de la entidad, con el criterio de accesibilidad "Orden del foco" definido en la NTC5854.
6	Cumplir, en todas las secciones de la página web oficial de la entidad, con el criterio de accesibilidad "Propósito de los enlaces (en contexto)" definido en la NTC5854.
7	Cumplir, en todas las secciones de la página web oficial de la entidad, con el criterio de accesibilidad "Al recibir entradas" definido en la NTC5854.
8	Cumplir, en todas las secciones de la página web oficial de la entidad, con el criterio de accesibilidad "Procesamiento" definido en la NTC5854.
9	Cumplir, en todas las secciones de la página web oficial de la entidad, con el criterio de accesibilidad "Al recibir el foco" definido en la NTC5854.
10	Cumplir, en todas las secciones de la página web oficial de la entidad, con el criterio de accesibilidad "Nombre, función, valor" definido en la NTC5854.
11	Cumplir, en todas las secciones de la página web oficial de la entidad, con el criterio de usabilidad "Ancho del cuerpo de texto" que establece que el cuerpo de texto no debe superar los 100 caracteres por línea.
12	Cumplir, en todas las secciones de la página web oficial de la entidad, con el criterio de usabilidad de no permitir desplazamiento de izquierda a derecha para consultar contenidos.
13	Cumplir, en todas las secciones de la página web oficial de la entidad, con el criterio de usabilidad de garantizar la clara correspondencia entre el título del





	campo en los formularios del sitio web y el espacio dispuesto para el ingreso de la información.
14	Cumplir, en todas las secciones de la página web oficial de la entidad, con el criterio de usabilidad de disponer ejemplos en los campos de los formularios del sitio web.
15	Desarrollar conjuntos de datos abiertos mediante procesos de cocreación o consulta pública.
16	Emplear diferentes medios digitales en los ejercicios de participación realizados por la entidad
17	Mejorar las actividades de formulación de políticas, programas y proyectos mediante la participación de los grupos de valor en la gestión de la entidad.
18	Mejorar la solución de problemas a partir de la implementación de ejercicios de innovación abierta con la participación de los grupos de valor de la entidad.
19	Publicar, en la sección "transparencia y acceso a la información pública" de la página web oficial de la entidad, información actualizada sobre la información sobre los grupos étnicos en el territorio.
20	Publicar, en la sección "transparencia y acceso a la información pública" de la página web oficial de la entidad, información actualizada sobre el directorio de agremiaciones, asociaciones, entidades del sector, grupos étnicos y otros grupos de interés.
21	Publicar, en la sección "transparencia y acceso a la información pública" de la página web oficial de la entidad, información actualizada sobre el presupuesto vigente asignado.
22	Publicar, en la sección "transparencia y acceso a la información pública" de la página web oficial de la entidad, información actualizada sobre el plan estratégico institucional y el plan de acción anual.





23	Publicar, en la sección "transparencia y acceso a la información pública" de la página web oficial de la entidad, información actualizada sobre políticas y lineamientos o manuales .
24	Publicar, en la sección "transparencia y acceso a la información pública" de la página web oficial de la entidad, información actualizada sobre los mecanismos para la participación de los ciudadanos, grupos de valor o grupos de interés en la formulación de políticas.
25	Publicar, en la sección "transparencia y acceso a la información pública" de la página web oficial de la entidad, información actualizada sobre planes de mejoramiento (de organismos de control, internos y derivados de ejercicios de rendición de cuentas).
26	Publicar, en la sección "transparencia y acceso a la información pública" de la página web oficial de la entidad, información actualizada sobre la oferta de la entidad (programas, servicios).
27	Publicar, en la sección "transparencia y acceso a la información pública" de la página web oficial de la entidad, información actualizada sobre el registro de activos de información.
28	Publicar, en la sección "transparencia y acceso a la información pública" de la página web oficial de la entidad, información actualizada sobre el índice de información clasificada y reservada.
29	Publicar, en la sección "transparencia y acceso a la información pública" de la página web oficial de la entidad, información actualizada sobre el esquema de publicación de información.





Impulso en el desarrollo de territorios y ciudades inteligentes

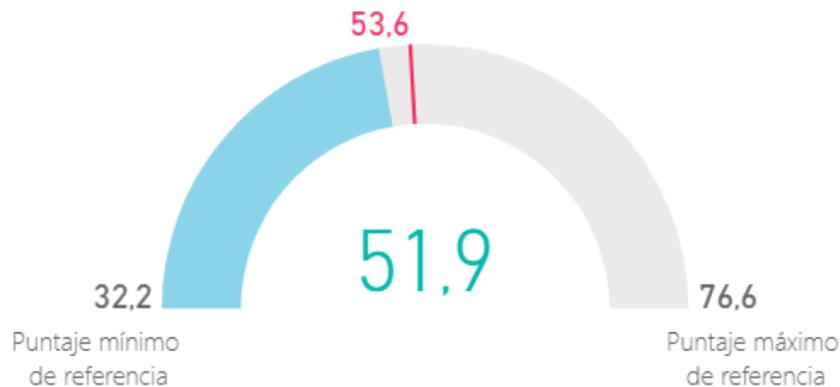


Ilustración 43 Puntaje - Impulso en el desarrollo de territorios y ciudades inteligentes

#	RECOMENDACIONES
1	Incluir iniciativas o proyectos de ciudad o territorio inteligente en el plan de desarrollo territorial y en el plan estratégico institucional.
2	Incluir iniciativas o proyectos de ciudad o territorio inteligente en los planes de acción anual.
3	Utilizar plataforma como servicio - PaaS (como servicios de administradores de bases de datos, sistemas operativos, herramientas de desarrollo, entre otros) para el despliegue y operación de servicios relacionados con iniciativas de ciudad o territorio inteligente.
4	Identificar y priorizar la infraestructura y servicios de internet de las cosas (IoT) que requiere o se necesita para adelantar iniciativas de ciudad o territorio inteligente.
5	Estructurar la arquitectura de la infraestructura de internet de las cosas (IoT) a desplegar en la ciudad o territorio.
6	Analizar y explotar los datos capturados por medio de dispositivos de internet de las cosas (IoT).





1.1.9 Estructura Organizacional de TI

En concordancia con el Decreto 17 del 16 de Junio del 2015 por el cual se Determina la Estructura de la Administración Municipal y que el artículo 311 de la Constitución Política de Colombia establece que le corresponde al Municipio como entidad fundamental de la división político-administrativa del Estado, prestar los servicios públicos que determine la ley construir las obras que demande el progreso local, ordenar el desarrollo de su territorio, promover la participación comunitaria, el mejoramiento social y cultural de sus habitantes y cumplir las demás funciones que le asignen la Constitución y las leyes.

Artículo 6º. Oficina de Tecnologías de Información y las Comunicaciones, TIC. Son funciones de la Oficina TIC:

1. Promover la implementación y desarrollo de sistemas de información relacionados con la prestación de servicios al ciudadano, conjuntamente con la Oficina de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones - TIC.
2. Diseñar y proponer la política de uso y aplicación de tecnologías, estrategias y herramientas, para el mejoramiento continuo de los procesos de la Alcaldía de Chía.
3. Garantizar la aplicación de los estándares, buenas prácticas y principios para la información estatal.
4. Asesorar y apoyar al Despacho del alcalde y a las demás dependencias de la Alcaldía en la gestión efectiva de los sistemas de información.
5. Asesorar al alcalde en la definición de los estándares de datos de los sistemas de información y de seguridad informática relativos a los sistemas de información y comunicación que tiene el nivel central de la Alcaldía Municipal de Chía.





6. Coordinar, autorizar el diseño, desarrollo e implementación de los sistemas de información, aplicaciones o sistemas corporativos que se requieran en la ejecución de los planes, programas y proyectos de la Administración, que garanticen la oportunidad, confiabilidad y unificación de la información y agilicen la toma de decisiones, sobre una plataforma tecnológica estándar y compatible.
7. Elaborar el plan institucional y estratégico en materia de tecnologías de la información.
8. Formular el Plan Anual de Sistemas de Información para la administración central, junto con el presupuesto de inversión.
9. Elaborar los planes de desarrollo informático de la Administración Municipal, de acuerdo con los lineamientos corporativos y a la Planeación Institucional, los cuales deberán tener como prioridad garantizar que los usuarios tengan acceso a una completa información sobre los servicios y bienes a cargo del Municipio, en coordinación con la Secretaría General.
10. Fomentar el uso de las tecnologías de la información para mejorar la calidad de vida de la comunidad, que potencie el acceso equitativo a oportunidades de educación, trabajo, justicia, cultura, recreación, entre otros.
11. Fomentar, en coordinación con la Secretaría para el Desarrollo Económico, el uso de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones como soporte del crecimiento y aumento de la competitividad, el acceso a mercados para el sector productivo, y como refuerzo a la política de generación de empleo.
12. Proponer los planes municipales de conectividad que faciliten la gestión de los organismos públicos del orden municipal y apoyen la función de servicio al ciudadano.





13. Proponer estrategias y adelantar gestiones interinstitucionales, público privadas, para promover el acceso a las tecnologías de la información a costos más asequibles.
14. Apoyar y elaborar conjuntamente con la dependencia interesada, los estudios de conveniencia y de mercado, los pliegos de condiciones, para los procesos licitatorios y contractuales relacionados con tecnologías de información y comunicaciones, y apoyar el seguimiento a convenios y proyectos informáticos que se desarrollen en la Administración Municipal.
15. Administrar la infraestructura de comunicaciones, de red e infraestructura tecnológica de la administración central, los sistemas corporativos existentes y los demás que se implementen.
16. Dirigir y supervisar el cumplimiento de las disposiciones legales en materia de Sistemas de Información, Comunicaciones, Páginas WEB, correo electrónico y demás programas informáticos que deba utilizar la Administración Municipal.
17. Asesorar a las dependencias de la administración central en la administración de las aplicaciones y sistemas específicos que deban atender, de acuerdo con sus competencias y funciones.
18. Velar por el buen funcionamiento de los equipos, aplicativos e infraestructura tecnológica de la Administración Central mediante la elaboración de planes de mantenimiento.
19. Asistir y participar en representación de la entidad en reuniones, juntas, comités o consejos de carácter oficial cuando sea convocado o delegado.
20. Participar en la elaboración, formulación, ejecución y seguimiento del Plan Municipal de Desarrollo y Plan de Ordenamiento Territorial.
21. Participar en la elaboración, formulación y ejecución del Plan Indicativo de acción y demás instrumentos de Planificación del sector.





ALCALDÍA
MUNICIPAL
DE CHÍA

Oficina de
Tecnologías de la Información
y las Comunicaciones, TIC



22. Formular los planes, programas y proyectos que permitan el cumplimiento de los objetivos de corto, mediano y largo plazo establecido en el Plan de Desarrollo Municipal, Plan de Ordenamiento Territorial y los instrumentos que los complementan.
23. Generar y reportar la información estadística y geográfica requerida para el Sistema Estadístico y Geográfico Municipal en coordinación con la Dirección de Sistemas de Información para la Planificación.



Cra. 11 No 11 - 29
PBX: 8844444 Ext. 2300
oficinatic@chia.gov.co
www.chia-cundinamarca.gov.co



ALCALDÍA
MUNICIPAL
DE CHÍA

Oficina de
Tecnologías de la Información
y las Comunicaciones, TIC



Sistemas de Información

Con el fin de Apoyar en los procesos misionales y de desarrollo en una organización, es importante contar con un conjunto de sistemas de información que transforme la fuente de información en un aspecto fundamental en la toma de decisiones para cada área correspondiente, garantizando la calidad de información, recursos de consulta a los interesados, generen información duradera y concreta, entre otras.

Bajo estos lineamientos, la Oficina TIC en sus funciones promueve e implementa diversos sistemas de información relacionados con la prestación de servicios al ciudadano y su respectiva gestión al igual que la coordinación, diseño e implementación de nuevos sistemas de información para suplir necesidades según corresponda. **Revisar sección 1.3 Sistemas de Información** para más detalles



Cra. 11 No 11 - 29
PBX: 8844444 Ext. 2300
oficinatic@chia.gov.co
www.chia-cundinamarca.gov.co



Modelo de Gestión de Servicios Tecnológicos

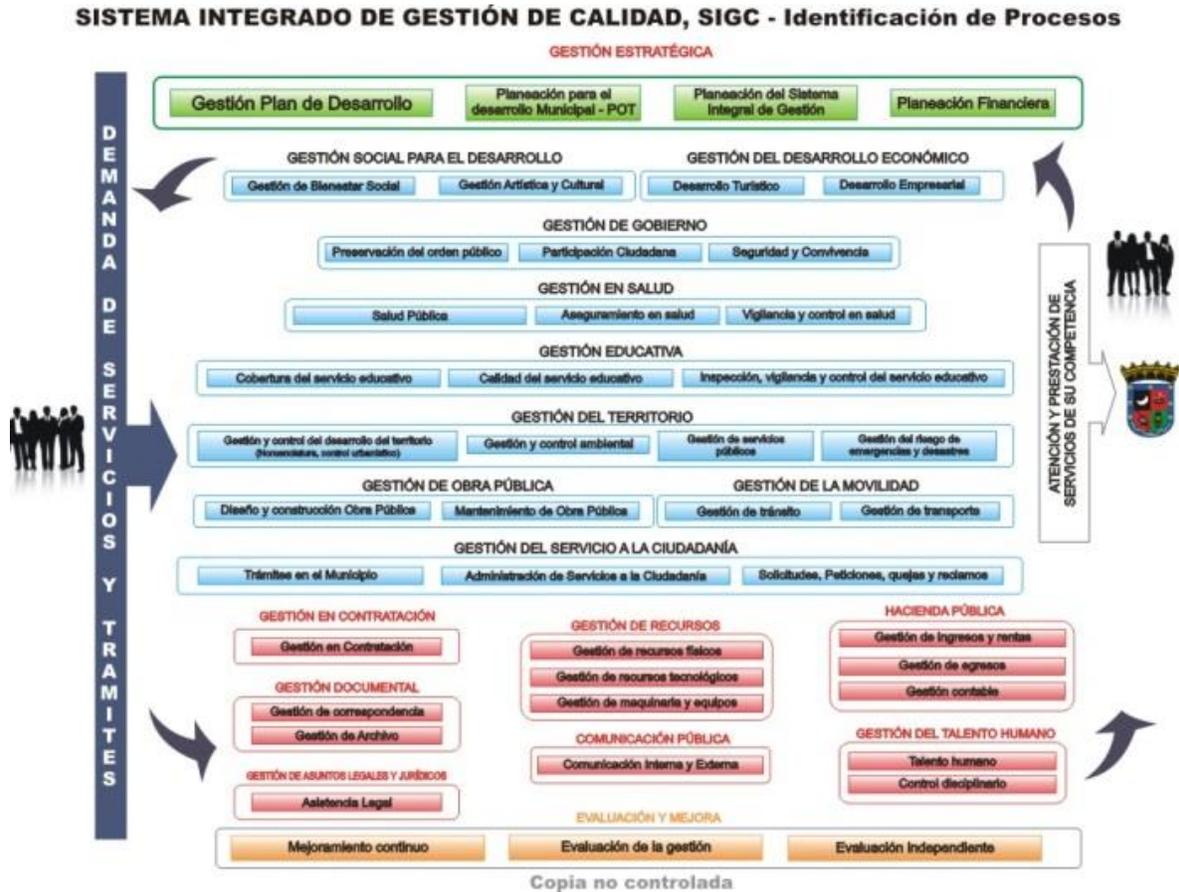


Ilustración 44 Gráfico - SIG Identificación de Procesos

La Oficina TIC se encarga de la gestión para el uso y administración de la infraestructura tecnológica, al igual que el debido control de los sistemas de información de la Alcaldía Municipal de Chía incluyendo el diagnóstico periódico de los servicios tecnológicos para verificar su operatividad y así asegurar la disponibilidad del servicio la mayor parte del tiempo posible.





ALCALDÍA
MUNICIPAL
DE CHÍA

Oficina de
Tecnologías de la Información
y las Comunicaciones, TIC



Como parte fundamental de gestión y control de todos los procesos de la Administración Municipal, se encuentra la mesa de ayuda (GLPI), herramienta con la cual se tiene una visión general de cada dependencia. Esta plataforma permite recibir y generar solicitudes (tickets) de mantenimientos y/o reparación de cualquier inconveniente que forme parte de las funciones de la Oficina TIC, haciendo más eficaz el control de la infraestructura física y lógica con la que cuenta la Alcaldía Municipal de Chía y lo relacionado a tecnología.

1.1.10 Criterios de Calidad y Procesos de Gestión de Servicios de TI

Los criterios serán aplicados teniendo en cuenta las disposiciones generales y las normativas pertinentes que se encuentren alineadas con las guías de referencia de Gobierno Digital (GD), la guía G.ES.06 para la construcción del PETI, la Norma ISO 27001 y la Norma ISO 20000 como lo pide la norma de estándar general para la Gestión de Servicios de TI, permitiendo a la Administración Municipal proveer los servicios de TI gestionados correctamente, de calidad y lo más importante que satisfagan los requisitos de la población.

A partir de las buenas prácticas y del proceso continuo de aprendizaje al implementar la estrategia de gestión TIC, se buscará el mejoramiento continuo de cada sistema y estrategia haciendo buen uso de la correcta toma de decisiones, generando valor estratégico para la institución, sus procesos, clientes y funcionarios.



Cra. 11 No 11 - 29
PBX: 8844444 Ext. 2300
oficinatic@chia.gov.co
www.chia-cundinamarca.gov.co



1.1.11 Infraestructura

Modernización Tecnológica

Se cuenta con contrato entre UNE y la Alcaldía Municipal de Chía, dentro del marco de la Política Pública Plan Vive Digital Colombia del Ministerio de Tecnologías de Información y Comunicaciones, cuyo enfoque es que las personas accedan a las tecnologías de la información y comunicación (TIC) y las usen como medios para influir en el desarrollo de sus comunidades que les permiten:

- ✚ Acceso a la información.
- ✚ Formación y capacitación.
- ✚ Nuevas formas de comunicación y entretenimiento.

El Punto Vive Digital (PVD) Chía abrió sus puertas al público en 24 de abril de 2013 y comenzando las capacitaciones en el mes de mayo, realizando capacitaciones en Alfabetización Digital, Competencias Específicas, diferentes charlas y talleres de TIC'S a 3254 personas, cifra que aumento en el 2014 con 6591 personas capacitadas. En el 2015, se han realizado 5.684 capacitaciones.

1.1.12 Conectividad

Continuando con las acciones de cobertura WIFI en el Municipio se realiza un contrato interadministrativo con la Empresa UNE, garantizando servicio de conectividad y acceso a internet en fibra óptica para la Administración Municipal y sus sedes, mediante la implementación de una red MPLS y canales de internet para la red pública WIFI, la Biblioteca HOQABIGA y servicio de adecuación, soporte, mantenimiento, gestión y monitoreo a la red pública WIFI del municipio.





ALCALDÍA
MUNICIPAL
DE CHÍA

Oficina de
Tecnologías de la Información
y las Comunicaciones, TIC



De la misma manera se brinda soporte, gestión y monitoreo general a la red WIFI de Colegios, y se ejecutan pruebas de velocidad del canal de UNE directo. Estas acciones benefician a toda la población del Municipio de Chía, por medio de sesenta y siete (67) puntos inalámbricos estratégicos que brindan la conexión gratuita a internet con un ancho de banda de 80 Mb en fibra óptica, disponible en el Datacenter ubicado en la sede principal de la Alcaldía de Chía; en promedio diariamente se reciben alrededor de 3000 Conexiones.



Cra. 11 No 11 - 29
PBX: 8844444 Ext. 2300
oficinatic@chia.gov.co
www.chia-cundinamarca.gov.co



ALCALDÍA
MUNICIPAL
DE CHÍA

Oficina de
Tecnologías de la Información
y las Comunicaciones, TIC



Modelo de Planeación

El Plan Estratégico de TI tiene un modelo de operación desarrollado con el fin de cumplir las metas del Plan Nacional de Desarrollo y el Plan Municipal, alineándose a los estándares y normativas que propone la Política de Gobierno Digital y la guía G.ES.06 para un buen ejercicio y aplicabilidad de los mismos en la Administración Municipal.

Análisis presupuestal para el área TIC

Se tiene en cuenta las metas establecidas en el PDM para la ejecución presupuestal en cuanto a TI corresponde.

La Oficina TIC en cabeza del jefe, realizó una lluvia de ideas de los proyectos para el presente cuatrienio de los cuales se priorizaron y seleccionaron 9 sub-proyectos, teniendo en cuenta las necesidades y el presupuesto asignado. Cada uno de los sub-proyectos tiene asignada su respectiva meta dentro del plan de desarrollo; 6 metas hacen parte del proyecto “Fortalecimiento conectividad eficiente y segura del municipio de Chía” y 3 metas hacen parte del proyecto “ Transformación digital a través del desarrollo y uso de aplicaciones, capacitación y sensibilización en el marco de las estrategias de Gobierno Digital”, alineándonos de esta manera con la política de Gobierno digital y con el programa de gobierno municipal “Chía educada, cultural y segura”.

Adicional a los sub-proyectos y proyectos, que se tienen planeado realizar en la Oficina TIC, con recursos propios, se apoyará a las demás dependencias en la



Cra. 11 No 11 - 29
PBX: 8844444 Ext. 2300
oficinatic@chia.gov.co
www.chia-cundinamarca.gov.co



ejecución de sus proyectos relacionados con Tecnologías de la información y comunicaciones.

Con la adquisición de nuevas tecnologías y equipos, se tendrán las herramientas, para prestar un servicio ágil y eficiente a la comunidad garantizando de esta forma la transferencia de información oportuna tanto a la ciudadanía como a los organismos de carácter público y privado.

A continuación, se presenta el presupuesto ejecutado para actividades de TI en la vigencia 2020-2023:

Proyecto: Fortalecimiento conectividad eficiente y segura del municipio de Chía			
Valor por vigencias y fuentes de financiación			
Valor vigencia 2020	\$ 1.837.050.484	Propios	\$ 1.837.050.484
Valor vigencia 2021	\$ 3.545.549.232	Propios	\$ 3.545.549.232
Valor vigencia 2022	\$ 815.356.397	Propios	\$ 815.356.397
Valor vigencia 2023	\$ 536.400.451	Propios	\$ 536.400.451
Valor total del Proyecto			\$ 6.734.356.564

Tabla 14 Presupuesto proyecto de conectividad 2020-2023

Proyecto: Transformación digital a través del desarrollo y uso de aplicaciones, capacitación y sensibilización en el marco de las estrategias de Gobierno Digital			
Valor por vigencias y fuentes de financiación			
Valor vigencia 2020	\$ 407.367.267	Propios	\$ 407.367.267





ALCALDÍA
MUNICIPAL
DE CHÍA

Oficina de
Tecnologías de la Información
y las Comunicaciones, TIC



Proyecto: Transformación digital a través del desarrollo y uso de aplicaciones, capacitación y sensibilización en el marco de las estrategias de Gobierno Digital				
Valor vigencia 2021	\$	556.318.081	Propios	556.318.081
Valor vigencia 2022	\$	392.054.220	Propios	392.054.220
Valor vigencia 2023	\$	420.568.748	Propios	420.568.748
Valor total del Proyecto				1.776.308.316

Tabla 18 Presupuesto proyecto de transformación digital 2020-2023



Cra. 11 No 11 - 29
PBX: 8844444 Ext. 2300
oficinatic@chia.gov.co
www.chia-cundinamarca.gov.co



ALCALDÍA
MUNICIPAL
DE CHÍA

Oficina de
Tecnologías de la Información
y las Comunicaciones, TIC



Hoja de Ruta

HOJA DE RUTA							
NO. META	ACTIVIDAD	ASIGNACIÓN PRESUPUESTAL				TOTAL POR ACTIVIDAD	TOTAL POR META
		2020	2021	2022	2023		
279	Implementar un (1) sistema de energía renovable piloto en el municipio durante el período de gobierno.	\$ -	\$ -	\$ 294.049.000	\$ -	\$ 294.049.000	\$ 294.049.000
280	Realizar una (1) estrategia para el seguimiento y control de la infraestructura de telecomunicación externa a la administración central, durante el cuatrienio.	\$ 4.940.073	\$ 38.670.000	\$ 40.990.200	\$ 43.449.612	\$ 128.049.885	\$ 128.049.885
281	Adquisición de equipos e insumos de conectividad y cableado estructurado para el óptimo funcionamiento de la red de datos de la administración municipal y en beneficio de la comunidad.	\$ 500.000.000	\$ -	\$ 31.855.560	\$ 98.239.677	\$ 630.095.237	\$ 1.493.665.180
	Prestación de servicios de apoyo a la gestión para el soporte, asistencia y seguimiento al servicio de internet e implementación y seguridad de las redes alámbricas, inalámbricas y de fibra óptica de la infraestructura tecnológica y redes del municipio de Chía.	\$ 155.000.000	\$ 162.999.000	\$ 190.303.920	\$ 201.722.155	\$ 710.025.075	
	Contratación del servicio de Hosting.	\$ -	\$ 10.600.000	\$ 11.236.000	\$ 11.910.000	\$ 33.746.000	
	Proceso de contratación del arrendamiento espacio torre para las antenas y equipos.	\$ -	\$ 27.030.000	\$ 28.651.800	\$ 30.370.908	\$ 86.052.708	
	Elaboración de documentos y gestión de pago por uso de frecuencia para servicios de registros TIC	\$ -	\$ 10.600.000	\$ 11.236.000	\$ 11.910.160	\$ 33.746.160	
282	Adquisición de equipos y elementos tecnológicos para dar solución a las necesidades de los usuarios, enfocadas al funcionamiento de los recursos técnicos a su disposición.	\$ 431.600.000	\$ -	\$ 35.400.000	\$ -	\$ 467.000.000	\$ 757.959.318
	Adquisición de terminales y/o equipos de laboratorio de automatización y/o robótica	\$ 90.000.000	\$ -	\$ -	\$ -	\$ 90.000.000	
	Adquisición de insumos y herramientas para soporte y mantenimiento de equipos de cómputo.	\$ 42.000.000	\$ -	\$ 26.554.000	\$ -	\$ 68.554.000	
	Proceso de contratación por OPS	\$ 14.400.000	\$ -	\$ 33.000.000	\$ 18.264.000	\$ 65.664.000	
	Servicios para la comunidad, sociales y personales.	\$ -	\$ 4.885.318	\$ -	\$ -	\$ 4.885.318	
	Compra de componentes para repotencialización de equipos de computo.	\$ -	\$ -	\$ -	\$ 5.320.000	\$ 5.320.000	
	Compra de Insumos para soporte y mantenimiento de equipos de computo.	\$ -	\$ -	\$ -	\$ 5.976.000	\$ 5.976.000	
Adquisición de consumibles para equipos de impresión y fotocopiado.	\$ 22.000.000	\$ -	\$ 28.560.000	\$ -	\$ 50.560.000		
283	Implementación de 3 servicios Wifi ubicados en Cerca de piedra, La Balsa y Samaria, Bojaca y Yerbabuena, con cobertura de 2 km de radio.	\$ 267.422.028	\$ -	\$ -	\$ -	\$ 267.422.028	\$ 267.422.028



Cra. 11 No 11 - 29
PBX: 8844444 Ext. 2300
oficinatic@chia.gov.co
www.chia-cundinamarca.gov.co



ALCALDÍA
MUNICIPAL
DE CHÍA

Oficina de
Tecnologías de la Información
y las Comunicaciones, TIC



284	Transmisión de Audio desde el Sistema Integrado de Emergencia y Seguridad (SIES) 123.	\$ 750.000.000	\$ -	\$ -	\$ -	\$ 750.000.000	\$ 1.356.066.528
	Suministro y puesta en marcha de control aéreo no tripulado.	\$ 390.577.972	\$ -	\$ -	\$ -	\$ 390.577.972	
	Servicio de Soporte para Sistema de Seguridad.	\$ 15.200.000	\$ 44.000.000	\$ 47.050.617	\$ 49.873.654	\$ 156.124.271	
	Implementación de software para mejorar la Seguridad del Municipio.	\$ -	\$ -	\$ -	\$ 59.364.285	\$ 59.364.285	
285	Prestación de servicios profesionales para actualización y elaboración de módulo de ventanilla única virtual, programación de aplicativos e implementación del modelo de seguridad y privacidad de la información.	\$ 16.407.546	\$ 50.001.995	\$ 53.002.115	\$ 56.182.242	\$ 175.593.897	\$ 668.496.481
	Prestación de servicios profesionales para el desarrollo, actualización y seguimiento de los trámites y servicios de la ventanilla única virtual.	\$ 16.407.546	\$ 50.001.995	\$ 53.002.115	\$ 56.182.242	\$ 175.593.897	
	Compra de equipos de cómputo para desarrollo de soluciones, trámites y/o servicios orientados a la comunidad.	\$ 24.000.000	\$ 39.008.000	\$ 41.348.480	\$ 43.829.389	\$ 148.185.869	
	Prestación de servicios de apoyo a la gestión para el desarrollo de aplicaciones web y app al servicio de soluciones orientados a la comunidad del municipio de Chía.	\$ 16.984.909	\$ 41.506.950	\$ 43.997.367	\$ 46.637.209	\$ 149.126.435	
	Adquisición de licencias de desarrollo en diferentes plataformas.	\$ -	\$ 6.281.060	\$ 6.657.924	\$ 7.057.399	\$ 19.996.383	
286	Prestación de servicios de apoyo a la gestión para la operación y administración del punto vive digital ubicado en la biblioteca HOQABIGA para garantizar el acceso a las tecnologías de la información y las comunicaciones.	\$ 10.397.646	\$ 28.750.000	\$ 30.475.000	\$ 32.303.500	\$ 101.926.146	\$ 301.530.600
	Prestación de servicios de apoyo a la gestión para la operación y administración del punto vive digital ubicado en la biblioteca HOQABIGA para garantizar el acceso a las tecnologías de la información y las comunicaciones.	\$ -	\$ 28.750.000	\$ 30.475.000	\$ 32.303.500	\$ 91.528.500	
	Congreso Nacional Culturiza TIC - Hacia la transformación Digital.	\$ 25.302.354	\$ -	\$ -	\$ -	\$ 25.302.354	
	II Congreso Nacional Culturiza TIC - Hacia la transformación Digital.	\$ -	\$ 26.000.000	\$ 27.560.000	\$ 29.213.600	\$ 82.773.600	
287	Prestación de servicios de apoyo a la gestión en el seguimiento de los habilitadores transversales y componentes de gobierno digital, así como el apoyo al PETI como estrategia de la oficina tecnologías de la información y las comunicaciones en la comunidad.	\$ 13.738.900	\$ 25.308.000	\$ -	\$ -	\$ 39.046.900	\$ 343.091.888
	Prestación de servicios profesionales para elaborar el marco de referencia y arquitectura de la oficina de las tecnologías de la información y comunicaciones, para establecer estrategias de servicios TIC, gobierno abierto y seguridad y la privacidad de la información en el marco del desarrollo de aplicaciones para el servicio a la comunidad del municipio Chía.	\$ 28.561.100	\$ 53.088.000	\$ 58.396.800	\$ 64.236.480	\$ 204.282.380	
	Sensibilización de funcionarios de la administración pública en el uso seguro de la información.	\$ -	\$ -	\$ 19.300.620	\$ 22.000.508	\$ 41.301.128	
	Implementación de políticas de seguridad en la información para posible certificación ISO 27001.	\$ -	\$ -	\$ 27.838.800	\$ 30.622.680	\$ 58.461.480	
	TOTAL ASIGNACIÓN PRESUPUESTAL	\$ 2.834.940.073	\$ 647.480.318	\$ 1.170.941.317	\$ 956.969.199	\$ 5.610.330.908	

Tabla 15 Hoja de Ruta 2020-2023



Cra. 11 No 11 - 29
PBX: 8844444 Ext. 2300
oficinatic@chia.gov.co
www.chia-cundinamarca.gov.co



ALCALDÍA
MUNICIPAL
DE CHÍA

Oficina de
Tecnologías de la Información
y las Comunicaciones, TIC



El contenido de esta hoja de ruta contempla las iniciativas de TI pendientes para dar cumplimiento total a las metas relacionadas con la gestión tecnológica en la Administración Municipal establecidas en el PDM vigente (2020-2023). El contenido de esta se irá modificando según necesidades de implementación de nuevas iniciativas y/o proyectos de TI y futuros planes de gobierno.



Cra. 11 No 11 - 29
PBX: 8844444 Ext. 2300
oficinatic@chia.gov.co
www.chia-cundinamarca.gov.co



ALCALDÍA
MUNICIPAL
DE CHÍA

Oficina de
Tecnologías de la Información
y las Comunicaciones, TIC



Plan de Comunicaciones del PETI

Como parte inicial del proceso de socialización y adopción del PETI en la Administración Municipal, se realizará la presentación y aprobación del PETI en el comité institucional de desempeño, el cual estará conformado por el alcalde, secretarios y jefes de oficina. Una vez aprobada la actualización del Plan estratégico de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones -PETI- de la Alcaldía Municipal de Chía”, por la alta gerencia, será publicado en la página web de la entidad.

En la estrategia de comunicación y divulgación del Plan Estratégico de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones – PETI se utilizarán los siguientes medios de difusión:

- Correo institucional: Todos los funcionarios de la Administración Municipal cuentan con un correo institucional en la plataforma de Google (Gmail), medio por el cual se comunicará el Plan Estratégico de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones - PETI.
- Plan de promoción inteligente: Con el apoyo de la Oficina de Prensa de la Administración Municipal, se desarrollarán carteles, volantes e infografías que permitan dar a conocer el Plan Estratégico de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones – PETI.

Lo anterior se realizará de manera paulatina en 3 fases:



Cra. 11 No 11 - 29
PBX: 8844444 Ext. 2300
oficinatic@chia.gov.co
www.chia-cundinamarca.gov.co



FASE	DESARROLLO	TIEMPO
1. EXPECTATIVA	Envío de correo electrónico con mensajes sobre el PETI buscando generar expectativas en los servidores públicos	Durante dos semanas, cada 3 o 4 días al correo institucional
	Cada edificio tiene una cartelera de noticias donde se pone información importante, allí se pondrán preguntas donde se genera expectativa (Ejemplo: ¿Has escuchado hablar del PETI?)	
2. DESARROLLO	Reunión virtual a través de Google Meet para hacer el primer acercamiento sobre el PETI.	Una reunión general de una (1) hora.
	Volante / pieza (infografía) con la información principal e importante del PETI (esto debe solicitarse a Prensa).	1 vez cada 6 meses
3. RETROALIMENTACIÓN	Foro - focus group para conocer el impacto que ha tenido el PETI, tomar medidas correctivas y hacer la mejora continua al documento.	1 vez al año con todas las dependencias

Tabla 16 Fases - Plan de Comunicaciones del PETI

De esta manera se satisface la necesidad de comunicación del PETI para todos los interesados dentro de la Alcaldía Municipal de Chía.

