

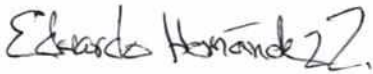
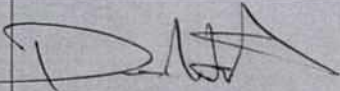


ALCALDÍA
DE PASTO



Plan Estratégico de Tecnologías de la Información



Fecha	Enero de 2025		
Resumen	Este documento corresponde al Plan Estratégico de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones de la Alcaldía de Pasto – Nariño, se ha elaborado basado en el documento tipo del MINTIC denominado PETI Plus, cumpliendo con los lineamientos establecidos por esta entidad.		
Palabras clave	Plan, Tecnologías de la Información, Información, Datos, Sistemas, Infraestructura de TI, Servicios de TI, Gestión de TI		
Formato	PDF	Versión	006
Participantes	Ing. EDUARDO ANDRÉS HERNÁNDEZ ZAMBRANO Contratista		
Aprobó	Lic. DARIO FERNANDO ALFARO FIGUEROA Subsecretario de Sistemas de Información		

CONTROL DE CAMBIOS

No	Descripción	Fecha	Versión
1	Se realiza ajuste para la vigencia 2019	Enero - 2019	1
2	Se realiza ajuste para la vigencia 2020	Enero - 2020	2
3	Se realiza ajuste para la vigencia 2021	Enero - 2021	3
4	Se realiza ajuste a plantilla PETI Plus de MINTIC de forma parcial - 2022	Enero - 2022	4
5	Se continua ajustando documento a plantilla tipo PETI Plus de MINTIC - 2023	Enero - 2023	5
6	Se hacen ajustes parciales considerando el cambio de administración	Enero - 2024	6

APROBACIÓN COMITÉ MIPG

No. de acta	Fecha
001	27-ene-2025

1 INTRODUCCIÓN

El Decreto 767 de 2022, establece los lineamientos generales de la Política de Gobierno Digital que deberán adoptar las entidades pertenecientes a la administración pública, encaminados hacia la transformación digital y el mejoramiento de las capacidades TIC. Dentro de la política se detalla el Habilitador de Arquitectura, el cual contiene todas las temáticas y productos que deberán desarrollar las entidades en el marco del fortalecimiento de las capacidades internas de gestión de las tecnologías, así mismo el Marco de Referencia de Arquitectura Empresarial V 3.0 es uno de los pilares de este habilitador.

El área de TI de la entidad, a través de la definición de su plan estratégico de Tecnologías de la Información (2024 -2027), tendrá la oportunidad de transformar digitalmente los servicios que brinda a sus grupos de interés, adoptar los lineamientos de la Gestión de TI del Estado Colombiano, desarrollar su rol estratégico al interior de la Entidad, apoyar las áreas misionales mientras se piensa en tecnología, liderar las iniciativas de TI que deriven en soluciones reales y tener la capacidad de transformar su gestión, como parte de los beneficios que un plan estratégico de TI debe producir una vez se inicie su ejecución.

Este Plan Estratégico de Tecnologías de la Información está alineado con la estrategia o territorial o Nacional y la estrategia Institucional, el documento contempla los resúmenes a alto nivel del Análisis de la situación actual, la arquitectura actual de gestión de TI, la arquitectura destino de gestión de TI, Brechas, Marco Normativo. Por último, se establece las iniciativas estratégicas de TI, el portafolio de proyectos y su hoja de ruta a corto, mediano y largo plazo, así como los indicadores para hacer seguimiento al cumplimiento de la estrategia y la gestión de TI

La estructuración y la puesta en ejecución del PETI cuenta con importantes beneficios estratégicos y tácticos para la entidad:

- Apoyar la transformación digital de la entidad por intermedio de un portafolio de proyectos que estén alineados con los objetivos y metas de la alta gerencia, de tal manera que apalanquen y ayuden a la entidad alcanzar las metas de su estrategia en el corto, mediano y largo Plazo.
- Fortalecer las capacidades del área de sistemas y la tecnología para apoyar la estrategia y modelo operativo de la entidad

- Identificar herramientas que ayuden a contar con información oportuna para la toma de decisiones y permitan el desarrollo y mejoramiento de la entidad.
- Adquirir e implementar buenas prácticas de gestión de TI.
- Adoptar Tecnología disruptiva para apoyar la gestión institucional.

El Plan Estratégico de Tecnologías de la Información busca entonces recopilar el sentir de la entidad, identificar las oportunidades del área de sistemas y finalmente proponer un camino de crecimiento alineado con el cumplimiento de los objetivos estratégicos de la Entidad.

Es así como el presente documento, denominado "PETI" se encuentra alineado con lo definido en dicho marco, sus guías y plantillas y funge como uno de los artefactos o productos definidos para mejorar la prestación de los servicios de tecnologías de la información que presta la Alcaldía de Pasto, en el marco del cumplimiento de la política de Gobierno Digital.

2 OBJETIVO GENERAL

El Plan Estratégico de Tecnologías de la Información (PETI) representa el norte a seguir por la entidad durante el periodo 2024 - 2027 y recoge las preocupaciones y oportunidades de mejoramiento de los interesados en lo relacionado con la gestión de TI para apoyar la estrategia y el modelo operativo de la organización apoyados en las definiciones de la Política de Gobierno Digital.

2.1 Objetivos Específicos

- Realizar un diagnóstico sobre el uso de tecnologías de la información a nivel general en la entidad.
- Establecer un tablero de indicadores de uso de tecnologías de la información y su correspondiente medición.
- Establecer y desarrollar una hoja de ruta y portafolio de proyectos de tecnologías de la información.

3 ALCANCE DEL DOCUMENTO

El Plan Estratégico de las Tecnologías de la Información (PETI) aborda las fases propuesta en la guía para la construcción del PETI definida en el Marco de Arquitectura Empresarial (MAE v2) comprender, analizar, construir y presentar, con el enfoque de la estructuración del Plan alineado con los dominios definidos en el modelo de gestión Estrategia, Gobierno, Información, Sistemas de Información, Infraestructura de TI, Uso y Apropiación y Seguridad.

El PETI incluye los motivadores estratégicos que hacen parte del entendimiento estratégico, la Situación actual y objetivo de la gestión de TI, la identificación de brechas y definición del portafolio de iniciativas, proyectos y el mapa de ruta con el cual la entidad apoyará la transformación digital de la entidad.

4 CONTEXTO NORMATIVO

A continuación, se relaciona normativa clave que puede servir como guía a las entidades en la identificación de esta para la estructuración del Plan Estratégico de Tecnologías de la Información.

Tabla 1. Normatividad aplicada

Marco Normativo	Descripción
Decreto 1151 de 2008	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
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 1341 de 2009	Por la cual se definen Principios y conceptos sobre la sociedad de la información y la organización de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones -TIC-, se crea la Agencia Nacional del Espectro y se dictan 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 1753 de 2015	Por la cual se expide el Plan Nacional de Desarrollo 2014-2018 "TODOS POR UN NUEVO PAIS" "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 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

Marco Normativo	Descripción
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.
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 2573 de 2014	Por el cual se establecen los lineamientos generales de la Estrategia de Gobierno en línea, se reglamenta parcialmente la Ley 1341 de 2009 y se dictan otras disposiciones
Decreto 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 1078 de 2015	Por medio del cual se expide el 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 415 de 2016	Por el cual se adiciona el Decreto Único Reglamentario del sector de la Función Pública, Decreto Numero 1083 de 2015, en lo relacionado con la definición de los lineamientos para el fortalecimiento institucional en materia de tecnologías de la información y las Comunicaciones.
Decreto 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 1499 de 2017	Por medio del cual se modifica el Decreto 1083 de 2015, Decreto Único Reglamentario del Sector Función Pública, en lo relacionado con el Sistema de Gestión establecido en el artículo 133 de la Ley 1753 de 2015.
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.
Decreto 1008 de 2018	Por el cual se establecen los lineamientos generales de la política de Gobierno Digital y se subroga el capítulo 1 del título 9 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.

Marco Normativo	Descripción
Decreto 2106 del 2109	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.
Resolución 3564 de 2015	Reglamenta algunos artículos y párrafos del Decreto número 1081 de 2015 (Lineamientos para publicación de la Información para discapacitados)
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.
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.

Marco Normativo	Descripción
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.
Resolución 1519 de 2020	Por la cual se definen los estándares y directrices para publicar la información señalada en la Ley 1712 del 2014 y se definen los requisitos en materia de acceso a la información pública, accesibilidad web, seguridad digital, y datos abiertos.
Resolución 00500 de marzo de 2021 – MINTIC	Por la cual se establecen los lineamientos y estándares para la estrategia de seguridad digital y se adopta el modelo de seguridad y privacidad como habilitador de la política de Gobierno Digital.
Decreto 767 de 2022	Por el cual se establecen los lineamientos generales de la Política de Gobierno Digital y se subroga el Capítulo 1 del Título 9 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.
Ley 2052 de 2020	Por medio de la cual se establecen disposiciones transversales a la rama ejecutiva del nivel nacional y territorial y a los particulares que cumplan funciones públicas y/o administrativas, en relación con la racionalización de trámites y se dictan otras disposiciones.
Decreto Municipal 0496 de 2022	Por el cual se deroga el decreto 0714 de 2016 y se adopta la política para el tratamiento de datos personales en el municipio de Pasto.
Acuerdo 005 de 2020	Por medio del cual se adopta el plan de desarrollo municipal 2020 -2023 "Pasto la Gran Capital"

Fuente: Plantilla PETI Plus y Alcaldía de Pasto.

El contexto normativo igualmente puede ser consultado en el normograma del proceso de Gestión de Tecnologías de la Información en el Sistema de Gestión de Calidad de la Alcaldía de Pasto.

5 CONTEXTO Y MODELO OPERATIVO DE LA ENTIDAD

Esta sección del documento hace referencia a la identificación de los motivadores estratégicos a nivel Nación, a Nivel territorio, a nivel entidad y los lineamientos y Políticas que dan línea en la orientación y alineación la Estrategia de Tecnologías de la Información (PETI) de las entidades del País.



Fuente: Elaboración UT Transformación Digital

Tabla 2. Motivadores estratégicos

Motivador	Fuente
Estrategia Nacional	<ul style="list-style-type: none"> Plan de desarrollo nacional Pacto por Colombia, pacto por la equidad 2018 – 2022. Objetivos de Desarrollo Sostenible Pacto por la Transformación Digital Estrategia Govco / Nacional
Lineamientos y Políticas	<ul style="list-style-type: none"> Marco de Transformación Digital Política de Gobierno Digital Modelo Integrado de Planeación y Gestión

Fuente: Alcaldía de Pasto.

5.1 Contexto Institucional

- Misión

Ser una entidad pública robusta, fundamentada en: la transparencia, la legitimidad, la participación activa, el servicio y en la planificación con gobernanza y enfoque diferencial, que permita construir bases sólidas para promover el desarrollo social, ambiental, económico y territorial, buscando la satisfacción real y objetiva de las necesidades básicas de la comunidad del Municipio de Pasto.

- Visión

La Alcaldía de Pasto como entidad territorial será reconocida, en el año 2027, como una ciudad-región destacada a nivel social, económico, ambiental e institucional. Nuestro progreso se fundamenta en el fortalecimiento de las ventajas competitivas y en la riqueza de nuestra diversidad cultural, étnica y de recursos naturales. Nos comprometemos a mejorar la calidad de vida de nuestros habitantes, guiados por principios de productividad, sostenibilidad, equidad y seguridad.

5.2 Tendencias tecnológicas

Tabla 3. Tendencias tecnológicas

Nombre	Descripción
Aplicaciones móviles	Aquellas aplicaciones informáticas diseñadas para ser ejecutadas en teléfonos inteligentes, tabletas y otros dispositivos móviles.
Uso de nube- como servicio	Los servicios en la nube o soluciones en la nube permiten implementar herramientas de computación desde los servidores de entidad, es decir que, para poder almacenar información, desplegar software o contar con servicios gestionados solo se requerirá una conexión a internet y los accesos de seguridad respectivos. De esta forma los servicios en la nube tienen la capacidad para brindar un elevado nivel de productividad, seguridad y eficiencia a un costo accesible, beneficiando a diferentes colaboradores y equipos internos al otorgarles herramientas disponibles desde cualquier punto con conexión a Internet, sin invertir en hardware propio.
Uso de nube- Infraestructura como servicio	Es la recopilación de elementos de hardware y software necesarios para hacer posible la informática de nube. Incluye capacidad de procesamiento, red y almacenamiento, así como una interfaz para que los usuarios accedan a sus recursos virtualizados.
Automatización de procesos con motor	Herramienta que automatiza la Gestión de Procesos de Negocio (BPM) y la asiste en todas sus etapas: desde el mapeo y modelado de los procesos hasta

Nombre	Descripción
BPM (Business Process Manager)	la supervisión del rendimiento y la optimización de los mismos, capaz de generar competitividad, eficiencia y valor al cliente.
Automatización de procesos con motor RPA (Robotic Process Automation)	La automatización robótica de los procesos (RPA) consiste en el uso de robots de software para realizar las tareas repetitivas de las que solían encargarse las personas.
Software para análisis de datos descriptivo	Estudio de una cantidad de datos recopilados. que permiten expresar de una forma comprensible lo que ha venido pasando en la entidad, con el fin de obtener conclusiones valiosas acerca de un aspecto en particular que ayudará a la investigación y toma de decisiones atinadas y a la creación de estrategias más eficientes.
Software de inteligencia artificial	Software que trata de imitar las capacidades y los comportamientos de una persona.
Herramientas de gestión de calidad de datos	Son medios tecnológicos o métodos estadísticos manuales que se utilizan para identificar, comprender y corregir cualquier falla en los datos, son empleadas para resolver los problemas más frecuentes de calidad de datos que afectan a la información empresarial y respaldan la toma de decisiones comerciales y los procesos comerciales para un gobierno de datos eficiente
Plataforma colaborativa	Es un espacio virtual de trabajo, una herramienta informática que centraliza todas las funcionalidades de una organización, poniendo las mismas a disposición de los diferentes actores involucrados. Su objetivo es facilitar y optimizar la comunicación de una entidad con sus grupos de valor y partes interesadas un entorno online seguro.
Máquinas virtuales (Virtualización de hardware)	Es un software capaz de cargar en su interior otro sistema operativo haciéndolo parecer como un PC que en vez de ser físico, es virtual o emulada, que permite realizar gran variedad de utilidades en una entidad.
Virtualización de sistema operativo en contenedores (Docker)	Es un método de virtualización en el que, sobre el núcleo del sistema operativo, se ejecuta una capa de virtualización que permite que existan múltiples instancias aisladas de espacios de usuario, en lugar de solo uno. Tales instancias, las cuales son llamadas contenedores, contenedores de software, pueden verse y sentirse como un servidor real desde el punto de vista de sus dueños y usuarios.
Metodologías ágiles	Son aquellas que permiten adaptar la forma de trabajo a las condiciones del proyecto, consiguiendo flexibilidad e inmediatez en la respuesta para amoldar el proyecto y su desarrollo a las circunstancias específicas del entorno
Plataforma de interoperabilidad X-ROAD	Plataforma que permite gestionar de manera controlada el intercambio de información entre diferentes entidades, facilitando así la implementación de los Servicios Ciudadanos Digitales.
Carpeta ciudadana	Es un espacio virtual donde los ciudadanos podrán tener alojados, de forma ordenada, los documentos más importantes que usualmente les son necesarios al momento de interactuar con el Estado y que les son generados por las entidades durante sus vidas, espacio que contará con estándares estrictos de seguridad de la información y protección de datos personales

Nombre	Descripción
Plataforma de publicación de datos abiertos	Espacio en el que las entidades publican información en formatos estructurados que permiten su uso y reutilización bajo licencia abierta y sin restricciones legales para su aprovechamiento.
Gestión de servicios de TI con el marco ITIL v4	aborda las necesidades de las organizaciones y los clientes, ayudando a brindar mejores y más rápidos servicios de TI. Las orienta sobre las mejores prácticas para mejorar la forma en que se brindan los servicios, pues su objetivo es ayudar a las organizaciones y a los clientes, a proporcionar mejores servicios de TI a través de un enfoque colaborativo centrado en la gestión eficaz del cambio.
Gestión de proyectos con PMI	Consiste en aplicar los conocimientos, técnicas, herramientas y habilidades a las tareas de los proyectos a fin de conseguir cumplir sus objetivos, mediante la adaptación, aplicación e integración de los procesos de dirección de proyectos adecuados para ejecutarlos de manera eficiente y eficaz.

Fuente: Investigación propia.

5.3 MODELO OPERATIVO

Esta sección del documento hace referencia a la descripción de alto nivel del mapa de procesos de la entidad, el cual representa el comportamiento de esta dando orientación al cómo gestiona las actividades para dar cubrimiento a su misionalidad.



Fuente: Alcaldía de Pasto.

5.4 Descripción de los procesos

De momento este documento no contiene las oportunidades de mejora identificadas mediante el uso de las tecnologías de información en los diferentes procesos, si embargo esta actividad se convierte en un propósito en sí misma.

Tabla 4. Procesos estratégicos

Sigla	Nombre	Objetivo
GOT	Gestión de Ordenamiento Territorial	Coordinar la implementación del Plan de Ordenamiento Territorial para garantizar el desarrollo sostenible del territorio.
PE	Planeación Estratégica	Establecer los lineamientos para la planeación del desarrollo organizacional y municipal, con miras a satisfacer las necesidades de los grupos de valor, así como fortalecer la confianza y legitimidad de la gobernanza y gobernabilidad en el marco de la normatividad vigente.
SPI	Seguridad y privacidad de la información	Avanzar en la implementación del sistema de gestión de seguridad y privacidad de la información en la Alcaldía de Pasto, en la fase de diagnóstico y planeación, basado en el Modelo de Seguridad y Privacidad de la información propuesto por MINTIC, con el propósito de garantizar la confidencialidad, integridad y disponibilidad de la información institucional.
CO	Comunicaciones	Implementar estrategias de comunicación interna y externa para la divulgación de información, promoción y visibilización de la gestión pública de la Alcaldía de Pasto, hacia los diferentes grupos de valor, con calidad, transparencia y eficiencia.

Fuente: Alcaldía de Pasto.

Tabla 5. Procesos misionales

Sigla	Nombre	Objetivo
DE	Desarrollo Económico	Implementar programas y proyectos productivos que puedan crear condiciones favorables a los grupos de valor, para dinamizar la economía y el Turismo del municipio de Pasto.
GA	Gestión Ambiental	Gestionar el manejo integral, sostenible y resiliente del ambiente, ejecutando acciones ambientales en gerencia pública, educación, gobernanza, gestión integral del agua, conservación de los recursos naturales, la protección y bienestar animal con la participación de actores locales y gubernamentales.
GCA	Gestión Cultural y Artística	Gestionar procesos culturales a través de la formación y promoción de iniciativas artístico culturales y de la cultura ciudadana, para dinamizar la Alcaldía Municipal de Pasto, la ciudadanía y el patrimonio, entendidos desde la diversidad.

Sigla	Nombre	Objetivo
SP	Salud pública	Fortalecer el ejercicio de la autoridad sanitaria para direccionar, orientar, regular y vigilar el curso y desarrollo de la Salud Pública del nivel local con la participación de los actores sociales e institucionales para mejorar continuamente las condiciones de salud de los habitantes del municipio de Pasto.
IN	Infraestructura	Gestionar y ejecutar obras de infraestructura urbana y rural en el municipio para contribuir al mejoramiento y mantenimiento de las vías y escenarios culturales y deportivos que beneficien a la ciudadanía.
GIR	Gestión Integral del Riesgo	Implementar lineamientos para la Gestión del Riesgo de Desastres en el Municipio de Pasto con el fin de formar ciudadanos e instituciones menos vulnerables y resiliencia ante los desastres.
MSV	Movilidad y seguridad vial	Coordinar la movilidad y seguridad vial, eficiente y legal de la ciudad, con el fin de garantizar la movilidad de los ciudadanos, la seguridad vial, la disminución de víctimas y accidentes de tránsito.
AS	Atención Social	Brindar servicios pertinentes a la comunidad del municipio de Pasto mediante la gestión oportuna de políticas, planes, programas y proyectos sociales para coadyuvar a la inclusión social de la población objeto.
SCC	Seguridad, Convivencia y Control ()	No definido.
PC	Participación comunitaria	Liderar e impartir directrices de espacios participativos en la gestión institucional y territorial, para incrementar la participación ciudadana de la administración municipal.
RC	Relacionamiento con la ciudadanía	Articular la gestión de los procesos para mejorar la experiencia de los ciudadanos en su relación con la administración municipal, facilitar el acceso a sus derechos y aumentar la confianza hacia la entidad.
GAA	Gestión agropecuaria y agroindustrial	Promover el desarrollo agropecuario y agroindustrial en el sector rural mediante estrategias encaminadas al fortalecimiento de las capacidades humanas, sociales, tecnológicas, ambientales y de autogestión, para generar progreso económico y competitivo en el Municipio de Pasto.
GPM	Gestión de plazas de mercado	Organizar y administrar la prestación del servicio en las plazas de mercado, garantizando la seguridad y soberanía alimentaria de la región

Fuente: Alcaldía de Pasto.

Tabla 6. Procesos de apoyo

Sigla	Nombre	Objetivo
GTH	Gestión de Talento Humano	Administrar el talento humano de la entidad brindando un ambiente de bienestar, desarrollando las competencias fundamentales para el funcionamiento de la administración municipal.
GF	Gestión Financiera	Orientar, coordinar y controlar la política fiscal del municipio y desarrollar acciones, para mantener el estatuto tributario municipal actualizado, incrementar la formación mediante procesos digitales de cobro

Sigla	Nombre	Objetivo
		persuasivo y coactivo, campañas publicitarias y fiscalización, para lograr un eficiente, eficaz y efectivo administración de las finanzas municipales.
CO	Contratación	Adelantar los procesos de contratación de manera eficiente, eficaz, transparente y objetiva la adquisición de bienes, servicios o la ejecución de obras para satisfacer las necesidades de la comunidad y el funcionamiento de la entidad.
GD	Gestión documental	Coordinar la gestión de la información documental producida y recibida de manera oportuna y pertinente, para garantizar la seguridad de la información, conservación, preservación y disponibilidad del archivo municipal e histórico.
GTI	Gestión de las Tecnologías de la información	Asegurar la disponibilidad de la infraestructura y servicios de TI, basados en los lineamientos dados por el MINTIC y alineados a las necesidades de los procesos para apoyar el logro de la misión institucional.
GJ	Gestión Jurídica	Brindar asesoría jurídica, defender judicial y extrajudicialmente al municipio de Pasto bajo la normatividad legal vigente, para proteger los intereses de la entidad, el estado y de la función pública.
AL	Apoyo logístico	Planificar y atender oportunamente las necesidades de la Administración Municipal con respecto a de bienes y servicios comunes, mantenimientos y adecuaciones de infraestructura física, actualización de inventarios de bienes inmuebles pertenecientes a la administración.
CID	Control Interno Disciplinario	Adelantar investigaciones disciplinarias en contra servidores y exservidores públicos de la Alcaldía Municipal d Pasto, para garantizar el cumplimiento de los deberes y obligaciones, aplicando la función preventiva y/o correctiva y fortaleciendo la institucionalidad a través de buenas prácticas administrativas, con el fin de preservar el buen nombre de la entidad territorial.
AI	Asuntos Internacionales	Gestionar acciones orientadas a mejorar la internacionalización del Municipio, mediante el fortalecimiento de la presencia del mismo en el escenario global y mediante la obtención de recursos de cooperación nacional internacional para solucionar problemáticas locales.

Fuente: Alcaldía de Pasto.

Tabla 7. Procesos de evaluación y control

Sigla	Nombre	Objetivo
EI	Evaluación independiente	Evaluar de manera permanente la efectividad del Sistema de Control Interno, a través de seguimiento y auditorías que contribuyan al fortalecimiento de la gestión institucional en concordancia con lo establecido en el marco de la tercera línea de defensa.
MC	Mejora continua	Impartir directrices metodológicas para la gestión por procesos en el marco del Modelo Integrado de Planeación y Gestión – MIPG y asegurar su implementación y mantenimiento en la Alcaldía de Pasto.

Fuente: Alcaldía de Pasto.

5.4.1 Alineación de TI con los procesos

Para el momento de este estudio no se dispone de un análisis de la alineación de TI con los procesos del Sistema de Gestión de Calidad, se conoce la relación de sistemas de información, pero no se conoce el uso de otros recursos, ni la oportunidad de mejora de los mismos.

5.5 Trámites

Tabla 8. Relación de trámites y OPA de la entidad registrados en plataforma SUIT – 2024.

Número trámite	Nombre del trámite	Dependencia	Tipo trámite	Pago	Duración	Canal de Atención		Documentado en el SGC (Código Procedimiento)	Estado Digitalización	Estado Automatización (Ventanilla hacia afuera)	Estado gestión documental registros
						Presencial	Virtual				
18870	Ascenso o reubicación de nivel salarial en el escalafón docente oficial	Secretaría de Educación	TRÁMITE	SI	1 AÑO(S)	X		No establecido	No establecido	No establecido	No establecido
44107	Asignación de nomenclatura	Secretaría de Planeación	TRÁMITE	SI	5 DÍA(S) HÁBIL(ES)	X	X	No establecido	No establecido	No establecido	No establecido
39999	Cambio de nombre o razón social de un establecimiento educativo estatal o privado	Secretaría de Educación	TRÁMITE	NO	30 DÍA(S) HÁBIL(ES)	X		No establecido	No establecido	No establecido	No establecido
40002	Cambio de propietario de un establecimiento educativo	Secretaría de Educación	TRÁMITE	NO	30 DÍA(S) HÁBIL(ES)	X		No establecido	No establecido	No establecido	No establecido
17552	Certificado de estratificación socioeconómica	Secretaría de Planeación	TRÁMITE	SI	2 DÍA(S) HÁBIL(ES)	X	X	No establecido	No establecido	No establecido	No establecido
46710	Clasificación en el régimen de educación a un establecimiento educativo privado	Secretaría de Educación	TRÁMITE	NO	60 DÍA(S)	X		No establecido	No establecido	No establecido	No establecido
33924	Concepto de excepción de juegos de suerte y azar en la modalidad de rifas	Secretaría de Salud	TRÁMITE	NO	15 DÍA(S) HÁBIL(ES)	X		No establecido	No establecido	No establecido	No establecido
17212	Contribución por valorización	Valorización.	TRÁMITE	SI	OBTENCIÓN INMEDIATA	X	X	No establecido	No establecido	No establecido	No establecido
82152	Corrección de errores e inconsistencias en declaraciones y recibos de pago	Secretaría de Hacienda	TRÁMITE	NO	15 DÍA(S) HÁBIL(ES)	X		No establecido	No establecido	No establecido	No establecido
14509	Curso de manipulación higiénica de alimentos	Secretaría de Salud	TRÁMITE	NO	8 DÍA(S) HÁBIL(ES)	X		No establecido	No establecido	No establecido	No establecido

Número trámite	Nombre del trámite	Dependencia	Tipo trámite	Pago	Duración	Canal de Atención		Documentado en el SGC (Código Procedimiento)	Estado Digitalización	Estado Automatización (Ventanilla hacia afuera)	Estado gestión documental registros
						Presencial	Virtual				
48676	Impuesto a la publicidad visual exterior	Secretaría de Hacienda	TRÁMITE	SI	1 DÍA(S) HÁBIL(ES)	X		No establecido	No establecido	No establecido	No establecido
42813	Impuesto sobre el servicio de alumbrado público	Sepal este no incluir.	TRÁMITE	SI	OBTENCIÓN INMEDIATA	X	X	No establecido	No establecido	No establecido	No establecido
61807	Legalización urbanística de asentamientos humanos	Secretaría de Planeación	TRÁMITE	NO	6 MES(ES)	X		No establecido	No establecido	No establecido	No establecido
31457	Modificación en el registro de contribuyentes del impuesto de industria y comercio	Secretaría de Hacienda	TRÁMITE	NO	5 DÍA(S) HÁBIL(ES)	X		No establecido	No establecido	No establecido	No establecido
31459	Registro de contribuyentes del impuesto de industria y comercio	Secretaría de Hacienda	TRÁMITE	NO	5 DÍA(S) HÁBIL(ES)	X		No establecido	No establecido	No establecido	No establecido
14601	Registro de la publicidad exterior visual	Secretaría de Gestión Ambiental	TRÁMITE	NO	3 DÍA(S) HÁBIL(ES)	X		No establecido	No establecido	No establecido	No establecido
10366	Actualización información en la base de datos del sistema de identificación y clasificación de potenciales beneficiarios de programas sociales – SISBÉN	Sisbén	TRÁMITE	NO	2 MES(ES)	X		No establecido	No establecido	No establecido	No establecido
59076	Ajuste de un plan parcial adoptado	Secretaría de Planeación	TRÁMITE	NO	6 MES(ES)	X		No establecido	No establecido	No establecido	No establecido
48353	Ampliación del servicio educativo	Secretaría de Educación	TRÁMITE	NO	60 DÍA(S)	X		No establecido	No establecido	No establecido	No establecido
35578	Ascenso en el escalafón nacional docente	Secretaría de Educación	TRÁMITE	NO	15 DÍA(S) HÁBIL(ES)	X		No establecido	No establecido	No establecido	No establecido
34288	Autorización de calendario académico especial	Secretaría de Educación	TRÁMITE	NO	10 DÍA(S) HÁBIL(ES)	X		No establecido	No establecido	No establecido	No establecido

Número trámite	Nombre del trámite	Dependencia	Tipo trámite	Pago	Duración	Canal de Atención		Documentado en el SGC (Código Procedimiento)	Estado Digitalización	Estado Automatización (Ventanilla hacia afuera)	Estado gestión documental registros
						Presencial	Virtual				
33917	Autorización para la operación de juegos de suerte y azar en la modalidad de rifas	Secretaría de Salud	TRÁMITE	NO	15 DÍA(S) HÁBIL(ES)	X		No establecido	No establecido	No establecido	No establecido
59122	Blindaje de un vehículo automotor	Secretaría de Tránsito	TRÁMITE	SI	1 DÍA(S) HÁBIL(ES)	X		No establecido	No establecido	No establecido	No establecido
34077	Cambio de carrocería de un vehículo automotor	Secretaría de Tránsito	TRÁMITE	SI	1 DÍA(S) HÁBIL(ES)	X		No establecido	No establecido	No establecido	No establecido
50039	Cambio de color de un vehículo automotor	Secretaría de Tránsito	TRÁMITE	SI	1 DÍA(S) HÁBIL(ES)	X		No establecido	No establecido	No establecido	No establecido
63247	Cambio de licencia de conducción por mayoría de edad	Secretaría de Tránsito	TRÁMITE	SI	1 DÍA(S) HÁBIL(ES)	X		No establecido	No establecido	No establecido	No establecido
50040	Cambio de motor de un vehículo automotor	Secretaría de Tránsito	TRÁMITE	SI	1 DÍA(S) HÁBIL(ES)	X		No establecido	No establecido	No establecido	No establecido
69989	Cambio de placas de un vehículo automotor	Secretaría de Tránsito	TRÁMITE	SI	1 DÍA(S) HÁBIL(ES)	X		No establecido	No establecido	No establecido	No establecido
34657	Cambio de sede de un establecimiento educativo	Secretaría de Educación	TRÁMITE	NO	30 DÍA(S) HÁBIL(ES)	X		No establecido	No establecido	No establecido	No establecido
29843	Cancelación de la matrícula de arrendadores	Secretaría de Gobierno	TRÁMITE	NO	15 DÍA(S) HÁBIL(ES)	X		No establecido	No establecido	No establecido	No establecido
82404	Cancelación de matrícula de un remolque y semirremolque	Secretaría de Tránsito	TRÁMITE	SI	1 DÍA(S) HÁBIL(ES)	X		No establecido	No establecido	No establecido	No establecido
51683	Cancelación de matrícula de un vehículo automotor	Secretaría de Tránsito	TRÁMITE	SI	1 DÍA(S) HÁBIL(ES)	X		No establecido	No establecido	No establecido	No establecido

Número trámite	Nombre del trámite	Dependencia	Tipo trámite	Pago	Duración	Canal de Atención		Documentado en el SGC (Código Procedimiento)	Estado Digitalización	Estado Automatización (Ventanilla hacia afuera)	Estado gestión documental registros
						Presencial	Virtual				
14606	Cancelación del registro de contribuyentes del impuesto de industria y comercio	Secretaría de Hacienda	TRÁMITE	NO	5 DÍA(S) HÁBIL(ES)	X		No establecido	No establecido	No establecido	No establecido
14508	Certificado de libertad y tradición de un vehículo automotor	Secretaría de Tránsito	TRÁMITE	SI	1 DÍA(S) HÁBIL(ES)	X		No establecido	No establecido	No establecido	No establecido
47789	Certificado de riesgo de predios	Secretaría de Planeación	TRÁMITE	SI	7 DÍA(S) HÁBIL(ES)	X	X	No establecido	No establecido	No establecido	No establecido
47386	Cierre temporal o definitivo de programas de educación para el trabajo y el desarrollo humano	Secretaría de Educación	TRÁMITE	NO	30 DÍA(S) HÁBIL(ES)	X		No establecido	No establecido	No establecido	No establecido
34713	Clausura de un establecimiento educativo	Secretaría de Educación	TRÁMITE	NO	30 DÍA(S) HÁBIL(ES)	X		No establecido	No establecido	No establecido	No establecido
14518	Concepto sanitario	Secretaría de Salud	TRÁMITE	NO	5 DÍA(S) HÁBIL(ES)	X		No establecido	No establecido	No establecido	No establecido
34530	Concesión de reconocimiento de un establecimiento educativo oficial	Secretaría de Educación	TRÁMITE	NO	15 DÍA(S) HÁBIL(ES)	X		No establecido	No establecido	No establecido	No establecido
59072	Determinantes para el ajuste de un plan parcial	Secretaría de Planeación	TRÁMITE	NO	30 DÍA(S) HÁBIL(ES)	X		No establecido	No establecido	No establecido	No establecido
59064	Determinantes para la formulación de planes parciales	Secretaría de Planeación	TRÁMITE	NO	15 DÍA(S) HÁBIL(ES)	X		No establecido	No establecido	No establecido	No establecido

Número trámite	Nombre del trámite	Dependencia	Tipo trámite	Pago	Duración	Canal de Atención		Documentado en el SGC (Código Procedimiento)	Estado Digitalización	Estado Automatización (Ventanilla hacia afuera)	Estado gestión documental registros
						Presencial	Virtual				
82454	Devolución de elementos retenidos por ocupación ilegal del espacio público	Espacio Público	TRÁMITE	NO	15 DÍA(S) HÁBIL(ES)	X		No establecido	No establecido	No establecido	No establecido
82432	Duplicaciones de diplomas y modificaciones del registro del título	Secretaría de Educación	TRÁMITE	NO	15 DÍA(S) HÁBIL(ES)	X		No establecido	No establecido	No establecido	No establecido
68497	Duplicado de la licencia de conducción	Secretaría de Tránsito	TRÁMITE	SI	1 DÍA(S) HÁBIL(ES)	X		No establecido	No establecido	No establecido	No establecido
34076	Duplicado de la licencia de tránsito de un vehículo automotor	Secretaría de Tránsito	TRÁMITE	SI	1 DÍA(S) HÁBIL(ES)	X		No establecido	No establecido	No establecido	No establecido
82406	Duplicado de la tarjeta de registro de un remolque y semirremolque	Secretaría de Tránsito	TRÁMITE	SI	1 DÍA(S) HÁBIL(ES)	X		No establecido	No establecido	No establecido	No establecido
33874	Duplicado de placas de un vehículo automotor	Secretaría de Tránsito	TRÁMITE	SI	1 DÍA(S) HÁBIL(ES)	X		No establecido	No establecido	No establecido	No establecido
51640	Duplicado de tarjeta de operación	Secretaría de Tránsito	TRÁMITE	SI	1 DÍA(S) HÁBIL(ES)	X		No establecido	No establecido	No establecido	No establecido
10112	Encuesta del sistema de identificación y clasificación de potenciales beneficiarios de programas sociales - SISBÉN	SISBÉN	TRÁMITE	NO	2 MES(ES)	X		No establecido	No establecido	No establecido	No establecido
51687	Expedición de la tarjeta de operación	Secretaría de Tránsito	TRÁMITE	SI	15 DÍA(S) HÁBIL(ES)	X		No establecido	No establecido	No establecido	No establecido
82221	Facilidades de pago para los deudores de obligaciones no tributarias	Secretaría de Hacienda	TRÁMITE	NO	1 DÍA(S) HÁBIL(ES)	X		No establecido	No establecido	No establecido	No establecido

Número trámite	Nombre del trámite	Dependencia	Tipo trámite	Pago	Duración	Canal de Atención		Documentado en el SGC (Código Procedimiento)	Estado Digitalización	Estado Automatización (Ventanilla hacia afuera)	Estado gestión documental registros
						Presencial	Virtual				
42532	Facilidades de pago para los deudores de obligaciones tributarias	Secretaría de Hacienda	TRÁMITE	SI	1 HORA(S)	X		No establecido	No establecido	No establecido	No establecido
59067	Formulación y radicación del proyecto del plan parcial	Secretaría de Planeación	TRÁMITE	NO	6 MES(ES)	X		No establecido	No establecido	No establecido	No establecido
82433	Fusión o conversión de establecimientos educativos oficiales	Secretaría de Educación	TRÁMITE	NO	6 MES(ES)	X		No establecido	No establecido	No establecido	No establecido
82296	Impuesto al degüello de ganado menor	Secretaría de Hacienda	TRÁMITE	SI	OBTENCIÓN INMEDIATA	X		No establecido	No establecido	No establecido	No establecido
9818	Inclusión de personas en la base de datos del sistema de identificación y clasificación de potenciales beneficiarios de programas sociales - SISBÉN	SISBÉN	TRÁMITE	NO	2 MES(ES)	X		No establecido	No establecido	No establecido	No establecido
35645	Incorporación y entrega de las áreas de cesión a favor del municipio	Secretaría General	TRÁMITE	NO	60 DÍA(S) HÁBIL(ES)	X		No establecido	No establecido	No establecido	No establecido
11070	Inscripción de la propiedad horizontal	Secretaría de Planeación	TRÁMITE	SI	10 DÍA(S) HÁBIL(ES)	X		No establecido	No establecido	No establecido	No establecido
34086	Inscripción de limitación o gravamen a la propiedad de un vehículo automotor	Secretaría de Tránsito	TRÁMITE	SI	1 DÍA(S) HÁBIL(ES)	X		No establecido	No establecido	No establecido	No establecido
17378	Inscripción de personas ante el Registro Único Nacional de Tránsito - RUNT	Secretaría de Tránsito	TRÁMITE	SI	1 HORA(S)	X		No establecido	No establecido	No establecido	No establecido

Número trámite	Nombre del trámite	Dependencia	Tipo trámite	Pago	Duración	Canal de Atención		Documentado en el SGC (Código Procedimiento)	Estado Digitalización	Estado Automatización (Ventanilla hacia afuera)	Estado gestión documental registros
						Presencial	Virtual				
14622	Inscripción o cambio del representante legal y/o revisor fiscal de la propiedad horizontal	Secretaría de Planeación	TRÁMITE	NO	10 DÍA(S) HÁBIL(ES)	X		No establecido	No establecido	No establecido	No establecido
82217	Levantamiento de gravamen en el Certificado de Tradición y Libertad	Secretaría de Hacienda	OPA	NO	5 DÍA(S) HÁBIL(ES)	X		No establecido	No establecido	No establecido	No establecido
70024	Licencia de conducción	Secretaría de Tránsito	TRÁMITE	SI	1 DÍA(S) HÁBIL(ES)	X		No establecido	No establecido	No establecido	No establecido
82387	Licencia de exhumación de cadáveres	Secretaría de Salud	TRÁMITE	NO	1 HORA(S)	X	X	No establecido	No establecido	No establecido	No establecido
48702	Licencia de funcionamiento de instituciones educativas que ofrezcan programas de educación formal de adultos	Secretaría de Educación	TRÁMITE	NO	6 MES(ES)	X		No establecido	No establecido	No establecido	No establecido
49010	Licencia de funcionamiento para establecimientos educativos promovidos por particulares para prestar el servicio público educativo en los niveles de preescolar, básica y media	Secretaría de Educación	TRÁMITE	NO	6 MES(ES)	X		No establecido	No establecido	No establecido	No establecido
60470	Licencia de funcionamiento para las instituciones promovidas por particulares que ofrezcan el servicio educativo para el trabajo y el desarrollo humano	Secretaría de Educación	TRÁMITE	NO	6 MES(ES)	X		No establecido	No establecido	No establecido	No establecido
11038	Licencia de intervención del espacio público	Secretaría de Planeación	TRÁMITE	SI	30 DÍA(S)	X	X	No establecido	No establecido	No establecido	No establecido

Número trámite	Nombre del trámite	Dependencia	Tipo trámite	Pago	Duración	Canal de Atención		Documentado en el SGC (Código Procedimiento)	Estado Digitalización	Estado Automatización (Ventanilla hacia afuera)	Estado gestión documental registros
						Presencial	Virtual				
43702	Licencia de ocupación del espacio público para la localización de equipamiento	Secretaría de Planeación	TRÁMITE	SI	45 DÍA(S) HÁBIL(ES)	X		No establecido	No establecido	No establecido	No establecido
29840	Matrícula de arrendadores	Secretaría de Gobierno	TRÁMITE	NO	2 DÍA(S) HÁBIL(ES))	X		No establecido	No establecido	No establecido	No establecido
62163	Matrícula de remolques y semirremolques	Secretaría de Tránsito	TRÁMITE	SI	1 DÍA(S) HÁBIL(ES)	X		No establecido	No establecido	No establecido	No establecido
35090	Matrícula de vehículos automotores	Secretaría de Tránsito	TRÁMITE	SI	1 DÍA(S) HÁBIL(ES)	X		No establecido	No establecido	No establecido	No establecido
74902	Orden de entrega del vehículo inmovilizado	Secretaría de Tránsito	TRÁMITE	NO	3 DÍA(S) HÁBIL(ES)	X		No establecido	No establecido	No establecido	No establecido
34744	Pensión de jubilación para docentes oficiales	Secretaría de Educación	TRÁMITE	NO	90 DÍA(S) HÁBIL(ES)	X		No establecido	No establecido	No establecido	No establecido
37850	Pensión de jubilación por aportes	Secretaría de Educación	TRÁMITE	NO	3 MES(ES)	X		No establecido	No establecido	No establecido	No establecido
40577	Pensión de retiro de invalidez para docentes oficiales	Secretaría de Educación	TRÁMITE	NO	3 MES(ES)	X		No establecido	No establecido	No establecido	No establecido
40598	Pensión de retiro por vejez para docentes oficiales	Secretaría de Educación	TRÁMITE	NO	3 MES(ES)	X		No establecido	No establecido	No establecido	No establecido
36714	Pensión post-mortem para beneficiarios de docentes oficiales	Secretaría de Educación	TRÁMITE	NO	3 MES(ES)	X		No establecido	No establecido	No establecido	No establecido
34730	Permiso para demostraciones públicas de pólvora, artículos pirotécnicos o fuegos artificiales.	Secretaría de Gobierno	TRÁMITE	NO	15 DÍA(S) HÁBIL(ES)	X		No establecido	No establecido	No establecido	No establecido

Número trámite	Nombre del trámite	Dependencia	Tipo trámite	Pago	Duración	Canal de Atención		Documentado en el SGC (Código Procedimiento)	Estado Digitalización	Estado Automatización (Ventanilla hacia afuera)	Estado gestión documental registros
						Presencial	Virtual				
18738	Permiso para espectáculos públicos de las artes escénicas en escenarios no habilitados.	Secretaría de Gobierno	TRÁMITE	SI	15 DÍA(S) HÁBIL(ES)	X		No establecido	No establecido	No establecido	No establecido
14547	Permiso para espectáculos públicos diferentes a las artes escénicas	Secretaría de Gobierno	TRÁMITE	SI	15 DÍA(S) HÁBIL(ES)	X		No establecido	No establecido	No establecido	No establecido
68267	Plan de manejo de tránsito	Secretaría de Tránsito	TRÁMITE	NO	15 DÍA(S) HÁBIL(ES)	X		No establecido	No establecido	No establecido	No establecido
82391	Préstamo de parques y/o escenarios deportivos para realización de espectáculos de las artes escénicas.	Secretaría de Gobierno	TRÁMITE	NO	45 DÍA(S) HÁBIL(ES)	X		No establecido	No establecido	No establecido	No establecido
34015	Prórroga de sorteo de rifas	Secretaría de Salud	TRÁMITE	NO	15 DÍA(S) HÁBIL(ES)	X		No establecido	No establecido	No establecido	No establecido
81585	Radicación de la matrícula de un remolque y semirremolque	Secretaría de Tránsito	TRÁMITE	SI	1 DÍA(S) HÁBIL(ES)	X		No establecido	No establecido	No establecido	No establecido
63237	Recategorización de la licencia de conducción	Secretaría de Tránsito	TRÁMITE	SI	1 DÍA(S) HÁBIL(ES)	X		No establecido	No establecido	No establecido	No establecido
34471	Reconocimiento de escenarios habilitados para la realización de espectáculos públicos de las artes escénicas	Secretaría de Gobierno	TRÁMITE	NO	15 DÍA(S) HÁBIL(ES)	X		No establecido	No establecido	No establecido	No establecido
14510	Registro de ejemplares caninos de manejo especial	Secretaría de Salud	TRÁMITE	NO	OBTENCIÓN INMEDIATA	X		No establecido	No establecido	No establecido	No establecido

Número trámite	Nombre del trámite	Dependencia	Tipo trámite	Pago	Duración	Canal de Atención		Documentado en el SGC (Código Procedimiento)	Estado Digitalización	Estado Automatización (Ventanilla hacia afuera)	Estado gestión documental registros
						Presencial	Virtual				
16866	Registro de extinción de la propiedad horizontal	Secretaría de Planeación	TRÁMITE	NO	10 DÍA(S) HÁBIL(ES)	X		No establecido	No establecido	No establecido	No establecido
82393	Registro de firmas de rectores, directores y secretario(a)s de establecimientos educativos	Secretaría de Educación	TRÁMITE	NO	2 HORA(S)	X		No establecido	No establecido	No establecido	No establecido
70022	Registro inicial de maquinaria agrícola industrial y de construcción autopropulsada	Secretaría de Tránsito	TRÁMITE	SI	1 DÍA(S) HÁBIL(ES)	X		No establecido	No establecido	No establecido	No establecido
47424	Registro o renovación de programas de las instituciones promovidas por particulares que ofrezcan el servicio educativo para el trabajo y el desarrollo humano	Secretaría de Educación	TRÁMITE	NO	6 MES(ES)	X		No establecido	No establecido	No establecido	No establecido
53987	Regrabación de chasis o serial de un vehículo automotor	Secretaría de Tránsito	TRÁMITE	SI	1 DÍA(S) HÁBIL(ES)	X		No establecido	No establecido	No establecido	No establecido
54925	Regrabación de motor de un vehículo automotor	Secretaría de Tránsito	TRÁMITE	SI	1 DÍA(S) HÁBIL(ES)	X		No establecido	No establecido	No establecido	No establecido
82405	Rematrícula de remolques y semirremolques	Secretaría de Tránsito	TRÁMITE	SI	1 DÍA(S) HÁBIL(ES)	X		No establecido	No establecido	No establecido	No establecido
53992	Rematrícula de un vehículo automotor	Secretaría de Tránsito	TRÁMITE	SI	1 DÍA(S) HÁBIL(ES)	X		No establecido	No establecido	No establecido	No establecido
68592	Renovación de la licencia de conducción	Secretaría de Tránsito	TRÁMITE	SI	1 DÍA(S) HÁBIL(ES)	X		No establecido	No establecido	No establecido	No establecido

Número trámite	Nombre del trámite	Dependencia	Tipo trámite	Pago	Duración	Canal de Atención		Documentado en el SGC (Código Procedimiento)	Estado Digitalización	Estado Automatización (Ventanilla hacia afuera)	Estado gestión documental registros
						Presencial	Virtual				
10616	Retiro de personas de la base de datos del sistema de identificación y clasificación de potenciales beneficiarios de programas sociales - SISBÉN	SISBÉN	TRÁMITE	NO	2 MES(ES)	X		No establecido	No establecido	No establecido	No establecido
13825	Retiro de un hogar de la base de datos del sistema de identificación y clasificación de potenciales beneficiarios de programas sociales - SISBÉN	SISBÉN	TRÁMITE	NO	15 DÍA(S) HÁBIL(ES)	X		No establecido	No establecido	No establecido	No establecido
34931	Sobretasa municipal o distrital a la gasolina motor	Secretaría de Hacienda	TRÁMITE	SI	1 HORA(S)	X		No establecido	No establecido	No establecido	No establecido
34477	Supervisión delegado de sorteos y concursos	Secretaría de Gobierno	TRÁMITE	NO	1 HORA(S)	X		No establecido	No establecido	No establecido	No establecido
37514	Sustitución pensional para docentes oficiales	Secretaría de Educación	TRÁMITE	NO	3 MES(ES)	X		No establecido	No establecido	No establecido	No establecido
70023	Traslado de la matrícula de un remolque o semirremolque	Secretaría de Tránsito	TRÁMITE	SI	1 DÍA(S) HÁBIL(ES)	X		No establecido	No establecido	No establecido	No establecido
68494	Traslado de la matrícula de un vehículo automotor	Secretaría de Tránsito	TRÁMITE	SI	1 DÍA(S) HÁBIL(ES)	X		No establecido	No establecido	No establecido	No establecido
58554	Traspaso de propiedad a persona indeterminada de un vehículo automotor	Secretaría de Tránsito	TRÁMITE	SI	1 DÍA(S) HÁBIL(ES)	X		No establecido	No establecido	No establecido	No establecido
74745	Traspaso de propiedad de remolques y semirremolques	Secretaría de Tránsito	TRÁMITE	SI	1 DÍA(S) HÁBIL(ES)	X		No establecido	No establecido	No establecido	No establecido
45526	Traspaso de propiedad de un vehículo automotor	Secretaría de Tránsito	TRÁMITE	SI	1 DÍA(S) HÁBIL(ES)	X		No establecido	No establecido	No establecido	No establecido
17225	Vacunación antirrábica de caninos y felinos	Secretaría de Salud	TRÁMITE	NO	30 MINUTO(S)	X		No establecido	No establecido	No establecido	No establecido

Número trámite	Nombre del trámite	Dependencia	Tipo trámite	Pago	Duración	Canal de Atención		Documentado en el SGC (Código Procedimiento)	Estado Digitalización	Estado Automatización (Ventanilla hacia afuera)	Estado gestión documental registros
						Presencial	Virtual				
82389	Certificado de paz y salvo	Secretaría de Hacienda	Consulta información	NO	OBTENCIÓN INMEDIATA	X	X	No establecido	No establecido	No establecido	No establecido
34640	Certificado de residencia	Secretaría de Gobierno	TRÁMITE	SI	2 DÍA(S) HÁBIL(ES)	X	X	No establecido	No establecido	No establecido	No establecido
18535	Concepto de norma urbanística	Secretaría de Planeación	TRÁMITE	NO	15 DÍA(S) HÁBIL(ES)	X	X	No establecido	No establecido	No establecido	No establecido
18531	Concepto de uso del suelo	Secretaría de Planeación	TRÁMITE	NO	15 DÍA(S) HÁBIL(ES)	X	X	No establecido	No establecido	No establecido	No establecido
14514	Devolución y/o compensación de pagos en exceso y pagos de lo no debido	Secretaría de Hacienda	TRÁMITE	NO	50 DÍA(S) HÁBIL(ES)	X		No establecido	No establecido	No establecido	No establecido
82151	Devolución y/o compensación de pagos en exceso y pagos de lo no debido por conceptos no tributarios	Secretaría de Hacienda	TRÁMITE	NO	50 DÍA(S) HÁBIL(ES)	X		No establecido	No establecido	No establecido	No establecido
82149	Exención del impuesto predial unificado	Secretaría de Hacienda	TRÁMITE	NO	15 DÍA(S) HÁBIL(ES)	X		No establecido	No establecido	No establecido	No establecido
71891	Impuesto de delineación urbana	Secretaría de Planeación	TRÁMITE	SI	5 DÍA(S) HÁBIL(ES)	X		No establecido	No establecido	No establecido	No establecido
35030	Impuesto de industria y comercio y su complementario de avisos y tableros.	Secretaría de Hacienda	TRÁMITE	SI	OBTENCIÓN INMEDIATA	X		No establecido	No establecido	No establecido	No establecido
14526	Impuesto predial unificado	Secretaría de Hacienda	TRÁMITE	SI	1 HORA(S)	X	X	No establecido	No establecido	No establecido	No establecido
17338	Licencia de inhumación de cadáveres.	Secretaría de Salud	TRÁMITE	NO	1 HORA(S)	X	X	No establecido	No establecido	No establecido	No establecido
17345	Licencia para la cremación de cadáveres	Secretaría de Salud	TRÁMITE	NO	1 HORA(S)	X	X	No establecido	No establecido	No establecido	No establecido
82386	Traslado de cadáveres	Secretaría de Salud	TRÁMITE	NO	1 HORA(S)	X	X	No establecido	No establecido	No establecido	No establecido

Fuente: Alcaldía de Pasto

6 ANÁLISIS E LA SITUACIÓN

A continuación se describe la situación actual de los componentes de TI y las situaciones de mejora identificadas.

6.1 Estrategia de TI

6.1.1 Lienzo estratégico Modelo de TI

Haciendo uso del modelo de lienzo estratégico de TI, los interesados pueden ver de manera global los aspectos importantes de la gestión de las Tecnologías que realiza en su entidad.

Tabla 9. Beneficiarios

10 CAI y 4 estaciones de bomberos conectadas a la infraestructura de fibra óptica del municipio
Algunas sedes educativas conectadas a la infraestructura de fibra óptica del municipio
Ciudadanía que accede a sitios web institucionales
Ciudadanía que usa wifi de la entidad
Ciudadanía que vive en zonas de influencia de las quebradas afluentes del rio Pasto
Concejo Municipal
Dependencias o procesos alcaldía de Pasto
Entes de Control
Entes descentralizados
Servidores públicos de la alcaldía de Pasto
Sistema inteligente de semaforización conectada a la infraestructura de fibra óptica del municipio
Usuarios de los PVD
Usuarios que se comunican vía telefónica con la entidad
Usuarios que visitan las instalaciones de la entidad y son monitoreados a través de sistema de videovigilancia

Fuente: Alcaldía de Pasto

Tabla 10. Proposición creación de valor

Acceso a formación gratuita en uso de la tecnología a través de los PVD
Alojamiento gratuito y apoyo técnico a otros sitios web alternos institucionales
Ancho de banda aceptable para el acceso a internet de uso institucional
Conectividad a través de fibra óptica para proyectos institucionales
Correos institucionales de buena capacidad y con características avanzadas
Internet gratuito para la comunidad a través de zonas wifi libres
Mantenimiento preventivo y correctivo adecuado a equipos de computo
Sitio web interno actualizado, con información suficiente y agradable
Sitios web institucional actualizado y agradable
Vigilancia continua a través de cámaras en las principales sedes de la entidad

Fuente: Alcaldía de Pasto.

Tabla 11. Canales de comunicación

Atención presencial en oficina
Atención presencial PVD
Correos electrónicos
Línea telefónica
Telegram
Web
WhatsApp

Fuente: Alcaldía de Pasto.

Tabla 12. Relación beneficiario

Buenas relaciones personales con los usuarios
Monitoreo de la relación con los usuarios
Servicio eficiente

Fuente: Alcaldía de Pasto.

Tabla 13. Salidas e impactos

Avance metas de plan de desarrollo
Avance plan de acción política de gobierno digital
Avance plan de acción de transparencia y acceso a la información pública
Avance plan de acción política de seguridad digital
Avance plan estratégico de tecnologías de la información
Avance plan estratégico de seguridad y privacidad de la información
Avance plan de mantenimiento de infraestructura de TI
Avance plan de tratamiento de riesgos de seguridad de la información
Buena imagen interna de la dependencia
Ejecución del presupuesto asignado
Niveles aceptables de logro de indicadores

Fuente: Alcaldía de Pasto

Tabla 14. Procesos y actividades clave

Administración anillo de fibra óptica del municipio
Administración de servidores a cargo de la SSI

Administración de sistema central de video vigilancia de la Alcaldía
Administración de telefonía VoIP
Administración www.intranetpasto.gov.co
Administración www.pasto.gov.co
Administración zonas wifi libres
Administrar el centro de datos de Anganoy
Administrar la mesa de servicios tecnológicos del nivel central
Apoyo técnico otros sitios web institucionales alojados en hosting administrado por la SSI
Coordinar el funcionamiento de los Puntos Vive Digital
Coordinar la adquisición de recursos de TI
Coordinar la operación del sistema de video vigilancia de la Alcaldía
Gestión de la conectividad de voz y datos
Gestión del servicio de correo electrónico administrado desde la Subsecretaría de Sistemas de Información
Liderar actualización e implementación PESI
Liderar actualización e implementación PETI
Liderar actualización e implementación MSPI
Liderar implementación política de gobierno digital de MIPG
Liderar implementación política de transparencia y acceso a la información pública de MIPG
Liderar política de gobierno digital de MIPG
Mantenimiento de desarrollos web a cargo de la SSI
Planeación de mantenimiento preventivo y correctivo de equipos de computo
Publicación de datos abiertos

Fuente: Alcaldía de Pasto

6.1.2 Misión y visión de TI

En la Alcaldía de Pasto no se establecen misión y visión por áreas ni por procesos, la misión y visión se establece en el plan de desarrollo para 4 años, según la planeación general presentada por el Alcalde de turno.

6.1.3 Servicios de TI

Un servicio de operación es la realización de una función específica, bien definida y describe lo que espera recibir y que respuesta retorna cuando es invocado. No dependen del contexto en el cual se estén usando, esto garantiza que se pueden usar por varios procesos de operación y otros servicios o incluso otros actores externos como socios y clientes.

Tabla 15. Servicios de TI

Nombre	Categoría	Procedimiento SGC	Canal de soporte	ANS	Usuario	Oportunidad de mejora
Servicio de alojamiento	Gestión de recursos	No definido	Email, oficina	No	Dependencias que alojan sus aplicaciones en la SSI	Diseño de arquitectura de servidores, uso de servicios en la nube, depuración de procedimientos y documentos
Correo electrónico institucional y herramientas colaborativas	Comunicación	GTI-P-003	Email, oficina	No	Jefes de dependencia y responsables de cuentas de correo electrónico institucional	Capacitación de fortalecimiento de uso de funcionalidades de las cuentas, establecimiento de manejo documental de las cuentas
Mantenimiento preventivo de equipos de cómputo, impresoras y escáner	Gestión de recursos	GTI-P-008	Se programa desde SSI	No	Equipos de cómputo de las dependencias	Mejorar los registros del procedimiento, mejorar la integración con hacienda, educación, salud y tránsito, aplicar políticas de seguridad de la información en ejecución del mantenimiento preventivo
Mantenimiento correctivo de equipos de cómputo, impresoras y escáner	Gestión de recursos	GTI-P-008	Email, oficina	No	Usuarios de equipos de cómputo de la entidad	Definir procedimientos técnicos para revisión de equipos, depurar procedimientos aplicados, mejorar condiciones técnicas del espacio de mantenimiento
Sede electrónica institucional	Comunicación	GTI-P-010	Email, oficina	No	Jefes de dependencia o sus delegados para solicitar publicaciones, ciudadanía en general para acceder a la sede electrónica	Mejorar características de alojamiento, mejorar características de accesibilidad, aplicar requerimientos de la Ley 1519 de 2020 de MINTIC
Portal web interno	Comunicación	GTI-P-010	Email, oficina	No	Jefes de dependencia o sus delegados para solicitar publicaciones, personal de la entidad para acceder al portal	Usar el portal web interno para difundir contenidos de interés institucional y recibir retroalimentación del personal de la entidad
WIFI	Comunicación	No definido	No disponible	No	Personal de la entidad	Aplicar política de seguridad de la información, cambiar contraseñas de los dispositivos, autorizar dispositivos que se conectan a la red, limitar en horarios específicos
Acceso a internet	Comunicación	No definido	Email, oficina	Si	Personal de la entidad con acceso a internet	Definir perfiles de uso de internet, monitorear uso de internet
Telefonía VoIP	Comunicación	No definido	Email, oficina	No	Usuarios con acceso a dispositivo de telefonía VoIP	Mejorar la calidad del servicio, llevar estadísticas del uso del recurso
Software de mesa de ayuda	Aplicación	GTI-P-003	Email	No	Jefes de dependencia o sus delegados, funcionarios y contratistas de la entidad	Conectar software de mesa de ayuda con software de inventario de software, permitir a los usuarios enviar requerimientos directamente por la plataforma
Gestión de la red interna de datos	Comunicación	No definido	Email, oficina	No	Jefes de dependencia o sus delegados	Documentar la gestión de la red
Gestión de licencias de software e instalación	Gestión de recursos	No definido	Email, oficina	No	Jefes de dependencia o sus delegados	Documentar la gestión de licencias, avanzar en el licenciamiento de software
Gestión de incidentes de seguridad de la información	Seguridad	GTI-P-012	Email, oficina	No	Funcionarios y contratistas de la entidad	Implementar el procedimiento
Antivirus	Seguridad	No definido	No definido	No	No definido	Implementar servicio, documentar
Video conferencias	Comunicación	No definido	Email, oficina	No	Funcionarios y contratistas de la entidad	Documentar procedimiento
Soporte de aplicaciones desarrolladas por la SSI	Aplicaciones	No definido	Email, oficina	No	Jefes de dependencia o sus delegados	Documentar procedimiento

Nombre	Categoría	Procedimiento SGC	Canal de soporte	ANS	Usuario	Oportunidad de mejora
Administración de bases de datos de aplicaciones desarrolladas por la SSI	Bases de datos	No definido	Email, oficio	No	Jefes de dependencia o sus delegados	Documentar procedimiento
Pruebas de vulnerabilidades	Seguridad	No definido	Email, oficio	No	Jefes de dependencia o sus delegados	Documentar procedimiento
Gestión de almacenamiento de archivos electrónicos	Gestión de recursos	No definido	Email, oficio	No	Jefes de dependencia o sus delegados	Documentar procedimiento
Gestión de nombres de dominio y subdominio	Comunicaciones	No definido	Email, oficio	No	Jefes de dependencia o sus delegados	Documentar procedimiento
Virtualización de servidores administrados por la SSI	Gestión de recursos	No definido	Email, oficio	No	Jefes de dependencia o sus delegados	Documentar procedimiento
Supervisión de proveedores de TI	Gestión de recursos	No definido	Email, oficio	No	Jefes de dependencia o sus delegados	Documentar procedimiento
Zonas WIFI	Comunicaciones	No definido	Email, oficio	No	Comunidades con acceso a zonas wifi	Documentar manejo, inventario actualizado, monitoreo operación, encuesta satisfacción
Puntos vive digital – PVD	Gestión de recursos	No definido	Email, oficio	No	Comunidad con acceso a PVD	Documentar manejo, inventario actualizado, definir plan de uso, monitoreo operación, encuesta satisfacción
Registro de conjuntos de datos abiertos	Gestión de recursos	No definido	Email, oficio	No	Jefes de dependencia o sus delegados	Encargar a un responsable de apoyo, dar continuidad a la actualización de conjuntos de datos y a la identificación de nuevos conjuntos
Gestión de sistema de video vigilancia	Gestión de recursos	No definido	Email, oficio	No	Jefes de dependencia o sus delegados, personas interesadas	Encargar un responsable formal, documentar, establecer responsabilidad sobre tema de video vigilancia en la entidad

Fuente: Alcaldía de Pasto

6.1.4 Políticas y estándares para la gestión de la gobernabilidad de TI

Como referencia las entidades han venido adoptando la Política de Gobierno Digital, el modelo de Arquitectura Empresarial y el Marco de referencia de Arquitectura para la gestión de las TIC y aunque aún no se han adoptado todos los lineamientos se tienen como referencia para orientar el fortalecimiento del Gobierno de las TIC.

Tabla 16. Políticas de TI

Política	Descripción	Oportunidad de mejora
Política general de seguridad de la información	Es la declaración general que representa el compromiso oficial de la alta dirección de la entidad frente al MSPI.	Socializar políticas de seguridad de la información
Políticas específicas de seguridad de la información	12 políticas sobre temas específicos que se han definido con el propósito de apoyar la gestión de diferentes temas que deben ser abordados de forma transversal en la entidad.	Implementar políticas de seguridad específicas, destinar presupuesto para implementación, socializar políticas, documentar seguimiento
Política de protección de datos personales	Política definida con el propósito de implementar los requerimientos de la Ley 1581 de 2012 sobre protección de datos personales.	Socializar política, documentar seguimiento, auditar implementación

Fuente: Alcaldía de Pasto.

6.1.5 Capacidades de TI

A continuación, se relacionan las Capacidades de TI que hacen parte de la gestión de las Tecnologías de la Información de la Entidad.

Tabla 17. Capacidades de TI

Categoría	Capacidad	Cuenta con la Capacidad en la entidad
Estrategia	Gestionar arquitectura empresarial	Parcial
	Gestionar Proyectos de TI	Si
	Definir políticas de TI	Si
Gobierno	Gestionar Procesos de TI	Si
Información	Administrar modelos de datos	No
	Gestionar flujos de información	Parcial
Sistemas de Información	Definir arquitectura de Sistemas de Información	Parcial
	Administrar Sistemas de Información	Si
	Interoperar	Parcial

Categoría	Capacidad	Cuenta con la Capacidad en la entidad
Infraestructura	Gestionar disponibilidad	Si
	Realizar soporte a usuarios	Si
	Gestionar cambios	Si
	Administrar infraestructura tecnológica	Si
Uso y apropiación	Apropiar TI	Si
Seguridad	Gestionar seguridad de la información	Parcial

6.2 Gobierno de TI

6.2.1 Modelo de Gobierno de TI

La toma de decisiones en lo relacionado con las TIC está representada por la instancia de decisión grupo de trabajo de la Política de Gobierno Digital que hace parte del Comité Institucional de Gestión y Desempeño de la entidad, donde se evalúa el desempeño de la gestión de las TIC en la entidad, se revisan los indicadores del tablero de control de TI y se toman decisiones de fortalecimiento a implementar y la prioridad de estas.

El equipo de trabajo de la Política de Gobierno Digital de MIPG está conformado por:

- Subsecretario de Sistemas de Información (Líder).
- Secretario General o su delegado.
- Jefe de la Oficina de Planeación de Gestión Institucional o su delegado.
- Profesional universitario de carrera de la SSI.
- Profesional universitario de carrera de la Secretaría de Salud.
- Profesional universitario de carrera de la Secretaría de Hacienda.
- Profesional universitario de carrera de la Secretaría de Tránsito y Transporte.
- Profesional universitario de carrera de la Secretaría de Educación.
- Personal de profesional o técnico en áreas del conocimiento asociadas a la gestión de información y las comunicaciones de planta o contratistas que se requiera por sus conocimientos o experticia podrán ser invitados a participar.

De las sesiones de trabajo realizadas se lleva un registro de las ayudas de memoria de las reuniones, decisiones tomadas y compromisos acordados.

6.2.2 Modelo de Gestión de TI

GESTIÓN ADMINISTRATIVA, DE ALINEAMIENTO, ORGANIZACIÓN & PLANEACIÓN DE TI:

- Mantener la arquitectura empresarial de TI
- Planeación estratégica de TI
- Gestión presupuestal TI
- Gestión relacionamiento con actores clave de la entidad
- Estructuración de proyectos de TI
- Gestión contractual recursos y servicios de TI
- Supervisión de contratos de TI y manejo de controversias
- Gerencia de proyectos de TI
- Administración personal de TIC (funcionarios y contratistas)
- Gestión de uso y apropiación de la tecnología
- Administración instalaciones físicas relacionadas TIC

GESTIÓN CICLO DE VIDA DEL LOS SISTEMAS DE INFORMACIÓN:

- Desarrollo y supervisión de proyectos de ingeniería de requerimientos de soluciones
- Supervisar, desarrollar y mantener arquitectura de soluciones de TI
- Supervisar el diseño detallado de soluciones (software)
- Supervisar la administrar integraciones, interfaces, Apis y esquemas de interoperabilidad
- Supervisar proyectos de desarrollo de software
- Supervisar y apoyar en el entrenamiento de partes interesadas
- Supervisar y administración de la configuración

GESTIÓN DE LA INFRAESTRUCTURA DE TI

- Desarrollar y mantener arquitectura de infraestructura
- Instalar y configurar equipos de la infraestructura
- Mantener actualizados componentes de software servidores

- Monitorear el desempeño de la infraestructura
- Administrar incidentes en equipos de la infraestructura

ADMINISTRAR LOS DATOS

- Administración de las bases de datos
- Administrar repositorios de contenido
- Administrar publicaciones de contenido en sede electrónica
- Apoyo técnico a portales alternos

GESTIÓN DE LICENCIAMIENTOS Y SUSCRIPCIONES

- Administrar licenciamientos de productos y usuarios
- Gestión de novedades de licenciamiento y suscripción

GESTIÓN OPERATIVA DE LOS SERVICIOS DE TI

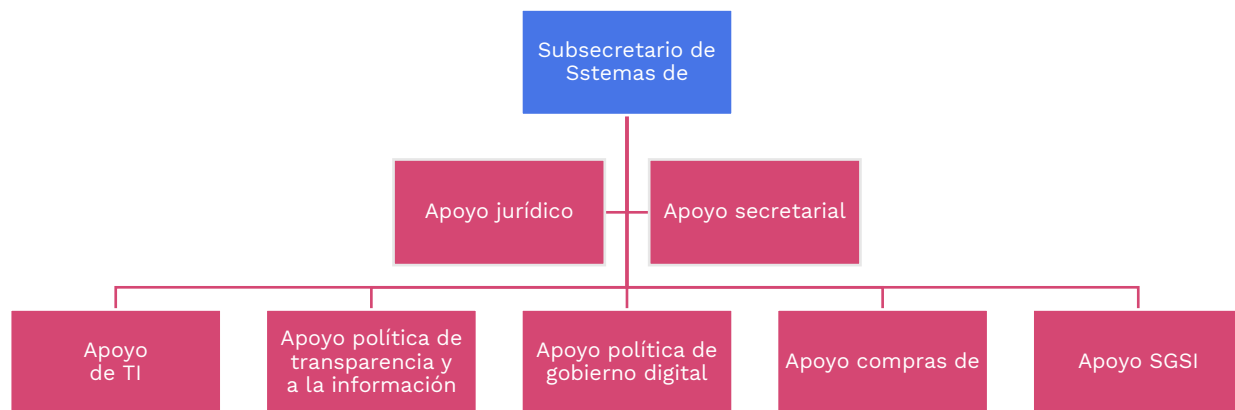
- Gestión de acuerdos de niveles de servicio
- Administrar configuración herramienta de mesa de servicios
- Gestión de incidentes de servicios de TI
- Gestión de solución de problemas (causa raíz)
- Gestión de cambios a componentes del servicio
- Gestión de versiones y administración configuración
- Gestión de la capacidad y el desempeño de los servicios

ADMINISTRACIÓN DE LA SEGURIDAD Y PRIVACIDAD DE LA INFORMACIÓN

- Administración del Modelo de Seguridad y Privacidad de la Información MSPI.
- Gestión de políticas de seguridad de la información
- Gestión y desarrollo de la cultura de seguridad de la información
- Determinar lineamientos para la gestión de cuentas usuarios, permisos, perfiles
- Planear y ejecutar pruebas de seguridad (vulnerabilidad)
- Gestión de incidentes de seguridad
- Administrar configuración equipos de seguridad informática

6.2.3 Estructura y Organización humana de TI

A continuación, se describe la estructura organizacional de TI de la entidad, la cual está alineada con el proceso de Gestión de Tecnologías de la Información de la Entidad.



Fuente: Alcaldía de Pasto

6.2.4 Gestión de Proyectos

Actualmente en la Alcaldía de Pasto no se aplica una metodología específica para gestión de proyectos de TI, los proyectos se acogen a los lineamientos de la Oficina de Planeación de Gestión Institucional en cuanto a la gestión de proyectos, los cuales se aplican a todos los proyectos de la entidad.

6.3 Gestión de Información

6.3.1 Planeación y gobierno de la gestión de Información

La entidad no dispone de un plan de gestión de los componentes de información.

6.3.2 Arquitectura de Información

La entidad no cuenta con modelos que representan la estructura de datos lógicos y físicos que posee la organización, se cuenta con referencias en el proceso de gestión documental en el que se especifican inventarios documentales pero no un análisis de datos, también se dispone de documentos en el Sistema

de Gestión de Calidad donde se diseñan procedimientos, instructivos, guías, formatos, entre otros pero no se detalla los datos y sus características.

6.3.3 Diseño de componentes de información

La descripción de esta sección se debe orientar respecto al estado actual de la caracterización y estructuración de los componentes de Información. Incluye:

- No se dispone de un mapa de intercambio de información que explica los datos que son intercambiados con otras entidades.
- No se dispone de una relación de los canales de acceso por componente de información que explica por cada componente de información, grupo de interés, canal de acceso y sus características
- No se dispone de un directorio de servicios de componentes de información que explica por cada componente de información el servicio, responsable y ubicación del componente
- No se dispone de un Catálogo de Componentes de Información (Un catálogo de componentes de información describe los conjuntos de datos, la información, los servicios de información y los flujos de información en la entidad).

6.3.4 Análisis y aprovechamiento de los componentes de información

Considerando que no se dispone de componentes de información no se puede desarrollar su análisis y aprovechamiento.

6.3.5 Calidad y seguridad de los componentes de información

Considerando que no se dispone de componentes de información no se puede desarrollar actividades relacionadas con su calidad y seguridad.

6.4 Sistemas de Información

6.4.1 Catálogo de los Sistemas de Información

El catálogo de Sistemas de Información Corresponde al inventario de los sistemas relacionando por cada uno un conjunto de datos funcionales, técnicos y de gestión. Esto permite la identificación rápida de aspectos claves de los Sistemas conllevando a tomar decisiones ágiles sobre la arquitectura de sistemas de información.

Tabla 18. Relación de sistemas de información.

Nombre	Dependencia	Tipo	Estado	Licenciamiento	Integración	Oportunidades de mejora
ORFEO	SSI, Unidad de Correspondencia	Misional	Producción	GNU GPL	Ninguna	Se recomienda migrar a una versión más actualizada.
GLPI	SSI	Apoyo	Producción	GNU GPL	Ninguna	Integración con software de gestión de inventario de equipos
Joomla (Sede electrónica)	SSI, Educación, Salud, DGRD	Apoyo	Producción	GNU GPL	Ninguna	Actualizar versión, aplicar requerimientos de accesibilidad
Radicación SSI	SSI	Apoyo	Producción	Propio	Ninguna	Usar un software único para la entidad para gestión de oficios
Votaciones	SSI	Apoyo	Producción	Propio	Ninguna	Establecer licenciamiento, documentar
Registro de PQRD	SSI	Apoyo	Producción	Derechos de uso	Ninguna	Se debe reemplazar por obsolescencia y fallas
SISPASTO	SSI	Misional	Producción	Propio	Ninguna	Actualizar a versión superior de PHP
OCS Inventory	SSI	Apoyo	Producción	GNU GPL	Ninguna	Definir actualización, validar uso de información
SYSMAN	Hacienda, Salud, Tránsito	Misional	Producción	Propietario contratado	Acceso con vistas a base de datos	Integrar con contratación para mejorar gestión de información, usar autenticación digital para tema de trámites
SICI	Hacienda	Misional	Producción	Propio	Ninguno	Documentar
Paz y salvo	Hacienda	Misional	Producción	Propio	Ninguno	Documentar, unificar formulario de acceso directamente en portal de trámites
Información de cuentas	Hacienda	Apoyo	Producción	Propio	Ninguno	Documentar
Sistema de contribución por valorización – SGCV	Subsecretaría de Infraestructura	Misional	Producción	Propio	Ninguno	Documentar
Entrega documentos	Planeación	Misional	Producción	Propio	Ninguno	Establecer mejora para cada trámite y entregar respuesta en menos tiempo, llevar registro de tiempo de atención a solicitudes
Geoportal	Planeación	Misional	Producción	Propio, parte con licenciamiento de tercero	Ninguno	Mejorar acceso para usuarios, ruta muy larga para acceso
Recaudo plazas de mercado	Plazas de Mercado	Misional	Producción	Propio	Ninguno	Documentar
Control combustible	Secretaría de Gobierno	Apoyo	Producción	Propio	Ninguno	Documentar
SIGEODEP	Secretaría de Gobierno	Apoyo	Producción	Propio	Ninguno	Documentar, establecer necesidades de actualización
Mercury	Secretaría de Tránsito y Transporte	Misional	Desuso	Propio	Ninguno	Establecer necesidad de backup, establecer necesidades de acceso en situación de reemplazo de software, establecer situaciones de continuidad de uso, finalizar acceso a usuarios

Nombre	Dependencia	Tipo	Estado	Licenciamiento	Integración	Oportunidades de mejora
Minuta central de tránsito	Secretaría de Tránsito y Transporte	Misional	Producción	Propio	Ninguno	Diligenciar hoja de vida del software, documentar
SAC	Educación	Apoyo	Producción	Derechos de uso	Ninguno	Se debe unificar el software de gestión de correspondencia a uno solo para toda la entidad
Control de oficinas	Salud	Apoyo	Producción	Propio	Ninguno	Se debe unificar el software de gestión de correspondencia a uno solo para toda la entidad
Moodle (Aula ciudad bienestar)	Salud	Misional	Producción	GNU GPL	Ninguno	Definir actualización, usar nombre de subdominio para acceso
HOVE	Salud	Apoyo	Producción	Propio	Ninguno	Documentar, definir integración con OCS inventory
SYSSALUD	Salud	Misional	Producción	Propio	Ninguno	Determinar ubicación del aplicativo, validar actualización del sistema, documentar
Aseguracruces	Salud	Misional	No determinado	Propio	Ninguno	Validar su uso, validar actualización
Sysafil	Salud	Misional	Producción	Propio	Ninguna	Usar lenguaje de programación que demás robustes al desarrollo, documentar
Elegibles	Salud	Misional	Producción	Propio	Ninguna	Usar lenguaje de programación que demás robustes al desarrollo, documentar
Asignaciones	Salud	Misional	Producción	Propio	Ninguna	Usar lenguaje de programación que demás robustes al desarrollo, documentar
Trasladoeps	Salud	Misional	Producción	Propio	Ninguna	Usar lenguaje de programación que demás robustes al desarrollo, documentar
UAESSS	Salud	Misional	Producción	Propio	Ninguna	Validar actualización, documentar
PASIVOCOL	Pensiones	Misional	Producción	Derechos de uso	Ninguna	Validar copia de seguridad de datos, diligenciar hoja de vida del software
Gestión de proyectos	OPGI	Estratégico	No determinado	Propio	Ninguna	Establecer uso del aplicativo
Siscontratos	DACP	Estratégico	Producción	Propio	Ninguna	Establecer integración con software financiero

Fuente: Alcaldía de Pasto

6.4.2 Capacidades funcionales de los sistemas de información

La información se encuentra disponible en el archivo de gestión de la Subsecretaría de Sistemas de Información en el formato GTI-F-038 de hojas de vida de sistema de información. Sin embargo para este documento los sistemas de información se relacionaron en el punto anterior.

6.4.3 Mapa de Integraciones de Sistemas de Información

La información se encuentra disponible en el archivo de gestión de la Subsecretaría de Sistemas de Información en el formato GTI-F-038 de hojas de vida de sistema de información. Es necesario aumentar en el formato el tema de protocolos de interoperabilidad.

6.4.4 Arquitectura de Referencia de Sistemas de Información

No se encontraron definidos lineamientos de arquitectura de referencia de los sistemas de información, no se definen esquemas de intercambio de información ni necesidades de intercambio, no se definen lineamientos de seguridad para componentes de intercambio.

6.4.5 Ciclo de vida de los Sistemas de Información

En esta sección se describen las actividades más importantes que componen el ciclo de vida de desarrollo de soluciones de software, así mismo, se identifican hallazgos u oportunidades de mejora que puedan tener cada una de las actividades.

Tabla 19. Estado ciclo de vida de sistemas de información

Actividad	Grado de madurez	Descripción hallazgo u oportunidad de mejora
Levantamiento de necesidades de Sistemas de Información	Informal	Establecer lineamientos documentados
Análisis de requisitos funcionales y no funcionales	Informal	Establecer lineamientos documentados
Diseño de la solución	Informal	Establecer lineamientos documentados
Codificación del software	Informal	Establecer lineamientos documentados
Aseguramiento de la calidad (pruebas)	Informal	Establecer lineamientos documentados
Despliegue en Producción	Informal	Establecer lineamientos documentados

Fuente: Alcaldía de Pasto.

6.4.6 Mantenimiento de los Sistemas de Información

En esta sección se describen los diferentes tipos de mantenimientos de software que se realizan en la Entidad, así mismo, se identifican hallazgos u oportunidades de mejora que puedan tener cada uno de los procedimientos de mantenimiento.

Tabla 20. Estado de madurez mantenimiento de sistemas de información

Actividad	Grado de madurez	Descripción hallazgo u oportunidad de mejora
Mantenimientos correctivos	No tiene	Establecer lineamientos documentados
Mantenimientos Adaptativos	No aplica	
Mantenimientos evolutivos	No aplica	

Fuente: Alcaldía de Pasto.

6.4.7 Soporte de los Sistemas de Información

En esta sección se describen los diferentes tipos de soporte de aplicaciones que se realizan en la Entidad, así mismo, se identifican hallazgos u oportunidades de mejora que puedan tener cada uno de los procedimientos de soporte.

Tabla 21. Estado de madurez soporte de sistemas de información

Actividad	Grado de madurez	Descripción hallazgo u oportunidad de mejora
Soporte de aplicaciones de apoyo	Informal	Establecer formalmente, documentar
Soporte de aplicaciones misionales	Implementado parcial	Establecer formalmente, documentar
Soporte de aplicaciones estratégicas	Informal	Establecer formalmente, documentar

Fuente: Alcaldía de Pasto.

6.5 Infraestructura de TI

6.5.1 Arquitectura de Infraestructura tecnológica

Tabla 22. Catálogo de Servicios de Infraestructura de TI

ID servicios de infraestructura	Servicio de infraestructura	Descripción
ST.SI.01	Nube	Se hace uso de servicio en la nube con AWS, para el alojamiento de sitios web y algunos sistemas de información.

ID servicios de infraestructura	Servicio de infraestructura	Descripción
ST.SI.02	Redes	Servicio WAN que permite la conectividad a internet. Servicio LAN que le permite a los usuarios de la entidad a acceder a los sistemas de información
ST.SI.03	Seguridad	Servicio de seguridad perimetral que permite controlar el tráfico de red desde y a hacia Internet y aporta protección contra ataques externos
ST.SI.04	Servidores	Servicio de infraestructura de hardware para el alojamiento de aplicaciones
ST.SI.05	Almacenamiento	Se presta solamente a través de los correos institucionales que provee espacio de almacenamiento virtual.
ST.SI.06	Telefonía	Servicio donde se centraliza y gestiona todas las consultas y peticiones relacionadas con la telefonía fija.
T.SI.07	Facilities	Servicios asociados al centro de cómputo para garantizar la disponibilidad de los servicios alojados.
ST.SI.08	Periféricos	Servicios asociados a los equipos asignados a los usuarios finales como son computadoras e impresoras.

Fuente: Plantilla PETI Plus Mintic.

- Catálogo de Elementos de Infraestructura

Esta información se encuentra en el archivo de gestión de la Subsecretaría de Sistemas de Información y no se incluye en este documento por considerarse reservada, pues su conocimiento podría representar un riesgo de seguridad de la información para la entidad.

6.5.2 Administración de la operación

La operación de servicios tecnológicos la entidad busca garantizar la disponibilidad y continuidad de los servicios tecnológicos por medio de procesos, procedimientos, actividades y herramientas.

Tabla 23. Estado de madurez administración de operaciones de infraestructura de TI

Identificador	Descripción	Estado
Monitoreo de la infraestructura de TI	Herramientas, actividades o procedimiento de monitoreo para e identificar, monitorear y controlar el nivel de consumo de la infraestructura de TI	Se dispone de herramientas pero no está documentado su uso
Capacidad de la infraestructura tecnológica	Se realizan planes de capacidades que permiten proyectar las capacidades de la infraestructura a partir de la identificación de las capacidades actuales	No se dispone de planes de mejora de capacidad la infraestructura tecnológica
Disposición de residuos tecnológicos	Se cuenta con procesos y procedimientos para una correcta disposición final de los residuos tecnológicos	Están desactualizados

Fuente: Alcaldía de Pasto.

La entidad implementa los procesos de soporte y mantenimiento preventivo y correctivo de los servicios tecnológicos, de acuerdo con las necesidades de su operación.

Tabla 24. Estado de madurez soporte de infraestructura de TI

Identificador	Descripción	Estado
Acuerdos de Nivel de Servicios	Se han establecido Acuerdos de Nivel de Servicios y se vela por el cumplimiento	Solo se dispone de ANS para el servicio de internet, se han definido para algunos servicios internos pero no se aplica
Mesa de Servicio	Se tienen herramientas, procedimientos y actividades para atender requerimientos e incidentes de infraestructura tecnológica	Se usa pero algunas dependencias ofrecen sus propios servicios técnicos fuera de la mesa de servicio principal
Planes de mantenimiento	Se generan y ejecutan planes de mantenimiento preventivo sobre toda la infraestructura de TI.	Se ejecuta plan de mantenimiento de infraestructura de TI de forma anual.

Fuente: Alcaldía de Pasto.

Tabla 25. Fases de implementación IPv6

Identificador	Descripción	Sí	No
Fase de Diagnóstico	Se han desarrollados actividades de diagnóstico de la infraestructura tecnológica para determinar el grado de alistamiento de la Entidad	x	
Fase de Implementación	Se han desarrollado actividades de implementación del protocolo IPv6		x
Fase de Pruebas	Se han desarrollado pruebas de funcionalidad del protocolo IPv6 para garantizar la operación de los servicios tecnológicos		x

6.6 Uso y Apropiación

6.6.1 Estrategia de Uso y Apropiación

Tabla 26. Estado actual estrategia de uso y apropiación de TI

Atributo	Descripción
Grupo de interés	Enlaces de seguridad de la información
Descripción	Personal de planta y contrato relacionado con el sistema de gestión de calidad, apoyo jurídico (opcional), apoyo en gestión documental y apoyo en sistemas (opcional) que conforman los equipos por dependencia para implementación del MSPI.

Atributo	Descripción
Objetivo	Fortalecer conocimientos para garantizar la confidencialidad, integridad y disponibilidad de la información.
Rol de involucramiento	Impactado o multiplicador.
Estado actual	Implementada

Fuente: Alcaldía de Pasto.

6.7 Seguridad

La información relacionada con el avance en la implementación del SGSI se encuentra en el archivo de gestión de la Subsecretaría de Sistemas de Información, para el momento de elaboración de este documento se encuentra en actualización, sin embargo se puede afirmar que el estado de implementación del mismo está en la entidad es inicial.

7 SITUACIÓN DESEADA U OBJETIVO

7.1 Estrategia de TI

El desarrollo del dominio de estrategia de TI debe permitir el despliegue de una estrategia de Tecnología alineada con los objetivos estratégicos y metas de la entidad que garanticen la generación de valor estratégico con Tecnología.

El objetivo del proceso de gestión de tecnologías de la información se encuentra definido en la documentación del mismo y se establece como: "Prestar servicios asociados a los recursos tecnológicos, definiendo políticas y lineamientos relacionados con tecnología y administrando la infraestructura tecnológica de comunicaciones de la entidad, haciendo uso eficiente de los recursos financieros, tecnológicos y humanos asignados a este propósito, para apoyar los diferentes procesos de la Alcaldía de Pasto en el manejo de la información".

7.2 Capacidades de TI

Tabla 27. Necesidad de fortalecimiento de capacidades de TI

Categoría	Capacidad	Fortalecer o Desarrollar
Estrategia	Gestionar arquitectura empresarial	SI
	Gestionar Proyectos de TI	SI
	Definir políticas de TI	NO
Gobierno	Gestionar Procesos de TI	SI
Información	Administrar modelos de datos	SI
	Gestionar flujos de información	SI
Sistemas de Información	Definir arquitectura de Sistemas de Información	SI
	Administrar Sistemas de Información	SI
	Interoperar	SI
Infraestructura	Gestionar disponibilidad	SI
	Realizar soporte a usuarios	SI
	Gestionar cambios	SI
	Administrar infraestructura tecnológica	SI
Uso y apropiación	Apropiar TI	SI
Seguridad	Gestionar seguridad de la información	SI

7.3 Políticas y estándares para la gestión de la gobernabilidad de TI

Tabla 28. Acciones de mejora en Políticas de TI

Política	Descripción	Acciones de mejora o cambios en las políticas de TI
Seguridad	Es la declaración general que representa el compromiso oficial de la alta dirección de la entidad frente al MSPI	Implementar y socializar
Continuidad del negocio	Es la capacidad de la organización para continuar desarrollando los productos o servicios en un nivel aceptable, posterior a un incidente	Definir, implementar y socializar, se recomienda no solo se refiera a temas de TI sino a temas estratégicos institucionales
Gestión de la Información	Se ocupa de la gestión de toda la información, ya sea que se haya creado, adquirido, utilizado, comunicado o eliminado en el curso de las actividades de la entidad	Definir, implementar y socializar, integrar con proceso de gestión documental

A continuación se definen las siguientes políticas para la gestión de la gobernabilidad de TI.

7.3.1 Políticas para el dominio de estrategia de TI

- ✓ Formular, implementar, hacer seguimiento y actualizar de forma anual la estrategia de TI, la cual se condensa en el Plan Estratégico de Tecnologías de información – PETI, a partir de la misión, la visión y los objetivos estratégicos de la entidad que estarán alineados con el Plan Nacional de Desarrollo - PND, Plan Estratégico Sectorial - Plan Estratégico Institucional – PETI y demás instrumentos normativos pertinentes a las TI.
- ✓ Realizar la formulación y actualización anual de la Política de TI de la entidad, en función de sus necesidades en materia de TI y bajo los lineamientos normativos y de MINTIC.
- ✓ Formulará sus proyectos de inversión de TI en función de los lineamientos que dicte el Plan Estratégico de Tecnologías de la Información.

7.3.2 Políticas para el dominio de Gobierno

- ✓ Formular y mantener un proceso estratégico de TI transversal que les permita tener la gobernanza de las TI dentro de la organización, con lo cual se apalanque el cumplimiento de los objetivos estratégicos de la entidad.
- ✓ Todas las soluciones de TI que satisfagan necesidades de adquisición de software, hardware, entre otros, requeridas por los procesos estratégicos, evaluación y control, misionales y de apoyo

para su normal funcionamiento, deberán ser, gobernadas por la Subsecretaría de Sistemas de Información, según los parámetros que se establezcan para este fin.

- ✓ Liderar y mantener el proceso de Gobernabilidad y Gestión de TI de forma tal que se propenda por el aprovechamiento de las TI y la generación de valor público en un entorno digital.

7.3.3 Políticas para el dominio de Información

- ✓ Propender por una gestión de información como eje transversal; de tal manera que armonice todas las transacciones de datos e información al interior y entre entidades, para que estas se realicen a través de protocolos y estándares que faciliten el intercambio sistemático de información de forma ordenada, estructurada y en un lenguaje común, utilizando tecnologías digitales.
- ✓ Formular, implementar, actualizar y hacer seguimiento a la Política de gestión de información cuyo propósito es establecer el gobierno de información a través de reglas y lineamientos que permitan entregar a los tomadores de decisiones y a los ciudadanos datos únicos, oportunos y confiables.

7.3.4 Políticas para el dominio de sistemas de información

- ✓ Formular, implementar, actualizar y hacer seguimiento a la Política de sistemas de información institucional, la cual brindará lineamientos que fomenten la articulación de las herramientas de TI de la Alcaldía de Pasto y que propendan por la optimización de procesos y actividades misionales y operacionales, teniendo en cuenta lo dispuesto por la Política de Gobierno Digital o el instrumento que haga sus veces.
- ✓ Evaluar la factibilidad tecnológica y la alineación estratégica con el PETI institucional, para realizar cambios y/o implementación de nuevos Sistemas de información en la Alcaldía de Pasto.

7.3.5 Políticas para el dominio de Infraestructura TI

- ✓ Propender por preservar la confidencialidad, integridad y disponibilidad de los activos de información institucionales; para tal fin deberá formular, implementar y mantener políticas de seguridad y privacidad de la información que contendrán lineamientos conducentes a la protección de los activos de información que soportan los procesos de la institución, de acuerdo con su criticidad.
- ✓ Formular, implementar y mantener políticas y/o procedimientos para gestionar, administrar y operar los recursos, servicios y/o proyectos de infraestructura de TI, de acuerdo con lo dispuesto por la Política de Gobierno Digital o el instrumento que haga sus veces.

7.3.6 Políticas para el dominio uso y apropiación

- ✓ Formular y mantener una estrategia de uso y apropiación, en alineación con lo dispuesto por la Política de Gobierno Digital o el instrumento que haga sus veces.
- ✓ Los directivos de la Alcaldía de Pasto, deberán jugar un rol de liderazgo en la transformación digital fomentando el uso y apropiación de las TI que se implementan en alineación con el PETI.

7.4 Indicadores de TI

Tabla 29. Indicadores producto TIPO Tablero de Control

Identificación del indicador						Formulación				Rangos interpretación			Responsable
Id	Categoría indicador	Nombre	Descripción	Periodicidad	Tipo de indicador	Fórmula de cálculo	Variable	Fuente	Unidad de medida	Bueno	Medio	Deficiente	Cargo
ES_001	Estrategia TI	Porcentaje de ejecución del PETI	Mide el porcentaje de avance en el tablero de control del PETI	Semestral	Gestión	Promedio de porcentaje de avance de actividades del tablero de control del PETI	No aplica	Plan estratégico de TI	Porcentaje	80% - 100%	50% - 79%	0% - 49%	Persona de apoyo en seguimiento del PETI
ES_002	Estrategia TI	Porcentaje de procesos de la entidad que reciben soporte de TI	Porcentaje de procesos de la entidad que reciben soporte de TI que lo deberían recibir de acuerdo a la estrategia	Semestral	Gestión	PSTI: Porcentaje de procesos de la entidad que reciben soporte de TI PSTI = (RS / DRS) * 100	RS: Número de procesos de la entidad que reciben soporte de TI DRS: Número de procesos de la entidad que deberían recibir soporte de TI	Plan estratégico de TI	Porcentaje	90% - 100%	70% - 89%	0% - 69%	Subsecretario de Sistemas de Información
ES_003	Estrategia TI	Nivel de satisfacción de los interesados con la respuesta de TI	Mide el nivel de satisfacción de los interesados respecto al nivel de respuesta de TI	Semestral	Gestión	ISB: Porcentaje de interesados satisfechos respecto a la respuesta de TI ISB= (SB / TI) *100	SB: Número de interesados satisfechos respecto a la respuesta de TI TI: Total interesados que recibieron respuesta de TI	Herramientas de evaluación o encuestas de los servicios y respuesta de TI	Porcentaje	ISB: 90% - 100%	ISB: 70% - 89%	ISB: 0% - 69%	Persona de apoyo en el SGC en SSI

Identificación del indicador						Formulación				Rangos interpretación			Responsable
Id	Categoría indicador	Nombre	Descripción	Periodicidad	Tipo de indicador	Fórmula de cálculo	Variable	Fuente	Unidad de medida	Bueno	Medio	Deficiente	Cargo
ES_004	Estrategia TI	Porcentaje de cubrimiento de servicios digitales para los ciudadanos	Mide el porcentaje de cubrimiento de los trámites y servicios digitales disponibles que permiten la interacción con los ciudadanos	Anual	Resultado	ICS = Porcentaje de cubrimiento de los servicios digitales para los ciudadanos ICS= (SL/ST) *100	ST= Número total de trámites y servicios de la entidad que se pueden ofrecer por medios virtuales SL= Número de trámites y servicios digitales de la entidad	Catálogo de servicios de la entidad, catálogo de servicios de TI, documentación de trámites y servicios de la entidad	Porcentaje	60% - 100%	16% - 59%	0% - 15%	Persona de apoyo en temas de servicios virtuales de la SSI
GT_001	Gestión TI	Porcentaje de utilización de trámites en línea	Mide el uso efectivo de los trámites en línea de la entidad	Semestral	Resultado	USI= Uso de servicios de información en medios de TI USI = (UA / UE) * 100	UA: Número de trámites en línea realizados UE: Número de trámites atendidos	Datos de operación reportados al SUIT	Porcentaje	80% - 100%	60% - 79%	0% - 59%	Líder unidad de atención al ciudadano
GT_002	Gestión TI	Porcentaje de servicios del catálogo de servicios tecnológicos en operación	Mide el porcentaje de servicios del catálogo servicios tecnológicos de la entidad que se encuentran en operación	Semestral	Resultado	SCO= Porcentaje de servicios del catálogo de servicios tecnológicos de la entidad en operación SCO = (SO/SC) *100	SO: Número de servicios tecnológicos en operación dentro de la entidad SC: Número de servicios tecnológicos del catálogo de servicios de la entidad	Catálogo de Servicios Tecnológicos	Porcentaje	80% - 100%	60% - 79%	0% - 59%	Subsecretario de Sistemas de Información
GT_003	Gestión TI	Nivel de efectividad en la solución de incidentes de	Mide el nivel de efectividad en la solución de incidentes de	Mensual	Resultado	CS: Efectividad en la solución de incidentes de	IR: Incidencias reportadas IS: Incidencias solucionadas	Software de mesa de ayuda GLPI	Porcentaje	90% - 100%	70% - 89%	0% - 69%	Persona de apoyo en gestión de

Identificación del indicador						Formulación				Rangos interpretación			Responsable
Id	Categoría indicador	Nombre	Descripción	Periodicidad	Tipo de indicador	Fórmula de cálculo	Variable	Fuente	Unidad de medida	Bueno	Medio	Deficiente	Cargo
		servicios tecnológicos	servicios tecnológicos, en función de las incidencias reportadas vs. las incidencias resueltas en entornos productivos			servicios tecnológicos $CS = (IS/IR) * 100$							software de mesa de ayuda
GT_004	Gestión TI	Número de interrupciones a la entidad debidas a interrupciones en el servicio de TI	Mide el número de interrupciones en el funcionamiento de la entidad ocasionadas por interrupciones en el servicio de TI en el periodo de medición	Semestral	Gestión	NIE	NIE: Número de interrupciones en la entidad ocasionadas por interrupciones en el servicio de TI	Software de mesa de ayuda GLPI, registro de incidentes de interrupción de servicios de TI	Número	(no se sugieren rangos)	(no se sugieren rangos)	(no se sugieren rangos)	Persona de apoyo en gestión de software de mesa de ayuda
GT_005	Gestión TI	Número de sistemas que no cumplen con los requerimientos de seguridad	Mide el número de sistemas que no cumplen con los requerimientos de seguridad	Semestral	Resultado	NSS	NSS: Número de sistemas que no cumplen con los requerimientos de seguridad	Informes de seguimiento de riesgos de sistemas de información	Número	(no se sugieren rangos)	(no se sugieren rangos)	(no se sugieren rangos)	Persona de apoyo en seguimiento a hojas de vida de sistemas de información

Identificación del indicador						Formulación				Rangos interpretación			Responsable
Id	Categoría indicador	Nombre	Descripción	Periodicidad	Tipo de indicador	Fórmula de cálculo	Variable	Fuente	Unidad de medida	Bueno	Medio	Deficiente	Cargo
GT_006	Gestión TI	Porcentaje de procedimientos críticos de TI monitoreados	Mide el monitoreo y desempeño de TI según el porcentaje de procedimientos críticos monitoreados	Semestral	Resultado	PPCM: Porcentaje de procesos críticos de TI monitoreados $PPCM = (PCM / PC) * 100$	PCM: Número de procesos críticos de TI monitoreados PC: Total procesos críticos de TI	Registros de monitoreo, documentación de procesos en el SGC	Porcentaje	90% - 100%	70% - 89%	0% - 69%	Persona de apoyo en el SGC de la SSI
GT_007	Gestión TI	Número de cubrimiento a personal en actividades de capacitación en temas de TI	Mide el número de cubrimiento sobre personal en actividades de capacitación para el desarrollo de competencias TI	Anual	Gestión	NCC	NCC = Nivel de cubrimiento a personal en actividades de capacitación	Registros de asistencia	Número	>400	Entre 100 y 400	<100	Persona de apoyo en temas de capacitación de TI de la SSI
GT_08	Gestión de TI	Porcentaje de madurez del MSPI	Mide el nivel de avance en la implementación del MSPI	Anual	Gestión	PMSPi	PMSPi = Nivel de madurez del MSPI	Herramienta MINTIC para evaluación del MSPI	Nivel	(no se sugieren rangos)	(no se sugieren rangos)	(no se sugieren rangos)	Persona de apoyo implementación MSPI

Fuente: Alcaldía de Pasto.

7.5 Gobierno de TI

Las TIC en la entidad requieren disponer de un esquema / modelo administrativo de gobierno y gestión de las TIC que dé el direccionamiento y supervisión ejecutiva y además garantice el alineamiento, la planeación, organización, entrega de servicios de TI de manera oportuna, continua y segura.

En el presente documento se han identificado oportunidades de mejorar en diferentes aspectos de gestión de las tecnologías de la información, varios de estos ítems se encuentran incorporados en el autodiagnóstico de la política de gobierno digital y se irán evaluando y evolucionando dependiendo de las capacidades institucionales.

8 HOJA DE RUTA Y PORTAFOLIO DE PROYECTOS DE TI

Tabla 30. Portafolio de proyectos de TI

Proyecto	Vigencia	Presupuesto	Meta Ejecución	Responsable	Fecha Ejecución
Fortalecimiento del componente de conectividad digital vigencia 2025 del municipio de Pasto	2025	\$234.000.000	95%	Subsecretario de Sistemas de Información	30-dic-2025
Adquisición picadora para destrucción de papel	2025	\$5.158.000	100%	Oficina de Archivo	20-sep-2025
Adquisición escáner para libros	2025	\$10.000.000	100%	Oficina de Archivo	20-sep-2025
Digitalización de información formatos GIR-F-002, GIR-F-003, GIR-F-004, GIR-F-007, GIR-F-008	2025	\$0	50%	DGRD	30-jun-2025
Renovación licencia de ArcGIS	2025	\$30.000.000	100%	Subsecretaría de valorización	30-jun-2025
Migración de software SGCV a la nube	2025	\$20.000.000	100%	Subsecretaría de Valorización	30-jun-2025
Implementar software para apoyo control códigos de barras de bienes	2025	\$10.000.000	100%	Almacén	30-dic-2025
Uso de apoyo del centro de relevo en puntos de orientación a la ciudadanía en condición de discapacidad auditiva	2025	\$20.000.000	50%	UAC	30-dic-2025

Fuente: Alcaldía de Pasto.

Las siguientes dependencias manifestaron no tener planeadas mejoras o iniciativas para aprovechamiento del uso de las tecnologías de la información:

- Oficina de Asesoría Jurídica
- Oficina de Asuntos Internacionales.
- Subsecretaría de Talento Humano

8.1 MATRIZ OPERATIVA

Acción de mejora a realizar	Tareas para cumplir la acción	Responsable de cada tarea	Fecha de inicio	Fecha fin	Evidencias de ejecución de actividades	Evaluación de la eficacia de las acciones implementadas
Formular hoja de ruta y portafolio de proyectos de TI para la vigencia 2025.	P: Formulación hoja de ruta y portafolio de proyectos de TI para la vigencia 2025.	Subsecretario de Sistemas de Información	07-ene-2025	30-dic-2025	Hoja de ruta y portafolio de proyectos de TI formulada	Número de hoja de ruta y portafolio de proyectos de TI formuladas
	H: Ejecutar hoja de ruta y portafolio de proyectos de TI para la vigencia 2025	Subsecretario de Sistemas de Información	01-feb-2025	30-dic-2025	Registros de seguimiento a la ejecución de la matriz de estratégica de seguridad de la información	Número de actividades programadas en la matriz de estratégica de seguridad de la información / Total de actividades programadas
	V: Realizar verificaciones trimestrales al avance de la ejecución de la hoja de ruta y portafolio de proyectos de TI para la vigencia 2025	Subsecretario de Sistemas de Información	04-abr-2025	30-dic-2025	Registros de seguimiento a la ejecución de la matriz de estratégica de seguridad de la información	Número de verificaciones trimestrales realizadas
	A: Requerir ajustes o acciones correctivas a las actividades programadas en la hoja de ruta y portafolio de proyectos de TI para la vigencia 2025 que presenten desviaciones significativas.	Subsecretario de Sistemas de Información	04-abr-2025	30-dic-2025	Ajustes realizados o acciones correctivas a la matriz de estratégica de seguridad de la información si hubiere lugar	Número de ajustes o acciones correctivas

9 PLAN DE COMUNICACIONES DEL PETI

El PETI es un instrumento de planeación que involucra muchos conocimientos de nivel técnico relacionados con las tecnologías de la información, el propósito del plan de comunicaciones es darlo a conocer a la alta dirección y a las dependencias involucradas en su ejecución, por lo tanto se deben desarrollar actividades como:

- ✓ Elaborar presentación para las áreas involucradas.
- ✓ Mantener informado al equipo de trabajo de la Subsecretaría de Sistemas de Información sobre el PETI y su avance.
- ✓ Presentar para aprobación al Comité Institucional de Gestión y Desempeño.

10 GLOSARIO

- Acceso a la Información Pública: Derecho fundamental consistente en la facultad que tienen todas las personas de conocer sobre la existencia y acceder a la información pública en posesión o bajo control de sujetos obligados. (Ley 1712 de 2014, art 4)
- Activo de Información: En relación con la privacidad de la información, se refiere al activo que contiene información pública que el sujeto obligado genere, obtenga, adquiera, transforme o controle en su calidad de tal.
- Activo: En relación con la seguridad de la información, se refiere a cualquier información o elemento relacionado con el tratamiento de la misma (sistemas, soportes, edificios, personas...) que tenga valor para la organización. (ISO/IEC 27000).
- Amenazas: Causa potencial de un incidente no deseado, que puede provocar daños a un sistema o a la organización. (ISO/IEC 27000).
- Análisis de Riesgo: Proceso para comprender la naturaleza del riesgo y determinar el nivel de riesgo. (ISO/IEC 27000).
- Archivo: Conjunto de documentos, sea cual fuere su fecha, forma y soporte material, acumulados en un proceso natural por una persona o entidad pública o privada, en el transcurso de su gestión, conservados respetando aquel orden para servir como testimonio e información a la persona o institución que los produce y a los ciudadanos, o como fuentes de la historia. También se puede entender como la institución que está al servicio de la gestión administrativa, la información, la investigación y la cultura. (Ley 594 de 2000, art 3)
- Auditoría: Proceso sistemático, independiente y documentado para obtener evidencias de auditoría y obviamente para determinar el grado en el que se cumplen los criterios de auditoría. (ISO/IEC 27000).
- Autorización: Consentimiento previo, expreso e informado del Titular para llevar a cabo el Tratamiento de datos personales (Ley 1581 de 2012, art 3).
- Control: Las políticas, los procedimientos, las prácticas y las estructuras organizativas concebidas para mantener los riesgos de seguridad de la información por debajo del nivel de riesgo asumido. Control es también utilizado como sinónimo de salvaguarda o contramedida. En una definición más simple, es una medida que modifica el riesgo.

- **Datos Abiertos:** Son todos aquellos datos primarios o sin procesar, que se encuentran en formatos estándar e interoperables que facilitan su acceso y reutilización, los cuales están bajo la custodia de las entidades públicas o privadas que cumplen con funciones públicas y que son puestos a disposición de cualquier ciudadano, de forma libre y sin restricciones, con el fin de que terceros puedan reutilizarlos y crear servicios derivados de los mismos (Ley 1712 de 2014, art 6).
- **Datos Personales Públicos:** Es el dato que no sea semiprivado, privado o sensible. Son considerados datos públicos, entre otros, los datos relativos al estado civil de las personas, a su profesión u oficio y a su calidad de comerciante o de servidor público. Por su naturaleza, los datos públicos pueden estar contenidos, entre otros, en registros públicos, documentos públicos, gacetas y boletines oficiales y sentencias judiciales debidamente ejecutoriadas que no estén sometidas a reserva. (Decreto 1377 de 2013, art 3).
- **Datos Personales:** Cualquier información vinculada o que pueda asociarse a una o varias personas naturales determinadas o determinables. (Ley 1581 de 2012, art 3).
- **Estándar:** Regla que especifica una acción o respuesta que se debe seguir a una situación dada. Los estándares son orientaciones obligatorias que buscan hacer cumplir las políticas. Los estándares son diseñados para promover la implementación de las políticas de alto nivel de la entidad antes de crear nuevas políticas.
- **Guía:** Una guía es una declaración general utilizada para recomendar o sugerir un enfoque para implementar políticas, estándares buenas prácticas. Las guías son esencialmente, recomendaciones que deben considerarse al implementar la seguridad. Aunque no son obligatorias, serán seguidas a menos que existan argumentos documentados y aprobados para no hacerlo.
- **Mejor Práctica:** Una regla de seguridad específica o una plataforma que es aceptada, a través de la industria al proporcionar el enfoque más efectivo a una implementación de seguridad concreta. Las mejores prácticas son establecidas para asegurar que las características de seguridad de los sistemas utilizados con regularidad estén configurados y administrados de manera uniforme, garantizando un nivel consistente de seguridad a través de la entidad.
- **Plan de continuidad del negocio:** Plan orientado a permitir la continuación de las principales funciones misionales o del negocio en el caso de un evento imprevisto que las ponga en peligro. (ISO/IEC 27000).

- Plan de tratamiento de riesgos: Documento que define las acciones para gestionar los riesgos de seguridad de la información inaceptables e implantar los controles necesarios para proteger la misma. (ISO/IEC 27000).
- Política: Declaración de alto nivel que describe la posición de la entidad sobre un tema específico.
- Privacidad: En el contexto de este documento, por privacidad se entiende el derecho que tienen todos los titulares de la información en relación con la información que involucre datos personales y la información clasificada que estos hayan entregado o esté en poder de la entidad en el marco de las funciones que a ella le compete realizar y que generan en las entidades destinatarias del Manual de GEL la correlativa obligación de proteger dicha información en observancia del marco legal vigente.
- Procedimiento: Los procedimientos, definen específicamente como las políticas, estándares, mejores prácticas y guías que serán implementadas en una situación dada. Los procedimientos son independientes de la tecnología o de los procesos y se refieren a las plataformas, aplicaciones o procesos específicos. Son utilizados para delinear los pasos que deben ser seguidos por una dependencia para implementar la seguridad relacionada con dicho proceso o sistema específico. Generalmente los procedimientos son desarrollados, implementados y supervisados por el dueño del proceso o del sistema, los procedimientos seguirán las políticas de la entidad, los estándares, las mejores prácticas y las guías tan cerca como les sea posible, y a la vez se ajustaran a los requerimientos procedimentales o técnicos establecidos dentro del a dependencia donde ellos se aplican.
- Punto vive digital: Espacio destinado al uso público para el uso y apropiación de temas de tecnología, algunos de estos puntos están ubicados en instituciones educativas del municipio.
- Riesgo: Posibilidad de que una amenaza concreta pueda explotar una vulnerabilidad para causar una pérdida o daño en un activo de información. Suele considerarse como una combinación de la probabilidad de un evento y sus consecuencias. (ISO/IEC 27000).
- Seguridad de la información: Preservación de la confidencialidad, integridad, y disponibilidad de la información. (ISO/IEC 27000).

11 REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

MINTIC, Plantilla tipo cartilla PETI PLUS, 2023. Disponible en:

https://gobiernodigital.mintic.gov.co/692/articles-272934_recurso_1.zip

MINTIC, Modelo de seguridad y privacidad de la información, disponible en:

<https://www.mintic.gov.co/gestion-ti/Seguridad-TI/Modelo-de-Seguridad/>

MINTIC, Plan Estratégico de Tecnologías de la información 2022. Disponible en:

<https://mintic.gov.co/portal/inicio/Planes/Plan-Estrategico/198576:Plan-estrategico-2022>

CONTENIDO

	Pág.
1 INTRODUCCIÓN.....	2
2 OBJETIVO GENERAL	4
2.1 Objetivos Específicos.....	4
3 ALCANCE DEL DOCUMENTO	5
4 CONTEXTO NORMATIVO	6
5 CONTEXTO Y MODELO OPERATIVO DE LA ENTIDAD	10
5.1 Contexto Institucional	11
5.2 Tendencias tecnológicas.....	11
5.3 MODELO OPERATIVO	13
5.4 Descripción de los procesos	14
5.4.1 Alineación de TI con los procesos.....	17
5.5 Trámites	18
6 ANÁLISIS E LA SITUACIÓN	30
6.1 Estrategia de TI.....	30
6.1.1 Lienzo estratégico Modelo de TI.....	30
6.1.2 Misión y visión de TI.....	32
6.1.3 Servicios de TI	32
6.1.4 Políticas y estándares para la gestión de la gobernabilidad de TI	35
6.1.5 Capacidades de TI	35
6.2 Gobierno de TI.....	36
6.2.1 Modelo de Gobierno de TI	36
6.2.2 Modelo de Gestión de TI	37
6.2.3 Estructura y Organización humana de TI	39
6.2.4 Gestión de Proyectos.....	39
6.3 Gestión de Información	39

6.3.1	Planeación y gobierno de la gestión de Información.....	39
6.3.2	Arquitectura de Información.....	39
6.3.3	Diseño de componentes de información.....	40
6.3.4	Análisis y aprovechamiento de los componentes de información.....	40
6.3.5	Calidad y seguridad de los componentes de información	40
6.4	Sistemas de Información	41
6.4.1	Catálogo de los Sistemas de Información.....	41
6.4.2	Capacidades funcionales de los sistemas de información	44
6.4.3	Mapa de Integraciones de Sistemas de Información.....	44
6.4.4	Arquitectura de Referencia de Sistemas de Información	44
6.4.5	Ciclo de vida de los Sistemas de Información	44
6.4.6	Mantenimiento de los Sistemas de Información	45
6.4.7	Soporte de los Sistemas de Información	45
6.5	Infraestructura de TI	45
6.5.1	Arquitectura de Infraestructura tecnológica	45
6.5.2	Administración de la operación	46
6.6	Uso y Apropiación.....	47
6.6.1	Estrategia de Uso y Apropiación.....	47
6.7	Seguridad	48
7	SITUACIÓN DESEADA U OBJETIVO.....	49
7.1	Estrategia de TI.....	49
7.2	Capacidades de TI.....	49
7.3	Políticas y estándares para la gestión de la gobernabilidad de TI	50
7.3.1	Políticas para el dominio de estrategia de TI	50
7.3.2	Políticas para el dominio de Gobierno	50
7.3.3	Políticas para el dominio de Información	51
7.3.4	Políticas para el dominio de sistemas de información	51
7.3.5	Políticas para el dominio de Infraestructura TI	51
7.3.6	Políticas para el dominio uso y apropiación	52
7.4	Indicadores de TI	53
7.5	Gobierno de TI.....	57

8	HOJA DE RUTA Y PORTAFOLIO DE PROYECTOS DE TI	58
8.1	MATRIZ OPERATIVA.....	59
9	PLAN DE COMUNICACIONES DEL PETI	60
10	GLOSARIO.....	61
11	REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	64

LISTA DE TABLAS

	Pág.
Tabla 1. Normatividad aplicada.....	6
Tabla 2. Motivadores estratégicos	10
Tabla 4. Tendencias tecnológicas.....	11
Tabla 5. Procesos estratégicos	14
Tabla 6. Procesos misionales	14
Tabla 7. Procesos de apoyo	15
Tabla 8. Procesos de evaluación y control.....	16
Tabla 10. Relación de trámites y OPA de la entidad registrados en plataforma SUIT – 2024.	18
Tabla 11. Beneficiarios	30
Tabla 12. Proposición creación de valor.....	30
Tabla 13. Canales de comunicación	31
Tabla 14. Relación beneficiario.....	31
Tabla 15. Salidas e impactos	31
Tabla 16. Procesos y actividades clave	31
Tabla 17. Servicios de TI	33
Tabla 18. Políticas de TI.....	35
Tabla 19. Capacidades de TI	35
Tabla 20. Relación de sistemas de información.....	42
Tabla 21. Estado ciclo de vida de sistemas de información.....	44
Tabla 22. Estado de madurez mantenimiento de sistemas de información.....	45
Tabla 23. Estado de madurez soporte de sistemas de información	45
Tabla 24. Catálogo de Servicios de Infraestructura de TI.....	45
Tabla 25. Estado de madurez administración de operaciones de infraestructura de TI.....	46
Tabla 26. Estado de madurez soporte de infraestructura de TI.....	47
Tabla 27. Fases de implementación IPV6	47
Tabla 28. Estado actual estrategia de uso y apropiación de TI.....	47
Tabla 29. Necesidad de fortalecimiento de capacidades de TI	49
Tabla 30. Acciones de mejora en Políticas de TI	50

Tabla 31. Indicadores producto TIPO Tablero de Control	53
Tabla 32. Portafolio de proyectos de TI	58