

## ALCALDIA DE PEREIRA

### ARQUITECTURA TI

### DOMINIO DE INFORMACIÓN

# PLAN DE CALIDAD DE LOS COMPONENTES DE INFORMACIÓN

## POLÍTICA DE GOBIERNO DIGITAL

Versión: 01

Fecha de Vigencia: 30 de abril de 2019

## FORMATO PRELIMINAR AL DOCUMENTO

Título:	PLAN DE CALIDAD DE LOS COMPONENTES DE INFORMACION				
Sumario	El presente documento surge a partir de la aplicación de los lineamientos y estándares del “Dominio de Información”, adoptado en el Habilitador Transversal "Arquitectura TI" de la Política de Gobierno Digital del Ministerio de las Tecnologías de Información y Comunicaciones de la República de Colombia.				
Palabras Claves	Gobierno Digital Arquitectura Empresarial AE Modelo Arquitectura TI IT4+ Plan de Calidad de los Componentes de Información Dominio de Información				
Formato:	PDF y DOC		Lenguaje:	Español	
Dependencia:	Secretaría de Tecnologías de Información y la Comunicación				
Código:	N/A	Versión	0.2	Estado	En Aprobación
Categoría	Documento Técnico, Implementación del Dominio de Información de Arquitectura TI de la Política de Gobierno Digital.				
	Componente:		TIC para EL ESTADO		
	Habilitador Transversal:		ARQUITECTURA T.I		
	Lineamientos y Estándares:		Modelo de Arquitectura IT4+		
	Dominio:		INFORMACION		
	Herramientas:		G INF 07 - Guía Como construir el catalogo de componentes de Información.pdf		
Asesor (es):	Magister Carlos Mario Arteaga Pacheco Contratista Prestación de Servicios Profesionales Especializados				
Autor (es):	Ingeniero Andrés Julián Grajales Marín Contratista Prestación de Servicios Profesionales Especializados				
Revisó:	Carlos Andrés Álvarez Palomino Director de Sistemas de Información y Servicios Digitales Alejandro Usma Vasquez Director de Infraestructura Tecnológica y Servicios Digitales				
Aprobó:	Fredy Eduardo Ruano López Secretario de Tecnología de Información y la comunicación				

Versión: 01

Fecha de Vigencia: 30 de abril de 2019

## HISTÓRICO

VERSIÓN	FECHA	CAMBIOS INTRODUCIDOS
0.1	11/03/2019	Emisión del documento
0.2	25/05/2020	Actualización



## CONTENIDO

	Pág
1 INTRODUCCION .....	5
2 DEFINICIONES.....	6
3 OBJETIVOS DEL PLAN.....	7
4 ALCANCE DEL PLAN .....	7
5 RECURSOS REQUERIDOS PARA LA EJECUCIÓN DEL PLAN .....	7
5.1 TALENTO HUMANO:.....	7
5.2 DE INFORMACIÓN .....	8
5.3 ADMINISTRATIVOS .....	8
6 DEFINICIÓN DE LOS INDICADORES DE CALIDAD DE LOS COMPONENTES DE INFORMACION .....	8
6.1 INDICADOR: SATISFACCIÓN CON LOS COMPONENTES DE INFORMACIÓN .....	8
6.2 INDICADOR: PRECISIÓN DE LOS COMPONENTES DE INFORMACIÓN. ....	9
6.3 INDICADOR: OPORTUNIDAD DE LOS COMPONENTES DE INFORMACIÓN.....	10
6.4 INDICADOR: ACCESIBILIDAD DE LOS COMPONENTES DE INFORMACIÓN. ....	11
6.5 INDICADOR: CONFIABILIDAD DE LOS COMPONENTES DE INFORMACIÓN .....	12
7 CRONOGRAMA DE MEDICIÓN DE LA CALIDAD DE LOS COMPONENTES DE INFORMACIÓN.....	14
8 SOCIALIZACIÓN DE RESULTADOS DE LA MEDICIÓN DE LA CALIDAD DE LOS COMPONENTES DE INFORMACIÓN .....	15

## 1 INTRODUCCION

El presente documento tiene como objetivo fundamentar y especificar las características del Plan de Calidad de los Componentes de Información que gestiona actualmente la Alcaldía de Pereira, a fin de mejorar los procesos de intercambio, y maximizar las estrategias, prioridades y beneficios.

Para realizar la implantación operativa de un indicador es necesario que previamente se definan determinados aspectos como: datos a analizar, persona responsable de la gestión (normalmente es el jefe de equipo de los procesos afectados por el indicador) o el papel del gestor de calidad, el cual actuará como facilitador para ayudar a la implantación.

Los **indicadores de calidad** son instrumentos de medición, de carácter tangible y cuantificable, que permiten evaluar la calidad de los procesos, productos, servicios y el desempeño de una organización, un sistema o un proceso, cuya magnitud al ser comparada con algún nivel de referencia (calidad esperada), podrá estar señalando una desviación (falla de calidad, resultado no deseado) sobre la cual se tomarán acciones correctivas o preventivas según el caso<sup>1</sup>.

<sup>1</sup> <https://www.isotools.org/2015/03/30/que-son-los-indicadores-de-calidad/>

## 2 DEFINICIONES

### Componente de Información:

**Elemento por evaluar:** Elemento asociado a la Calidad de los componentes de Información que se pretende medir o evaluar con el indicador

**Fórmula (regla de cálculo):** Descripción del procedimiento cualitativo o detalle de la fórmula matemática a aplicar para obtener periódicamente el valor del indicador.

**Fuente de datos:** Detalle de las fuentes de datos que requiere el indicador.

**Indicador:** Definición de Indicador

Elemento conformado por:

- Id Indicador: Identificador del indicador.
- Nombre: Nombre descriptivo del indicador
- Descripción: Descripción del indicador

**Instrumento:** Es la herramienta utilizada por el investigador para recolectar la información de la muestra seleccionada

**Periodicidad de la evaluación:** Periodicidad con la cual debe evaluar el indicador y justificación asociada.

**Rangos del indicador:** Define los rangos válidos del indicador, haciendo explícito cuáles rangos son óptimos y cuáles deben generar alerta. Muestra en qué valores el indicador se encuentra en un rango normal, en un rango con una desviación media y en un rango con desviación alta.



## 3 OBJETIVOS DEL PLAN

- Definir un marco de trabajo en la Alcaldía de Pereira para gestionar la Calidad de los Componentes de Información
- Establecer los recursos requeridos para gestionar la calidad de los componentes de información.
- Definir y documentar los indicadores para la medición de la Calidad de los Componentes de Información.
- Establecer los rangos de calificación para los indicadores de calidad de los Componentes de Información y las acciones a seguir según los niveles alcanzados.
- Evaluar, controlar los procesos y resultados en la Alcaldía de Pereira.
- Establecer el cronograma para medición de los indicadores de calidad de los Componentes de Información.
- Establecer mecanismos de comunicación de los resultados de las mediciones de calidad de los Componentes de Información.

## 4 ALCANCE DEL PLAN

Quedan cubiertos en el Alcance del presente Plan los Componentes de Información tratados a través de los sistemas de información automatizados administrados por la Secretaría de Tecnologías de Información y las comunicaciones y que prestan servicios a múltiples procesos de la alcaldía de Pereira.

No quedan cubiertos en el presente Plan los componentes de información que sean tratados de forma física, o a través de sistemas de información cuya gestión no está a cargo de la Secretaría de Tecnologías de Información y las Comunicaciones de la Alcaldía de Pereira.

## 5 RECURSOS REQUERIDOS PARA LA EJECUCIÓN DEL PLAN

### 5.1 TALENTO HUMANO:

Se requiere la participación de:

Personal encargado de la administración de los sistemas de información en la Secretaría de Tecnologías de Información y Comunicación.

Profesional de apoyo del proceso de Sistemas de Información y Servicios Digitales

## 5.2 DE INFORMACIÓN

Se requiere acceso a la información determinada mediante proceso estadístico de muestreo para realizar las mediciones de calidad de los componentes de información.

## 5.3 ADMINISTRATIVOS

El acompañamiento de la Alta Dirección en la Secretaría de Tecnologías de Información y las Comunicaciones, para garantizar los permisos y accesos requeridos a la información.

## 6 DEFINICIÓN DE LOS INDICADORES DE CALIDAD DE LOS COMPONENTES DE INFORMACION

Los Indicadores seleccionados en este Plan de Calidad de los Componentes de Información, están definidos para permitir a la Alcaldía de Pereira realizar un seguimiento continuo con los criterios más reconocidos, con el fin de mantener altos niveles de calidad de la información.

### 6.1 INDICADOR: SATISFACCIÓN CON LOS COMPONENTES DE INFORMACIÓN

**Tabla 1. Indicador: Satisfacción con los Componentes de Información.**

Atributo	Descripción
Id Indicador	01
Nombre	SATISFACCIÓN CON LOS COMPONENTES DE INFORMACIÓN
Descripción	Permite medir el nivel de satisfacción con la calidad de los componentes de información definidos.
Objetivo PETI relacionado	Dominio de Información
Elemento por evaluar	Calidad de los Componentes de Información
Periodicidad de la evaluación	Semestral
Rangos del indicador	El indicador se medirá de [0% a 100%], y se interpretará así:



Versión: 01

Fecha de Vigencia: 30 de abril de 2019

Atributo	Descripción
	Totalmente satisfecho: [90%, 100%] Satisfecho: [80%, 90%] Parcialmente Satisfecho: [60%, 80%] Insatisfecho: [50%, 60%] Totalmente Insatisfecho: [0%, 50%]
Fórmula (regla de cálculo)	El indicador se calculará como:  $\text{Satisfacción} = \frac{\text{Componentes Satisfactorios}}{\text{Componentes evaluados}} \times 100\%$
Fuente de datos	Evaluación de Satisfacción aplicada para una muestra representativa de los componentes de información.
Instrumento	Cuestionario Evaluación de Satisfacción con componentes de Información.  Dirigido a administradores de sistemas de información, DBA, Administrador de infraestructura de servidores.

Fuente: elaboración propia.

## 6.2 INDICADOR: PRECISIÓN DE LOS COMPONENTES DE INFORMACIÓN.

Tabla 2. Indicador de Precisión de los Componentes de Información.

Atributo	Descripción						
Id Indicador	02						
Nombre	PRECISIÓN DE LOS COMPONENTES DE INFORMACIÓN						
Descripción	Permite medir el grado de precisión de los componentes de Información.						
Objetivo PETI relacionado	Dominio de Información						
Elemento por evaluar	Calidad de los Componentes de Información						
Periodicidad de la evaluación	Semestral						
Rangos del indicador	El indicador se medirá de [0% a 100%], y se interpretará así:  <table> <tr> <td>Alta Precisión:</td><td>[90 %, 100%]</td></tr> <tr> <td>Media Precisión:</td><td>[80%, 90%]</td></tr> <tr> <td>Baja Precisión:</td><td>[0%, 80%]</td></tr> </table>	Alta Precisión:	[90 %, 100%]	Media Precisión:	[80%, 90%]	Baja Precisión:	[0%, 80%]
Alta Precisión:	[90 %, 100%]						
Media Precisión:	[80%, 90%]						
Baja Precisión:	[0%, 80%]						
Fórmula (regla de cálculo)	El indicador se calculará como:						

Versión: 01

Fecha de Vigencia: 30 de abril de 2019

Atributo	Descripción
	$\text{Precisión} = \frac{\text{\# de componente de información precisos}}{\text{\# de componentes de Información analizados}} \times 100\%$
Fuente de datos	Sistemas de Información administrados por la Secretaría de Tecnologías de Información y Comunicación
Instrumento	<p>Muestreo de Precisión de Componentes de Información.</p> <p>Dirigido a administradores de sistemas de información, DBA, Administrador de infraestructura de servidores.</p>

Fuente: elaboración propia.

## 6.3 INDICADOR: OPORTUNIDAD DE LOS COMPONENTES DE INFORMACIÓN.

**Tabla 3. Indicador de Oportunidad de los Componentes de Información.**

Atributo	Descripción						
Id Indicador	03						
Nombre	OPORTUNIDAD DE LOS COMPONENTES DE INFORMACIÓN						
Descripción	Busca medir la oportunidad de los componentes de información.						
Objetivo PETI relacionado	Dominio de Información						
Elemento por evaluar	Calidad de los Componentes de Información						
Periodicidad de la evaluación	Mensual						
Rangos del indicador	<p>El indicador se medirá de [0% a 100%], y se interpretará así:</p> <table> <tr> <td>Oportunidad Alta:</td><td>[90 %, 100%]</td></tr> <tr> <td>Oportunidad Media:</td><td>[80%, 90%]</td></tr> <tr> <td>Oportunidad Baja:</td><td>[0%, 80%]</td></tr> </table>	Oportunidad Alta:	[90 %, 100%]	Oportunidad Media:	[80%, 90%]	Oportunidad Baja:	[0%, 80%]
Oportunidad Alta:	[90 %, 100%]						
Oportunidad Media:	[80%, 90%]						
Oportunidad Baja:	[0%, 80%]						
Fórmula (regla de cálculo)	<p>El indicador se calculará como:</p> $\text{Presición} = \frac{\text{\# de componentes de información generados oportunos}}{\text{\# de componentes de}} \times 100\%$						

Versión: 01

Fecha de Vigencia: 30 de abril de 2019

Atributo	Descripción
	Información analizados
Fuente de datos	Sistemas de Información administrados por la Secretaría de Tecnologías de Información y Comunicación
Instrumento	Muestreo de oportunidad de Componentes de Información.  Dirigido a administradores de sistemas de información, DBA, Administrador de infraestructura de servidores.

Fuente: elaboración propia.

## 6.4 INDICADOR: ACCESIBILIDAD DE LOS COMPONENTES DE INFORMACIÓN.

**Tabla 4. Indicador de Accesibilidad con los Componentes de Información.**

Atributo	Descripción
Id Indicador	04
Nombre	ACCESIBILIDAD DE LOS COMPONENTES DE INFORMACIÓN
Descripción	Busca medir el nivel de Accesibilidad del Componente de Información
Objetivo PETI relacionado	Dominio de Información
Elemento por evaluar	Calidad de los Componentes de Información
Periodicidad de la evaluación	Semestral
Rangos del indicador	El indicador se medirá de [0% a 100%], y se interpretará así:  Accesibilidad Alta: [90 %, 100%] Accesibilidad Media: [80%, 90%] Accesibilidad Baja: [0%, 80%]
Fórmula (regla de cálculo)	El indicador se calculará como:  # de componentes de información que cumplen con los criterios de accesibilidad  Precisión = $\frac{\text{# de componentes de información que cumplen con los criterios de accesibilidad}}{\text{# de componentes de Información analizados}} \times 100\%$
Fuente de datos	Sistemas de Información administrados por la Secretaría de Tecnologías de Información y Comunicación

Versión: 01

Fecha de Vigencia: 30 de abril de 2019

Instrumento	Muestreo de accesibilidad de Componentes de Información.  Dirigido a administradores de sistemas de información, DBA, Administrador de infraestructura de servidores.
-------------	---

Fuente: elaboración propia.

## 6.5 INDICADOR: CONFIABILIDAD DE LOS COMPONENTES DE INFORMACIÓN

**Tabla 5. Indicador de Confiabilidad con los Componentes de Información.**

Atributo	Descripción						
Id Indicador	05						
Nombre	CONFIABILIDAD DE LOS COMPONENTES DE INFORMACIÓN						
Descripción	Busca medir el grado de confiabilidad de los datos registrados en el componente de información						
Objetivo PETI relacionado	Dominio de Información						
Elemento por evaluar	Calidad de los Componentes de Información						
Periodicidad de la evaluación	Mensual						
Rangos del indicador	El indicador se medirá de [0% a 100%], y se interpretará así: <table border="1"> <tr> <td>Confiabilidad Alta:</td> <td>[90 %, 100%]</td> </tr> <tr> <td>Confiabilidad Media:</td> <td>[80%, 90%]</td> </tr> <tr> <td>Confiabilidad Baja:</td> <td>[0%, 80%]</td> </tr> </table>	Confiabilidad Alta:	[90 %, 100%]	Confiabilidad Media:	[80%, 90%]	Confiabilidad Baja:	[0%, 80%]
Confiabilidad Alta:	[90 %, 100%]						
Confiabilidad Media:	[80%, 90%]						
Confiabilidad Baja:	[0%, 80%]						
Fórmula (regla de cálculo)	El indicador se calculará como: $\text{Precisión} = \frac{\text{\# de componentes de información que cumplen con los criterios de confiabilidad}}{\text{\# de componentes de Información analizados}} \times 100\%$						
Fuente de datos	Sistemas de Información administrados por la Secretaría de Tecnologías de Información y Comunicación						
Instrumento	Muestreo de confiabilidad de Componentes de Información.  Dirigido a administradores de sistemas de información, DBA, Administrador de infraestructura de servidores.						

Fuente: elaboración propia.



Versión: 01

Fecha de Vigencia: 30 de abril de 2019

## 7 CRONOGRAMA DE MEDICIÓN DE LA CALIDAD DE LOS COMPONENTES DE INFORMACIÓN

Indicador	Responsable	MES											
		Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre
SATISFACCIÓN	Dirección de Infraestructura												
PRECISIÓN													
OPORTUNIDAD													
ACCESIBILIDAD													
CONFIABILIDAD													



### 8 SOCIALIZACIÓN DE RESULTADOS DE LA MEDICIÓN DE LA CALIDAD DE LOS COMPONENTES DE INFORMACIÓN

Los resultados obtenidos de la medición de los indicadores, serán socializados en los Comités Directivos de la Secretaria de las Tecnologías de Información y la Comunicación de la Alcaldía de Pereira.

