



CONTRALORIA
Municipal de Bucaramanga

**GESTION DOCUMENTAL Y
SISTEMAS**
ESQUEMA DE GOBIERNO TI

DOC – DOC - 003

Página 1 de 11
Pa

Revisión 1



CONTRALORIA

Municipal de Bucaramanga

ESQUEMA DE GOBIERNO TI





Contenido

1. Introducción	3
2. Ámbito de Implementación de la Estrategia TI	3
2.1 Participación en proyectos con componentes de TI - LI.ES.08	4
Elemento: Portafolio de planes, programas y proyectos de TI.....	4
2.2 Control de los recursos financieros - LI.ES.09	5
Elemento: Gestión de recursos financieros - EL.ES.08	5
2.3 Catálogo de servicios de TI - LI.ES.11	6
Elemento: Definición de la oferta de servicios de TI - EL.ES.10	6
3. Ámbito de Seguimiento y evaluación de la Estrategia TI.....	10
Evaluación de la gestión de la estrategia de TI - LI.ES.12.....	11



1. Introducción

El presente documento tiene por objetivo definir los lineamientos metodológicos que permitan la adopción del dominio de Estrategia TI, en el marco de la Arquitectura TI, con el fin de apoyar los procesos de diseño, implementación y seguimiento a la gestión de las Tecnologías de Información y Comunicaciones al interior de la entidad.

Para brindar herramientas a las entidades públicas del país, El Ministerio de las Tecnologías de Información y las Comunicaciones a través del marco de referencia Arquitectura TI, estableció una guía de dominio TI para articular esfuerzos en pro de garantizar el cumplimiento de las metas establecidas en cada uno de planes estratégicos así como los objetivos, misión y visión propios de cada entidad.

La arquitectura TI establecida por el MinTIC consta de los siguientes ámbitos:

- a. Entendimiento estratégico
 - i. Entendimiento estratégico
 - ii. Definición de la Arquitectura Empresarial
 - iii. Mapa de ruta de la Arquitectura Empresarial.
 - iv. Proceso para evaluar y mantener la Arquitectura Empresarial.
 - v. Documentación de la estrategia de TI en el PETI.
- b. Direccionamiento estratégico
 - i. Políticas y estándares para la gestión y gobernabilidad de TI.
 - ii. Plan de comunicación de la estrategia de TI
- c. Implementación de la estrategia de TI
 - i. Participación en proyectos con componentes de TI
 - ii. Control de los recursos financieros.
 - iii. Gestión de proyectos de inversión.
 - iv. Catálogo de servicios de TI
- d. Seguimiento y evaluación de la estrategia de TI
 - i. Evaluación de la gestión de la estrategia de TI
 - ii. Tablero de indicadores

En este documento se puntualizarán los ámbitos de implementación y seguimiento a la estrategia TI, los cuales se componen de los lineamientos descritos anteriormente. Para ello se definirá cada uno de los lineamientos empezando por la definición de los proyectos con componente TI de la entidad y se terminará con el tablero de indicadores para la evaluación de la estrategia.

2. Ámbito de Implementación de la Estrategia TI

Alcance del ámbito

Mediante la definición del ámbito de la implementación de la estrategia TI se busca documentar el despliegue de proyectos estratégicos de TI en la Contraloría Municipal de Bucaramanga y su entrega para la operación de la entidad. Dentro de los componentes se incluyen el portafolio de proyectos de TI, la gestión de los recursos financieros, la hoja de ruta de las iniciativas, los proyectos de TI y la definición de la oferta de servicios de TI, entre otros, que se encuentran reglamentados por el Ministerio de las Tecnologías de Información y Comunicaciones en su política de Gobierno Digital.

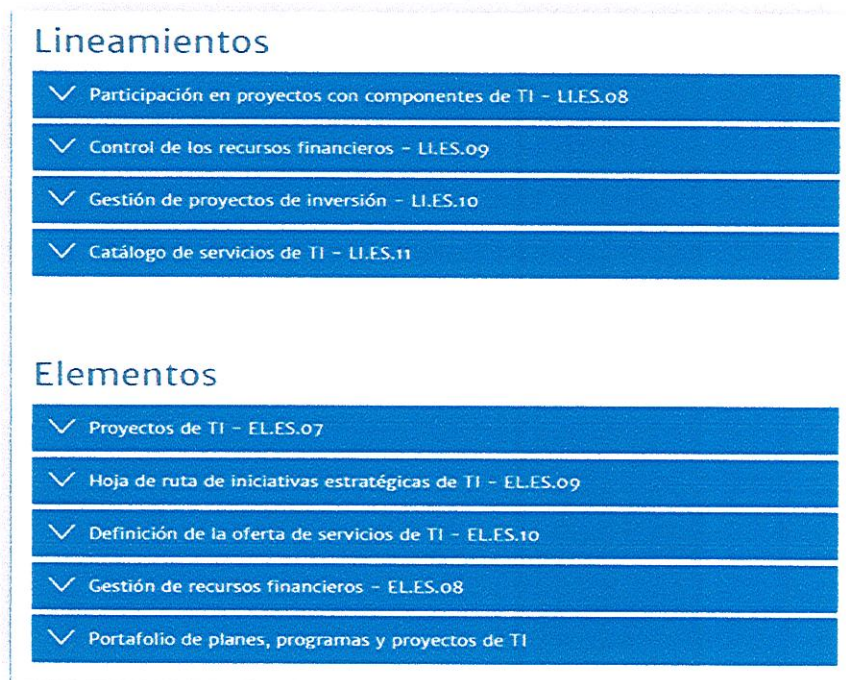


Figura1. Metodología de estrategia TI, MINTIC

2.1 Participación en proyectos con componentes de TI - LI.ES.08

Lineamiento MINTIC: La dirección de Tecnologías y Sistemas de la Información o quien haga sus veces debe participar de forma activa en la concepción, planeación y desarrollo de los proyectos de la institución que incorporen componentes de TI. Así mismo, debe asegurar la conformidad del proyecto con los lineamientos de la Arquitectura Empresarial definidos para la institución, en lo que respecta a los dominios de TI. La conformidad del proyecto con la arquitectura misional es responsabilidad de las áreas funcionales.

Elemento: Portafolio de planes, programas y proyectos de TI

La Contraloría Municipal de Bucaramanga por medio de la Oficina de Servicios TIC implementa proyectos y planes ya registrados en el Plan Estratégico PETI.

Fortalecimiento de la Ciencia, Tecnología e Innovación

Objetivo


Fortalecer la incorporación de la ciencia, tecnología, innovación y TIC en los procesos internos de la Contraloría Municipal de Bucaramanga.

Objetivos específicos

- Brindar capacitaciones de alto nivel en formulación de proyectos CTI y TIC.
- Adoptar políticas públicas y planes estratégicos de CTI y TIC
- Crear estrategias de vinculación de la innovación a los procesos públicos
- Aumentar los recursos para implementación de proyectos de innovación y TIC
- Integrar la innovación, ciencia y tecnología para la solución de los problemas de la entidad.
- Crear canales de innovadores de comunicación e interacción entre oficinas de la entidad.

Fortalecimiento de la plataforma tecnológica de la Contraloría Municipal de Bucaramanga

Objetivo: Mantener y fortalecer el desarrollo de la innovación de la tecnología y las comunicaciones en la Contraloría Municipal de Bucaramanga.

 CONTRALORIA Municipal de Bucaramanga	GESTION DOCUMENTAL Y SISTEMAS	DOC – DOC - 003	
	ESQUEMA DE GOBIERNO TI	Página 5 de 11 Pa	Revisión 1

Objetivos específicos

- Actualizar los sistemas operativos y de información de la entidad.
 - Fortalecer tecnológicamente las distintas oficinas de la entidad
1. **Capacitación TI:** Este programa busca ofrecer herramientas gratuitas para los funcionarios, para fortalecer la cultura de las Tecnologías de Información y Comunicaciones y reducir las brechas digitales.
 2. **Infraestructura tecnología:** Mediante el fortalecimiento de la infraestructura tecnológica se busca garantizar el efectivo despliegue de servicios TI de la Contraloría Municipal, ofrecer herramientas TI a los funcionarios para realizar sus procesos de manera eficaz, eficiente y efectiva para la ciudadanía.
 - a. Cableado estructurado
 - b. Hardware
 - c. Software
 - d. Conectividad
 3. **Gobierno abierto:** Las acciones de la Contraloría Municipal de Bucaramanga buscan fomentar que la entidad cumpla con los criterios de transparencia y rendición de cuentas permanente, mediante procesos participativos y colaborativos entre las distintas entidades territoriales, públicas y privadas, entes de control y ciudadanía en general, se destacan:
 - a. Portal web
 - b. Redes sociales
 - c. Conjuntos de datos abiertos
 4. **Desarrollo automatización de procesos por TI:** Mediante la automatización de procesos por medio de las Tecnologías de Información y Comunicaciones, la entidad busca brindar servicios de mejor calidad, automatizar procedimientos internos que mejoren la gestión al interior de la entidad y disminuir tiempos de respuesta, así como tener mayor control de los procesos establecidos.
 5. **Gestión administrativa y financiera:** Mediante el aplicativo GD, se tiene un sistema de información integrado en el cual se maneja la información financiera, almacén y Correspondencia.

2.2 Control de los recursos financieros - LI.ES.09

Lineamiento MINTIC: La dirección de Tecnologías y Sistemas de la Información o quien haga sus veces debe realizar de manera periódica el seguimiento y control de la ejecución del presupuesto y el plan de compras asociado a los proyectos estratégicos definidos en el PETI.

Elemento: Gestión de recursos financieros - EL.ES.08

Este elemento permite definir y gestionar los recursos presupuestales y de ejecución financiera asociados a los proyectos que se encuentran registrados y aprobados en el Portafolio de planes, programas y proyectos de TI.

La oficina de sistemas está alineado con el plan de acción de la entidad, mediante el cual se planea, se ejecuta y se hace seguimiento al cumplimiento de los objetivos y actividades de los proyectos mencionados.





PRINCIPALES ACTIVIDADES	UNIDAD DE MEDIDA	CANT.	COSTO TOTAL (MILES DE \$)
Realizar el diagnóstico, análisis, formulación e implementación del plan estratégico de TIC para la Contraloría Municipal de Bucaramanga	Número de Diagnósticos realizados	1	\$ 0
Publicar 2 conjuntos de datos abiertos	Conjunto Datos Abiertos	1	\$ 0
Publicar la información de Rendición de Cuentas SIA Observa	Rendiciones Publicadas	12	\$ 0
Actualizar el inventario de activos de información	Inventario actualizado	1	\$ 0
Mantener Cuentas de Correo Institucional	Número de Cuentas de correo	50	\$12.053.333
Mantenimiento correctivo y preventivo de impresoras y dispositivos periféricos de la entidad.	Mantenimiento Anual	1	\$6.759.507
Servicio de Hosting	250 GB - Mensual	12	\$1.671.909
TOTAL			\$ 20.484.749

2.3 Catálogo de servicios de TI - LI.ES.11

Lineamiento MINTIC: La dirección de Tecnologías y Sistemas de la Información o quien haga sus veces debe diseñar y mantener actualizado el catálogo de servicios de TI.

Elemento: Definición de la oferta de servicios de TI - EL.ES.10

Este elemento involucra los lineamientos relacionados con la definición del Catálogo de Servicios de TI y su relación con los Proyectos de TI.

En la Contraloría Municipal de Bucaramanga la dependencia encargada de proyectos de tecnologías es la Oficina de Sistemas adscrito a la Secretaría General; para lo cual se presenta el catálogo de servicios, empezando por la definición de servicio según el Ministerio de las TIC.

Servicio: Es el medio por el cual se entrega valor a los clientes facilitándoles un resultado que quieren alcanzar sin tener específicamente la propiedad de los costos y riesgos.
Fuente: MinTIC

Las características de un servicio son:

1. Conjunto de recursos de TIC (procesos, recurso humano y tecnología).
2. Satisface necesidades de los usuarios.
3. Enfoque de cumplimiento de objetivos de negocio.
4. Es medible en calidad y costo.
5. Se puede obtener una retribución financiera por proveer el servicio.
6. El servicio principal puede contener opciones, las cuales no cumplen con todas las características anteriores

Los servicios se clasifican en diferentes categorías según su naturaleza, las cuales se evidencian a continuación.



Fuente: MinTIC

Además de ello, el Ministerio de las Tecnologías de Información y Comunicaciones definió los elementos que conforman los servicios establecidos y definidos para cada entidad territorial:

Contacto: La información del contacto tiene como objetivo identificar que rol dentro del área de tecnología es el responsable de la prestación del servicio en cuestión. Permite definir el responsable de los servicios de T.I de la organización.

Objetivo del servicio: Busca establecer para qué se requiere dicho servicio, cuál es su finalidad de cara al usuario. Como todo objetivo, debe iniciar con un verbo en infinitivo, acompañado de un contexto que le permita al usuario conocer con claridad que se pretende con el servicio.

Características del servicio: Definir en un párrafo corto una breve descripción del servicio, que indique para que sirve, como funciona y que se pretende obtener con las prestación de este servicio en particular.

Alcance del servicio: Hasta dónde va el servicio, es decir, desde que momento se inicia la prestación del servicio y en qué momento termina. Qué necesidad del usuario satisface la prestación de este servicio.

Canal de prestación: Se debe tener claro cuál es el medio por el cual se presta el servicio: presencial, semipresencial (Cuando una parte del servicio se presta de forma remota y otra de forma presencial), virtual. En muchos casos un servicio puede tener atención multicanal, definir los canales de prestación.

Beneficiario: Hay que identificar con claridad a qué tipo de usuario o beneficiario se le presta el servicio. De acuerdo a la matriz de actores diseñada por el área de T.I, será más fácil identificar los beneficiarios de cada uno de los servicios.

Indicador: Todo servicio debe ser medible, por lo tanto debe acompañarse de uno o varios indicadores que permitan hacer seguimiento y monitoreo constante del desempeño del servicio.



Elementos de un servicio



Arquitectura TI
COLOMBIA



Fuente: MinTIC

I. Tabla Catálogo de servicios

SERVICIO	DESCRIPCIÓN
Internet	Por medio de este medio de comunicación Brindar a los Usuarios (funcionarios), un modo seguro y confiable para la trasmisión y recepción de información (voz, datos, videos e imágenes entre otros) con el exterior.
Correo Electrónico	Un Correo Institucional facilita el desarrollo de las funciones de los Usuarios (funcionarios), además de que proyecta confianza, seriedad y seguridad; al suministrar firewall, antivirus y filtros avanzados de anti-spam
Diseño y publicación de páginas web	A través de la tecnología Web brinda a todas las áreas de la Contraloría de Bucaramanga, la divulgación de la gestión y la interacción con la comunidad.
Video Conferencia	Esta herramienta nos permite comunicación de audio y video en tiempo real con cualquier ente estatal o entidad privada con el fin de intercambiar información o en algunos casos para realizar actividades para el cumplimiento de algún proceso de forma ágil y oportuna.
SISTEMAS DE INFORMACIÓN	DESCRIPCIÓN
Por medio de los sistemas de información se apoya a la gestión y toma de decisiones de los procesos por parte de los Usuario.	
GMA-ECO módulo de Ventanilla Única	Por medio de este aplicativo se Suministra de manera eficiente para la Contraloría de Bucaramanga un servicio para la gestión de la correspondencia.
GMA-ECO módulo Financiero	Este aplicativo proporciona al área de contabilidad y tesorería, la herramienta necesaria para el cumplimiento de sus funciones ya que es un sistema diseñado para el manejo financiero con las normas emitidas por la Contaduría General de la Nación.
SIA OBSERVA	Es una herramienta informática en ambiente WEB diseñada para facilitar la rendición de cuenta en línea sobre la ejecución presupuestal y contractual que realizan las entidades públicas del país, la cual le permite a las Contralorías realizar control y seguimiento continuo en tiempo real sobre la ejecución de los dineros públicos de todas sus entidades vigiladas.



SIA CONTRALORIAS	Es una herramienta que le facilita a la Contraloría, la organización de datos y estandarizar la rendición de cuenta en línea de los sujetos y puntos de control auditados por la entidad, mejorando los tiempos de respuesta en el ejercicio de las actividades y funciones de vigilancia y control, además disminuye costos y tiempo haciendo más fácil la revisión de las cuentas y la planeación de las auditorias, a su vez le facilita la rendición a los sujetos y puntos de control.
SIA ATC	El SIA ATC es una aplicación en ambiente web, que le permite a la Contralorías realizar el seguimiento a las peticiones ciudadanas, llevando la traza desde el momento de su creación hasta brindar una respuesta de fondo a lo solicitado.

II. Descripción de elementos de cada servicio

a. Servicio de Internet (conectividad)

Contacto/Responsable: Oficina de Sistemas – Secretaría General

Objetivo del servicio: Brindar un medio de comunicación seguro y confiable para la recepción y transmisión de voz, datos, imágenes, videos, entre los funcionarios de la entidad y el exterior.

Características del servicio: La Contraloría Municipal de Bucaramanga cuenta con un servicio de internet distribuido por todas las oficinas, es contratado mediante un proveedor con características de calidad y continuidad 24/7, la velocidad de internet es de 20 Megas y cuenta con soporte técnico en tiempo real por la oficina de sistemas, así como del proveedor (Movistar).

Alcance del servicio: 100% de las oficinas de la entidad.

Canal de prestación: virtual, el servicio de internet se presta de forma virtual por el proveedor.

Beneficiario: directamente: funcionarios y servidores públicos; indirectamente: ciudadanía en general.

Indicadores:

Velocidad: 20 Megabits por segundo, canal dedicado Oficinas:

100% de las oficinas

Funcionarios: 100% de los funcionarios y servidores públicos

Continuidad: 24 horas al día y 7 días a la semana

b. Correo Electrónico

Contacto/Responsable: Oficina de Sistemas – Secretaría General

Objetivo del servicio: Este servicio permite la recepción de información de una manera ágil y segura entre distintas dependencias de la Contraloría así como con otras entidades del país, empresas y sociedad civil, así mismo es un medio formal de intercambio de comunicación interno y externo.

Características del servicio: Permite el envío y recepción de mensajes con otros teniendo la posibilidad de enviar dentro de ellos, texto, audio, imagen, videos, páginas web, entre otros y su almacenamiento (30GB).

El proveedor de este servicio para la Contraloría Municipal de Bucaramanga es google, integrando otras funcionalidades llamadas GOOGLE APPS o GSUITE en las que se encuentran, almacenamiento de google drive, calendario, google calendar, suite de ofimática, entre otros.

Muchos de estos servicios también son ofertados de forma gratuita, sin embargo para empresas existe la suite de pago la cual ofrece soporte en tiempo real, características avanzadas y el dominio de cada entidad, la cual para el caso es @contraloriabga.gov.co.

Alcance del servicio: La plataforma de correo electrónico con la que cuenta la entidad se encuentra en la nube, accesible desde cualquier equipo con conexión a internet, brinda



niveles de servicio del 99.9%, contando con soporte por el equipo técnico de la oficina de sistemas o por el proveedor de la plataforma, el cual es google. Los horarios del servicio son 24/7 y las fallas que se presentan son resueltas en tiempo real, los cambios de contraseña por olvido o por intento de falsificación se resuelve en horarios de oficina por funcionarios de la oficina de sistemas.

Canal de prestación: El servicio se encuentra 100% en la nube y su canal es virtual. Web/móvil.

Beneficiario: Funcionarios de la Contraloría, destinando un correo institucional por cada funcionario de planta.

Indicadores: Cuentas activas: 50

Cuentas en total: 50

Capacidad: 30 GB por cuenta

c. Plataforma WEB

Contacto/Responsable: Oficina de Sistemas – Secretaría General

Objetivo del servicio: La plataforma web de la Contraloría Municipal de Bucaramanga, cuya URL es www.contraloriabga.gov.co permite la integración de toda la información de la entidad en un solo sitio, la descripción de sus dependencias, recepción de quejas y reclamos, entre otros.

Características del servicio: la plataforma web se encuentra alojada en un Hosting alquilado anualmente, cuenta con una estructura ordenada de menús y submenús que permite la búsqueda y visualización de la información de la entidad, según los lineamientos expedidos por el gobierno nacional en cuanto a la divulgación de la información pública, la plataforma permite una interacción con la comunidad por medio de los PQRs (convenio con la AGR – SIA ATC), disponibles en la plataforma, fortalece la transparencia al publicar toda la información relevante de la entidad y mejora la eficiencia del estado.

Alcance del servicio: La plataforma web de la entidad cumple con todos los requisitos de gobierno en línea, ahora gobierno digital, se accede mediante web 24 horas al día y 7 días a la semana, se lleva un control de visitas en tiempo real y puede ser accedido por cualquier terminal con conexión a internet, se mantiene actualizada día a día con las publicaciones de interés y de obligatorio cumplimiento, el soporte lo realiza la oficina de sistemas.

Canal de prestación: Vía web mediante la URL: www.contraloriabga.gov.co

Beneficiario: Funcionarios de la Contraloría Municipal de Bucaramanga, entes de control, entidades públicas y privadas y ciudadanía en general.

Indicadores: Continuidad del servicio: 99.9%

d. Videoconferencia

Contacto/Responsable: Oficina de Sistemas – Secretaría General

Objetivo del servicio: Permitirle a la Contraloría de Bucaramanga establecer comunicación de audio video en tiempo real con cualquier otro sitio externo con el fin de intercambiar información u otra actividad de una forma rápida y oportuna

Características del Servicio: Es un servicio que ofrece comunicación entre dos o más puntos distantes con capacidad de transmisión y recepción de audio y video de forma interactiva permitiendo mantener reuniones con grupos de personas situadas fuera de las instalaciones de la Entidad. Adicionalmente se ofrecen opciones de transferencia simultánea de información de apoyo como presentaciones, videos y documentos entre otros.

Alcance del Servicio: Permitir la intercomunicación haciendo uso de video, voz y datos en tiempo real para servicio interno (audiencias, entre otras).

Canal de prestación: PC – Skype.

Beneficiario: Funcionarios de la Contraloría Municipal de Bucaramanga, entes de control, entidades públicas y privadas y ciudadanía en general.

3. Ámbito de Seguimiento y evaluación de la Estrategia TI



Lineamiento MINTIC: Busca facilitar y asegurar un correcto seguimiento y evaluación de la implementación y cumplimiento de entrega de valor de la Estrategia TI a la entidad.

Evaluación de la gestión de la estrategia de TI - LI.ES.12

La dirección de Tecnologías y Sistemas de la Información o quien haga sus veces debe realizar de manera periódica la evaluación de la Estrategia de TI, para determinar el nivel de avance y cumplimiento de las metas definidas en el PETI.

Seguimiento

La Contraloría Municipal de Bucaramanga hace seguimiento a los indicadores establecidos, por medio del avance al plan de acción establecido para la vigencia.

APROBACION

El presente documento de **ESQUEMA DE GOBIERNO TI** es **APROBADO** mediante Acta No. 010 de abril de 2019 en Comité Institucional de gestión y Desempeño, integrado con el Comité Institucional de Control Interno.

