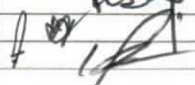


PLAN ESTRATÉGICO DE LAS TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN "PETI"

VIGENCIA FISCAL 2020

CONTRALORIA GENERAL DEL QUINDIO

**Armenia, Quindío - Colombia
2020**

ITEM	NOMBRE Y APELLIDO	FIRMA	FECHA
Aprobado por:	Rosmira Rodríguez Díaz		
Revisado por:	María Patricia Medina Urrea		
Proyectado por:	Astrid Yaneth Hernández Jaramillo / Fabián Herrera Carmona		
Dirección: Calle 20 Nro. 13-22 piso 3 Edif. Gobernación del Quindío Email: contactenos@contraloria-quindio.gov.co Teléfonos: 7444940 – 7444840 – 7445142 Telefax: 7440016 Línea Gratuita: 018000963123			Hoja #: 1



**PLAN ESTRATÉGICO DE LAS
TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y
COMUNICACIÓN "PETI"
VIGENCIA FISCAL 2020**

**"Control Fiscal
con
Credibilidad"**

PLAN ESTRATÉGICO DE LAS TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN

VIGENCIA FISCAL 2020

CONTRALORIA GENERAL DEL QUINDIO

JUAN MANUEL RODRIGUEZ BRITO (E)
CONTRALOR GENERAL DEL QUINDÍO

ROSMIRA RODRIGUEZ DIAZ
DIRECTORA ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA

MARIA PATRICIA MEDINA URREA
ASESORA DE PLANEACION

Dirección: Calle 20 Nro. 13-22 piso 3 Edif. Gobernación del Quindío

Email: contactenos@contraloria-quindio.gov.co

Teléfonos: 7444940 – 7444840 – 7445142 Telefax: 7440016

Línea Gratuita: 018000963123

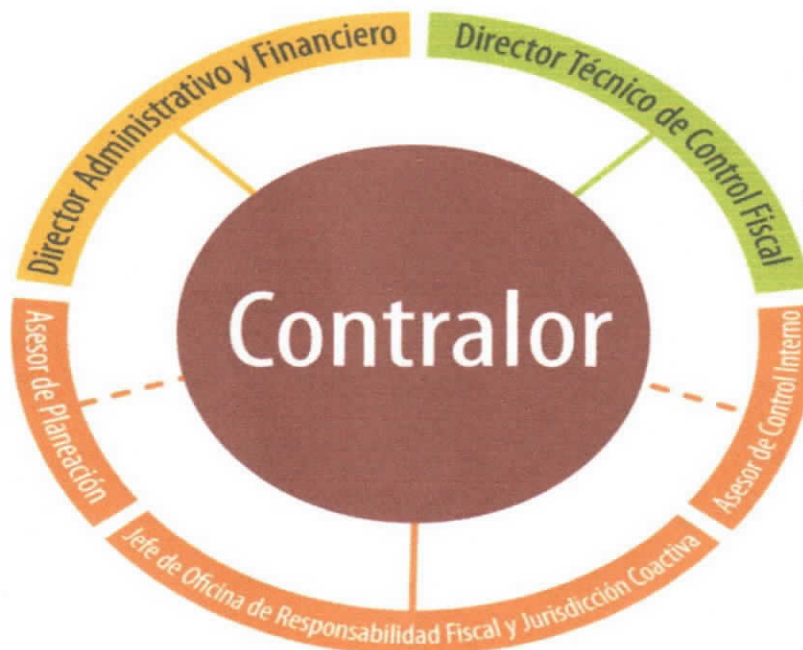
Hoja #: 2

Contenido

1.	ESTRUCTURA DE LA ENTIDAD.....	5
1.1.	MISIÓN	5
1.2.	VISIÓN	5
2.	OBJETIVOS	6
2.1.	OBJETIVO GENERAL	6
2.2.	OBJETIVOS ESPECIFICOS	6
3.	ALCANCE DEL PETI DE LA CONTRALORÍA GENERAL DEL QUINDÍO.....	7
4.	MARCO NORMATIVO	7
5.	RUPTURAS ESTRATÉGICAS	9
6.	ANÁLISIS DE LA SITUACIÓN ACTUAL	10
6.1.	HARDWARE.....	10
6.2.	CUARTO DE DATOS	10
6.3.	RED DE VOZ Y DATOS (SWITC)	10
6.4.	SERVIDOR FINANCIERO	11
6.4.1.	Características	11
6.5.	SERVIDOR DE APLICATIVOS	11
6.6.	SEGURIDAD – DVR 16 CANALES	12
6.7.	MÓDEM DE TELEFÓNICA	12
6.8.	ROUTER ROMPE MUROS.....	12
6.9.	SISTEMA DE ENERGIA REGULADA	13
6.10.	SOFTWARE.....	13
6.11.	OTROS APLICATIVOS	13
6.12.	SIA CONTRALORIAS:	14
6.13.	SISTEMA DE INFORMACIÓN CONTRACTUAL Y	14
	PRESUPUESTAL SIA OBSERVA.....	14
6.14.	SISTEMA DE INFORMACIÓN DE CERTIFICACIÓN SALARIAL	15
	CERTISALARIO -CGQ.....	15
6.15.	ACTIVOS FIJOS	16
6.16.	SISTEMA DE INFORMACIÓN PARA EL MANEJO DE	16
	ALMACEN SIMA.....	16
6.17.	SIA MISIONAL "MODULO SIREL"	17
6.18.	SECOP	17
6.19.	RUNT.....	17
6.20.	DATOS ABIERTOS	18
6.21.	FURAG	19
6.22.	SIGEP	19
6.23.	XENCO SX.....	20
6.24.	MÓDULO DE CONTABILIDAD.....	20
6.25.	MÓDULO DE TESORERÍA.....	20
6.26.	MÓDULO DE NÓMINA	20
6.27.	MÓDULO DE PRESUPUESTO	20
6.28.	LA PLATAFORMA XENCO SX	20

6.29.	HERRAMIENTAS TECNOLÓGICAS EN LÍNEA PARA USUARIOS	21
6.30.	PÁGINA WEB DE LA CONTRALORÍA GENERAL DEL QUINDÍO	21
6.31.	RED SOCIAL FACEBOOK	22
6.32.	CERTIFICADO BONOS PENSIONALES O TIEMPO DE SERVICIO	23
6.33.	PETICIONES, QUEJAS Y RECLAMOS	24
6.34.	LA CONTRALORÍA EN YOUTUBE:	25
6.35.	VENTANILLA ÚNICA	25
7.	HERRAMIENTAS TECNOLÓGICAS DIRIGIDAS A FUNCIONARIOS DE LA CONTRALORIA	27
7.1.	SOCIALIZACIÓN DE ARCHIVOS EN LA NUBE	27
7.2.	PLANIFICADOR	27
7.3.	CALENDARIOS	28
7.4.	CALENDARIO TRIBUTARIO	28
7.5.	CALENDARIO DEL DESPACHO	28
7.6.	CALENDARIO DE CUMPLEAÑOS	29
8.	MODELO OPERATIVO	29
8.1.	Plan Estratégico	29
8.2.	MAPA DE PROCESOS	29
8.3.	NECESIDADES DE INFORMACIÓN	30
8.4.	RIESGOS	30
8.5.	ACTIVOS Y OTROS ELEMENTOS	30
8.6.	POSIBLES DAÑOS	30
8.7.	FUENTES DE DAÑO	30
8.8.	SOPORTE TÉCNICO	31
8.9.	ACTIVIDADES PARA MANTENIMIENTO EN LOS EQUIPOS DE CÓMPUTO	31
8.10.	COPIAS DE SEGURIDAD	32
8.11.	ACTIVIDADES PARA MANTENIMIENTO DE UPS	32
8.12.	IMPORTANCIA DEL MANTENIMIENTO	33
8.13.	LIMPIEZA DE EQUIPO DE CÓMPUTO	34
8.14.	DESFRAGMENTACIÓN	35
8.15.	PLAN DE COMUNICACIONES PETI	35

1. ESTRUCTURA DE LA ENTIDAD



Estructura circular

(Ordenanza No. 037 - 20/11/12) **Planta de Personal 38 cargos:**

***32 Carrera administrativa/ *5 libre nombramiento y remoción/**

***1 cargo de período fijo.**

Ordenanzas No. 11 - 26/07/17 / Adoptada Resolución internas No. 193 – 26/07/17.

1.1. MISIÓN

La Contraloría General del Quindío en cumplimiento del mandato constitucional y legal, vigila la gestión fiscal y ambiental de los sujetos de control, con transparencia y visibilidad, en procura del correcto manejo de los recursos administrados por las entidades públicas, reconociendo a la ciudadanía como principal destinataria de su gestión.

1.2. VISIÓN

"Para el 2021 la Contraloría General del Quindío, será una entidad reconocida en la efectividad del Control Fiscal con independencia en la ejecución de los recursos públicos, en la preservación y cuidado del medio ambiente, en el cumplimiento de las políticas públicas por parte de los sujetos de control con presencia activa de la comunidad".

2. OBJETIVOS

2.1. OBJETIVO GENERAL

Identificar necesidades, con el propósito de asegurar, administrar y mantener en óptimo funcionamiento los recursos informáticos tecnológicos y de comunicación de la Contraloría General Del Quindío, garantizando un constante apoyo logístico.

2.2. OBJETIVOS ESPECIFICOS

- Identificar las necesidades de infraestructura tecnológica con el fin de atender y priorizar los requerimientos de las diferentes áreas.
- Garantizar el mantenimiento preventivo a la infraestructura tecnológica para evitar que se presenten fallas, identificar y corregir problemas menores y mantenerla en óptimas condiciones.
- Realizar un análisis de los posibles riesgos a los cuales puede estar expuesta la infraestructura tecnológica, para reducir su impacto y probabilidad de ocurrencia y reanudar los procesos, en caso de desastres, en el menor tiempo posible.
- Establecer directrices e implementar los procedimientos necesarios para el uso adecuado de los elementos que componen la infraestructura tecnológica, por parte de los servidores públicos de la Contraloría General del Quindío.
- Realizar y garantizar la constante administración de los sistemas de información que sirven como apoyo para la vigilancia y control fiscal de nuestros sujetos y puntos de control.

3. ALCANCE DEL PETI DE LA CONTRALORÍA GENERAL DEL QUINDÍO

Durante los últimos años, las tecnologías de la información y comunicación han evolucionado a altas velocidades convirtiéndose en una herramienta esencial para el desarrollo, calidad y mejoramiento continuo de los procesos y servicios que se realizan en la Contraloría General del Quindío.

En el Plan Estratégico 2020 – 2021 Control Fiscal con Credibilidad, está contemplada la línea estratégica "Fortalecimiento Institucional", dentro de la cual se contempla el fortalecimiento de las tecnologías de la información y comunicación de la Entidad.

Con el fortalecimiento de las tecnologías de la información y comunicación de la Contraloría General del Quindío, se pretende mantener en óptimo funcionamiento la infraestructura tecnológica a través de una buena práctica y labores de mantenimiento, no solo en el hardware sino también en los sistemas de información, así como el fortalecimiento de la ventanilla única mediante la adquisición y puesta en marcha de sistemas de información de gestión documental.

4. MARCO NORMATIVO

- Constitución Política de Colombia
- Ley 23 de 1982, "Sobre derechos de autor"
- Ley 44 de 1993, "por la cual se modifica y adiciona la Ley 23 de 1982 y se modifica la Ley 29 de 1944"
- Ley 527 de 1999, "Por medio de la cual se define y reglamenta el acceso y uso de los mensajes de datos, del comercio electrónico y de las firmas digitales, y se establecen las entidades de certificación y se dictan otras disposiciones".
- Ley 594 de 2000, "por medio de la cual se dicta la ley general de archivos. y se dictan otras disposiciones"

- Ley 962 de 2005. "Por la cual se dictan disposiciones sobre racionalización de trámites y procedimientos Administrativos de los organismos y entidades del Estado y de los particulares que ejercen funciones públicas o prestan servicios públicos"
- Decreto 1747 de 2000, "Por el cual se reglamenta parcialmente la Ley 527 de 1999, en lo relacionado con: "Las entidades de certificación, los certificados y las firmas digitales"
- Ley 1273 de 2009, "Por medio de la cual se modifica el Código Penal, se crea un nuevo bien jurídico tutelado – denominado "de la protección de la información y de los datos"- y se preservan integralmente los sistemas que utilicen las tecnologías de la información y las comunicaciones, entre otras disposiciones."
- Ley 2341 de 2009, "Por la cual se definen principios y conceptos sobre la sociedad de la información y la organización de las tecnologías de la información y las comunicaciones."
- Decreto 2609 de 2012, "Por medio del cual se reglamenta el Título V de la Ley 594 de 2000, parcialmente los artículos 58 y 59 de la Ley 1437 de 2011 y se dictan otras disposiciones en materia de Gestión Documental para todas las entidades del Estado"
- Decreto Nacional 1377 de 2013, "Por el cual se reglamenta parcialmente la Ley 1581 de 2012 sobre la protección de datos personales."
- Decreto 2573 de diciembre 12 de 2014, "Por el cual se establecen los lineamientos generales de la Estrategia de Gobierno en línea, se reglamenta parcialmente la Ley 1341 de 2009 y se dictan otras disposiciones"
- Ley 1712 de 2014, "Por medio de la cual se crea la Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional y se dictan otras disposiciones."
- Decreto 1078 de 2015, "Por medio del cual se expide el Decreto único Reglamentario del sector de Tecnologías de la Información y las comunicaciones"
- Decreto 103 de 2015, "Por medio del cual se reglamenta parcialmente la Ley 1712 de 2014 y se dictan otras disposiciones"

- Resolución 210 del 8 de agosto de 2017, "Por medio de la cual se adopta el Plan Estratégico Institucional 2017 - 2019 de la Contraloría General del Quindío"
- Directiva Presidencial 04 del 03 de abril de 2012, "Eficiencia administrativa y lineamientos de la política cero papel en la administración pública"

5. RUPTURAS ESTRATÉGICAS

Con el fin de llevar a cabo una transformación en la gestión de las tecnologías de la información y la comunicación en la Contraloría General del Quindío, se pretende implementar un software de Gestión Documental en línea, con el cual se logren resultados de impacto en las actividades diarias de la Ventanilla Única de la Entidad, teniendo en cuenta que es allí donde se concentran todos y cada uno de los documentos que entran y salen de la Contraloría.

Con el fin de mejorar la comunicación interna de la Contraloría y contribuir con el medio ambiente y la Directiva Presidencial 04 del 3 de abril de 2012 para la Eficiencia Administrativa de cero papel, se tiene proyectado para la vigencia fiscal 2019, la implementación de la Intranet.

De igual manera se tiene proyectado para la vigencia 2019, la adquisición de correos institucionales, ya que a la fecha algunos de los funcionarios no cuentan con este, por lo que deben utilizar sus correos personales.

6. ANÁLISIS DE LA SITUACIÓN ACTUAL

6.1. HARDWARE

Actualmente, la contraloría General del Quindío, cuenta con la siguiente infraestructura tecnológica:

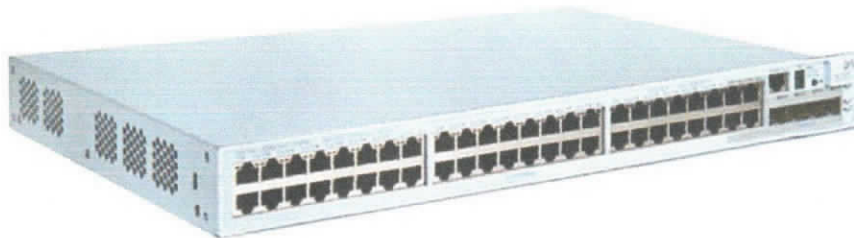
DETALLE	Cantidad
Equipos de cómputo de escritorio	25
Equipos de cómputo portátiles	35
Servidores	4
Ipad	1
Impresoras	18
Scanner	2
Switch	1
Patch panel 48 ptos	1
Patch panel 24 ptos	1
Router	2
Planta telefónica	1
DVR 16 Canales (14 cámaras instaladas)	1
UPS 10 KVA	1

6.2. CUARTO DE DATOS

La Contraloría General del Quindío cuenta con un área destinada a las redes de voz, datos, UPS y servidores. Este espacio se encuentra adecuado con dos equipos de aire acondicionado para mantener la temperatura adecuada permanentemente.

6.3. RED DE VOZ Y DATOS (SWITC)

Las características e instalación de la red de voz y datos están diseñadas con los estándares que la califican como cableado estructurado (TIA/EIA), conformadas a su vez por un switch 3 com de 48 puertos y un concentrador HUB 500.



FUENTE: <http://es.apacelli.com/routers-and-switches-3com/3com-switch-4500g-48-port/photo-1>

6.4. SERVIDOR FINANCIERO



6.4.1. Características

SERVIDOR MARCA HP DL 360 G6 CON SERIAL: MXQD13036A

Procesador: 1 x Intel® Xeon® X5530 a 2,4 GHz. (Hasta 2 procesadores)

Memoria RAM 6 GB (3X2) DDR3 1333

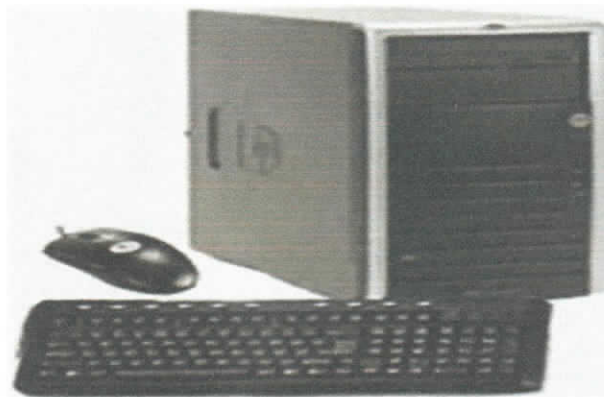
Disco Duro 2 X 500 GB SSF SAS/SATA.

Kit de montaje Montable en rack (1U) más accesorios

Accesorios 1 teclado HP PS2, 1 mouse óptico HP PS2

Monitor HP 17". LCD. SERIAL: CNC018SQ3D.

6.5. SERVIDOR DE APLICATIVOS



6.6. SEGURIDAD – DVR 16 CANALES

Cuenta con capacidad de un (1) TB de almacenamiento, al cual se encuentran conectadas las 14 cámaras de vigilancia que permiten monitorear las instalaciones de la Contraloría del Departamento del Quindío.

6.7. MÓDEM DE TELEFÓNICA

Módem con cuatro interfaces de ethernet proporcionado por la compañía proveedora de internet, se utiliza para el acceso al servicio de internet banda ancha.



FUENTE: <http://bandaancha.eu/articulos/llega-homestation-nuevo-router-adsl-wifi-8127>

6.8. ROUTER ROMPE MUROS

Router inalámbrico Rompe muros, Alta Potencia 1000mw, transferencia de datos de hasta 300mbps, Estándares Inalámbricos IEEE 802.11n, IEEE 802.11g, IEEE 802.11b y 2 antenas de 7dBi y permitir la creación y gestión de 4 redes inalámbricas diferentes o más.



FUENTE: <http://www.3bumen.com/es/productos>

6.9. SISTEMA DE ENERGIA REGULADA

Para el sistema eléctrico regulado de toda la Entidad, tenemos una UPS marca Titán de 10 KVA con transformadores de aislamiento para evitar daños en los equipos por caídas o fluctuaciones eléctricas. Esta UPS se adquirió en noviembre de 2012 como reposición de la UPS marca APC, la cual fue dada de baja por siniestro.



FUENTE: archivo fotográfico Contraloría

6.10. SOFTWARE

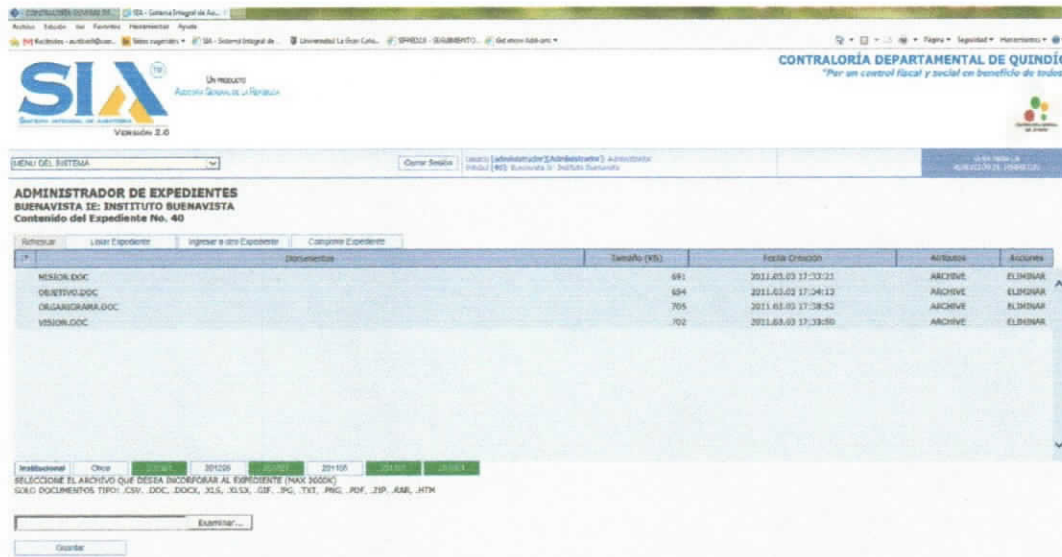
Con el fin de dar cumplimiento a la Directiva Presidencial 02 de 2002, respetar la propiedad intelectual y derechos de autor, la Contraloría General del Quindío cuenta con software licenciado en la totalidad de sus equipos de cómputo, es decir, que cada uno de los equipos tiene instalada su respectiva licencia de sistema operativo, licencia ofimática y licencia de antivirus, esta última es renovada cada año de acuerdo a la cantidad de equipos de cómputo de la Entidad.

6.11. OTROS APLICATIVOS

Las tecnologías de información y comunicación (TIC) hacen más fácil el manejo de la información en las entidades públicas; la Contraloría General del Quindío no es ajena a ello, por tanto cuenta con aplicativos o sistemas diseñados para el manejo y/o reporte de la información de las diferentes áreas de la Entidad, como se detallan a continuación:

6.12. SIA CONTRALORIAS:

Aplicativo WEB de la Auditoría General de la República para la rendición de la cuenta por parte de los sujetos de control, el cual arroja los formatos a diligenciar así como los archivos de soporte para la rendición de sus cuentas.



Fuente: <http://siacontralorias.auditoria.gov.co/quindio/>

6.13. SISTEMA DE INFORMACIÓN CONTRACTUAL Y PRESUPUESTAL. SIA OBSERVA

Sistema de información WEB de la Auditoría General de la República para la captura en tiempo real de la información contractual y presupuestal de las contralorías y sus sujetos y puntos de control.



6.15. ACTIVOS FIJOS

Lleva un control detallado del inventario de los activos fijos de la contraloría General del Quindío, a su vez permite generar depreciaciones mes a mes y llevarlos a las cuentas determinadas. Este sistema genera un archivo plano que se puede capturar por el módulo contable del sistema financiero XENCO.



FUENTE: archivo fotográfico Contraloría

6.16. SISTEMA DE INFORMACIÓN PARA EL MANEJO DE ALMACEN SIMA

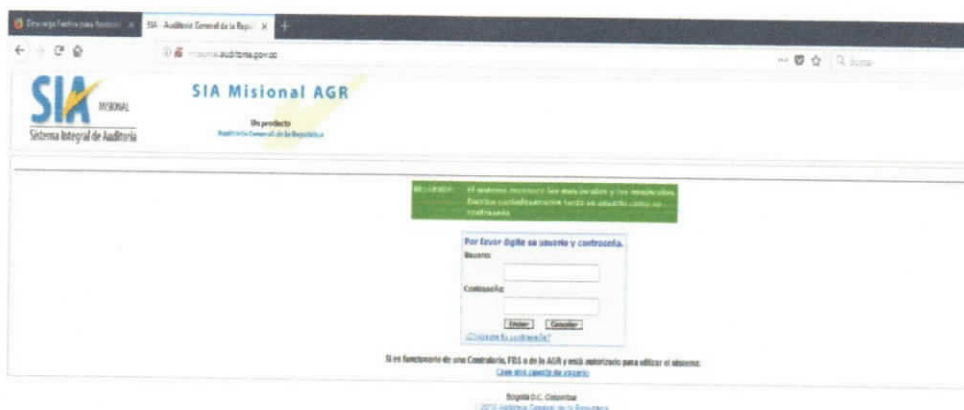
Permite a la Contraloría General del Quindío, registrar, consultar, actualizar y eliminar la información de las entradas y salidas del almacén, realizar el inventario físico, además, permite generar Informes de existencias actuales en almacén, de entradas y salidas que se han realizado, y de lista de artículos por surtir.



FUENTE: archivo fotográfico Contraloría

6.17. SIA MISIONAL “MODULO SIREL”

Sistema de información WEB de la Auditoría General de la República para la gestión del proceso de rendición de cuentas de las contralorías ante la AGR.



Fuente: <http://misional.auditoria.gov.co/>

6.18. SECOP

Es un sistema electrónico que permite a las entidades estatales dar cumplimiento a las obligaciones de publicidad de los diferentes procesos contractuales, así mismo, permite a los interesados en participar en los procesos de contratación, proponentes, veedurías y a la ciudadanía en general, consultar el estado de los mismos. La contraloría General del Quindío, a través del SECOP, realiza la publicidad de los diferentes procesos contractuales que se celebran en la Entidad, al mismo tiempo sirve como consulta en las auditorías que se realizan a la contratación de los sujetos y puntos de control, con el fin de corroborar el cumplimiento del principio de publicidad de los mismos.

6.19. RUNT

Es una plataforma o sistema de información WEB, que contiene la base de datos de los vehículos automotores y con el cual la Contraloría General del Quindío suscribió convenio con el fin de realizar consultas correspondientes a los procesos de responsabilidad fiscal y así poder decretar medidas cautelares cuando se requiera.



Es una plataforma o sistema de información WEB que dispone del registro inmobiliario, con el cual la Contraloría General del Quindío suscribió convenio con el fin de realizar consultas correspondientes a los procesos de responsabilidad fiscal y así poder decretar medidas cautelares cuando se requiera.

Iniciar sesión

Nombre de usuario

(Nombre del usuario o entidad)

Contraseña

(Contraseña o entidad)

Iniciar sesión

6.20. DATOS ABIERTOS

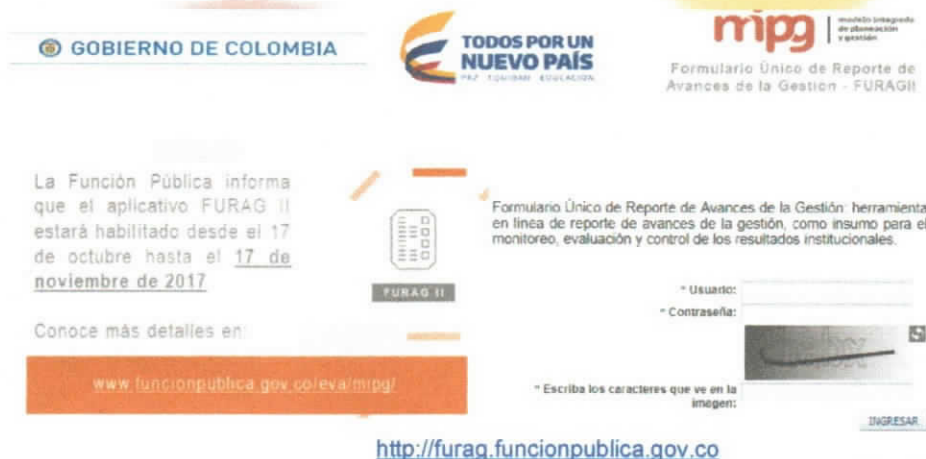
Portal mediante el cual el Ministerio de las Tics busca aumentar la transparencia a través de la publicación de información pública, con el objetivo de que dichos datos puedan ser usados por los ciudadanos. La contraloría General del Quindío, publica la información de la Entidad de manera resumida.



Fuente: <https://www.datos.gov.co/>

6.21. FURAG

De acuerdo con lo establecido en el Decreto 2482 de 2012, El FURAG “Formulario Único Reporte de Avance de la Gestión”, es una herramienta en línea para el monitoreo, evaluación y control de los resultados institucionales y sectoriales.



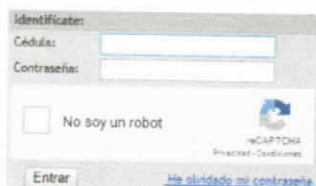
<http://furag.funcionpublica.gov.co>

6.22. SIGEP

Es un Sistema de Información y Gestión del Empleo del Departamento Administrativo de la Función Pública que sirve de apoyo a las entidades en los procesos de planificación, desarrollo y gestión del recurso humano al servicio del Estado.

PORTAL DE SERVIDORES PÚBLICOS Y CONTRATISTAS

Este es el ingreso al SIGEP para los servidores. Por favor, ingrese su usuario y contraseña para autenticarse en el sistema. A través de este sistema usted podrá registrar, verificar, actualizar y consultar la información de su hoja de vida, declaración de bienes y renta, datos económicos, sobre su puesto de trabajo, evaluación del desempeño, tiempo de trabajo, entre otros.



<https://servidordpublico.sigep.gov.co/sse>

6.23. XENCO SX

Plataforma integral, para el manejo de la información financiera, presupuestal y contable de la Contraloría General del Quindío, compuesta por los siguientes módulos:

6.24. MÓDULO DE CONTABILIDAD

Ofrece a la Entidad, la posibilidad de mantener la información financiera, contable y tributaria al alcance de la Dirección, a través de los informes financieros y análisis presupuestales, comparativos y estadísticas que sirven de apoyo a la toma de decisiones.

6.25. MÓDULO DE TESORERÍA

Permite llevar el control de los pagos, hacer la programación de pago y tener información actualizada de los bancos. Además, facilita el trámite del pago, bien sea por medio de cheque, medio magnético o transferencia electrónica.

6.26. MÓDULO DE NÓMINA

Registra, liquida y controla la nómina del personal vinculado a la Entidad, cumpliendo la legislación y normatividad colombiana.

6.27. MÓDULO DE PRESUPUESTO

Es una herramienta utilizada principalmente en el sector oficial, la cual permite calcular anticipadamente las rentas e ingresos y autorizar los gastos. Con ella se hace posible tener mejor control de las transacciones.

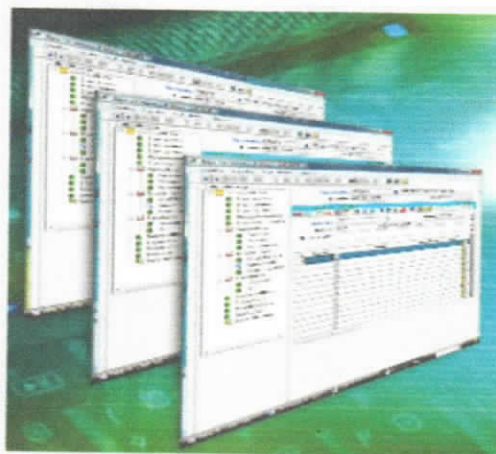
6.28. LA PLATAFORMA XENCO SX

permite elaborar reportes, cancelar/minimizar procesos, con manejo amplio de niveles de acceso por aplicación, programa y documentos de trabajo, sistema de control de auditoría que registra la fecha, hora, usuario, estación de trabajo y modificación efectuada, presentación en ambiente Windows con mayor rapidez de ejecución, generación de reportes de forma automática y confiable a EXCEL, permite manejar múltiples meses del tiempo y facilita el manejo de la información y la generación de informes de manera ágil, precisa y confiable; Así mismo.



SISTEMA INTEGRADO SX.

Generalidades:



FUENTE: <http://www.xenco.com.co/sx.html>

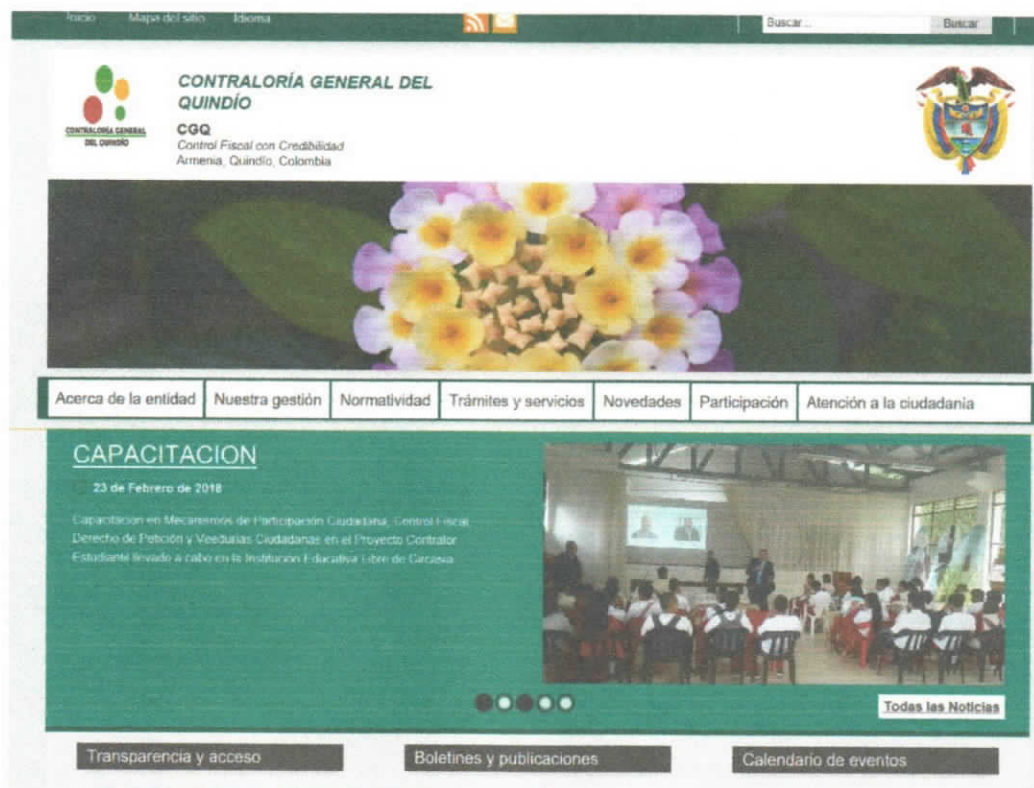
6.29. HERRAMIENTAS TECNOLÓGICAS EN LÍNEA PARA USUARIOS

Con el fin de estar actualizados frente a los requerimientos de la información y facilitar el acceso a la misma por parte de la comunidad, La Contraloría General del Quindío, ha implementado y desarrollado herramientas en línea para la fácil interacción Ciudadanía-Contraloría.

6.30. PÁGINA WEB DE LA CONTRALORÍA GENERAL DEL QUINDÍO

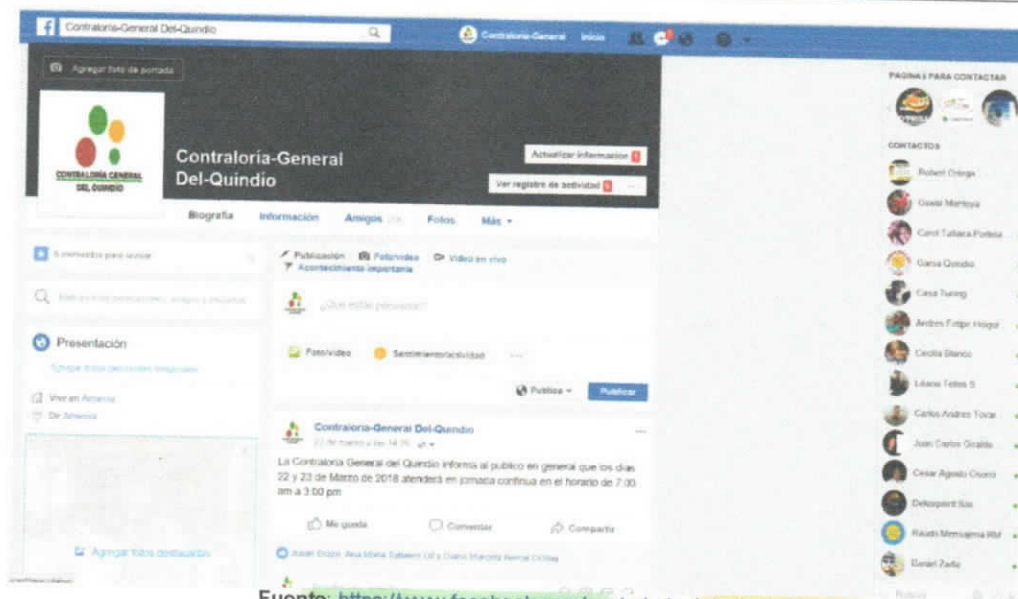
A partir del año 2013 y en cumplimiento del Decreto 2573 de 2014, la Contraloría adoptó el sitio Web www.contraloria-quindio.gov.co, en el marco de la Estrategia de Gobierno en Línea del Orden Territorial (GELT), del Ministerio de Tecnologías

de la Información y las comunicaciones, el cual no genera costo alguno para la Entidad, además de permitir una mayor autonomía institucional en el la administración de la información.



6.31. RED SOCIAL FACEBOOK

Teniendo en cuenta que a través de las redes sociales se crea un canal de comunicación más entre la entidad y la comunidad, al finalizar la vigencia 2017, se creó el perfil para la contraloría General del Quindío en la Red Social Facebook, con el fin de interactuar de esta manera con la ciudadanía



Fuente: <https://www.facebook.com/contraloria.delquindio.7>

6.32. CERTIFICADO BONOS PENSIONALES O TIEMPO DE SERVICIO

La Contraloría General del Quindío mediante la página web cuenta con un vínculo para solicitud de certificado de Bono Pensional o Tiempo de Servicio, permitiendo al usuario realizar esta solicitud sin tener que desplazarse hasta las instalaciones de la Entidad.

CERTIFICADOS PARA BONOS PENSIONALES Ó TIEMPO DE SERVICIO

PARA LA ENTREGA DE LA CERTIFICACIÓN ES NECESARIO HACER LLEGAR AL AREA DE TALENTO HUMANO LAS ESTAMPILLAS REQUERIDAS (Prodesarrollo \$1900, Prohospital \$1900; Prouniversidad \$1900; además para los BONOS PENSIONALES se solicita el envío de la cédula de ciudadanía etc) escaneada al correo: talentohumanorgq@gmail.com

NOTA: Toda solicitud recibida será confirmada previamente con el solicitante.

*Obligatorio

Nombre Completo *

Apellidos *

FUENTE: archivo fotográfico Contraloría

6.33. PETICIONES, QUEJAS Y RECLAMOS

La Contraloría General del Quindío, por medio de la página Web, tiene implementado un canal de comunicación con la comunidad denominado formulario de peticiones, quejas, reclamos y denuncias.

Formulario de peticiones, quejas, reclamos y denuncias

Seleccione el tipo de solicitud *

Primer nombre *

Segundo nombre

Primer apellido *

Segundo apellido

Cédula *

Información de contacto

Medio por el cual quiere recibir la respuesta *

País *

Departamento *

Municipio *

Dirección *

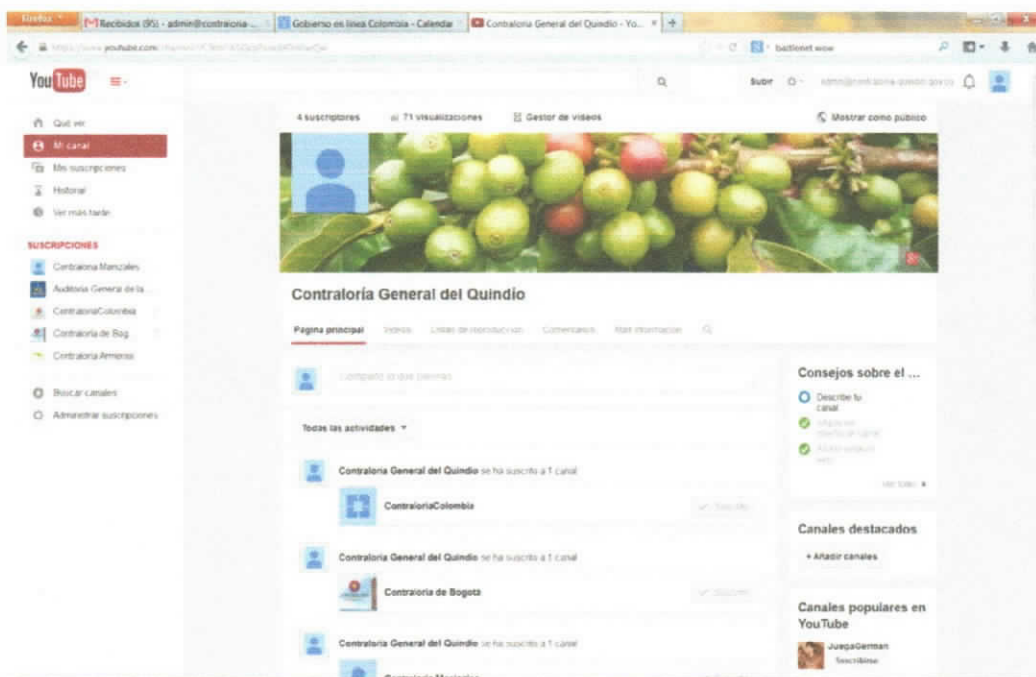
Correo electrónico *

Teléfono

FUENTE: archivo fotográfico Contraloría

6.34. LA CONTRALORÍA EN YOUTUBE:

Videos informativos sobre actividades de la Entidad.



FUENTE: archivo fotográfico Contraloría

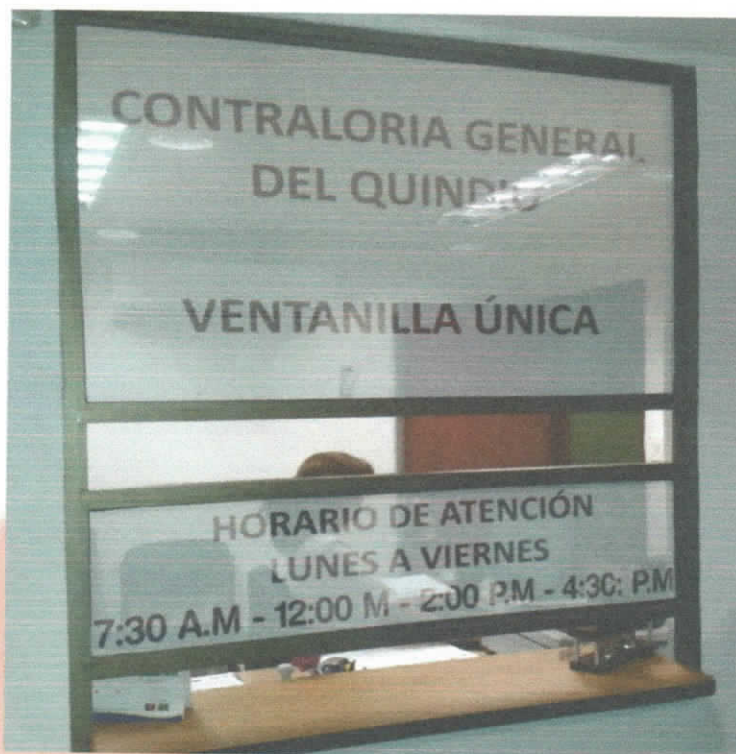
Asimismo, se cuenta con las siguientes herramientas que permiten la optimización de nuestros recursos:

6.35. VENTANILLA ÚNICA

Las comunicaciones juegan un papel vital en la administración y es fundamental para poder brindarle al ciudadano una respuesta oportuna a cualquier requerimiento, con el fin de garantizar los derechos constitucionales y respetar los principios archivísticos.

Mediante el acuerdo 060 de 2001, el Archivo General de la Nación establece unas pautas para el manejo de la correspondencia, creando así, en el artículo tercero de dicha norma, las unidades de correspondencia “Las entidades deberán establecer de acuerdo con su estructura, la unidad de correspondencia que gestione de manera centralizada y normalizada, los servicios de recepción, radicación y distribución de sus comunicaciones, de tal manera, que estos procedimientos contribuyan al desarrollo del programa de gestión documental y los programas de conservación, integrándose a los procesos que se llevarán en los archivos de gestión, centrales e históricos..”.

Con el fin de cumplir con estas disposiciones, la Contraloría General del Quindío, a partir de enero del año 2013, implementó la Ventanilla Única en la cual se reciben, clasifican, radican, registran, digitalizan y entregan los documentos y comunicaciones; además, se cuenta con el correo institucional contactenos@contraloria-quindio.gov.co, para la recepción y envío de comunicaciones oficiales.

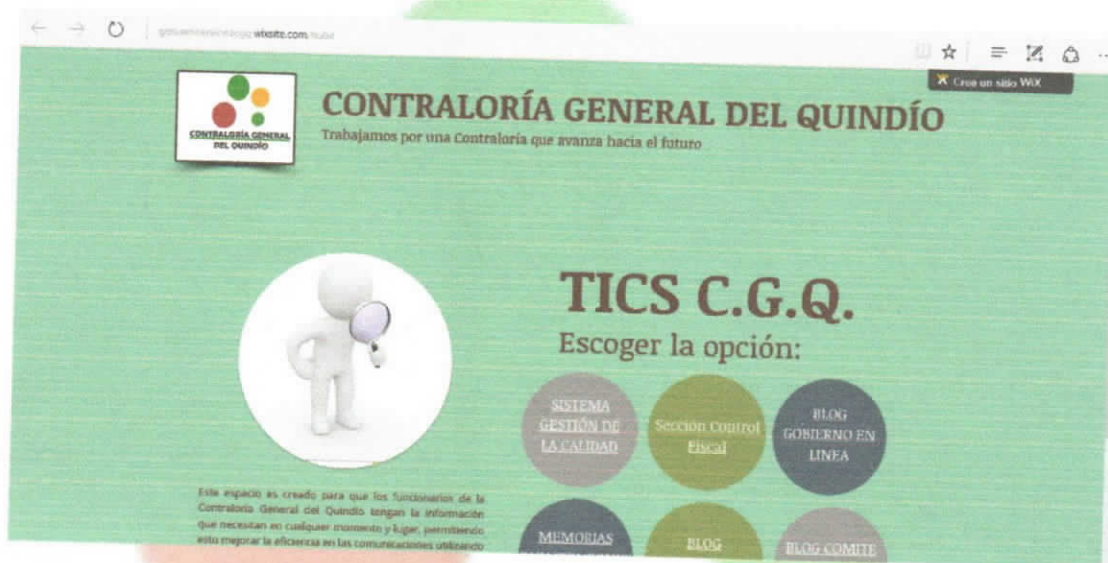


FUENTE: Imagen archivo fotográfico CGQ

7. HERRAMIENTAS TECNOLÓGICAS DIRIGIDAS A FUNCIONARIOS DE LA CONTRALORIA

7.1. SOCIALIZACIÓN DE ARCHIVOS EN LA NUBE

Facilita a los servidores públicos de la Entidad tener un acceso en línea a los documentos pertinentes las 24 horas del día. Igualmente, se realizó en el segundo semestre de la vigencia 2015 actualización y ampliación de su funcionalidad y diseño gráfico.



7.2. PLANIFICADOR

Permite administrar el tiempo de manera más sencilla agregando cada compromiso a la lista y así llevar un seguimiento del progreso con un mecanismo de alertas mediante proceso de semaforización.

Es ideal para el manejo de vencimientos de derechos de petición y en general de control de respuestas a cualquier requerimiento.

Con esta herramienta se busca entregar a los funcionarios un mecanismo de control que le permita maximizar su tiempo y atender oportunamente sus compromisos.



CONTRALORIA GENERAL DEL QUINDIO
CALENDARIO PARA LA PLANIFICACION DE ACTIVIDADES

ENERO	MAYO	SEPTIEMBRE
FEBRERO	JUNIO	OCTUBRE
MARZO	JULIO	NOVIEMBRE
ABRIL	AGOSTO	DICIEMBRE

AÑO 2014

CONTROL FISCAL TRANSPARENTE, VISIBLE Y PARTICIPATIVO



CALENDARIO PARA LA PLANIFICACIÓN DE ACTIVIDADES

ABRIL 2014

CLIC PARA REGRESAR

ACTIVIDADES

01/04/2014

Domingo	Lunes	Martes	Miércoles	Jueves	Viernes	Sábado
		1 PLAN DE DESARROLLO TECNOLÓGICO	2	3	4	5
6	7	8	9	10	11	12
13	14	15	16	17	18	19
20	21	22	23	24	25	26
27	28	29	30			

7.3. CALENDARIOS

Permite tener control de alertas al funcionario pertinente sobre vencimientos de términos:

7.4. CALENDARIO TRIBUTARIO

Permite tener control sobre vencimiento de obligaciones.

7.5. CALENDARIO DEL DESPACHO

Lleva el control de la agenda del Contralor, Comités y demás actividades inherentes al área.

7.6. CALENDARIO DE CUMPLEAÑOS

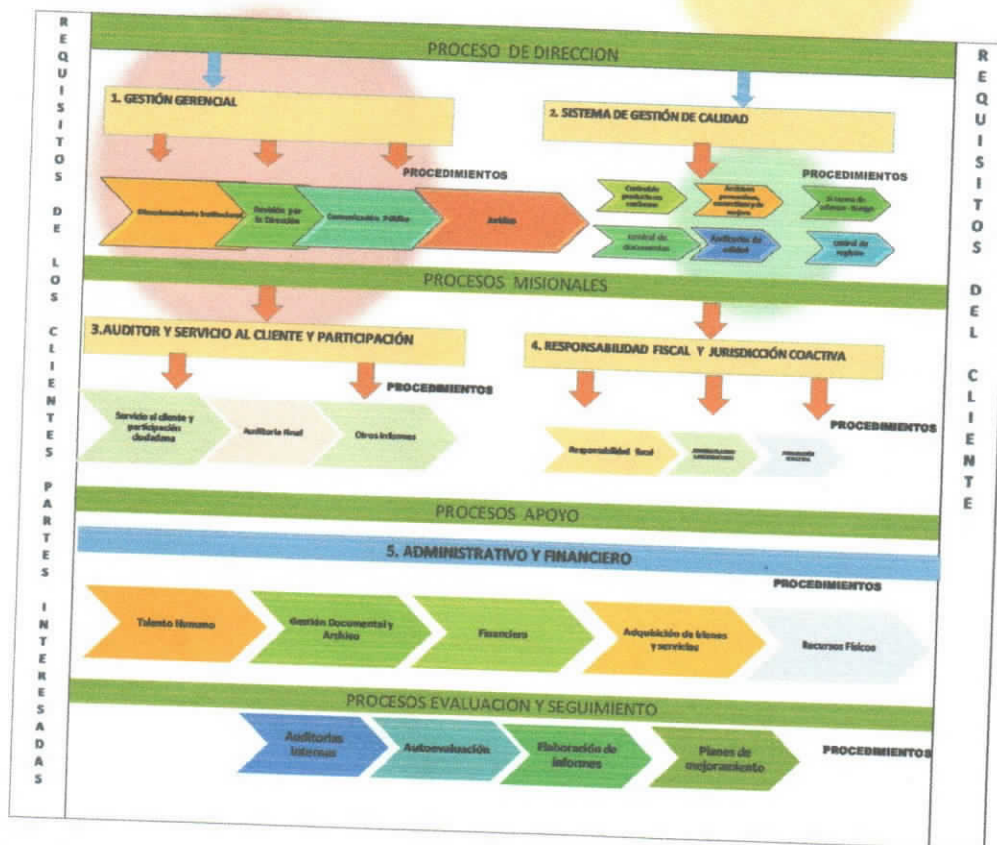
Agenda los cumpleaños y actividades de Bienestar Social de la Contraloría General del Quindío.

8. MODELO OPERATIVO

8.1. Plan Estratégico

El Plan Estratégico de la Contraloría General del Quindío 2017-2019, contempla la línea estratégica "Fortalecimiento Institucional" dentro de la cual se establece "hacer uso de las tics para divulgar las campañas de capacitación, eventos y resultados de la función fiscalizadora", así como la implementación de un sistema de gestión documental.

8.2. MAPA DE PROCESOS



8.3. NECESIDADES DE INFORMACIÓN

El flujo de información en la Entidad se realiza a través de herramientas tecnológicas tales como SIA Contralorías y SIA Observa, mediante las cuales nuestros sujetos y puntos de control rinden información al Ente de Control tanto financiera, presupuestal, contable, contractual, entre otros.

Así mismo, la Contraloría General del Quindío, también realiza el proceso de rendición de cuentas a través de las herramientas tecnológicas que pone a disposición la Auditoría General de la República.

8.4. RIESGOS

Se realizó un análisis de todos los elementos de riesgos a los que puede estar expuesta la infraestructura tecnológica de la Contraloría y la información procesada, identificando los siguientes como los activos más susceptibles dentro de las tecnologías de información de la Entidad:

8.5. ACTIVOS Y OTROS ELEMENTOS

- Hardware
- Software y utilitarios
- Datos e información
- Documentación
- Suministro de energía eléctrica
- Suministro de telecomunicaciones

8.6. POSIBLES DAÑOS

- Imposibilidad de acceso a los recursos debido a problemas físicos en las instalaciones.
- Eliminación o borrado físico/lógico de información clave
- Divulgación de información a instancias fuera de la institución y que afecte su patrimonio estratégico, sea mediante Robo o Infidencia.

8.7. FUENTES DE DAÑO

- Acceso no autorizado
- Ruptura de las claves de acceso a los sistema computacionales
- Desastres Naturales (Movimientos telúricos, Inundaciones, Fallas en los equipos de soporte causadas por el ambiente, la red de energía eléctrica o el no acondicionamiento atmosférico necesario.

- Fallas de Personal Clave (Enfermedad, Accidentes, Renuncias, Abandono de sus puestos de trabajo y Otros).
- Fallas de Hardware (Falla en los Servidores o Falla en el hardware de Red Switches, cableado de la Red, Router, FireWall).

8.8. SOPORTE TÉCNICO

Se realizará mantenimiento preventivo a todos los equipos de cómputo, servidores, Reuter, UPS e impresoras con que cuenta la Contraloría General Del Quindío, para lo cual el profesional universitario en Sistemas junto con la Dirección Administrativa, planificará el mantenimiento, tomando como base el inventario actualizado de los equipos de cómputo activos de la Entidad.

Para ejecutar el plan de mantenimiento, es necesario contar con un inventario actualizado de equipos de cómputo con sus respectivas hojas de vida y funcionarios a cargo de cada uno de ellos.

El proceso de mantenimiento preventivo, debe ser realizado de manera detallada en cada equipo de cómputo, y para esta actividad se estima un tiempo en promedio 45 minutos por equipo.

Las actividades que se van a desarrollar durante el proceso de mantenimiento preventivo serán:

8.9. ACTIVIDADES PARA MANTENIMIENTO EN LOS EQUIPOS DE CÓMPUTO

- Informar a los jefes de área del inicio del proceso de mantenimiento correctivo para contar con la disposición y el tiempo para llevar a cabo este proceso.
- Verificar el estado actual del equipo, al momento de realizar el mantenimiento.
- Revisar que los equipos no tenga vigente la garantía de compra.
- Iniciar el proceso de limpieza eliminando residuos de polvo de cada una de las partes de los equipos de cómputo e impresoras
- Comprobar el estado del Antivirus, instalarlo o actualizarlo con el licenciamiento de la Contraloría General del Quindío, Luego eliminar virus y malware alojados en el equipo.

- Desinstalar todo software que no esté debidamente licenciado y autorizado por la Contraloría General del Quindío y dejar constancia de su desinstalación debidamente firmado por el funcionario responsable del equipo de cómputo.
- En caso de encontrar algún daño en el equipo que amerite remplazo o compra de alguna parte, realizar un informe técnico y solicitud de la parte que se debe adquirir.
- Por ultimo realizar las recomendaciones pertinentes sobre el uso adecuado de los equipos de cómputo al funcionario correspondiente.

Como el trabajo que se realiza a cada equipo de cómputo es detallado, se estima un tiempo aproximado de dos (02) horas por equipo. El mantenimiento se realizará teniendo en cuenta el cronograma establecido en el presente programa y será previamente comunicado con el fin de solicitar a los funcionarios la colaboración pertinente para facilitar el desarrollo de las actividades programadas.

8.10. COPIAS DE SEGURIDAD

Dentro de las actividades realizadas se han generado copias de seguridad, las cuales

están siendo alojadas en los discos duros externos de la contraloría General del Quindío, en cuanto a las copias de seguridad del aplicativo financiero, son realizadas en el disco espejo del servidor, además de tres copias que se realizan al finalizar cada mes en DVD con el fin de poder consultarla en caso de un siniestro. Igualmente, el Backup a la correspondencia enviada y recibida se guarda en el servidor de aplicativos.

8.11. ACTIVIDADES PARA MANTENIMIENTO DE UPS

El proveedor se encarga de efectuar el mantenimiento durante los dos primeros años mientras dura la garantía de compra.

Realizar el mantenimiento preventivo es la mejor manera de garantizar un desempeño continuo de una UPS.

El mantenimiento preventivo de una UPS, lo realizamos mediante las siguientes actividades:

- Inspección del estado de carga de las baterías, mediante prueba funcional.
- Revisión interna de contactos, baterías y demás componentes
- Revisión externa con comprobación de voltajes

- Comprobación de alarmas generadas por la UPS
- Limpieza general

En el mes de septiembre de 2013, fue realizado el mantenimiento preventivo a dicha UPS, mediante limpieza general, verificación de contactos y bornes en las tarjetas y conectores de baterías, pruebas de descarga individual de baterías, de cargador e inversor de medidores de voltaje de entrada y salida. Para lo cual queda constancia en la hoja de vida de la misma.

8.12. IMPORTANCIA DEL MANTENIMIENTO

Es necesario realizar mantenimiento preventivo y correctivo con el fin de proporcionar un servicio de calidad a los funcionarios de la Contraloría General del

Quindío, para prevenir y minimizar la probabilidad de fallas en los equipos debido a desgaste o uso de los mismos.

Un apropiado mantenimiento preventivo puede ayudar a extender la vida útil del equipo de cómputo, y mantenerlo operando más tiempo evitando costosas reparaciones.

Los equipos de cómputo presentan buen funcionamiento y están protegidos cuando reciben mantenimiento adecuado y oportuno; si no se limpian y se organizan con frecuencia, el disco duro se llena de información, el sistema de archivos se desordena y el rendimiento general disminuye, originando lentitud y poca capacidad para almacenar información.

Si no se realiza periódicamente un escaneo del disco duro para corregir posibles errores o fallas, una limpieza de archivos y la desfragmentación del disco duro, la información estará más desprotegida y será más difícil de recuperar.

El mantenimiento que se debe hacer, se puede resumir en tres aspectos básicos importantes, los cuales son:

- Diagnóstico.
- Limpieza.
- Desfragmentación.

Los equipos de cómputo trabajan más de lo que normalmente se cree. Está constantemente dando prioridad a las tareas, ejecutando órdenes y distribuyendo la memoria. Sin embargo, con el tiempo ocurren errores en el disco duro, los datos se desorganizan y las referencias se vuelven obsoletas; estos problemas se acumulan y generan lentitud en el sistema operativo, las fallas del sistema y

software ocurren con más frecuencia y las operaciones de encendido y apagado se demoran más.

Para que el sistema funcione adecuadamente e incluso para que sobre todo no se ponga tan lento, se debe realizar un mantenimiento periódico, asegurándonos de incluir en la rutina del mantenimiento estas labores:

- Exploración del disco duro para saber si tiene errores y solucionar los sectores alterados.
- Limpieza de archivos.
- Desfragmentación el disco duro.

8.13. LIMPIEZA DE EQUIPO DE CÓMPUTO

Para garantizar un rendimiento óptimo y eficaz del equipo de cómputo, debemos mantenerlo limpio y bien organizado.

Debemos eliminar los programas antiguos, programas que no utilizamos y las unidades de disco para liberar la memoria y reducir la posibilidad de conflicto del sistema.

Un disco duro puede presentar diversas deficiencias, que casi siempre se pueden corregir, estas son:

- Poco espacio disponible.
- Espacio ocupado por archivos innecesarios.
- Alto porcentaje de fragmentación.

Se deben eliminar los archivos antiguos y temporales. Además, entre más pocos archivos innecesarios tenga el equipo de cómputo, estará más protegida de amenazas como el hurto de la identidad en Internet.

Cuando el espacio libre de un disco se acerca peligrosamente a cero, el equipo entra en una fase de funcionamiento deficiente, se torna excesivamente lento, emite mensajes de error (que en ocasiones no especifican la causa), algunas aplicaciones no se inician, o se cierran después de abiertas, etc.

Como factor de seguridad aceptable, el espacio vacío de un disco duro no debe bajar del 10% de su capacidad total, y, cuando se llega a este límite, deben borrarse archivos innecesarios, desinstalar aplicaciones que no se usen, borrar archivos temporales, mantener limpia la papelera de reciclaje o comprimir archivos.

Debe obrar con mucho cuidado cuando haga esta "limpieza profunda" y si no hay plena seguridad de que un archivo en cuestión puede ser borrado, no debe eliminarlo de la papelera de reciclaje hasta comprobarlo, pudiendo reponerse a su ubicación original si resultara necesario.

En general lo que se debe realizar son estas labores:

- Eliminar los programas antiguos y archivos temporales.
- Eliminar la información obsoleta
- Asegurarnos de guardar de manera segura la información.
- Eliminar las entradas de registro inválidas y los accesos directos dañados.

8.14. DESFRAGMENTACIÓN

De todos los componentes de un Equipo de Cómputo, el disco duro es el más sensible y el que requiere un cuidadoso mantenimiento. La detección precoz de fallas puede evitar a tiempo un desastre con pérdida parcial o total de información (aunque este evento no siempre puede detectarse con anticipación).

Alto porcentaje de fragmentación: Durante el uso de un Equipo de Cómputo existe un ininterrumpido proceso de borrado de archivos e instalación de otros nuevos. Estos se instalan a partir del primer espacio disponible en el disco y si no cabe se fracciona, continuando en el próximo espacio vacío.

Un índice bajo de fragmentación es tolerable e imperceptible, pero en la medida que aumenta, la velocidad disminuye en razón del incremento de los tiempos de acceso al disco ocasionado por la fragmentación, pudiendo hacerse notable. Todas las versiones de Windows incluyen el desfragmentador de disco.

El proceso de desfragmentación total consume bastante tiempo (en ocasiones hasta horas), y aunque puede realizarse como tarea de fondo no resulta conveniente la ejecución simultánea de otro programa mientras se desfragmenta el disco, debiendo desactivarse también el protector de pantalla.

8.15. PLAN DE COMUNICACIONES PETI

Con el fin de socializar y apropiar el presente plan estratégico de tecnologías de la información, se debe reglamentar a través de un acto administrativo, el cual a su vez, debe ser publicado para su conocimiento en el sitio WEB de la contraloría general del Quindío.



**PLAN ESTRATÉGICO DE LAS
TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y
COMUNICACIÓN "PETI"
VIGENCIA FISCAL 2020**

**"Control Fiscal
con
Credibilidad"**

JUAN MANUEL RODRIGUEZ BRITO (E)
CONTRALOR GENERAL DEL QUINDÍO


ROSMIRA RODRIGUEZ DIAZ
DIRECTORA ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA


MARIA PATRICIA MEDINA URREA
ASESORA DE PLANEACION