# OBJETIVO

Asesorar, preservar y mantener toda la infraestructura en tecnologías de la información y de comunicaciones en equipos de programas informáticos y medios de comunicación para reunir, almacenar, procesar, transmitir y presentar información en cualquier formato, es decir, voz, datos, textos e imágenes de la CONTRALORIA DEPARTAMENTAL DEL TOLIMA bajo condiciones de operatividad y oportunidad cumpliendo con las necesidades de mantenimiento preventivo y atendiendo oportunamente la solicitud de mantenimientos correctivos en general para garantizar de esta manera el buen funcionamiento de los procesos y el uso eficiente de los recursos.

# ALCANCE

Este procedimiento logra la aplicación de la experticia en definir las características técnicas que requieren los equipos de programas informáticos y medios de comunicación, como también el cumplimiento de las actividades del mantenimiento preventivo y correctivo de los mismos.

# DESARRROLLO

## **Definiciones**

**Asesorar:** Dar consejo, dictamen u opinión técnica.

**Comprar:** Obtener o adquirir algo a cambio de dinero.

**Comunicación:** Intercambio de mensajes a través de un canal y mediante un código común al emisor y al receptor.

**Dominio de Internet:** Es una red de identificación asociada a un grupo de dispositivos o equipos conectados a la red [Internet](http://es.wikipedia.org/wiki/Internet).

**Equipos:** Conjunto de artefactos tecnológicos que intervienen en la operatividad de una empresa.

Conjunto formado por los instrumentos y el material necesario para ejecutar una tarea.

**Hardware:** Conjunto de unidades físicas, circuitos y dispositivos que componen un sistema informático

**Hosting:** Servicio de alojamiento de una página web.

**Mantenimiento:** Servicio que agrupa una serie de actividades cuya ejecución permite alcanzar un mayor grado de confiabilidad en los equipos al procurar su adecuado funcionamiento, donde se puede realizar de tipo preventivo, a través de la limpieza periódica, como también de tipo correctivo, mediante las reparaciones requeridas.

**Montaje:** Implementación de una solución basada en alguna tecnología, sea de hardware, sea de software o la combinación de ambas.

**Nube:** Espacio virtual para almacenar información. Sistema o servicio para almacenamiento de información en sitios remotos.

**Tecnología:** conjunto de conocimientos, instrumentos y métodos técnicos usados en un sector.

**Software:** Conjunto de programas, lenguajes de programación y datos que controlan que el ordenador funcione y realice determinadas tareas.

**Página Web:** Consiste en un documento electrónico que contiene [información](http://www.mastermagazine.info/termino/7216.php), cuyo formato se adapta para estar insertado en la World Wide Web, de manera que los usuarios puedan entrar a la misma por medio del uso de un navegador.

**CIO:** Chief Information Officer. Director, jefe de oficina o coordinador de tecnologías y sistemas de la información y las comunicaciones, o quien haga sus veces, al interior de las entidades.

**FUNCIONES PROCESO TIC**

1. Asesoría en la Compra de bienes y servicios tecnológicos e informáticos
2. Administración del portal de la entidad y sus redes sociales
3. Administración de Software especializados de la entidad
4. Visitas Técnicas a los sujetos de control
5. Mantenimiento preventivo y correctivo de Hardware, software y red de la entidad
6. Administración de cuentas del correo institucional
7. Representación de la entidad en temas de TIC
8. Liderar la implementación de la Política de Gobierno Digital
9. Liderar la implementación de directrices emanadas por el Gobierno Nacional, especialmente a través del Ministerio de las TIC, en lo que tiene que ver con Tecnología en la entidad

Las funciones se realizarán bajo el liderazgo y directrices de la Dirección de Tecnología y Sistemas de Información o la que haga sus veces, teniendo en cuenta lo establecido en el decreto 415 de 2016, en aplicación al PND 2014-2018 (Ley 1753 de 2015).

## **Asesoría en la Compra de bienes y servicios tecnológicos e informáticos**

Definir términos técnicos y especificaciones de equipos y software de comunicación y computación, según las necesidades de los procesos e instrucciones de la alta dirección para su debida contratación y adquisición.

Apoyar técnicamente a los demás procesos para la adquisición de elementos tecnológicos con el fin de procurar tecnología de punta pero sin perder el equilibrio costo-beneficio y la visión que a corto, mediano y largo plazo se tenga en el ámbito de la tecnología.

Apoyo técnico al comité evaluador en las propuestas de los proveedores de software y equipos de comunicación y cómputo según la forma de contratación.

| **Nº** | **ACTIVIDAD** | **RESPONSABLE** | **DOCUMENTO O**  **REGISTRO** | **OBSERVACIONES** |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 1 | Evaluar las necesidades y proponer mejoras en las TIC de la entidad | Líder y funcionarios Proceso TIC | NA |  |
| 2 | Presentar las especificaciones técnicas para la realización de los estudios previos relacionados con GTIC al proceso responsable de la contratación.  Para procesos relacionados con otras dependencias, que impliquen adquisiciones tecnológicas o que se relacionen con tecnología, el proceso de GTIC prestará la asesoría técnica para que la dependencia ejecutora contemple los requerimientos necesarios para la contratación relacionada con tecnología. | Líder y funcionarios Proceso TIC |  | La dependencia ejecutora deberá remitir fichas técnicas y borrador de estudios previos a GTIC con mínimo 15 días de anticipación. |
| 3 | Asesorar al comité evaluador en el cumplimiento de los requerimientos técnicos solicitados por la entidad, los cuales son suministrados por los proveedores | Líder y funcionarios Proceso TIC | Propuestas de proveedores | En el momento de la evaluación de las propuestas. |
| 4 | Supervisar la ejecución de los contratos relacionados con las TIC de tipo especializado (comunicaciones, desarrollo de software a la medida, equipos especializados para el proceso de GTIC).  Para otro tipo de contratos que impliquen tecnología, la supervisión la realiza la dependencia ejecutora, pero cada informe de supervisión debe ir revisado por el profesional en ingeniería de sistemas que se designe de Gestión TIC | Líder y funcionarios Proceso TIC  Líderes y funcionarios de otras dependencias | Informes de supervisión | Los demás supervisores deberán solicitar con mínimo 12 días de anticipación, a Gestión TIC, la revisión de los informes de supervisión relacionados con procesos de Tecnología. |

## **Administración del portal de la entidad y sus redes sociales**

La página web de la entidad es un espacio virtual de comunicación que permite dejar a disposición de los clientes externos e internos información relacionada con el direccionamiento estratégico, los resultados de los procesos misionales y de apoyo de la CONTRALORIA DEPARTAMENTAL DEL TOLIMA, así como las publicaciones que son requeridas por las normas legales vigentes.

La administración esta a cargo del proceso TIC, la cual consiste en facilitar que esté actualizada la página web con la información generada de los diferentes procesos de la entidad y los lineamientos especificados en Gobierno Digital, ley de transparencia y demás normas pertinentes.

Mientras no existan usuarios para publicar para cada dependencia de la entidad, la publicación estará a cargo de Gestión TIC, caso contrario, cada dependencia deberá contar con un funcionario designado para realizar las publicaciones requeridas en la misma y otro para aprobar tales publicaciones.

Así mismo, garantizar la seguridad de la información y la continuidad del contrato del Hosting y dominio [www.contraloriatolima.gov.co](http://www.contraloriatolima.gov.co), según las posibilidades y existencia de recursos.

1. **ADMINISTRACIÓN PUBLICACIONES PAGINA WEB**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Nº | Actividad | Responsable | Observaciones |
| 1 | Solicitud de publicaciones | Procesos de la entidad | Será enviado a través del correo electrónico institucional [funcionario38@contraloriatolima.gov.co](mailto:funcionario38@contraloriatolima.gov.co) bajo la política de cero papel y especificando el tiempo de publicación.  Solo se aceptarán publicaciones que cuenten con todos los archivos requeridos, debiendo enviar tanto el PDF (que cumpla con búsqueda de texto en su contenido así como con lo establecido por las normas documentales) y el documento fuente original.  Toda solicitud de publicación se debe realizar con mínimo 3 días hábiles de anticipación a la fecha requerida para publicación. |
| 2 | Recepción de solicitudes | TIC | El proceso de TIC quedará con copia de la solicitud e información a publicar en archivos adjuntos. |
| 3 | Definir la ubicación de la publicación al interior de la página web | TIC o Funcionarios Autores, de procesos | Se debe tener en cuenta la política de publicaciones vigente, si existe, o las indicaciones que al respecto brinde GTIC. |
| 4 | Subir la información a publicar al servidor | TIC o Funcionarios Autores, de procesos | A través de un administrador de archivos, se almacenará en el servidor la información a publicar. |
| 5 | Realizar ajustes de diseño y presentación | TIC o Funcionarios Autores, de procesos | Si es necesario, establecer comunicación con el proveedor de la página. |
| 6 | Verificar funcionamiento de la publicación | TIC o Funcionarios Autores, de procesos | Realizar las respectivas pruebas en cuanto al adecuado desempeño de los link y la visualización de la información |
| 7 | Reporte de publicación | TIC | Enviar por correo electrónico institucional respuesta a la solicitud de la publicación.  Quien solicitó la publicación debe realizar la verificación de la misma, indicando de inmediato por email en caso de que se requiera alguna corrección o ajuste. |
| * En el caso de contar con usuarios autores y editores, definidos para cada dependencia, tales usuarios deberán tener en cuenta lo establecido en los ítems del 3 en adelante, además de que el usuario Editor deberá realizar la publicación generada por el Autor. * Este procedimiento quedará abolido una vez se cuente con una política de publicaciones que incluya el sitio WEB. | | | |

1. **CONTROL DE FUNCIONABILIDAD DE LA PAGINA WEB**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| Nº | ACTIVIDAD | RESPONSABLE | FORMATOS DE REFERENCIA | OBSERVACIONES |
| 1 | Revisión de módulos con fallos | TIC | RGT-01 “Control de Funcionabilidad” | Cuando se presente algún error o fallo |
| 2 | Detección y prevención de errores | TIC |  | Identificar el error, la causa y procurar una medida de prevención |
| 3 | Reporte de Revisión | TIC | RGT-01 | Establecer comunicación, si es necesario, con soporte técnico del proveedor de la página web o Hosting. |
| 4 | Establecer y registrar metodologías (solución) para la corrección de fallas. | TIC | RGT-01 | Acción según el error o fallo |

1. **ADMINISTRACION DE REDES SOCIALES**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| Nº | ACTIVIDAD | RESPONSABLE | Documento | OBSERVACIONES |
| 1 | Creación de redes sociales y espacios de comunicación de acuerdo al avance de la tecnología. | TIC | NA | Debe existir el estudio y solicitud presentada por el Comité GEL o el que haga sus veces. |
| 2 | Solicitud de Publicaciones | Cada dirección a la DTPC |  |
| 3 | Publicar y actualizar la información | Dirección Técnica de  Participación Ciudadana |  |
| 4 | Filtrar información no deseada. | Dirección Técnica de  Participación Ciudadana |  |
| 5 | Solicitud de cambio de Contraseña | TIC |  | La DTPC presentará solicitud vía email |

1. **Administración de Software especializados de la entidad**

Para el correcto funcionamiento de los procesos de la Contraloría Departamental del Tolima, se cuenta con herramientas informáticas que contribuyen a un mejor desempeño de los procesos misionales y administrativos, dichas herramientas están conformadas por software especializado.

| Nº | ACTIVIDAD | RESPONSABLE | DOCUMENTO | OBSERVACIONES |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 1 | Garantizar el espacio de almacenamiento en servidores Web | TIC y  Gestión de Recursos |  | Solo es posible según condiciones técnicas y económicas de la entidad |
| 2 | Crear un acceso al aplicativo desde el portal Web de la entidad o mediante acceso interno en cada computadora | TIC |  |  |
| 3 | Administración de usuarios y/o permisos | TIC | e-Mail con solicitud realizada por el directivo | Cada directivo realizará las solicitudes (min. 8 días de anticipación) de su dependencia para la creación, activación o modificación de usuarios para los funcionarios a su cargo. |
| 4 | Brindar Capacitación y soporte técnico a los usuarios | Gestión Humana  Contratistas del Software |  | Directamente o mediante gestión con otras entidades |
| 5 | Solicitud Reportes | Todos los Procesos |  | El alcance de los mismos depende del software |
| 6 | Generar reportes solicitados | TIC o Demás procesos |  | Cada proceso a cuyo cargo se encuentre el software.  Se envía por email |
| 7 | Generar copias de seguridad. | Funcionario a cargo del aplicativo,  TIC | Reporte o Comunicación informando la generación de las copias de seguridad | Cada funcionario dispone diariamente la copia de seguridad en su espacio individual dentro del NAS.  TIC realiza backups del NAS según lo que establezca el plan de contingencia y continuidad del negocio. |

1. **Visita técnica a los sujetos de control**

Con el fin de brindar apoyo a la entidad, el proceso TIC dispondrá de funcionarios, profesionales en Ingeniería de Sistemas, para desarrollar actividades requeridas por los procesos, dando seguridad al cumplimiento de sus objetivos trazados durante la vigencia.

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| Nº | ACTIVIDAD | RESPONSABLE | DOCUMENTO | OBSERVACIONES |
| 1 | Solicitud de visita técnica | Todos los procesos | NA | Se debe realizar mínimo 1 mes de anticipación |
| 2 | Programación de la visita al lugar especificado | TIC | Se programa con 20 días de anticipación |
| 3 | Conocimiento del asunto a atender en la visita | TIC y Procesos | Se remite copia del proceso a TIC con 15 días de anticipación |
| 4 | Desplazamiento al lugar programado | TIC |  |
| 5 | Elaboración y entrega de informes | TIC | Se deja copia para proceso TIC |

1. **Mantenimiento preventivo y correctivo de Hardware, software y red de la entidad**

Para el adecuado desempeño y cumplimiento de los objetivos por el cual han sido adquiridas las herramientas tecnológicas, se debe de realizar un adecuado mantenimiento con el objeto de favorecer el desempeño de las diversas funciones del personal de la entidad.

| Nº | ACTIVIDAD | RESPONSABLE | DOCUMENTO | OBSERVACIONES |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 1 | El mantenimiento básico lo debe de hacer la persona responsable de cada equipo, el cual busca el aseo y el uso apropiado de las herramientas de trabajo. | Procesos | RGT-02 |  |
| 2 | Solicitud requerimiento mantenimiento preventivo y correctivo de hardware, software y Red | Procesos | Se supedita al personal técnico contratado para el momento en que la necesidad se presenta. |
| 3 | Revisión y diagnóstico | TIC | La revisión básica la realiza personal de TIC.  Mantenimiento se realiza mediante contratación de personal de apoyo o vinculado para tal fin |
| 4 | En caso que el personal técnico no pueda solucionar el problema, contratar a personal externo para realizarlo. | Líder y funcionarios Proceso TIC | Presenta la necesidad para una posible contratación |
| 5 | Solución del requerimiento | Líder y funcionarios Proceso TIC |  |

1. **Administración de cuentas del correo institucional**

La Contraloría Departamental del Tolima en su proceso de crecimiento y desarrollo continuo, ha implementado el uso de herramientas de comunicación cada vez más seguras como el correo electrónico institucional, que permita identificar plenamente a la entidad mediante un dominio institucional, como @contraloriatolima.gov.co o @cdt.gov.co, y de este modo intercambiar información tanto interna como externa.

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| Nº | ACTIVIDAD | RESPONSABLE | DOCUMENTO | OBSERVACIONES |
| 1 | Solicitud de creación | Procesos | RGT-10 |  |
| 2 | Asignación de usuario y clave de acceso | Funcionarios Proceso TIC |  |
| 3 | Indicaciones y entrega usuario y clave | Líder y funcionarios Proceso TIC |  |
| 4 | Prestar apoyo técnico | Líder y funcionarios Proceso TIC |  |

* Todos los usuarios de correo electrónico deben aplicar lo establecido en el documento “Especificaciones, uso del correo, Internet y Red Institucional” EGT\_01 Versión 2 o posterior**.**

## 

1. **Representación de la Entidad en temas de TIC**

El proceso TIC tendrá la responsabilidad de realizar intercambios de conocimientos tecnológicos en los diferentes sitios del territorio Colombiano, como también de participar y representar a la entidad en eventos en los que se requiera la presencia de profesionales en el campo.

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| Nº | ACTIVIDAD | RESPONSABLE | DOCUMENTO | OBSERVACIONES |
| 1 | Solicitud de representación TIC a eventos y capacitaciones | Proceso Direccionamiento estratégico | NA |  |
| 2 | Programación | Líder y funcionarios Proceso TIC |  |
| 3 | Desplazamiento al lugar requerido por el líder del proceso | Líder y/o funcionarios Proceso TIC |  |
| 4 | Realizar la socialización al interior de la entidad | Líder y/o funcionarios Proceso TIC |  |

Se debe procurar la asistencia del personal de Gestión TIC a todos los eventos de capacitación, orientación, asesoría, apoyo y demás que brinde el Ministerio de las TIC y demás entidades encargadas de la Política de Gobierno Digital (o la que haga sus veces).

1. **Liderar la implementación de la Política de Gobierno Digital**

Realizar las gestiones y adelantar las acciones que le competen a Gestión TIC para avanzar y lograr el cumplimiento de la Política de Gobierno Digital, antes Estrategia de Gobierno Digital, o la que haga sus veces.

Compete a Gestión TIC realizar los requerimientos de recursos ante la dependencia encargada del presupuesto, sin embargo, los avances sobre la implementación de la Política de Gobierno Digital estarán supeditados a los recursos disponibles a nivel financiero y humano.

El Comité Institucional de Gestión y Desempeño (artículo 2.2.22.3.8 decreto 1083 de 2015) brinda las orientaciones para la implementación y operación de la política en la entidad. (Manual de Gobierno Digital ítem 1.6).

El CIO (Chief Information Officer) es el encargado de aterrizar las orientaciones del Comité Institucional de Gestión y Desempeño, liderando la implementación de la Política de Gobierno Digital (o la que haga sus veces) al interior de la entidad (Manual de Gobierno Digital ítem 1.6; artículo 2.2.35.5 decreto 1083 de 2015) respondiendo directamente al representante legal de la entidad (artículo 2.2.35.4 decreto 1083 de 2015).

Todas las dependencias y funcionarios de la entidad son corresponsables de la implementación de la política de Gobierno Digital (o la que haga sus veces).

1. **Liderar la implementación de directrices emanadas por el Gobierno Nacional, especialmente a través del Ministerio de las TIC, en lo que tiene que ver con Tecnología en la entidad**

Realizar las gestiones y adelantar las acciones que le competen a Gestión TIC para avanzar y lograr el acatamiento o cumplimiento de las directrices emanadas por el Gobierno Nacional, especialmente a través del Ministerio de las TIC, cuando tales directrices hagan referencia a Tecnología.

Igual que con la Estrategia de Gobierno Digital, se avanzará en la medida en que los recursos disponibles a nivel financiero y humano lo permitan, aplicando la normatividad vigente.