

# **INFORME DEFINITIVO DE SEGUIMIENTO AL AVANCE DE LA ESTRATEGIA DE GOBIERNO EN LINEA EN EL POLITÉCNICO COLOMBIANO JAIME ISAZA CADAVID**

*“La Estrategia de Gobierno En Línea, contribuye con la construcción de un Estado Social de Derecho más eficiente, más transparente, más participativo y que preste mejores servicios a los ciudadanos y las empresas, mediante el aprovechamiento de las Tecnologías de la Información y la Comunicación”.* (Ministerio de Comunicaciones, Agenda para la conectividad)

Según el artículo 5° del Decreto 2573 del 12 de diciembre de 2014 y el artículo 2.2.9.1.2.1. del Decreto 1078 de mayo 26 de 2015 los fundamentos de la Estrategia de Gobierno en línea se desarrollan a través de 4 componentes: TIC para Gobierno Abierto, TIC para servicio, TIC para la Gestión y Seguridad y Privacidad de la Información, estos Decretos tienen como derrotero para la implementación de la misma, el Manual Estrategia de Gobierno en Línea.

## **1. OBJETIVO**

Evaluar el cumplimiento del Politécnico Colombiano Jaime Isaza Cadavid a los lineamientos generales de la Estrategia de Gobierno en Línea, establecidos en el Decreto 2573 del 12 de Diciembre de 2014 y la Resolución Rectoral No.000505 del 22 de septiembre de 2009 por medio de la cual se crea el Comité Antitrámites y de Gobierno en Línea.

## **2. ALCANCE**

Verificar el cumplimiento de la Estrategia de Gobierno en línea para el primer semestre de 2017.

## **3. FUNDAMENTOS NORMATIVOS**

- Ley 1712 de 2014 - Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional
- Decreto 2573 del 12 de diciembre de 2014
- Decreto 103 de 2015 - Por el cual se reglamenta parcialmente la Ley 1712 de 2014.
- Decreto 19 de enero 10 de 2012.
- Resolución Rectoral No 000505 del 22 de septiembre de 2009

## **4. DOCUMENTO DE REFERENCIA**

- Sitio web institucional <http://www.politecnicojic.edu.co>

## 5. RESULTADOS DE LA VERIFICACIÓN

### 5.1 Observaciones primer Componente - TIC para Gobierno Abierto

- **Logro: Transparencia:** Busca facilitar el acceso a la información pública de manera permanente y permitir su aprovechamiento por parte de los usuarios, ciudadanos y grupos de interés.
- **Criterio: Acceso a la información pública.** Busca poner a disposición de los usuarios, ciudadanos y grupos de interés, toda la información de carácter público, a través de diversos canales Electrónicos.

La Oficina Asesora de Planeación realizó la última autoevaluación sobre transparencia el 29 de junio de 2017, publicada en la Procuraduría General de la Nación, denominado **“Reporte de cumplimiento para el período 2017 semestre1”**, así:

Parámetro	Porcentaje de Cumplimiento
Cumple	41.11%
Se cumple parcialmente	17.8%
No se cumple	38.9%
No aplica para la Institución	2.2%

Referente a la actualización y organización de la información en la página Web sobre la Ley 1712 de 2014, esta se encuentra en un avance del 45%, según el último informe de Evaluación de Control Interno del 07 de julio de 2017 según radicado 201701005272. Además se pudo evidenciar que esta información no está disponible en varios idiomas, tal como lo establece el Subcriterio denominado *“Información básica para publicar”* del manual de Gobierno en Línea.

#### ❖ Rendición de cuentas

“Busca fomentar el dialogo y la retroalimentación entre las entidades del Estado y los usuarios, ciudadanos y grupos de interés, a través de acciones permanentes de rendición de cuentas, que permitan fomentar el diálogo con la ciudadanía a través del uso de la información oportuna, veraz y el lenguaje claro haciendo uso de medios electrónicos”.

La institución solo habilita los canales electrónicos para la Rendición de cuentas mediante invitación por la página Web, no tiene habilitadas estructuras que permitan la participación interactiva como salas de conversación o video-chats para comunicarse con el público en general, solo cuenta con la página Web y las redes sociales Facebook y Twitter. Aspecto que tiene que ser indispensable en la rendición de cuentas para

que se cumpla con el principio de la democratización de la Administración y se pueda entablar un diálogo abierto entre administrado y administrador.

No se evidencia que la institución tenga habilitado los canales electrónicos de manera permanente para conocer las opiniones, sugerencias y demás aportes de los usuarios, ciudadanos y grupos de interés en todas las etapas de la rendición de cuentas.

Según lo evaluado en el informe del Plan Anticorrupción del 22 de mayo de 2017 radicado No.2017003871 enviado a la Contraloría General de Antioquia por la Dirección de Control Interno, en el numeral 4 reporta retrasos en: *“La creación de los foros de discusión en temas de interés para la comunidad Politécnica, toda vez que fueron formulados tres (3) en el año y a la fecha de este informe no se evidencia el inicio de dicha propuesta, aunque la fecha final de cumplimiento que estableció la Oficina Asesora de Planeación fue el 30 de diciembre de 2017”*

En cuanto a la rendición de cuentas la Oficina Asesora de Comunicaciones habilita una herramienta en el momento de la transmisión en vivo de la audiencia pública, para que los espectadores realicen sus preguntas o comentarios, además publicita la cuenta de comunicaciones para el mismo efecto.

La rendición de cuentas de acuerdo con la Sentencia T-729 de 2009 de la Corte Constitucional, es el derecho de la ciudadanía a la información y es el Departamento Administrativo de Planeación- DNP quién con base en ese derecho estableció los lineamientos para su realización, estableciendo que “Los compromisos de plan de desarrollo y del plan de gobierno, se deben explicar a la ciudadanía con argumentos y que los contenidos institucionales obligatorios, Reportados en el “Informe de Auditoría Seguimiento Gobierno en Línea vigencia: Semestre 2016-1 Dirección de Control Interno”:

#### ❖ **Datos Abiertos**

Solo se evidenció la publicación de los datos abiertos respecto al Fichaje Sicosocial de los estudiantes, mediante el siguiente link: <http://www.politecnicojic.edu.co/index.php/transparencia>, por lo tanto la Institución debe trabajar en la priorización de aquellos datos abiertos de mayor impacto en los usuarios, ciudadanos y grupos de interés, en actividades de comunicación, difusión, monitoreo y promoción de los mismos.

Debe recordarse que en Colombia, el acceso a la información pública es un derecho fundamental que cumple al menos tres funciones esenciales:

- ✓ *Garantiza la participación democrática y el ejercicio de los derechos políticos.*
- ✓ *Es un instrumento fundamental para el ejercicio de otros derechos constitucionales, ya que permite conocer las condiciones necesarias para su realización.*
- ✓ *Garantiza la transparencia de la gestión pública, y por lo tanto, se constituye en un mecanismo de control ciudadano de la actividad estatal.*

Es de anotar que la Institución formuló en el Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano - 2017 en el subcomponente 1. “*Lineamientos de transparencia activa*”, la actividad: “*Divulgación de datos abiertos, con meta o producto - un documento publicado en datos.gov.co*”

*Además, planteó en el subcomponente 3. “Elaboración de los Instrumentos de gestión de la información”, la actividad: “Definir el esquema de publicación de información para el Politécnico”, teniendo como producto: “Documento formalizado y socializado con los responsables”, el cual se encuentra sin avance.*

- **Criterio: Innovación abierta**

De acuerdo con la norma mediante este criterio se verifica que la Entidad cuente con una estrategia implementada de participación electrónica que busque promover la participación y conocer e involucrar a los usuarios en el quehacer público. Subrayado por fuera de texto.

Busca la construcción de soluciones a problemas o retos públicos a través de acciones de colaboración con los usuarios, ciudadanos y grupos de interés.

No se evidenció que la entidad tenga habilitada herramientas tecnológicas o insumos necesarios para la colaboración de los usuarios, ciudadanos y grupos de interés, tampoco gestiona acciones para obtener las soluciones o mejoras a los problemas o retos identificados, ni publica los resultados del proceso de colaboración, como una estrategia permanente. Pues la Oficina Asesora de Comunicaciones responde a los usuarios las inquietudes a través de las redes sociales que están en la página web o a través del Link TeOigo como si se trataran de una PQRS.

- **Logro: Participación**

La entidad cuenta e implementa una estrategia de participación electrónica que busca promover la participación, conocer e involucrar a los usuarios en el quehacer público.

No se evidenció toda vez que la Institución no tiene disponible un chat para que los usuarios o grupos de interés interactúen diariamente con la Institución.

- **Criterio: Consulta a la ciudadanía**

Busca conocer la opinión de los usuarios con respecto a una o más temáticas de interés público, promovidas por la entidad.

Se evidencia en la dirección de correo electrónico institucional la “encuesta de impacto de los medios de comunicación y mecanismos de participación (FCM10)” enviada por la Oficina Asesora de Comunicaciones el 31 de julio de 2017, para ser diligenciada por los grupos de interés internos, está pendiente reportar el resultado de esta.

Las consultas que se han realizado han sido a grupos determinados de personas como en el caso del Plan Estratégico Politécnico - PEP.

- ❖ **Toma de decisiones**

Este elemento busca involucrar a los usuarios, ciudadanos y grupos de interés en los procesos de toma de decisiones de la Entidad.

No se evidenció que la Institución publique los resultados de los ejercicios de consulta a los usuarios, ciudadanos y grupos de interés, solo a través de la página Web invita a los grupos de interés para que participen en las jornadas de elección de cuerpos colegiados, publicando los resultados.

## **5.2 Observaciones del segundo componente - TIC para Servicios**

- ❖ **Caracterización de Usuarios**

Busca conocer de una manera detallada las necesidades y características de los usuarios, ciudadanos y grupos de interés de forma tal que las actividades de diseño, rediseño, comunicación y mejoramiento de trámites y servicios respondan a éstas.

Se pudo evidenciar que la Institución cuenta con un documento borrador calificado por la Oficina Asesora de Planeación con un avance del 60%; es

decir, aun no se tiene adoptado y publicado un documento que cumpla con los requerimientos normativos respecto a la caracterización de usuarios, con el fin de evaluar si los trámites y servicios que está prestando la Institución responden a sus necesidades.

❖ **Accesibilidad**

Busca que los trámites y servicios disponibles por medios electrónicos cuenten con las características necesarias para que toda la población pueda acceder a ellos, incluso aquella que se encuentra en situación de discapacidad.

❖ **Usabilidad**

Busca que los trámites y servicios disponibles por medios electrónicos sean de fácil uso, y proporcionen una mejor experiencia a los usuarios y grupos de interés.

La institución no tiene establecidas las políticas de Accesibilidad y Usabilidad, pues no tiene caracterizados los usuarios que tienen alguna discapacidad, solo se pudo evidenciar que existe un software de voz (Jawus) el cual es utilizado para 2 estudiantes con discapacidad visual, instalado en los siguientes equipos: sala 2015 placa 35188, se instaló el día 06/06/2017, sala 305 placa 35273 se instaló el día 23/03/2017 (Información suministrada por el Ingeniero Hernando Delgado Rosas de Informática Corporativa).

✓ **Criterio: Promoción**

Busca aumentar el conocimiento, uso y preferencia de trámites y servicios electrónicos por parte de los usuarios internos y externos.

Se evidencia que la Institución tiene habilitado un link de trámites y servicios en la página web. Según la Oficina Asesora de Planeación, a la fecha no se está mejorando la oferta de otros servicios, sino que se trabaja sobre los 10 trámites existentes relacionados en la matriz de racionalización, según el Acta firmada el 31 de julio de 2017, en la cual consta que se están racionalizando dos (2) trámites para el 2017.

Se recibió por parte de la Oficina Asesora de Planeación, la evidencia de la inscripción en el SUIT de otros cinco (5) trámites llegando a veinte (20) de los veintitrés (23) identificados por el DAFP y el envío de la justificación de la no aplicabilidad de los tres restantes, según pantallazo SUIT, se lee lo siguiente: *“Sin gestión 5, en creación 0, tareas pendientes 1, enviados para revisión o inscritos 20”*

Como se expresó en el informe anterior, entregado por esta Dirección, en el 2016 se habló de la racionalización de “Seis trámites ya identificados, correspondientes a la Coordinación de Admisiones y Programación Académica”, sin embargo, algunas de las observaciones realizadas por los mismos responsables de esta actividad, continúan sin avance, lo que evidencia lentitud en el tema de la racionalización, cuando los lineamientos de Gobierno en Línea establecen que para el 2017 se debe cumplir al 100% todos los requerimientos, entre ellos, la priorización y racionalización de trámites.

En cuanto a los dos trámites informados en proceso de racionalización como son: “devolución y/o compensación de pagos en exceso y de uso no bebido por concepto no tributario” y “matricula curso de idiomas” se evidencian actas del 11 de junio y 15 de agosto de 2017, adscritos a la Unidad de Costeo y Facturación y a la Coordinación de Idiomas, donde se definieron para ambos realizar nuevos ajustes en el SUIT.

Lo anterior se encuentra estipulado en el Decreto Nacional 2573 de 2014 en el Artículo 10.Plazos, donde se clasifican las Entidades Nacionales y Territoriales y las fechas de cumplimiento, en este caso el Politécnico Colombiano Jaime Isaza Cadavid se ubica en las Entidades tipo A, quienes deben cumplir con los cuatro componentes de Gobierno en Línea a 31 de Diciembre de 2017, así:

- ✓ TIC para Servicios 100%
- ✓ TIC para Gobierno Abierto 100%
- ✓ TIC para la Gestión 80% y,
- ✓ Seguridad y Privacidad de la Información 80%

#### ❖ **Evaluación de la satisfacción del usuario**

Busca conocer el grado de satisfacción de los distintos usuarios respecto a la oferta de trámites y servicios electrónicos habilitados por la entidad.

No se evidenció que la Institución tenga establecido mecanismos para conocer el grado de satisfacción de los usuarios referente a trámites y servicios, como se anotó anteriormente apenas se envió una encuesta de impacto de los medios de comunicación y mecanismos de participación el 31 de julio del año que transcurre, para que sea diligenciada.

❖ **Mejoramiento continuo**

Busca aumentar los niveles de satisfacción de los usuarios a través de acciones permanentes de mejoramiento de los trámites y servicios electrónicos.

No se evidenció.

✓ **Logro. Sistema Integrado Peticiones, Quejas, Reclamos y Denuncias (PQRD)**

Los usuarios cuentan con múltiples canales que operan de forma integrada, para la atención de peticiones, quejas, reclamos y denuncias.

✓ **Criterio. Sistema Web de contacto, Peticiones, Quejas, Reclamos y Denuncias(PQRD)**

Busca garantizar que los usuarios cuenten con un canal de atención y comunicación con la entidad a través del sitio Web, que permita realizar el seguimiento de PQRD y desarrollar acciones de mejoramiento continuo a partir de la evaluación de la satisfacción del usuario.

La Institución en la página web tiene establecido un link denominado “Te Oigo” en el que se pueden interponer las peticiones, quejas, reclamos y denuncias, el cual direcciona al nuevo Software Kawak, en el cual se puede registrar o consultar el estado de la solicitud, definida con el nombre de “Incidencia”. En la página Web se titula “Bienvenido al Sistema de Registro de Incidencias y ayudas PQRS”, y seguidamente hace una breve presentación de este sistema.

Con respecto a los derechos de petición, se evidenció en el despliegue de las opciones de incidencias, la alternativa “Petición” y según el procedimiento, PCM04 versión 19, es responsabilidad de la Oficina Asesora de comunicaciones, la cual direcciona al área competente. No todos los derechos de petición ingresan vía Web, son radicados directamente en la Coordinación de Archivo y Correspondencia, quien reenvía al área requerida para emitir respuesta.

❖ **Sistema móvil de contacto, Peticiones, Quejas, Reclamos y Denuncias.(PQRD)**

Busca garantizar un canal de atención y comunicación de los usuarios con la entidad, a través de tecnologías móviles, facilitando el seguimiento



permanente y desarrollando acciones de mejoramiento continuo a partir de la evaluación de la satisfacción del usuario

La institución no tiene habilitado a través de tecnologías móviles un canal de atención para contacto de peticiones, quejas, reclamos y denuncias, pues el usuario debe ingresar a través de su equipo móvil a la página principal del Politécnico y ahí darle Link al sistema TeOigo que es el encargado de gestionarlas.

❖ **Sistema Integrado de Peticiones, Quejas, Reclamos y Denuncias (PQRD)**

Busca integrar y centralizar las peticiones, quejas, reclamos y denuncias recibidas a través de los diferentes canales habilitados para tal fin y desarrollar acciones de mejoramiento continuo a partir de la evaluación de la satisfacción del usuario.

✓ **Logro. Trámites y Servicios en Línea**

Los usuarios cuentan con múltiples canales que operan de forma integrada, para la atención de peticiones, quejas, reclamos y denuncias.

✓ **Criterio. Formularios descargables, diligénciales y transaccionales**

Buscan facilitar a los usuarios, ciudadanos y grupos de interés la disposición, diligenciamiento y/o envío de formularios requeridos para la realización de los trámites y servicios.

Se evidencia el acceso a través del Link denominado “Trámites y Servicios” en los que se pueden descargar los siguientes formularios: Cancelación de matrícula académica, carnetización, certificación y constancias de estudios, certificado de notas, contenido del programa académico, cursos intersemestrales, devolución y/o compensación de pagos en exceso y pagos de lo no debido por conceptos no tributarios, duplicados de diplomas y actas en Instituciones de Educación Superior, grado de pregrado y Posgrado, inscripción aspirante a programas de pregrado, inscripción aspirante a programas de posgrado, inscripción programas de Educación Continuada, inscripción a participar en cuerpos colegiados, matrícula aspirantes admitidos a programas de pregrado, matrículas a cursos de idiomas, movilidad académica, préstamo bibliotecario, renovación de matrícula de estudiantes, transferencia de estudiantes de pregrado.

La oficina Asesora de Planeación manifiesta que son 20 trámites que se encuentran en el Sistema único de información de trámites SUIT, pero en el

link de trámites y servicios de la página Web solo se pudieron observar 19, todos cuentan con formularios descargables.

#### ❖ **Certificaciones y constancias en línea**

Busca que los usuarios internos y externos puedan gestionar completamente en línea sus certificaciones y constancias.

Se evidencia que a través del SUIT los usuarios pueden gestionar las certificaciones y constancias, pero estos documentos no poseen firma digital y por lo tanto el trámite no es totalmente en línea, se evidencia en el SUIT que este debe ser reclamado en forma presencial en los puntos de atención definidos en el trámite (por ejemplo en Admisiones y Registro).

Se concluye que el trámite no se puede gestionar totalmente en línea, incumpliendo el objetivo de agilidad en los trámites para favorecer al usuario.

#### ❖ **Ventanillas únicas**

Busca que el usuario gestione de manera integrada los trámites y servicios agrupados por temáticas, intereses o poblaciones que están en cabeza de una o varias entidades.

Se evidencia que la Oficina de Admisiones y Programación Académica tiene acceso al ICFES para realizar la verificación de las pruebas Saber 11 presentadas por la población estudiantil. Se verificó y se anexó el respectivo pantallazo.

### **5.3 Observaciones Tercer Componente - 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 hacer más eficaz la gestión administrativa de Gobierno.

#### ✓ **Logro. Estrategia de TI**

Busca aportar valor al desarrollo sectorial e institucional de las entidades a través de una estrategia de TI.

✓ **Criterio. Entendimiento estratégico**

Busca la comprensión de la situación actual de la entidad, contexto organizacional y entorno relacionado con el uso de las tecnologías.

No se evidenciaron acciones respecto a este criterio.

❖ **Direccionamiento estratégico de TI**

Busca proporcionar las directrices para una estrategia de TI alineada con las estrategias del Estado, sectoriales e institucionales, desde el entendimiento de la misión, metas y objetivos de la entidad con el objeto de generar valor público.

Se evidencian los siguientes documentos: Plan Estratégico de Informática y Telecomunicaciones del Politécnico Colombiano Jaime Isaza Cadavid Diagnóstico de la plataforma informática Oficina de Planeación, Diagnóstico de los sistemas de información Oficina de Planeación, Diagnóstico de la estructura Organizacional Oficina de Planeación, informe de recomendaciones oficina de Planeación, identificación de proyectos para el plan estratégico de informática y telecomunicaciones, todos estos documentos son derivados del contrato de prestación de servicios PS-14261 de 2015.

Los productos de un contrato deben ser revisados de acuerdo con las especificaciones técnicas que se hayan pactado en los estudios previos y el contrato, toda vez que obedecen a una necesidad sentida de la Institución, por lo tanto, si son adoptados, deben publicarse para que sean conocidos por todos los grupos de interés. Los documentos que operan como lineamientos institucionales generales como el Plan Estratégico de Informática, deben ser adoptados mediante acto administrativo y gozar del principio de publicidad, no guardados por un funcionario.

✓ **Criterio. Implementación de la Estrategia de TI**

Busca desplegar los proyectos incluidos en el plan estratégico de TI y la conformación del catálogo de servicios que incluye la definición de la oferta de servicios de TI para usuarios internos y externos. Subrayado por fuera de texto.

Se evidenció que la Institución no posee un portafolio de proyectos, su ruta de implementación y recursos acordes con el Plan Estratégico de Tecnologías de la Información – PETI.

En el Banco de programas y Proyectos se observa el proyecto denominado: “Modernización Tecnológica”, el cual tiene un alcance con fases hasta el 2019 y, para el 2017 contempla: *“Tener contratados los servicios de soporte requeridos para el funcionamiento del año, compra de computadores para laboratorios, docentes y administrativos, actualización de licenciamiento de software, actualización del datacenter y la red”*, pero no incluye en ninguno de los años referenciados un catálogo de servicios

❖ **Seguimiento y Evaluación de la Estrategia de TI**

Permite conocer el avance de la implementación, así como el nivel de cumplimiento de la Estrategia de TI.

De acuerdo con el Manual “Estrategia de Gobierno en Línea”, en el subcriterio se menciona textualmente: *“Cuenta la entidad con un tablero de control para medir el avance, el grado de satisfacción de los usuarios frente a los servicios, el desempeño de los procesos y las capacidades, así como los recursos asociados a la estrategia de T.I.”*, lo cual no se evidenció.

✓ **Criterio. Alineación**

Busca que los proyectos de TI aporten valor al quehacer de la entidad.

Se evidenció en el POAI de 2017, modificación No.13 el Proyecto “Modernización de la Infraestructura Informática y de Telecomunicaciones”, por valor de \$3.324.058.004, registrado en el banco de proyectos con el código 2017052029003.

✓ **Logro. Gobierno de TI**

No se evidenció avances en este logro.

✓ **Logro. Información.**

No se evidenció avances en este logro.

✓ **Criterio. Análisis y aprovechamiento de componentes de información**

La entidad cuenta con procesos y herramientas que facilitan el consumo, análisis, uso y aprovechamiento de los componentes de información. (Datos, información, servicios y flujos de información)

Como se dijo anteriormente se evidencian los siguientes documentos: Plan Estratégico de Informática y Telecomunicaciones del Politécnico Colombiano Jaime Isaza Cadavid, Diagnóstico de la plataforma informática Oficina de Planeación, Diagnóstico de los sistemas de información Oficina de Planeación, Diagnóstico de la estructura Organizacional Oficina de

Planeación, Informe de Recomendaciones Oficina de Planeación, identificación de proyectos para el plan estratégico de Informática y Telecomunicaciones, todos estos documentos son derivados del contrato de prestación de servicios PS-14261 de 2015.

A la fecha de este informe se tiene en ejecución un contrato para realizar el diagnóstico de necesidades de un sistema integrado de información -tipo ERP.

❖ **Gestión de la calidad de seguridad de los componentes de información**

Busca definir y gestionar controles y mecanismos que contribuyan a alcanzar los niveles requeridos de calidad, seguridad, privacidad y trazabilidad de los componentes de información.

Se evidencia que existe un documento “Sistema de Gestión de Seguridad de la Información SGSI versión 1.01 de 2016, elaborado por Informática Corporativa, la cual no se ha socializado, pues éste se tiene que definir en el Comité de Seguridad de la Información el cual no está creado en la Institución, antes de pasar al Comité de Gobierno en Línea. El Comité de Gobierno en Línea fue creado el 22 de septiembre de 2009 según Resolución Rectoral 000505 y según el artículo Tercero: *“El Comité Antitrámites y de Gobierno en Línea se reunirá por convocatoria que realice el líder, por lo menos una vez al mes. De sus sesiones se dejará constancia en actas en las que consten los temas tratados”*. Se evidenció que la última reunión de este comité fue el 27 de diciembre de 2016 según acta No 1.

En el 2017 el comité no se ha reunido según consta en correo electrónico enviado por la Oficina Asesora de Planeación el 08 de agosto de 2017.

✓ **Criterio. Planeación y Gestión de los sistemas de información**

Busca planear y gestionar los sistemas de información (misional, de apoyo, portales digitales y de direccionamiento estratégico)

Relacionado con este criterio la Institución no cuenta con una arquitectura de sistemas de información integrada y apropiada, se evidencian el sistema Kawak y el sistema Mercurio, que operan en forma independiente.

El software denominado Poli dinámico opera a través de interfaces y, UNIVERSITAS XXI permite administrar las actividades de inscripción y matrícula de estudiantes (es un software arrendado).

No se evidenció la aplicación de buenas prácticas en la adquisición y/o desarrollo de sistemas de información. Una Buena Práctica es una experiencia o intervención que se ha implementado con resultados positivos, debe ser reconocida por su eficiencia y utilidad en un contexto concreto, contribuyendo en la mejora, regulación o solución de problemas y/o dificultades en un proceso o Institución.

❖ **Diseño de los sistemas de información**

Busca diseñar sistemas estandarizados, interoperables y usables.

Se evidenció que los sistemas del Politécnico no cumplen a cabalidad con estas características pues solo se tiene un programa de voz para los usuarios con discapacidad visual.

**Recomendación:** La Coordinación de Informática Corporativa debe tener en cuenta mecanismos que aseguren el registro histórico para poder mantener la trazabilidad de las acciones realizadas por los usuarios.

✓ **Logro. Sistemas de información.**

Busca potenciar los procesos y servicios que presta la entidad a través de la gestión de los sistemas de información.

✓ **Criterio. Ciclo de vida de los sistemas de información.**

Busca definir y gestionar las etapas que deben surtir los sistemas de información desde la definición de requerimientos hasta el despliegue, puesta en funcionamiento y uso. Este criterio permite verificar si la Institución cuenta con ambientes diferentes para las etapas del ciclo de vida de los sistemas de información.

No evidenciado. En la Coordinación de Informática Corporativa se habló de un software para el programa “Fondo Alimentario”, el cual cumple con algunos parámetros o etapas en el diseño y ejecución del mismo; sin embargo, se trata de un documento borrador, del cual no se pudo establecer su revisión y aprobación. Lo anterior, toda vez que las etapas son: planificación, análisis, diseño, implementación, pruebas, instalación o despliegue y uso y mantenimiento.

❖ **Soporte de los sistemas de información**

Busca definir los aspectos necesarios para garantizar la entrega, evolución y adecuado soporte de los sistemas de información.

La Institución cuenta con el soporte Técnico del Sistema Mercurio el cual es una plataforma informática de Gestión de Archivo y Correspondencia, y la mesa de ayuda que es la encargada de prestar soporte técnico a la estructura informática de la Institución.

Los aplicativos de KAWAK y UNIVERSITAS XXI cuentan con su respectivo soporte técnico.

✓ **Logro. Servicios Tecnológicos**

Busca gestionar la infraestructura tecnológica que soporta los sistemas, los servicios de información y la operación de la entidad.

Entendida la infraestructura tecnológica como el conjunto de elementos de hardware y software que soportan los diferentes servicios de la Institución para ejecutar toda su actividad docente, de investigación y administrativa

Los elementos del hardware como los aires acondicionados o los estabilizadores de corriente de las salas de máquinas, los sensores, las cámaras, los elementos de red como routers o cortafuegos, las impresoras, entre otros. Se evidencia que la Institución está trabajando en el tema.

En lo que respecta al software, este va desde los sistemas operativos (un conjunto de programas de computación destinados a desempeñar una serie de funciones básicas esenciales para la gestión del equipo) hasta el software de sistemas (son aplicaciones de ámbito general necesarias para que funcionen las aplicaciones informáticas concretas de los servicios; por ejemplo, las bases de datos, los servidores de aplicaciones o las herramientas de ofimática).

En la Institución se han renovado las licencias y soportes de OCU - contrato No.18424 de 2016, MERCURIO contrato No.14443 del 18 de enero de 2016, SSL, OVS, AEROHIVE, FORTINET, VMWARE. No se ha realizado control sobre licenciamientos software académico según lo define el procedimiento PTI03.

✓ **Logro. Capacidades Institucionales**

Busca desarrollar capacidades institucionales para la prestación de servicios a través de la automatización de procesos y procedimientos y la aplicación de buenas prácticas de TI.

✓ **Criterio. Uso eficiente del papel**

Busca el uso eficiente del papel a través de la definición y adopción de buenas prácticas mediadas por TI

La Coordinación de Archivo y Correspondencia ha realizado campañas sobre cero papel el cual se encuentra en el link de transparencia de la página Web Institucional en la que se le recuerda a los empleados del Politécnico lo siguiente: *“Las comunicaciones que se producen por el Sistema Gestión Documental Mercurio SGDM pueden ser revisadas, corregidas o modificadas por ese mismo medio o por correo electrónico. Revisa los archivos desde la pantalla del computador, no presentes un borrador físico. Imprimir toma cinco segundos... un nuevo árbol tarda más de siete años en crecer...”*, *“Todos los funcionarios de la Institución (Administrativos, docentes y contratistas), debemos utilizar siempre la impresión y fotocopia a doble cara a excepción de aquellos casos en los cuales el sistema de gestión de calidad o requerimientos externos exijan el uso de una sola cara de la hoja.”* *“Para iniciar cultura cero papel en el Politécnico Colombiano Jaime Isaza Cadavid te invitamos a tener en cuenta estas tres “R” Reduce, Reutiliza y Recicla”*.

También se ha observado esporádicamente la campaña de cero papel de la Unidad de Informática Corporativa, pero no se evidencia la medición del impacto y sus respectivos resultados.

**5.4 Observaciones cuarto componente- 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, de acceso, uso, divulgación, interrupción o destrucción no autorizada.

✓ **Logro. Definición del marco de seguridad y privacidad de a información y de los sistemas de información**

Busca definir el estado actual del nivel de seguridad y privacidad y define las acciones a implementar

✓ **Criterio Diagnóstico de seguridad y privacidad**

Busca determinar el estado actual del nivel de seguridad y privacidad de la información y de los sistemas de información

Se evidenció un documento “Sistema de Gestión de Seguridad de la Información SGSI versión 1.01 de 2016, elaborado por Informática Corporativa, el cual no se ha socializado, ni se ha adoptado mediante Acto Administrativo. (Se anexa el diagnóstico)



#### ❖ **Plan de seguridad y privacidad de la información**

Busca generar un plan de seguridad y privacidad alineado con el propósito misional.

- ❖ No se evidenció protocolos de seguridad de los equipos y de los software. Relacionado con esta actividad se tiene implementado el antivirus Smart Shield, tampoco se evidenciaron los riesgos asociados. Se observó en el Plan Operativo 2016 la realización de copias de seguridad, pero con limitantes de capacidad tecnológica, relacionada con la saturación de los discos duros y su sistema operativo, el cual es obsoleto desde el punto de vista tecnológico.

De acuerdo con la Oficina de Informática Corporativa se realiza una prueba de vulnerabilidad cada cuatro meses a una muestra de los equipos instalados, sin embargo, no se evidenció su documentación, cual es la muestra, los resultados y las acciones de mejora que ha implementado el equipo de trabajo a cargo.

## **6. CONCLUSIÓN**

Falta un mayor compromiso por parte de la alta dirección y del Comité de Gobierno en Línea para emprender acciones que logren empoderar la estrategia como lo ordenan las leyes y las directrices del Gobierno Nacional, pues según información de la Oficina Asesora de Planeación, el Comité de Gobierno en Línea no se ha reunido este año. Este Comité según Resolución Rectoral 000505 del 22 de septiembre de 2009 está conformado por el Jefe de la Oficina Asesora de Planeación delegado de la Alta Dirección y responsable de convocar a las sesiones, los líderes del Proceso de Gestión de la Calidad, el Administrador de Trámites y Servicios, el Administrador de Contenido y como invitados permanentes el Jefe de la Oficina Asesora Jurídica o quien haga sus veces y el Director de Control Interno.

## **7. RECOMENDACIONES**

- ✓ Es necesario avanzar bajo el principio de oportunidad con la caracterización de los usuarios, lo que permite brindar la información oportunamente y de acuerdo con los requerimientos de los estos, pues como se pudo evidenciar solo se tienen identificadas dos (2) personas con discapacidad visual a los cuales se les diseñó un programa de voz para que pudieran recibir sus clases, pero esa no es la única población en situación de discapacidad que requiere de la ayuda de los medios tecnológicos, al igual que otro tipo de usuarios que requieran información según sus necesidades.

- ✓ Realizar la definición y publicación de datos abiertos que aún está en etapa incipiente, pues solo se tiene en la página Web el fichaje sicosocial de los estudiantes. Como Institución de Educación Superior puede existir información relevante desde la investigación para diferentes grupos de interés, los cuales pueden convertir a la Entidad como un referente en el medio educativo.
- ✓ Se debe fortalecer los espacios de interacción en línea para todos los usuarios, pues solo se tiene el acceso a las redes sociales Twitter y Facebook, las cuales tienen su enlace con la página Web, <https://www.youtube.com/channel/UCLSaxR0qrhvgCg2SUVW84FQ>.
- ✓ En cuanto a la automatización de procesos, cadenas de trámites y servicios de intercambio de información entre diferentes entidades, aún no se evidencian acciones, las cuales requieren de una gestión permanente de consulta, revisión de temas de interés, interacción con los grupos que están habitualmente buscando y requiriendo información con el fin de establecer referentes de mejoras prácticas.
- ✓ Retomar el Comité de Gobierno en Línea, ya que no se encontró evidencia de las reuniones, lo que fue corroborado por la Oficina Asesora de Planeación. Éste Comité es la base para el seguimiento de la estrategia de Gobierno en Línea y del aseguramiento de la alineación con los objetivos estratégicos de la Institución y la articulación a nivel regional y nacional.
- ✓ Respecto al cumplimiento o plazos de la racionalización de trámites se debe implementar una estrategia que permita culminar eficazmente, la aplicación de esta política en todo su contexto.
- ✓ Se debe asegurar una metodología que permita integrar la información generada en el diagnóstico de TI y los documentos que se producen como resultado de las contrataciones de prestación de servicios realizadas para este diagnóstico, minimizando el riesgo de dejarlos en anaqueles y configurando un presunto detrimento o investigación, dando aplicación al principio de oportunidad en la toma de decisiones y revisión de lo que se entrega a la Institución.

**SOL BEATRIZ GARCIA BARRERA**

Directora de Control Interno

**MARIA ZINETH VILLA CORREA**

Profesional Universitaria