

**INFORME DE SEGUIMIENTO AL AVANCE DE LA ESTRATEGIA DE GOBIERNO EN
LINEA CON CORTE 1 DE SEPTIEMBRE DE 2018 EN EL POLITÉCNICO
COLOMBIANO JAIME ISAZA CADAVID**

1. OBJETIVO

Verificar el estado actual de los lineamientos de la estrategia de Gobierno en Línea en el Politécnico Colombiano Jaime Isaza Cadavid según lo estipulado en el Decreto 2573 del 12 de diciembre de 2014 y la Resolución Rectoral No.000505 del 22 de septiembre de 2009 por medio de la cual se crea el Comité Anti trámites y de Gobierno en Línea.

2. ALCANCE

Verificar el cumplimiento de la Estrategia de Gobierno en línea con corte al 1 de septiembre de 2018.

3. FUNDAMENTOS NORMATIVOS

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

4. DOCUMENTOS DE REFERENCIA

- Sitio web institucional <http://www.politecnicojic.edu.co>
- Resolución Rectoral No 000505 del 22 de septiembre de 2009

5. HALLAZGO DE CADA COMPONENTE.

- **TIC PARA GOBIERNO ABIERTO**

TRANSPARENCIA.

Acceso a la información pública: Se verifico que la información publicada en la página web de la institución no se encuentra actualizada hasta la fecha de este informe, así mismo se constató que esta no está disponible en varios idiomas encontrándose semejante al informe del año 2017.

Rendición de cuentas: La institución para la rendición de cuentas del representante legal, habilita el link de PQRS el cual se encuentra abierto permanentemente; se informa a los usuarios de su realización por medio de una invitación en la página Web.

No tiene habilitadas estructuras que permitan la participación interactiva, solo cuenta con la página web y las redes sociales (Facebook, canal de YouTube y Twitter). Aspecto que se debe tener en cuenta para entablar un diálogo abierto entre administrador y administrado.

Datos Abiertos: Solo se evidenció la publicación de los datos abiertos respecto al Fichaje Psicosocial de los estudiantes, el cual puede ser consultado en el siguiente link: <https://datos.gov.co/browse?q=politecnico+colombiano+jaime+isaza+cadavid>

Por consiguiente la institución no realiza actividades de comunicación, monitoreo, promoción y difusión de estos datos.

COLABORACIÓN.

Innovación abierta: Se comprobó que la entidad identifica los problemas o retos a resolver de los usuarios, habilitando herramientas tecnológicas como los es a través de la página web de la institución, sistema KAWAK (empleados), redes sociales y el enlace TeOigo (PQRS).

Se verifico que la institución gestiona acciones que dan solución y/o mejoras a problemas o retos que se identifican por medio de redes sociales, correo institucional y sistema Kawak el cual es actualizado permanentemente, los resultados de los procesos solo son publicados internamente.

PARTICIPACIÓN.

Alistamiento para la participación por medios electrónicos:

Se evidencio que la institución cuenta con una tecnología informática de fácil acceso para los ciudadanos, ya que se realiza una encuesta FCM04 (encuesta de percepción de medios) y por medio de esta se realizan correctivos dos veces al año; en mayo del presente año (2018) se realizaron por medio de correo electrónico, recibiendo en el mes de julio 355 encuestas volviéndose a realizar a finalizar el año en el mes de noviembre.

La institución habilita y divulga los canales electrónicos incluidos las redes sociales de acuerdo con el plan de participación en línea, implementando estrategias como lo son el plan de desarrollo y el plan estratégico colocándolo a disposición de los usuarios a través de la página web.

Consulta a la ciudadanía: Se constató que la institución cuenta con canales electrónicos habilitados para los ciudadanos donde especifican temas de interés, opiniones y sugerencias.

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

- **TIC PARA SERVICIOS**

SERVICIOS CENTRADOS EN LOS USUARIOS.

Caracterización de los usuarios: Se comparó con el informe del 2017 y se evidencia que ya hay una caracterización de usuarios, ciudadanos y grupos de interés, con base en la realización de encuestas (informe de graduados, entidades externas públicas, estudiantes, docentes, semilleros de investigación, gobierno departamental de Antioquia).

No se evidencio la caracterización de la población con discapacidad, ya que la información solicitada por Bienestar Institucional a Informática Corporativa no fue enviada en el tiempo estipulado hasta la fecha de este informe.

Accesibilidad: Se evidencio que la institución cuenta con un software (Jaws y Magics) que son utilizados por usuarios que presentan alguna discapacidad. Se puede visualizar

en varias aplicaciones (portal académico, sistema kawak (PQRS), polidinámico). Este es calificado por CONVERTIC (institución del gobierno).

Usabilidad: Se constató que la institución incluye directrices para los trámites y servicios disponibles por medios electrónicos, monitoreando a partir del buen funcionamiento de los links, realizando un autodiagnóstico de los mismos, presentando a los usuarios información ordenada, clara y concisa, realizando una breve inducción de pasos para la realización de los procesos, reduciendo tiempo en la manipulación del clic, cumpliendo estándares de la W3C. (Organizaciones vinculadas a las tecnologías de información)

SERVICIOS PRESTADOS A LOS USUARIOS.

Promoción: Por ser el POLITECNICO JAIME ISAZA CADAVID una entidad pública diseña e implementa trámites y servicios específicos.

Se verificó que la página web de la institución cuenta con el enlace de trámites y servicios, en cual posee 19 trámites a interés de los ciudadanos y grupos de interés.

Evaluación de la satisfacción del ciudadano: Se identificó que cada dependencia de la entidad realiza una encuesta de satisfacción del usuario, la cual no es publicada, teniéndola en cuenta para los planes de mejora.

Mejoramiento continuo: Se evidenció que la institución realiza mejoras para facilitar el entendimiento del usuario, desplegando de la página web el punto de interés y direccionando la respuesta a un solo clic.

SISTEMA INTEGRADO PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y DENUNCIAS.

Sistema web de contacto PQRD: La Institución a través de la página web establece el link "Te Oigo" en el que se pueden interponer las peticiones, quejas, reclamos y denuncias, el cual direcciona al Software Kawak, en el que se puede registrar o consultar el estado de la solicitud, definida con el nombre de "Incidencia".

Sistema móvil de contacto peticiones, quejas, reclamos y denuncias: Se evidenció que la institución no cuenta con el sistema Android, para el acceso al enlace TeOigo, teniendo en cuenta que la página web si es compatible con Android. (Diferentes resoluciones móviles).

Sistema integrado de peticiones, quejas, reclamos y denuncias: Se identificó que las PQRSD, son centralizadas e integradas a través del link TeOigo, correo electrónico, de manera personal, por escrito a la dependencia responsable, línea telefónica y correspondencia física

TRÁMITES Y SERVICIOS EN LINEA.

Formularios descargables, diligénciales y transaccionales: Se verificó que los usuarios pueden realizar y diligenciar formularios en la página web en el link trámites y servicios, realizar pagos en línea y recibir información acerca de los procesos realizados a través de universitas XXI (software académico).

Certificaciones y constancias en línea: Se identificó que la institución cuenta con medios electrónicos que permiten gestionar certificaciones y constancias, por medio de la política de tratamiento de datos personales, garantizando la seguridad y privacidad de la información.

Trámites y servicios en línea: Se evidenció que la institución automatiza y presta en línea sus trámites y servicios, por medio de coste y facturación.

Se constató que la institución implementa un esquema de atención al usuario, realizando muchos de estos (en línea) a través de mercurio y universitas XXI (Software académico).

Ventanillas únicas: Se evidencia que la institución no tiene implementada la ventanilla única para que los usuarios realicen sus trámites y servicios por este medio (entre varias entidades).

- **TIC PARA LA GESTIÓN.**

ESTRATEGIA TI.

Entendimiento estratégico: Se verificó que la institución cuenta con el “**PLAN ESTRATEGICO DE INFORMATICA**”, el cual consiste en un diagnóstico dentro del plan del POLITECNICO JAIME ISAZA CADAVID, según listado de asistencia FGH05 V.04 del 2 de septiembre del 2016.

Direccionamiento estratégico - Implementación de la estrategia de TI: Se evidenció que la institución cuenta con el proyecto de “*Modernización de la infraestructura tecnológica y telecomunicaciones*”, realizando la actualización de la misma el 10 de septiembre del 2018, según informe de avance FPL 07 V.05, técnico y financiero del proyecto del 30 de junio del 2018. Así mismo se tiene en la página un catálogo de servicios al alcance de los usuarios.

Se comparó lo anterior con el informe de auditoría de seguimiento de gobierno en línea 2017 encontrándose los siguientes documentos derivados del contrato de prestación de servicios PS-14261 DE 2015 y enviados por la Coordinación de Informática Corporativa:

- “PLAN ESTRATEGICO DE INFORMATICA Y TELECOMUNICACIONES DEL POLITECNICO COLOMBIANO JAIME ISAZA CADAVID: DIAGNOSTICO DE LA PLATAFORMA INFORMÁTICA, OFICINA DE PLANEACIÓN”.
- “DIAGNÓSTICO DE LOS SISTEMAS DE INFORMACIÓN, OFICINA DE PLANEACIÓN”
- “DIAGNÓSTICO DE LA ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL, OFICINA DE PLANEACIÓN”
- “INFORME DE RECOMENDACIONES, OFICINA DE PLANEACIÓN”
- “IDENTIFICACIÓN DE PROYECTOS PARA EL PLAN ESTRATEGICO DE INFORMATICA Y TELECOMUNICACIONES”

A los cuales se solicitó avance a la Coordinación de Informática Corporativa sin obtener respuesta a la fecha de presentación de este informe.

Seguimiento y evaluación a la estrategia TI: Se evidenció que la página web de la institución cuenta con el software y sistema Kawak, en este se puede llevar un control de satisfacción de los usuarios, midiendo el avance de los procesos comparándolos con años y periodos anteriores, dando cumplimiento a la estrategia TI (Sistema kawak: Modulo Indicadores).

Link: <https://www.kawak.com.co/politecnicojic/main/home.php>

GOBIERNO DE TI.

Alineación de la TI- Esquema de gobierno TI: Se verifico que la institución cuenta con un proyecto denominado “*Modernización de la infraestructura informática y de telecomunicaciones*”, enviado por la oficina Asesora de Planeación.

Gestión integral de proyectos de la TI: Se constató que la institución cumple los lineamientos para la buena gestión y practica de los proyectos que son aprobados e inscritos por la dependencia de Planeación.

Gestión de la operación TI: Se verifico que se cuenta con mecanismos de seguimiento, control y mejora por parte de la mesa de ayuda de la dependencia, la cual hace parte del contrato 17207, entre el **POLITECNICO JAIME ISAZA CADAVID y C&S TECNOLOGIA S.A.**

INFORMACIÓN.

Planeación y gobierno de componentes de información: Se evidencia la implementación de un proceso de planeación y gestión de los datos, a través de los planes institucionales, ya que en el plan de comunicaciones informa que lo principal es comunicar y mejorar con las acciones.

Diseño de los componentes de la información: Se evidencio que la institución cuenta con un catálogo de componentes de información, manejado desde la oficina de informática corporativa, acerca de inventarios y flujo de información.

Análisis y aprovechamiento de componentes de información: No se evidencio avance en este logro.

Gestión de la calidad y de seguridad de los componentes de información: Se verifico que la institución aplica mecanismos adecuados de soporte, aseguramiento, control, inspección y mejora de la calidad.

Se tienen establecidos unos controles de seguridad. Los cuales son rastreados por medio de pistas de información de los usuarios, software AS 400M, mercurio y universidades XXI.

SISTEMAS DE INFORMACIÓN

Planeación y gestión de los sistemas de información: Se evidencia que la institución cuenta con un plan estratégico de tecnología de la información (PETI). Así mismo se

establecen buenas prácticas en la adquisición y desarrollo de sistemas aplicando la normatividad establecida en contratación estatal.

Se constató en el informe sobre derechos de autor y software legal, radicado 201801004798 en lo relacionado con software y hardware legal y mediante Acuerdo Directivo N° 18 del 3 de noviembre del 2004 “Por medio del cual se expide el Estatuto sobre la Propiedad Intelectual en el Politécnico Colombiano Jaime Isaza Cadavid”.

Diseño de los sistemas de información: Se evidencio que la institución no cuenta con una arquitectura de sistemas de información integrada, pues solo se cuenta con el sistema kawak y el sistema mercurio que operan de manera independiente.

Ciclos de vida de los sistemas de información: Se constató que la institución cuenta con ambientes de pruebas de presupuesto, con un laboratorio virtual que contiene parametrizaciones.

Se identificó que dependiendo de la necesidad sea interna o externa, se define e implementa un proceso de ciclo de vida de los sistemas de información.

Soporte de los sistemas de información: Se verifico que la institución cuenta con la “Mesa de ayuda”, quien realiza los respectivos mantenimientos, cambios y correcciones de fallos en los sistemas de información.

Gestión de seguridad y calidad de los sistemas de información: Se constató que en la institución se estipulan los mecanismos adecuados de aseguramiento, control, inspección y mejoramiento de la calidad de los sistemas de información, realizando las respectivas pruebas de seguridad por parte de la dependencia de informática y telecomunicaciones ejecutando estas pruebas dos veces al año.

SERVICIOS TECNOLÓGICOS

Planeación y gestión de los servicios tecnológicos: Se evidencio que la institución cuenta con un catálogo tecnológico desde el año 2016, aplicando estudios previos y buenas prácticas en los adquirentes de servicios tecnológicos; así mismo se cuenta con una bodega donde se almacenan los equipos que se dan de baja, previo a su diagnóstico.

Operación de los servicios tecnológicos- Soporte de los servicios tecnológicos: Se verifico que la “Mesa de ayuda” es quien implementa los procesos de operación, monitoreo preventivo y correctivo de los sistemas tecnológicos de la institución.

USO Y APROPIACIÓN DE LO SEVICIOS

Estrategia para el uso y apropiación de TI: Se evidencia que la institución implementa la estrategia de uso por medio de las diferentes herramientas para el desarrollo de las actividades y la apropiación depende de la caracterización del usuario (docente de cátedra, empleados, estudiante).

Gestión el cambio TI - Medición de los resultados de uso y apropiación: Se verifico que la institución no cuenta con acciones de sensibilización y socialización de los proyectos o iniciativas ya que las inducciones a los diferentes usuarios se realizan de manera personal.

CAPACIDADES INSTITUCIONALES

Uso eficiente del papel: Se evidencio con respecto al informe del año pasado la mejora y el cambio realizado en la buena práctica en el uso eficiente del papel, realizando Tips de impresión visualizándolos en lo corredores de la institución y siendo enviados a los correos de los usuarios (estudiantes y empleados).

Gestión de documentos electrónicos: Se evidencia que la institución cuenta con la existencia de un sistema denominado “Mercurio”, en este se radican todas las comunicaciones oficiales realizadas por empleados de la institución, generando una trazabilidad de la información.

Automatización de procesos y procedimientos: Se constató la priorización en el proyecto modernización de la infraestructura informática; así mismo la institución automatiza la información a través de Polidinamico dependiendo de la demanda de los usuarios por medio de correos electrónicos.

- **SEGURIDAD Y PRIVACIDAD DE LA INFORMACIÓN**

Definición del marco de seguridad y privacidad de la información y de los sistemas de información

Diagnóstico de seguridad y privacidad: Se evidencia que la institución cuenta con un diagnóstico el que cual se denomina “pruebas de vulnerabilidad”.

Plan de seguridad y privacidad de la información: Se constató que la institución cuenta con niveles de seguridad y privacidad, realizándose un diagnóstico detallado del control del equipo a usar y de usuarios (contratista o empleado) para el ingreso a los sistemas informáticos institucionales, mitigando el riesgo por medio de actualizaciones constantes.

Implementación del plan de seguridad y privacidad de la información

Gestión de riesgos de seguridad y privacidad de la información: Se identificó que el proyecto de seguridad SGSI, se encuentra en la etapa de inicio, con el fin de implementar el plan de seguridad y privacidad de la información, clasificando y gestionando controles.

Monitoreo y mejoramiento continuo

Evaluación del desempeño: No se evidenció que la institución cuente con actividades para el seguimiento, medición, análisis y evaluación del desempeño de la seguridad y privacidad.

JUAN CARLOS JARAMILLO VELEZ

Director Control Interno

María Vanessa Foronda Vásquez- María Zineth Villa Correa

Auditoras Control Interno