

	ACTA	Código: FG-03
		Versión: 04
		Fecha: 24/02/2022

CITANTE						
PERSONERO MUNICIPAL						
Citación a Reunión de			Acta No.	Carácter de la Reunión		
Comité Institucional de Gestión y Desempeño (calidad).			170	Ordinaria	x	Extraordinaria
Fecha de Reunión			Lugar de Reunión		Hora inicio	Hora final
Día	Mes	Año				
05	7	2024	Despacho		13:15	13:45
ORDEN DEL DIA						
1. Verificación de asistencia						
2. Socialización y aprobación “procedimiento atención personalizada al usuario” “Procedimiento para la elección, conformación, funcionamiento y acompañamiento al comité parietario de seguridad y salud en el trabajo y al comité de convivencia laboral” “Procedimiento para solicitud de permisos y ausencias laborales” “Procedimiento para dar trámite a una queja que pueda constituirse como acoso laboral”						
3. Plan Estratégico de Tecnologías de la Información PETI						
4. Proposiciones v varios						

DESARROLLO
Siendo el día 05 de julio de 2024, a las 13:15 horas en el despacho del Personero Municipal, se da inicio al Comité Institucional de Gestión y Desempeño (calidad), abordando el orden del día de la siguiente manera: 1. VERIFICACIÓN DE ASISTENCIA JOHN FREDY ORTIZ TABARES Personero Municipal RUBEN DARIO OSPINA BETANCUR Secretario General DIEGO ALEXANDER AGUIRRE RAMIREZ Personero Delegado para los Derechos Humanos DANIELA FERNANDEZ ARAQUE Personera Delegada En lo Penal y Familia JHON FREDY HERNANDEZ VALLEJO

Centro Administrativo Municipal de Itagüí (CAMI)
Cra. 51 # 51-55 - Edificio Judicial, piso 5
Tel: 376 48 84 - info@personeraiitagui.gov.co
www.personeraiitagui.gov.co



CO-SC-CER427866

	ACTA	Código: FG-03
		Versión: 04
		Fecha: 24/02/2022

Personero Delegado para los Derechos Colectivos y del Medio Ambiente

6. LUZ MARINA RODRIGUEZ

Personera Delegada para la Vigilancia Administrativa

7. ARLEY RAMIREZ

Jefe Oficina Control Interno

8. MARIA ALEJANDRA CAMPILLO CASTAÑO

Secretaria Ejecutiva (invitada)

9. JHONY ALEXANDER ZAPATA

Asesor Planeación Institucional- Gobierno Digital (invitado)

El Secretario General, Rubén Darío Ospina Betancur, inicia con la presentación y socialización de la propuesta “**procedimiento atención personalizada al usuario**” Aunque esta tarea corresponde al Jefe de Control Interno, en la práctica, la responsabilidad recae en la Secretaría General. Durante la revisión del procedimiento, el Personero Delegado para los Derechos Colectivos y del Medio Ambiente realizó varias observaciones:

1. En el objetivo, se podría eliminar los verbos “informar y orientar”.
2. En cuanto al alcance, se debe describir indicando que “inicia y termina”. La propuesta actual no cumple con ambos criterios. Se sugiere que el alcance comience con el requerimiento del usuario y termine con el grado de satisfacción y cierre de gestión mediante el uso del aplicativo destinado para tal fin.
3. En el numeral 6. “Descripción de actividades”, se propone unificar las tres primeras actividades en una sola, la cual podría quedar: “se recibe al usuario en orden de llegada y se escucha el caso que se expone. Si es de nuestra competencia, se solicitan todos los datos al usuario y se clasifica en el aplicativo. De lo contrario, se orienta al usuario para que se acerque a la dependencia correspondiente según las competencias”.
4. Sería pertinente incorporar una actividad al final del procedimiento: “diligenciamiento formato encuesta de satisfacción y percepción del usuario”.

El secretario General comentó que, respecto a la propuesta número 2, se validará teniendo en cuenta que el alcance está orientado a definir cuándo aplica. Sobre la propuesta número 3, explicó que cuando hay flujo de procesos, cada actividad implica una decisión respecto al viaje del usuario. Si la respuesta es “sí” o “no” ocurre algo, por lo que se desglosan en tres momentos. Dependiendo de una respuesta, se activa un flujo o termina la atención.

Centro Administrativo Municipal de Itagüí (CAMI)
Cra. 51 # 51-55 - Edificio Judicial, piso 5
Tel: 376 48 84 - info@personeriaitagui.gov.co
www.personeriaitagui.gov.co



CO-SC-CER427866

	ACTA	Código: FG-03
		Versión: 04
		Fecha: 24/02/2022

El Personero para los Derechos Humanos, intervino indicando que siempre se debe diseñar un flujograma al crear un procedimiento, el cual es un papel de trabajo. Continúa el Secretario General indicando que el diligenciamiento del formato encuesta de satisfacción y percepción del usuario, la propuesta es dividir el procedimiento asociado a la encuesta, ya que actualmente están unificadas la satisfacción y percepción y esto genera dificultades. La propuesta desde calidad es individualizarlas.

La Delegada para la Vigilancia Administrativa mencionó que anteriormente estaban separadas, pero se unificaron porque los ciudadanos se quejaban de tener que diligenciar dos documentos. Se solicita estudiar mejor esta propuesta.

Por lo tanto, se aprueba el procedimiento sujeto a las validaciones solicitadas por el Personero Delegado para los Derechos Colectivos y del Medio Ambiente.

Solicita el Jefe de Control Interno, que este tipo de información sea enviada a los correos institucionales para lo cual se indica que el 02 de julio fueron enviados a los correos electrónicos.

Se continua con la socialización del **“Procedimiento para la elección, conformación, funcionamiento y acompañamiento al comité parietario de seguridad y salud en el trabajo y al comité de convivencia laboral”** es un procedimiento que no se encuentra documentado, se propone incluirlo como procedimiento nuevo donde se detalla: **1.** Objetivo **2.** Alcance **3.** Responsables **4.** Definiciones **5.** Documentos de referencia **6.** Descripción de actividades **6.1.** Convocatoria y elección del COPASST y COCOLAB **6.2.** Funcionamiento y acompañamiento COPASST y COCOLAB **6.3** Control información documentada **8.** Control de cambios.

Es aprobado por el Comité.

También se propuso documentar el **“Procedimiento para solicitud de permisos y ausencias laborales”** en el cual se detallan **1.** Objetivo **2.** Alcance **3.** Responsables **4.** Definiciones **5.** Documentos de referencia **6.** Descripción de actividades **7.** Control Información Documentada **8.** Control de Cambios.

Es aprobado por el Comité.

Finalmente se presenta el **“Procedimiento para dar trámite a una queja que pueda constituirse como acoso laboral”** se presenta al comité como una propuesta por la ARL,

	ACTA	Código: FG-03
		Versión: 04
		Fecha: 24/02/2022

donde se busca documentar el procedimiento para cuando se presente una queja por acoso laboral. Este procedimiento contiene: objetivo, alcance, responsables, definiciones, documentos de referencia, descripción de actividades, protocolo de atención en el caso de acoso sexual laboral, información documentada, control de cambios.

Es aprobado por el Comité.

Inicia con su intervención el Asesor de Planeación Institucional- Gobierno Digital, indicando que de conformidad con el Plan de Mejoramiento realizado en atención a la auditoria interna de calidad, se solicita la aprobación de:

1. **Formato "FGC-02 Bitácora de Eventos"**: Este formato no es diligenciado únicamente por la dependencia de comunicaciones, sino por cualquier delegatura que necesite realizar un evento. Por esta razón, se sugiere trasladar este formato a "Formatos Generales", ya que se convierte en un formato transversal para cualquier dependencia.

La propuesta es aprobada por el Comité, por ende el **Formato "FGC-02 Bitácora de Eventos"** pasará a "Formatos Generales".

2. **Procedimiento "PTI-02 Gestión de Datos Estadísticos"**: Una vez revisadas las actividades de este procedimiento durante el ejercicio de la auditoría, se puede deducir que no tiene relación con el Proceso de Tecnologías de la Información. Más bien, se ha detectado que es un procedimiento que se lleva a cabo en el proceso de Atención al Usuario, bajo la responsabilidad de la Secretaría General. Por lo anterior, se sugiere trasladar este procedimiento al proceso correspondiente.

La propuesta es aprobada por el Comité, por ende el **"Procedimiento "PTI-02 Gestión de Datos Estadísticos"** pasará a la Secretaría General.

3. Aprobación Formato FTI-06 Cumplimiento PETI.

Se socializa el formato FTI-06 "Cumplimiento del plan estratégico de tecnologías de la información PETI" y se propone eliminar la información que se resalta en color rojo, información de color amarillo como seguimiento soporte y lo resaltado en color verde para cambios en la descripción.

		CUMPLIMIENTO DEL PLAN ESTRATÉGICO DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN PETI		Código: PTI-06 Versión: 03 Fecha: 24/02/2022	
DOMINIO	%	ÁMBITO	%	INDICADOR	
Estrategia de TI	100	Entendimiento estratégico	100	Objetivos estratégicos de TI alineados con el contexto organizacional y el entorno	100
		Definición de la Arquitectura Institucional	100	Documento donde se refleje la Arquitectura Institucional de la entidad	100
		Plan de comunicaciones institucional	100	Plan de comunicación de la estrategia y gestión de TI puede ser incluido en el plan de comunicaciones institucional	100
		Catálogo de servicios de TI	100	Catálogo o portafolio de servicios de TI de la entidad de: perfil para consulta	100
		Evaluación de la gestión de la estrategia de TI	100	Consigna de evaluación del PETI establecido	100
Gobierno de TI	70	Alineación del gobierno de TI	50	Política de TI actualizada, aprobada y comunicada, acorde con la estrategia de la entidad y el sistema integrado de gestión	100
		Apoyo de TI a los procesos	0	Documento Identificación de necesidades de automatización y apoyo tecnológico a los procesos de la institución aprobado e incluido en el PETI	0
		Optimización de las compras de TI	100	Control de adquisición de bienes o servicios en modalidad de servicio o por demanda	100
		Evaluación del desempeño de la gestión de TI	100	Encuestas internas de satisfacción del proceso de gestión de TI	100
		Gestión de la operación de TI	50	Plan de mejoramiento de los procesos de TI	0
Información	50	Gestión de proveedores de TI	0	Actas de aprobación y recibo a satisfacción de productos o servicios de TI	100
		Documentación funcional y técnica a cuando aplique de cada uno de los servicios y bienes contratados por la entidad (Manual técnico debidamente publicado)	100	Documentación funcional y técnica a cuando aplique de cada uno de los servicios y bienes contratados por la entidad (Manual técnico debidamente publicado)	100
		Procedimiento de gestión de datos de los sistemas de información	0	Procedimiento de gestión de datos de los sistemas de información	0
		Procesos y procedimientos de gestión documental que incorporen la gestión de documentos y expedientes electrónicos	100	Procesos y procedimientos de gestión documental que incorporen la gestión de documentos y expedientes electrónicos	100
		Gestión de documentos electrónicos	100	Documento que describa la arquitectura de los sistemas de información	100
Sistemas de información	70	Definición estratégica de los sistemas de información	100	Catálogo de los sistemas de información	100
		Derechos patrimoniales sobre los sistemas de información	100	Contratos de cesión de derechos para los proyectos liquidados y para los contratos en curso que se encuentren la cesión de derechos de parte del proveedor	100
		Diseño de los sistemas de información	0	Sistemas de información de la entidad que aplican la guía de estilo y usabilidad	0
		Apertura de datos	0	Conjunto de datos abiertos generados a partir de los procesos automatizados y de acuerdo a los criterios de calidad de la guía de apertura de datos de gobierno en línea	0
		Interoperabilidad	0	Servicio habilitado y funcionando en la Plataforma de Interoperabilidad del Estado colombiano	0
Servicios tecnológicos	100	Soporte a los componentes de información	100	Matriz de correlación entre los componentes de información y los sistemas de información de la entidad	0
		Accesibilidad	0	Documento para accesibilidad de acuerdo a la caracterización de usuarios realizada sobre el sistema	0
		Capacitación y entrenamiento para los sistemas de información	100	Actas de capacitación a usuarios internos de la entidad	100
		Estrategia de mantenimiento de los sistemas de información	100	Procedimiento documentado y formalizado para el mantenimiento de sistemas de información	100
		Seguridad y privacidad de los sistemas de información	100	Manual de políticas de seguridad y privacidad de la información implementado	100
Uso y apropiación	50	Auditoría y trazabilidad de los sistemas de información	100	Registros de auditoría en bases de datos sobre acciones de usuarios que interactúan con el sistema	100
		Elementos para el intercambio de información	100	Diagramas arquitectónicos que representen los elementos de infraestructura involucrados en el intercambio de información al interior de la entidad y con sistemas externos	100
		Disponibilidad de recursos tecnológicos	100	Actas y documentos para baja de equipos tecnológicos en bienes y servicios	100
		Continuidad y disponibilidad de los servicios tecnológicos	100	Procedimiento de respaldo y control de implementación para garantizar la continuidad de los servicios tecnológicos	100
		Alta disponibilidad de los servicios tecnológicos	0	Procedimiento de atención de requerimientos de soporte para los servicios de TI o modelo operativo de la mesa de servicio	100
Gestión de la calidad y seguridad de los servicios tecnológicos	100	Planes de mantenimiento	100	Regimen Plan de mantenimiento preventivo de la infraestructura y los servicios tecnológicos	100
		Control de consumo de los recursos compartidos por servicios tecnológicos	100	Mecanismo de monitoreo de consumo de los recursos compartidos de los recursos tecnológicos	100
		Gestión preventiva de los recursos tecnológicos	100	Sistemas de monitoreo de recursos tecnológicos con alertas configuradas	100
		Respaldo y recuperación de los servicios tecnológicos	0	Consigna de respaldo y copia de seguridad	0
		Seguridad informática	100	Inventario de servicios tecnológicos detallando los controles de seguridad informática asociados al acceso, trazabilidad, modificación o pérdida de información	100
Uso y apropiación	50	Estrategia para el uso y apropiación de TI	100	Documento ENCUESTA DE estrategia de uso y apropiación de Tecnología de la información la entidad	100
		Medición de resultados en el uso y apropiación	0	Plan de mejoramiento de uso y apropiación de TI	0
70 PORCENTAJE DE CUMPLIMIENTO DEL PLAN ESTRATÉGICO DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN					

Interviene el Delegado para los derechos colectivos sugiriendo que el indicador del ámbito “Gestión de la calidad y seguridad de los servicios tecnológicos” se modifique por “Inventario de servicios tecnológicos detallando los controles de seguridad informática, respaldo y copias

	ACTA	Código: FG-03
		Versión: 04
		Fecha: 24/02/2022

de seguridad, asociados al acceso, trazabilidad, modificación o pérdida de información.” Siendo aprobado por el Comité Institucional de Gestión y Desempeño.

Finalmente, es aprobado sujeto a las modificaciones planteadas

PROPOSICIONES Y VARIOS

Informa el Secretario General que se debe realizar Comité de Revisión por la Alta Dirección y se propone que se realice el 6 de agosto del presente año en casa de Ditaires, es una jornada de todo el día por los informes que se deben rendir. Este comité debe realizarse antes que ICONTEC realice la verificación de la certificación. En este espacio también se validará los temas de visión, misión y dar lineamientos para el nuevo PEI.

Con el cambio de imagen de la Entidad, el equipo de comunicaciones y calidad vienen trabajando en la actualización de los formatos internos, se propone el 01 de septiembre como fecha de transición para formatos actualizados.

Se pide verificar los planes de mejoramiento realizados en cumplimiento a la auditoria interna de calidad. Al Jefe de Control Interno, se solicita enviar los dos informes trimestrales del plan operativo de control interno.

No siendo otro el tema a abordar se da por terminado el Comité Institucional de Gestión y Desempeño siendo las 13:45 horas.

COMPROMISOS		RESPONSABLE	FECHA PROGRAMADA
1.	Validar las observaciones y propuestas planteadas por el Personero Delegado para los Derechos Colectivos y del Medio Ambiente al procedimiento atención personalizada al usuario.	Secretario General	Por definir
2.	Solicitar el espacio de la casa Ditaires para realizar Comité de Revisión por la Alta Dirección.	Asesor Planeación Institucional- Gobierno Digital	15/07/2024

Centro Administrativo Municipal de Itagüí (CAMI)
Cra. 51 # 51-55 - Edificio Judicial, piso 5
Tel: 376 48 84 - info@personeraiitagui.gov.co
www.personeraiitagui.gov.co



CO-SC-CER427866

	ACTA	Código: FG-03
		Versión: 04
		Fecha: 24/02/2022

3.	Transición formatos con la nueva imagen institucional.	Secretario General, de equipo comunicaciones.	01/09/2024
----	--	---	------------

Anexo listado de asistencia

Proyecto: María Alejandra Campillo
Secretaria Ejecutiva

Centro Administrativo Municipal de Itagüí (CAMI)
Cra. 51 # 51-55 - Edificio Judicial, piso 5
Tel: 376 48 84 - info@personeraiitagui.gov.co
www.personeraiitagui.gov.co



CO-SC-CER427866

 Personería de Itagüí	LISTA DE ASISTENCIA		Código: FG-01		
			Versión: 03		
			Fecha: 24/02/2022		
NOMBRE DE LA ACTIVIDAD		Comité Institucional de Gestión y Acompañamiento (calidad)			
FACILITADOR		Personero Municipal			
FECHA	05-07-2024	HORARIO	DESDE 13:15	HASTA 13:45	
LUGAR:		Ocupado			

NOMBRES Y APELLIDOS	CARGO	FIRMA
1. <i>[Signature]</i>	Jefe OFF. C.I.	<i>[Signature]</i>
2. <i>[Signature]</i>	Delegado DHH	<i>[Signature]</i>
3. <i>[Signature]</i>	Delegada Vigilancia	<i>[Signature]</i>
4. <i>[Signature]</i>	Delegado C.A.	<i>[Signature]</i>
5. Daniela Fdez	Del. Penal y Flia	<i>[Signature]</i>
6. <i>[Signature]</i>	Asesor Planeación Est. Controlista	<i>[Signature]</i>
7. John Freddy Ortiz Talbano	Personero Municipal	<i>[Signature]</i>
8. <i>[Signature]</i>	Secretario Gen	<i>[Signature]</i>
9. <i>[Signature]</i>	Secretaria Ejecutiva	<i>[Signature]</i>
10.		
11.		
12.		
13.		
14.		
15.		
16.		
17.		
18.		
19.		

Centro Administrativo Municipal de Itagüí (CAMI)
Cra. 51 # 51-55 - Edificio Judicial, piso 5
Tel: 376 48 84 - info@personeriaitagui.gov.co
www.personeriaitagui.gov.co



CO-SC-CER427866