



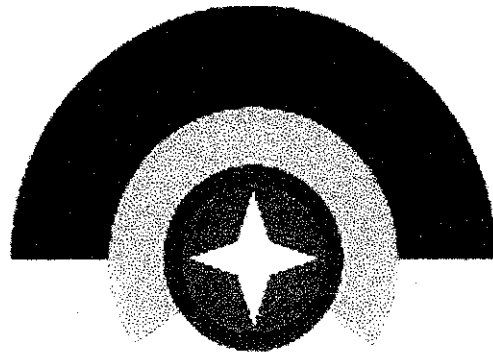
CONTRALORIA
Municipal de Bucaramanga

SECRETARIA GENERAL
OFICINA SERVICIOS TIC

CATÁLOGO DE SERVICIOS Y
SISTEMAS DE INFORMACIÓN TIC

Página 1 de 17

Revisión 1



CONTRALORIA

Municipal de Bucaramanga

CATÁLOGO DE SERVICIOS Y SISTEMAS (SOFTWARE) DE TECNOLOGÍA DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIONES

Carrera 11 N° 34-52 Fase II Piso 4 / Teléfono 6522777 / Telefax 6303777
www.contraloriabga.gov.co / contactenos@contraloriabga.gov.co
Bucaramanga, Santander / COLOMBIA

ent



 CONTRALORIA Municipal de Bucaramanga	SECRETARIA GENERAL OFICINA SERVICIOS TIC		
	CATÁLOGO DE SERVICIOS Y SISTEMAS DE INFORMACIÓN TIC	Página 2 de 17	Revision 1

TABLA DE CONTENIDO

Introducción	3
Objetivos	4
Importancia del Catálogo de Servicios y Sistemas de Información	4
Documentos de Información	5
Mejores prácticas de ITIL® v3	5
Marco de trabajo MOF	6
Metodología Fox IT®	6
Servicios y Sistemas de Información	7
Descripción de los Servicios	9
Internet	9
Correo electrónico	11
Diseño y Publicación en la Página Web	14
Video Conferencia	16
Sistemas de Información	17
Descripción de los Sistemas de Información	19
GMA – ECO	19
GMA - ECO Modulo de Correspondencia	19
GMA – ECO Modulo Financiero	22
SIA OBSERVA	23
SIA CONTRALORIAS	25
SIA ATC	28

qu

 CONTRALORIA Municipal de Bucaramanga	SECRETARIA GENERAL OFICINA SERVICIOS TIC		
	CATÁLOGO DE SERVICIOS Y SISTEMAS DE INFORMACIÓN TIC	Página 3 de 17	Revision 1

INTRODUCCIÓN


Con el ánimo de brindar servicios de calidad y satisfacer a los usuarios, el Área de Tecnologías y Sistemas de Información de la Contraloría Municipal de Bucaramanga aúnan sus esfuerzos a la optimización y organización de los Servicios Tics.

Es por esto que se ha generado el presente catálogo de servicios y Sistemas de Información TIC's, que se publicara en la página web de la Contraloría permitiendo que tanto los funcionarios como público en general puedan consultarlo.

Se hace una explicación detallada de las características de los servicios y Sistemas de información de TIC's que presta la Oficina de Servicios Tecnológicos de la Contraloría, cumpliendo con el objetivo primordial de dotar a los funcionarios de herramientas necesarias para el cumplimiento de sus labores, además optimizar los procesos y cumplir objetivos de la entidad.

El presente catálogo Servicios y sistemas de información permiten el oportuno y eficaz manejo de la información mediante el uso de la tecnología, el cual es proporcionado por la Oficina de Servicios Tic, además de economizar y optimizar costos de operación en el soporte técnico de la plataforma, garantiza la disponibilidad de los servicios tecnológicos.

Handwritten mark

 CONTRALORIA Municipal de Bucaramanga	SECRETARIA GENERAL OFICINA SERVICIOS TIC		
	CATÁLOGO DE SERVICIOS Y SISTEMAS DE INFORMACIÓN TIC	Página 4 de 17	Revision 1

1. OBJETIVO

1. Permitir, ilustrar y poner en conocimiento a todos los Usuarios (funcionarios), sobre las herramientas tecnológicas con que cuenta la entidad, a fin de que le permitan optimizar sus procesos y hacer más fáciles sus labores de cada día para que contribuyan al cumplimiento Misional de la Entidad.
2. El presente documento nos permite identificar y plasmar de una forma clara y precisa los Servicios y Sistemas de Información con que cuenta la Contraloría de Bucaramanga por medio de la Oficina de Servicios TIC's.

2. IMPORTANCIA DEL CATALOGO DE SERVICIOS Y SISTEMAS DE INFORMACIÓN

Dentro de toda organización deben existir procesos que permitan de una forma rápida establecer cuáles son las falencias o fortalezas de la misma, a su vez debe conocerse las herramientas con que cuenta cada área, es así como el presente catalogo nos permite identificar y conservar una lista completa y actualizada de los servicios y sistemas de información de la Contraloría de Bucaramanga.

El contar con buen catálogo de servicios y sistemas de información trae consigo beneficios como son:

- a. Fortalecer la gestión de los Servicios y Sistemas de Información.
- b. Permite establecer las necesidades de la entidad.
- c. Instrumento fundamental para tomar de decisiones en adquisición y actualización de nuevos servicios y sistemas de información.
- d. Permite tener una visión general de los Servicios y Sistemas de Información.

3. DOCUMENTOS DE INFORMACIÓN

El presente catálogo de Servicios de TIC's fue realizado basado en documentos ya elaborados por especialistas con conocimiento en buenas prácticas sobre los Servicios y Sistemas de Información de las tecnologías de la información y la comunicación como son:

1. Mejores prácticas de ITIL® v3
2. Marco de trabajo MOF
3. Metodología Fox IT®

3.1. MEJORES PRÁCTICAS DE ITIL® V3

Que es ITIL: "(Información Technology Infrastructure Library o Biblioteca de Infraestructura de Tecnologías de la Información) es un compendio de publicaciones, o librería, que describen de manera sistemática un conjunto de "buenas prácticas" para la gestión de los servicios de Tecnología Informática (en adelante TI)".

El gobierno británico hacia los años de 1980 impulso el desarrollo e ideo una guía para que las oficinas del sector público británico fueran más eficiente y a la postre serviría para todas las entidades lo que actualmente es ITIL.

"Frecuentemente abreviada ITIL, es un marco de trabajo de las mejores prácticas destinadas a facilitar la entrega de servicios de tecnologías de la información (TI) de alta calidad".

g/h



<https://seguinfo.wordpress.com/2008/12/03/%C2%BFque-es-til-2/> "ITIL es La **Biblioteca de Infraestructura de Tecnologías de Información** (ITIL sus siglas en inglés) es un conjunto de conceptos y buenas prácticas usadas para la gestión de servicios de tecnologías de la información, el desarrollo de tecnologías de la información y las operaciones relacionadas con la misma en general".
<https://nextech.pe/que-es-til-que-beneficios-tiene-til/>

3.2. MARCO DE TRABAJO MOF

MOF es el enfoque estructurado de Microsoft para ayudar a sus clientes a alcanzar la excelencia operativa en todo el ciclo de vida del servicio de TI al proporcionar un marco inclusivo y adaptable para mejorar los costos, la productividad y la confiabilidad. El MOF consta de tres fases: **planificar, entregar y operar**, con una capa de **administración** subyacente. MOF integra procesos generados por la comunidad; actividades de gobierno, riesgo y cumplimiento; revisiones de gestión; y las mejores prácticas de Microsoft Solutions Framework (MSF) para proporcionar una orientación concisa y significativa.

3.3. METODOLOGÍA FOX IT®

Las actividades realizadas, para la creación del Catálogo de Servicios de TIC's fueron las siguientes:

1. Identificar los servicios y sistemas de información con que cuenta la Contraloría que brinda a través de la Oficina de Servicios Tic.
2. Recopilar información, proporcionada por los representantes del Área de Tecnologías y Sistemas de Información.
3. Revisión del Catálogo de Servicios por parte del Área de Tecnologías y Sistemas de Información
4. Liberación y publicación del Catálogo de Servicios de TIC's.

Se hizo necesario utilizar la definición de servicios informáticos que se tomó de lo establecido en ITIL®, para implementar la metodología de elaborar el presente catálogo.

4. SERVICIO Y SISTEMAS DE INFORMACIÓN

Todas las entidades tanto del Estado como empresas de la parte privada, cuentan con medios que dan valor a los procesos y que proporcionan a los usuarios y dueños de procesos facilidades para que muestren resultados del negocio, como lo son los servicios y los sistemas de información, los cuales cuentan con características especiales que son:

1. Se compone de un Conjunto de recursos de TIC's (procesos, personal y tecnología).
2. Cumple las necesidades de los Usuarios.
3. Están encaminados a cumplir objetivos de negocio.
4. Se pueden medir en calidad y costos.
5. En algunas ocasiones se puede obtener una retribución financiera por proveer el servicio.


4.1 SERVICIOS Y SISTEMAS DE INFORMACIÓN DE TIC'S DEL ÁREA DE TECNOLOGÍAS

La Oficina de Servicios de la Tecnologías y Sistemas de Información de la Contraloría de Bucaramanga, propendiendo por la mejora continua de los Servicios y Sistemas de Información tecnológicos de la entidad, ha diseñado el presente catálogo de servicios y Sistemas de Información acorde a las necesidades de los Usuarios y siguiendo los lineamientos de las mejores prácticas de tecnologías de la Información contempladas en (ITIL®)



Los servicios y Sistemas de Información que ofrece la oficina de Servicios TIC de la Contraloría de Bucaramanga son:

SERVICIO	DESCRIPCIÓN
INTERNET	Por medio de este medio de comunicación, brinda a los Usuarios (funcionarios), un modo seguro y confiable para la transmisión y recepción de información (voz, datos, videos e imágenes entre otros) con el exterior.
CORREO ELECTRONICO	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 PUBLICACION DE PAGINAS 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. Esta herramienta es implementada por la Auditoría General de la República.
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 ejercicios 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. Esta herramienta es implementada por la Auditoría General de la República.
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. Esta herramienta es implementada por la Auditoría General de la República.

 CONTRALORIA Municipal de Bucaramanga	SECRETARIA GENERAL OFICINA SERVICIOS TIC		
	CATÁLOGO DE SERVICIOS Y SISTEMAS DE INFORMACIÓN TIC	Página 7 de 17	Revision 1

4.2 DESCRIPCIÓN DE LOS SERVICIOS

4.2.1 INTERNET

OBJETIVO: Le permite a los usuarios (funcionarios) la comunicación segura y confiable para la transmisión y recepción de información (datos, voz, videos e imágenes etc) con el exterior.

DESCRIPCIÓN: Por medio del World Wide Web (www), a través de un navegador le facilita a los Usuarios (funcionarios) por medio de la red el intercambio del envío y recepción de información desde y hacia fuera de la entidad.

NECESIDADES QUE SATISFACE:

1. Comunicación de los usuarios con el interior y exterior de la Contraloría.
2. Apoyo de trabajo a los Usuarios (funcionarios) al acceder a las páginas Web para el cumplimiento de las funciones y actividades.

RESPONSABLE DEL SERVICIO: Oficina de Sistemas de la información.

REQUISITOS PARA RECIBIR EL SERVICIO: Los Usuarios (funcionarios) deben cumplir lo siguiente:

1. Ser funcionario de la Contraloría de Bucaramanga y contar con un PC de escritorio o portátil autorizado por la Oficina de servicios de las Tecnologías de Información.
2. Solicitar el servicio a la Oficina de servicios de las Tecnologías de Información, con un tiempo de no menos de 3 horas.
3. Contar con un usuario y contraseña para ingresar a la red de la Contraloría de Bucaramanga, o con permisos de la Oficina de Servicios de las Tecnologías de Información.


POLÍTICAS: se deben establecer las siguientes políticas para el uso del servicio:

1. Son los usuarios (funcionarios) los directos responsables del buen uso y supervisión de la información de la Entidad que adquieren en el ejercicio de sus actividades.
2. Los usuarios (funcionarios) deben informar a la Oficina de Servicios de las Tecnologías de Información sobre la sensibilidad de su información y mensajes que en algún momento muestren las páginas sobre alertas y posibles problemas de seguridad con el fin de analizar y tomar las medidas de seguridad necesarias.
3. La responsabilidad del manejo de contraseñas recae directamente sobre los usuarios (funcionarios) y deben cumplir los siguientes requisitos :
 - No usar palabras comunes que se puedan adivinar fácilmente.
 - La clave debe contener caracteres en mayúsculas, minúsculas y números.
 - La clave de acceso a la red debe tener como mínimo seis (6) caracteres.
 - No revelar las contraseñas a nadie.
 - Las contraseñas asignadas al usuario son de uso personal e intransferible.

Ver: Manual de Políticas de Seguridad de la Información

4. Sera la Oficina de Servicios de las Tecnologías de Información quien prestara el servicio y su respectivo soporte.
5. La solicitud y soporte del servicio se realiza a través del correo electrónico institucional.
6. El Uso del servicio de Internet se destinara únicamente para cumplir exclusivamente las funciones de cada uno de los Usuarios (funcionarios) y además es responsable de las páginas que accede con su cuenta de usuario.
7. No está permitido el acceso a sitios de chat y paginas no autorizadas por la entidad estipulada en las políticas Tics.

Handwritten signature

 CONTRALORIA Municipal de Bucaramanga	SECRETARIA GENERAL OFICINA SERVICIOS TIC		
	CATÁLOGO DE SERVICIOS Y SISTEMAS DE INFORMACIÓN TIC	Página 8 de 17	Revision 1

SEGURIDAD:

Horario permitido de acceso: No hay restricción de horario para el acceso al servicio de Internet, solo existen excepciones cuando se esté haciendo algún mantenimiento excepto horas de mantenimiento.

Nivel de acceso al servicio: La Oficina de Servicios de las Tecnologías de Información encargada del servicio, definirá el acceso al mismo según lo establecido en las políticas de Tics.

Niveles de servicio:

- En donde se entrega: Instalaciones de la Contraloría de Bucaramanga.
- Soporte: Solo se podrá brindar según la solicitud enviada por los Usuarios (funcionarios) a través del correo electrónico institucional.
- **Horario de soporte:** lunes a viernes de 07:00 a.m. a 04:00 p.m.
- **Horario de servicio:** 5 días de la semana, en horario laboral.
- **Calendario de Mantenimiento:** Sujeto a programación con el proveedor o inconvenientes que se presente.

4.2.2 CORREO ELECTRÓNICO

OBJETIVO: Por medio del Correo electrónico Institucional permite a los Usuarios (funcionarios) de la Contraloría de Bucaramanga el intercambio de información **rápida y segura** mediante mensajes interna y externamente para facilitar el cumplimiento de sus funciones.

DESCRIPCIÓN: Servicio de web que permite a los usuarios (funcionarios) enviar y recibir mensajes mediante sistemas de comunicación electrónicos, a través de una cuenta institucional del tipo nombredelcargo@contraloriabga.gov.co, como por ejemplo: auditorfical4@contraloriabga.gov.co, identificándolos como funcionario de la Contraloría; el cual le permite las siguientes funcionalidades:

- Mensajería unificada.
- Gestión de contactos.
- Programación de agendas personales.
- Gestión de tareas.

OPCIONES DEL SERVICIO: El usuario conectado a Internet puede acceder al correo electrónico a través de diferentes medios, como teléfonos inteligentes, portátiles equipos de escritorios entre otros, desde cualquier sitio.

NECESIDADES QUE SATISFACE:

1. Intercambio de información relevante para el cumplimiento de la funciones de Usuario de una manera rápida dentro y fuera de la entidad.
2. Oportunidad en nuevos medios para el acceso a la información.

RESPONSABLE DEL SERVICIO: Funcionario de la Oficina de Sistemas de Información.


REQUISITOS PARA RECIBIR EL SERVICIO: se debe cumplir con los siguientes requisitos:

1. Ser funcionario de la Contraloría de Bucaramanga.
2. Solicitar la asignación de un correo institucional
3. Acceso a un equipo con internet.

POLÍTICAS: se deben establecer las siguientes políticas:

1. La responsabilidad del buen uso y supervisión de la información que se opera por este medio en el ejercicio de sus funciones recae únicamente en los Usuarios (funcionarios).
2. Es responsabilidad de los Usuarios (funcionarios) informar a la Oficina de Servicios de Tecnologías de la Información sobre la sensibilidad de la información que maneja a fin de establecer las medidas de seguridad.
3. La responsabilidad del manejo de contraseñas recae directamente sobre los usuarios (funcionarios) y deben cumplir los siguientes requisitos:
 - No usar palabras comunes que se puedan adivinar fácilmente.



 CONTRALORIA Municipal de Bucaramanga	SECRETARIA GENERAL OFICINA SERVICIOS TIC		
	CATÁLOGO DE SERVICIOS Y SISTEMAS DE INFORMACIÓN TIC	Página 9 de 17	Revision 1

- La clave debe contener caracteres en mayúsculas, minúsculas y números.
 - La clave de acceso a la red debe tener como mínimo seis (6) caracteres.
 - No revelar las contraseñas a nadie.
 - Las contraseñas asignadas al usuario son de uso personal e intransferible
4. Es responsabilidad de los Usuarios (funcionario) requerir las capacitaciones en el manejo y uso correcto del correo electrónico a la Oficina de Servicios Tecnológicos de Información.
 5. Las cuentas de correo electrónico son de propiedad de la Contraloría de Bucaramanga.
 6. Sobre el contenido y de cualquier información que se adjunte será responsabilidad de cada usuario.
 7. Los mensajes con procedencia desconocida o que no traiga diligenciado el campo "Asunto será eliminado por el Usuario (funcionario).
 8. Los correos enviados desde un correo institucional debe contener en el cuerpo del mensaje un texto que indique la propiedad y confidencialidad de la información que contenga.
 9. Queda totalmente prohibido el envío y recepción de archivos con las siguientes extensiones: *.pps, *.exe, *.bat, *.vbs, .vbe.
 10. El soporte del servicio se realiza a través del Correo Electrónico.

NIVEL DE SERVICIO:

- **En donde se entrega:** Instalaciones de la Contraloría De Bucaramanga y desde cualquier equipo que tenga acceso a internet.
- **Soporte:** Solo se podrá brindar según la solicitud enviada por los Usuarios (funcionarios) a través del correo electrónico institucional.
- **Horario de soporte:** lunes a viernes de 07:00 a.m. a 04:00 p.m.
- **Horario de servicio:** 5 días de la semana, en horario laboral.
- **Calendario de Mantenimiento:** Sujeto a programación con el proveedor o inconvenientes que se presente.

4.2.3 DISEÑO Y PUBLICACIÓN EN LA PÁGINAS WEB

OBJETIVO: El presente servicio les permite a todas las Áreas de la Contraloría de Bucaramanga dar a conocer la gestión que está desarrollando además de tener una interacción con la ciudadanía.

DESCRIPCIÓN: Por medio de su sitio web la Contraloría de Bucaramanga brinda permanentemente información actualizada, de la más alta confiabilidad, dando así cumplimiento a los lineamientos de las Estrategias de Gobierno en Línea (GEL), de la Ley de Transparencia de la Información y del Programa Nacional de Servicio al Ciudadano, de forma que los interesados puedan hacer uso de esta.

NECESIDADES QUE SATISFACE:


1. Interacción con la ciudadanía.
2. Divulgación de información de interés.
3. Fortalece la transparencia del Estado y la participación ciudadana.
4. Mejora la eficiencia del Estado.

RESPONSABLE DEL SERVICIO: La Oficina de Sistemas de Tecnología de la Información

REQUISITOS PARA RECIBIR EL SERVICIO: El usuario (funcionario) debe cumplir con los siguientes requisitos:

1. La dependencia que desee que se le publique algo en la página Web deberá hacerlo a través del Jefe del área, quien es la persona autorizada y responsable de lo que se publique.
2. Para solicitar el servicio debe hacerlo a través del correo institucional a la Oficina de Servicios de Tecnología de la Información con 1 días de anterioridad como mínimo, proporcionando la siguiente información:
 - Lugar de la Pagina donde se debe publicar la información.
 - Enviar documento o diseño de lo que se va a publicar.
 - En el correo que se envía se debe citar la sustentación de lo que se publica.

WTT

 CONTRALORIA Municipal de Bucaramanga	SECRETARIA GENERAL OFICINA SERVICIOS TIC		
	CATÁLOGO DE SERVICIOS Y SISTEMAS DE INFORMACIÓN TIC	Página 10 de 17	Revision 1

POLÍTICAS: Para el manejo del servicio, se establecen las siguientes políticas:

1. La Oficina de Servicios de las Tecnologías de Información será la única que prestara el servicio y su respectivo soporte.
2. El Área de Tecnologías y Sistemas de Información pública la información recibida por el jefe de área solicitante, sin realizar cambios, el jefe del área es el director responsable de verificar lo publicado posterior a la notificación que le debe hacer la Oficina de Servicios Tic.
3. La solicitud se hará a través del correo institucional, únicamente por el Jefe de Área.
4. La publicación se hará de acuerdo a las normas vigentes al apego y cumplimiento de Gobierno Digital.

NIVELES DE SERVICIO:

- **En donde se entrega:** en las oficinas de la Contraloría de Bucaramanga.
- **Soporte:** Este será brindado por Oficina de Servicios de las Tecnologías de Información.
- **Horario de soporte:** lunes a viernes de 07:00 a.m. a 04:00 p.m.
- **Horario de Servicio:** 5 días de la semana, en horario laboral.
- **Calendario de Mantenimiento:** Sujeto a programación y previo aviso a los usuarios.

4.2.4 VIDEO CONFERENCIA

OBJETIVO: 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.

DESCRIPCIÓN: 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.

NECESIDADES QUE SATISFACE: Comunicación de audio y video en tiempo real.

RESPONSABLE DEL SERVICIO: Oficia de Tecnologías de Información.


REQUISITOS PARA RECIBIR EL SERVICIO: El usuario debe cumplir con los siguientes requisitos:

1. Haber solicitado el servicio a la Oficia de servicios de Tecnologías de Información por medio del correo institucional, con 2 días de anterioridad como mínimo.
2. En el correo enviado a la Oficia de servicios de Tecnologías de Información debe el Usuario (funcionario) suministrar los datos del contacto del encargado de la videoconferencia del sitio externo.
3. La Oficia de servicios de Tecnologías de Información verifica previamente la compatibilidad técnica de los equipos de videoconferencia externos con el fin de si esta se puede realizar.
4. La oficina o área que necesite el servicio deberá solicitar el permiso de la sala de juntas donde se realiza la conferencia

POLÍTICAS: se deben establecen las siguientes políticas:

1. La Oficina de servicios de Tecnologías de Información presta el servicio y su respectivo soporte.
2. La solicitud y soporte del servicio se realiza a través del Correo Institucional.
3. El servicio de Videoconferencia se debe solicitar para realizar actividades únicamente de la Contraloría.
4. La solicitud del servicio debe realizarse con dos días hábiles de anticipación.
5. Toda la información con respecto a la videoconferencia que se solicite deberá ser suministrada por el área que la haya solicitado.
6. La prestación del servicio está sujeta a la disponibilidad de la sala de juntas donde se debe realizar.

Handwritten mark

 CONTRALORIA Municipal de Bucaramanga	SECRETARIA GENERAL OFICINA SERVICIOS TIC		
	CATÁLOGO DE SERVICIOS Y SISTEMAS DE INFORMACIÓN TIC	Página 11 de 17	Revision 1

NIVELES DE SERVICIO:

- **En donde se entrega:** Instalaciones de la Contraloría de Bucaramanga.
- **Soporte:** Este será brindado por Oficina de Servicios de las Tecnologías de Información.
- **Horario de soporte:** Lunes a Viernes de 07:00am a 04:00pm • Horario de laboral: 5 días de la semana.
- **Calendario de Mantenimiento:** Sujeto a programación y previo aviso a los usuarios.

4.3. SISTEMAS DE INFORMACIÓN

La Contraloría de Bucaramanga cuenta con 3 software en convenio con la Auditoría General de la Republica, denominados SIA OBSERVA, SIA CONTRALORIAS y SIA ATC, adicional se cuenta con un software de un proveedor externo, (GMA ECO; módulos de Ventanilla Única y de Financiera para facilitarle a los Usuarios – funcionarios), cumplir con sus funciones.

OBJETIVO: Apoyar la gestión y toma de decisiones en los procesos la Contraloría de Bucaramanga ofrecer a los Usuarios (funcionarios) algunos sistemas de información que no son propios si no en convenio con otras instituciones.

DESCRIPCIÓN: Brinda al Usuario (funcionarios) herramientas informáticas para que se pueda facilitar el desarrollo de funciones de cada uno de ellos, especialmente en el proceso Auditor a fin de que se haga fácil la toma de decisiones.

NECESIDADES QUE SATISFACE:

1. Estandarización, oportunidad, calidad, disponibilidad, seguridad de la información.
2. Apoyo en la toma de decisiones.
3. Efectividad en los procesos.
4. Mejora continua de los procesos propios de sus funciones.

RESPONSABLE DEL SERVICIO: Están a cargo del Área de Rendición de Cuentas y Participación Ciudadana y la Oficina de Servicios de las Tecnologías de la Información según sea el caso.

REQUISITOS PARA RECIBIR EL SERVICIO: El usuario debe cumplir con los siguientes requisitos:

1. Que se tenga un Usuario creado por cada funcionario del área que lo requiera.
2. La solicitud de creación de usuario la debe solicitar el jefe de área que requiera el aplicativo ya sea al área de Rendición de cuentas para los aplicativos SIA OBSERVA, SIA CONTRALORIAS, al área de Participación Ciudadana si es el SIA ATC y a la Oficina de Servicios de las Tecnologías de la Información si es GMA- ECO.

POLÍTICAS: Para el manejo de los aplicativos antes mencionados se establecen las siguientes políticas:


1. Las Área que están a cargo de los diferentes aplicativos prestaran el servicio y su respectivo soporte de primer nivel y en caso de no contar con los permisos necesarios escalaran la solicitud a la Auditoría General de la Republica o al proveedor externo para su solución.
2. Los Jefes de Área serán los únicos que pueden solicitar la creación de Usuarios en los aplicativos antes mencionados.
3. Con respecto a las claves de los Usuarios serán direccionadas por las Áreas respectivas que tienen el manejo o soporte del aplicativo.

NIVELES DE SERVICIO:

- **En donde se entrega:** Instalaciones de la Contraloría de Bucaramanga
- **Soporte:** Por cada una de las áreas que tengan en manejo del aplicativo
- **Horario de soporte:** lunes a viernes de 07:00 a.m. a 04:00 p.m.
- **Horario de Servicio:** 5 días a la semana.

Escalamiento del servicio: En caso de que el área que tenga a cargo el aplicativo no pueda solucionar, escalara a la auditoria o al proveedor externo.



 CONTRALORIA Municipal de Bucaramanga	SECRETARIA GENERAL OFICINA SERVICIOS TIC		
	CATÁLOGO DE SERVICIOS Y SISTEMAS DE INFORMACIÓN TIC	Página 12 de 17	Revision 1

1er. Nivel de soporte: Solicitado al área que esté a cargo del aplicativo.

2º. Nivel de soporte: El área a cargo escala la solicitud que no pueda o no tenga permisos para hacerlo a la Auditoría o al proveedor externo.

4.4 DESCRIPCIÓN DE LOS SISTEMAS DE INFORMACIÓN

4.4.1 GMA –ECO

4.4.1.1 GMA – ECO – MODULO DE CORRESPONDENCIA

OBJETIVO: Proporcionarle al área de correspondencia una herramienta tecnológica para facilitar su labor y cumplimiento de sus metas como lo es el manejo de la correspondencia tanto interna como externa.

DESCRIPCIÓN: Con el Sistema GMA-ECO, módulo de correspondencia permite la administración y control de todos los documentos oficiales que ingresan o salen de la Contraloría de Bucaramanga.

Administración de correspondencia interna: Permite gestionar la correspondencia interna generada por los usuarios (funcionarios) de la Contraloría de Bucaramanga, tanto para él envío fuera o dentro de la entidad digitalizándolos en archivos .pdf y así poderse archivar.

Administración de correspondencia externa: Permite realizar la digitalización en formato .pdf a correspondencia externa para que los documentos sean gestionados mediante el módulo de gestión de correspondencia y posteriormente conformen los expedientes del Archivo.

NECESIDADES QUE SATISFACE: La Gestión del manejo de la correspondencia.

RESPONSABLE DEL SERVICIO TÉCNICO Y DE SOPORTE: En el primer Nivel la Oficina de servicios de las Tecnologías de Información y niveles superiores el proveedor externo.

RESPONSABLES DE LA ATENCIÓN Y SEGUIMIENTO: el funcionario encargado de gestión documental.


REQUISITOS PARA RECIBIR EL SERVICIO: El modulo debe estar instalado en la ventanilla única que se encargara de la correspondencia tanto interna enviada como externa recibida

1. Contar con un usuario de red activo y contraseña válida para ingresar a la red.
2. El Usuario debe tener un equipo de cómputo asignado, que se le haya configurado el módulo de gestión de Acceso a un equipo de cómputo de correspondencia.
3. Contar con un usuario activo y contraseña válida del sistema de gestión de correspondencia.
4. Debe tener un scanner configurado.

POLÍTICAS: Para el manejo del servicio, se establecen las siguientes políticas:

1. La Oficina de servicios de las Tecnologías de Información presta el servicio en el primer nivel y su respectivo soporte en los siguientes niveles lo hará el proveedor del aplicativo.
2. Antes de habilitar el acceso al sistema de información la Oficina de servicios de las Tecnologías de Información verificara que el proveedor haya capacitado al usuario en el manejo del aplicativo.
3. Para aplicación y manejo de contraseñas en el aplicativo es responsabilidad de los Usuarios (funcionarios) aplicar las establecidas por el propietario del software (Proveedor externo).
4. El responsabilidad de los Usuarios el correcto uso de las funcionalidades del aplicativo, en caso de requerir capacitación esta será brindada por el propietario del mismo.
5. Todo soporte del aplicativo se tramitara a través de la por la Oficina de Servicios Tic.

gms

 CONTRALORIA Municipal de Bucaramanga	SECRETARIA GENERAL OFICINA SERVICIOS TIC		
	CATÁLOGO DE SERVICIOS Y SISTEMAS DE INFORMACIÓN TIC	Página 13 de 17	Revisión 1

SEGURIDAD

NIVEL DE ACCESO A LOS SERVICIOS: Para acceder a aplicativo se debe contar con Usuario y una clave.

NIVELES DE SERVICIO

- **En donde se entrega:** Instalaciones de la Contraloría de Bucaramanga.
- **Soporte:** En primer nivel por la Oficina de Servicios de tecnología de la Información.
- **Horario de soporte:** lunes a viernes de 07:00 a.m. a 04:00 p.m.
- **Horario de Servicio:** 5 días de la semana.
- **Calendario de Mantenimiento:** Sujeto a programación y previo aviso a los usuarios.

4.4.1.2 GMA – ECO – MODULO FINANCIERO

OBJETIVOS: El modulo permite el manejo financiero de las entidades lo cual facilita a las áreas de presupuesto y tesorería en la administración de lo concerniente a presupuesto y pago y compromisos de la entidad como nómina, pago a proveedores etc.

DESCRIPCIÓN: El aplicativo permite hacer un seguimiento a la parte financiera de la Contraloría en el área presupuestal y contable, generando opciones como el control de compromisos presupuestales, modificaciones, créditos y contracréditos, Libro Ordenador, Ejecución Presupuestal, Relación de Certificados y Compromisos presupuestales, Causación de comprobantes, emisión de listados contables, Libros Auxiliares, Comprobantes Diarios, Notas de Contabilidad, etc.

NECESIDADES QUE SATISFACE: Facilita la gestión integral de las áreas Presupuesto y Tesorería.

RESPONSABLE DEL SERVICIO: El proveedor externo quien es propietario del software

REQUISITOS PARA RECIBIR EL SERVICIO: El usuario debe cumplir con los siguientes requisitos:

1. Ser funcionario de la Contraloría de Bucaramanga.
2. Los Usuarios (funcionarios), deben contar con un usuario de red activo y contraseña válida para ingresar a la red de la Contraloría de Bucaramanga.
3. Deben tener acceso a un equipo de cómputo autorizado por la Oficina de Servicios de Tecnología de la Información.
4. Se debe haber creado el Usuario en el aplicativo.

POLÍTICAS: se deben establecen las siguientes políticas:

1. La Oficina de servicios de las Tecnologías de Información presta el servicio en el primer nivel y su respectivo soporte en los siguientes niveles lo hará el proveedor del aplicativo.
3. Por el correcto uso de las funcionalidades del sistema será directamente responsable el usuario (funcionario), en caso de requerir capacitación deberá solicitarlo a la servicios de las Tecnologías de Información.
4. Es responsabilidad del usuario aplicar la normatividad vigente en el manejo de contraseñas que estableció proveedor para el aplicativo.


SEGURIDAD

HORARIO PERMITIDO DE ACCESO: En horas laborales de la entidad, excepto horas de mantenimiento, programados por el proveedor.

NIVELES DE SERVICIO:

- **En donde se entrega:** Dentro de las dependencias de Contraloría de Bucaramanga.
- **Soporte:** En primer nivel brindado por la Oficina de Servicios de Tecnología de la Información, los demás niveles por el proveedor del servicio.
- **Horario de soporte:** lunes a viernes de 07:00 a.m. a 04:00 p.m.
- **Horario de Servicio:** 5 días laborales de la semana.
- **Calendario de Mantenimiento:** Sujeto a programación por parte del proveedor y previo aviso a los usuarios.



 CONTRALORIA Municipal de Bucaramanga	SECRETARIA GENERAL OFICINA SERVICIOS TIC		
	CATÁLOGO DE SERVICIOS Y SISTEMAS DE INFORMACIÓN TIC	Página 14 de 17	Revisión 1

4.4.1.3 SIA OBSERVA

OBJETIVO: Brindarle a la Oficina de Vigilancia Fiscal y Ambiental una solución integral para el seguimiento en tiempo real de la contratación y ejecución presupuestal de los sujetos y puntos de control auditados.

DESCRIPCIÓN: 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.

NECESIDADES QUE SATISFACE: Con relación a la gestión del proceso Auditor se satisfacen las siguientes necesidades con respecto a los sujetos y puntos de control:

1. Seguimiento a la contratación en tiempo real.
2. Seguimiento a la ejecución presupuestal.

RESPONSABLE DEL SERVICIO: La oficina de Rendición de Cuentas es la responsable del servicio y soporte en el primer nivel, los demás niveles están a cargo de la Mesa de Ayuda del SIA OBSERVA de la Auditoría General de la República.

PRERREQUISITOS PARA RECIBIR EL SERVICIO: para hacer uso del aplicativo los usuarios deben cumplir con los siguientes requisitos:

1. Solicitar el servicio a la Oficina de Rendición de Cuentas de la Contraloría.
2. Por ser un aplicativo WEB debe tener acceso a internet por medio de cualquier dispositivo.
4. Contar con un Usuario creado en dicha plataforma.
5. Ser usuario de la Contraloría.


POLÍTICAS: Se establecen las siguientes políticas de manejo:

1. La Oficina de Rendición de Cuentas de la Contraloría será la encargada de prestar el servicio y su respectivo soporte hasta el primer nivel, luego debe escalar las solicitudes que no pueda resolver a la Mesa de Ayuda del SIA OBSERVA.
2. Es responsabilidad del usuario aplicar la normatividad vigente en el manejo de contraseñas estipulado por la Auditoría General de la Republica para el aplicativo en donde se define:
 - No usar palabras comunes que se puedan encontrar en diccionarios.
 - La clave de acceso al aplicativo como mínimo ocho (8) caracteres, entre minúsculas, mayúsculas, números y un carácter como #, \$, %, & etc.
 - No revelar las contraseñas a nadie.
 - Las contraseñas asignadas al usuario son de uso personal e intransferible.
3. Por ser el Usuario el directo responsable del correcto uso de las funcionalidades del sistema deberá solicitar y asistir a las capacitaciones programadas que sobre el aplicativo se dicten.
4. El servicio será brindado solo para los funcionarios autorizados de la Contraloría.
5. Cualquier solicitud de servicio se realiza a través del correo electrónico.
6. La solicitud del servicio debe ser realizada por los Jefes de áreas o dependencia.
7. La capacitación sobre las funcionalidades del aplicativo son responsabilidad Oficina de Rendición de Cuentas.
8. La responsabilidad del uso de la información gestionada mediante este servicio será exclusivamente del usuario.

NIVELES DE SERVICIO:

- **En donde se entrega:** El aplicativo es WEB, sirve en cualquier dispositivo conectado a internet
- **Soporte:** El primer nivel por la Oficina de Rendición de cuentas quien escalara las solicitudes a los siguientes niveles.
- **Horario de soporte:** lunes a viernes de 07:00 a.m. a 04:00 p.m.
- **Horario de Servicio:** Todos los días de la semana.
- **Calendario de Mantenimiento:** Sujeto a programación y previo aviso a los usuarios.



 CONTRALORIA Municipal de Bucaramanga	SECRETARIA GENERAL OFICINA SERVICIOS TIC		
	CATÁLOGO DE SERVICIOS Y SISTEMAS DE INFORMACIÓN TIC	Página 15 de 17	Revision 1

4.4.1.4 SIA CONTRALORÍAS

OBJETIVO: Facilitar a las Contralorías la organización de datos y estandarización de rendición de cuentas en línea de los sujetos y puntos de control, optimizando los tiempos en el ejercicio de las funciones de control y vigilancia de las Contralorías.

DESCRIPCIÓN: es una herramienta tecnológica de propiedad de la Auditoría General de la Republica, que permite hacer un seguimiento a todos los sujetos y puntos de control en Relación a la labor tanta de gestión como presupuestal y contractual, permitiendo a la Contraloría agilizar los procesos auditores.

El aplicativo está compuesto por los siguientes módulos:

- Cambiar Contraseña personal.
- Mantenimiento de Entidades.
- Mantenimiento de Perfil de Usuarios
- Mantenimiento de Noticias.
- Comunidad Sia Formatos.
- Mantenimiento Formularios para Rendición.
- Administrador de Expedientes.
- Programación de Auditorias.
- Informes para Rendición de Cuentas.
- Estado de Rendición de Formatos.
- Consolidar Rendición de Cuentas.

NECESIDADES QUE SATISFACE:

1. Fácil control sobre la parte presupuestal de los Sujetos y Puntos de Control de la Contraloría.
2. Fácil control sobre el proceso contractual de sus sujetos y puntos de control.

RESPONSABLE DEL SERVICIO: Está a cargo de la oficina de Rendición de Cuentas hasta el primer nivel, después escala las solicitudes a la Mesa de Ayuda de SIA CONTRALORIAS.

REQUISITOS PARA RECIBIR EL SERVICIO: El usuario debe cumplir con los siguientes requisitos:

1. El jefe del área que necesite debe solicitar el servicio a la Oficina de Rendición de Cuentas, especialmente para la creación de los usuarios.
3. Tener acceso a un equipo de cómputo de escritorio o portátil que tenga conexión a internet.
4. Contar con un Usuario para ingresar al aplicativo.

POLÍTICAS: Para el manejo del servicio, se establecen las siguientes políticas:


1. El Área de Rendición de Cuentas presta el servicio y su respectivo soporte en el primer nivel, luego debe escalarlo a la Mesa de Ayuda de Sia Contralorías.
2. El usuario es responsable por el correcto uso de las funcionalidades del sistema, en caso de requerir capacitación deberá solicitarlo a la Oficina de Rendición de Cuentas.
3. Toda solicitud se debe realizar a través del correo electrónico, como son capacitaciones, soporte etc.
2. Antes de habilitar el acceso al aplicativo la Oficina de Rendición de Cuentas debe realizar la capacitación al Usuario.
3. Con respecto de las claves del aplicativo, se deben aplicar las políticas establecidas por Auditoría General de la Republica.

SEGURIDAD:

Horario permitido de acceso: No existe restricción de horario para el acceso al servicio en razón de que el aplicativo es WEB.

Nivel de acceso a los servicios: Existen 5 perfiles de acceso al módulo, con los cuales se tienen diferentes permisos: Contralor, Administrador, Auditor, Representante, Funcionario.

gty

 CONTRALORIA Municipal de Bucaramanga	SECRETARIA GENERAL OFICINA SERVICIOS TIC		
	CATÁLOGO DE SERVICIOS Y SISTEMAS DE INFORMACIÓN TIC	Página 16 de 17	Revision 1

NIVELES DE SERVICIO:

- **En donde se entrega:** En cualquier lugar donde haya un dispositivo conectado a Internet.
- **Soporte:** Sera brindado en el primer nivel por la Oficina de Rendición de Cuentas y escala lo que no pueda resolver a la Mesa de Ayuda de SSIA CONTRALORIAS.
- **Horario de soporte:** lunes a viernes de 07:00 a.m. a 04:00 p.m.
- **Horario de Servicio:** 7 días de la semana, las 24 horas del día.
- **Calendario de Mantenimiento:** Sujeto a programación por parte del Auditorio y previo aviso a los usuarios.

4.4.1.5 SIAATC

OBJETIVO: Facilitar a la Contraloría hacer un seguimiento a todas las peticiones, quejas, reclamos y solicitudes que hagan los usuarios; con el fin de que puedan observar la trazabilidad.


DESCRIPCIÓN: El SIA ATC es una aplicación en ambiente web, la cual permite 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.

El aplicativo está compuesto por los siguientes módulos:

- **Módulo Ciudadano.**
 - Ingreso del Ciudadano
 - Registro de la petición
 - Registro Solicitante
 - Información de la solicitud
 - Anexos a la solicitud
 - Información adicional
 - Consultar solicitud
 - Ver cartelera virtual
- **Módulo de Funcionario.**
 - Ingreso al aplicativo del perfil radicado.
 - Solicitudes
 - Nuevo Registro
 - Información General
 - Información de la solicitud
 - Anexos
 - Nurs
 - Gestión de Peticiones activas
 - Bandeja sin asignar/Análisis
 - Ver solicitud
 - Reasignar a otra dependencia
 - Reasignar en la Dependencia
 - Asignar a sustanciador
 - Agregar Nota
 - Archivar por irrespeto
 - Archivar traslados a entidades Exter
 - Eliminar
 - Devolución en tramite
 - Entre otros.

NECESIDADES QUE SATISFACE: Facilita el control y diligenciamiento a todas PQRS, además mantiene informado a los peticionarios al poder hacer un seguimiento a sus peticiones, quejas y reclamos que haya registrado.



 CONTRALORIA Municipal de Bucaramanga	SECRETARIA GENERAL OFICINA SERVICIOS TIC		
	CATÁLOGO DE SERVICIOS Y SISTEMAS DE INFORMACIÓN TIC	Página 17 de 17	Revision 1

RESPONSABLE DEL SERVICIO: Está a cargo de la Oficina de Participación Ciudadana hasta el primer nivel, después escala las solicitudes a la Mesa de Ayuda de SIA ATC de la Auditoría General de la Republica.

REQUISITOS PARA RECIBIR EL SERVICIO: El usuario debe cumplir con los siguientes requisitos:

1. El jefe del área que necesite debe solicitar el servicio a la Oficina de Participación Ciudadana especialmente para la creación de los Usuarios.
4. Tener acceso a un equipo de cómputo de escritorio o portátil que tenga conexión a internet. Contar con un Usuario para ingresar al aplicativo.

POLÍTICAS: Para el manejo del servicio, se establecen las siguientes políticas:

1. La Oficina de Participación Ciudadana presta el servicio y su respectivo soporte en el primer nivel, luego debe escalarlo a la Mesa de Ayuda de SIA ATC de la Auditoría General de la Republica.
2. El usuario es responsable por el correcto uso de las funcionalidades del sistema, en caso de requerir capacitación deberá solicitarlo a la Oficina de Participación Ciudadana.
3. Toda solicitud se debe realizar a través del correo electrónico, como son capacitaciones, soporte etc.
4. Antes de Habilitar el acceso al aplicativo la Oficina de Participación Ciudadana debe realizar una capacitación al Usuario Nuevo.
5. Con respecto de las claves del aplicativo, se deben aplicar las políticas establecidas por Auditoría General de la Republica.

SEGURIDAD:

Horario permitido de acceso: No existe restricción de horario para el acceso al servicio en razón de que el aplicativo es WEB.

NIVELES DE SERVICIO:

- **En donde se entrega:** En cualquier lugar donde haya un dispositivo conectado a Internet.
- **Soporte:** Sera brindado en el primer nivel por la Oficina de Participación Ciudadana y escala lo que no pueda resolver a la Mesa de Ayuda de SIA ATC de la Auditoría General de la Republica.
- **Horario de soporte:** lunes a viernes de 07:00 a.m. a 04:00 p.m.
- **Horario de Servicio:** 7 días de la semana, las 24 horas del día.
- **Calendario de Mantenimiento:** Sujeto a programación por parte del Auditoría General de la Republica y previo aviso a los usuarios.

APROBACION

El presente documento de **CATÁLOGO DE SERVICIOS Y SISTEMAS (SOFTWARE) DE TECNOLOGÍA DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIONES** es **APROBADO** mediante Acta No. 012 de Abril 29 de 2019 en Comité Institucional de Gestión y Desempeño.

