



## CONTRALORÍA DEPARTAMENTAL DEL META

**PLAN ESTRATÉGICO DE TECNOLOGÍAS  
DE LA INFORMACIÓN Y  
COMUNICACIONES - PETIC**

CÓDIGO: 600.01.103

VERSIÓN 1.0



## PLAN

# ESTRATÉGICO DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN

**VERSIÓN 1.0**

ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ
ANDRÉS LEONARDO JIMÉNEZ CARRILLO YASMIN LANCHEROS ZAMBRANO	JENNIFER ADRIANA MEJÍA AMAYA	YENNY RUBIELA MANCERA CAMELO
PROFESIONALES UNIVERSITARIOS	ASESOR PLANEACIÓN GESTIÓN DE CALIDAD Y COMUNICACIONES	CONTRALORA DEPARTAMENTAL DEL META
FECHA	FECHA	FECHA
06/03/2019	12/03/2019	12/03/2019



<b>CONTRALORÍA DEPARTAMENTAL DEL META</b>	
<b>PLAN ESTRATÉGICO DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIONES - PETIC</b>	CÓDIGO: 600.01.103 VERSIÓN 1.0

DE USO EXCLUSIVO PARA LA CONTRALORÍA DEPARTAMENTAL DEL META

## TABLA DE CONTENIDO

1. INTRODUCCION .....	1
2. OBJETIVOS.....	1
2.1. OBJETIVO GENERAL .....	1
2.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS .....	1
3. ALCANCE DEL DOCUMENTO.....	2
4. MARCO NORMATIVO .....	2
5. RUPTURAS ESTRATÉGICAS.....	4
6. ANÁLISIS DE LA SITUACIÓN ACTUAL.....	6
6.1. ESTRATEGIA TI .....	6
6.1.1. Misión .....	6
6.1.2. Visión.....	7
6.2. SISTEMAS DE INFORMACIÓN.....	8
6.3. SERVICIOS TECNOLÓGICOS .....	9
6.4. GESTIÓN DE INFORMACIÓN.....	11
6.5. ACTIVOS DE TI .....	11
6.5.1. Servicios .....	12
6.5.2. Datos/Información.....	13
6.5.3. Aplicaciones Informáticas .....	13
6.5.4. Equipos informáticos .....	13
6.5.5. Soportes de Información.....	13
6.5.6. Redes de Comunicaciones.....	14
6.5.7. Equipamiento Auxiliar .....	14
6.5.8. Instalación y Personas .....	14
6.6. GOBIERNO DE TI.....	14
6.7. MATRIZ DOFA.....	19
6.8. FLUJOS DE INFORMACIÓN .....	20
6.9. ANÁLISIS FINANCIERO .....	22
6.10. ENTENDIMIENTO ESTRATÉGICO .....	23
6.11. MODELO OPERATIVO .....	23
6.12. NECESIDADES DE INFORMACIÓN .....	24



## CONTRALORÍA DEPARTAMENTAL DEL META

### PLAN ESTRATÉGICO DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIONES - PETIC

CÓDIGO: 600.01.103

VERSIÓN 1.0

6.12.1. Vigilancia Fiscal.....	24
6.12.2. Responsabilidad Fiscal y Jurisdicción coactiva.....	24
6.12.3. Gestión documental.....	25
6.13. ALINEACIÓN DE TI CON LOS PROCESOS .....	25
6.14. MODELO DE GESTIÓN DE TI.....	25
6.15. ESTRATEGIA DE TI .....	26
6.15.1. Definición de los objetivos estratégicos de ti .....	26
6.15.2. Alineación de la estrategia de ti con la estrategia institucional.....	26
6.15.3. Gobierno de Ti.....	28
6.15.4. Cadena de valor de TI .....	28
6.15.5. Indicadores de Gestión Informática .....	30
6.15.6. Riesgos Informáticos.....	30
6.15.7. Estructura Organizacional de Ti.....	32
6.15.8. Sistemas de información .....	33
6.15.9. Uso y apropiación de la tecnología .....	33
7. MODELO DE PLANEACIÓN DE TI.....	34
7.1. MAPA DE RUTA DE PROYECTOS.....	35
7.2. FICHAS DE PROYECTOS DE TI .....	39
8. PLAN DE COMUNICACIÓN .....	44
8.1. OBJETIVOS DEL PLAN DE COMUNICACIÓN .....	45
8.2. ALCANCE DEL PLAN DE COMUNICACIÓN.....	46
8.3. DEFINICIONES DEL PLAN DE COMUNICACIÓN .....	46
8.4. ESTRUCTURACIÓN DE LAS COMUNICACIONES .....	48
8.4.1. Público Objetivo .....	52
8.4.2. Vocería.....	54
8.5. CANALES INSTITUCIONALES .....	55
8.5.1. Comunicación Corporativa y Organizacional.....	55
8.5.2. Comunicación Informativa y de Divulgación.....	57
8.6. Lineamientos del Plan de Comunicación .....	60
9. RECOMENDACIONES FINALES .....	63
10. CONTROLES.....	64
11. FLUJOGRAMA .....	65
12. DOCUMENTOS DE REFERENCIAS.....	65



## CONTRALORÍA DEPARTAMENTAL DEL META

### PLAN ESTRATÉGICO DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIONES - PETIC

CÓDIGO: 600.01.103

VERSIÓN 1.0

13. ANEXOS ..... 65

Anexo

Actividades PETIC



<b>CONTRALORÍA DEPARTAMENTAL DEL META</b>	
<b>PLAN ESTRATÉGICO DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIONES - PETIC</b>	CÓDIGO: 600.01.103 VERSIÓN 1.0

## **1. INTRODUCCION**

En la actualidad el uso masivo de las tecnologías de las información y comunicaciones (TIC) y su constante evolución, obligan a las organizaciones a implementar estrategias que ayuden a incorporar estas tecnologías y obtener el mayor beneficio en su ejecución.

La Contraloría Departamental del Meta, consiente de la importancia de incorporar estas nuevas tecnologías y la modernización de la entidad, se ha propuesto la actualización del Plan Estratégico de las Tecnologías de la Información y Comunicaciones como respuesta positiva a los requerimientos de Gobierno Digital y de esta manera facilitar la interacción con los clientes internos y externos de la Entidad.

Así mismo, se articulará las actividades del Plan Estratégico de Comunicaciones 2016-2019 con el PETIC, de manera que se dé cumplimiento a los objetivos estratégicos de la Entidad referentes a: asegurar el funcionamiento e impulsar la modernización institucional y a promover la participación de la ciudadanía en la vigilancia de la gestión pública y sus resultados.

## **2. OBJETIVOS**

### **2.1. OBJETIVO GENERAL**

Definir las acciones orientadas a implementar las estrategias de la Información y Comunicaciones de la Contraloría Departamental del Meta, a partir de lo plasmado en el Plan Estratégico Institucional y el Plan Estratégico de Comunicaciones, buscando la implementación de políticas de gestión y desempeño institucional que genere valor en cada uno de los procesos y aporten al logro de los objetivos corporativos.

### **2.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS**

- Fortalecer las Tecnologías de la Información y Comunicaciones al interior de la Contraloría Departamental del Meta, desarrollando las actividades necesarias para garantizar su existencia, monitoreo, seguimiento, control y mejora continua.
- Apoyar la toma de decisiones de las estrategias definidas por el área misional de la Entidad, para lograr mejores resultados y gestionar más



<b>CONTRALORÍA DEPARTAMENTAL DEL META</b>	
<b>PLAN ESTRATÉGICO DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIONES - PETIC</b>	CÓDIGO: 600.01.103 VERSIÓN 2.0

eficientemente y eficazmente sus procesos, así como, apoyar la rendición de cuentas a usuarios y diferentes grupos de interés.

- Establecer un portafolio de proyectos TI que permitan dotar de manera oportuna a las diferentes dependencias con las herramientas básicas para el desempeño de sus funciones.
- Suministrar a clientes internos externos, usuarios y ciudadanía en general, acceso a nuestros canales de atención e información oportuna y de calidad, a fin de mejorar su participación en la gestión institucional de la Contraloría.

### **3. ALCANCE DEL DOCUMENTO**

Realizar el diagnóstico, análisis, definición y planeación de los proyectos de Tecnologías de la Información y Comunicaciones que se ejecutarán en la Contraloría Departamental del Meta, para los años 2018-2019, apoyando el cumplimiento objetivos y procesos de la Entidad y de las diferentes dependencias.

El PETIC está articulado con los lineamientos propuestos por el marco de referencia de MinTIC y de manera global en relación con el mejoramiento de nuevas tecnologías y sistemas de información de la Entidad, así como, fortalecer las estrategias de TIC para el Servicio, TIC para la gestión, TIC para el gobierno abierto y para la seguridad y la privacidad.

### **4. MARCO NORMATIVO**

Que la Ley 1753 de 2015, Por la cual se expide el Plan Nacional de Desarrollo 2014-2018 “Todos por un nuevo país” en el artículo 45 establece: “ Estándares, modelos y lineamientos de tecnologías de la información y las comunicaciones para los servicios al ciudadano”.

Que mediante el Decreto 1008 de 2018, se define la política de Gobierno Digital, por el cual se establecen los lineamientos generales de la política de Gobierno Digital, la cual tiene por objeto promover el uso y aprovechamiento de las tecnologías de la información y las comunicaciones para consolidar un estado y ciudadanos competitivos, proactivos e innovadores, que generen valor público en un entorno de confianza digital.



<b>CONTRALORÍA DEPARTAMENTAL DEL META</b>	
<b>PLAN ESTRATÉGICO DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIONES - PETIC</b>	CÓDIGO: 600.01.103 VERSIÓN 2.0

Que mediante Decreto N°415 de 7 de marzo 2016, en lo relacionado con la definición de los lineamientos para el fortalecimiento institucional en materia de tecnologías de la información y las comunicaciones.

Que la Ley 1341 de 2009, en el Parágrafo de su artículo 38 establece que: “Las autoridades territoriales implementarán los mecanismos a su alcance para gestionar recursos a nivel nacional e internacional, para apoyar la masificación de las TIC, en sus respectivas jurisdicciones”.

Que la Ley 1474 de 2011, Por la cual se dictan normas orientadas a fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública, hace referencia al uso obligatorio de los sitios web de las entidades públicas como mecanismo para la divulgación de información pública.

Que, a su turno, el artículo 232 de la Ley 1450 de 2011 prevé, sobre la Racionalización de trámites y procedimientos al interior de las entidades públicas. Que: los organismos y entidades de la Rama Ejecutiva del Orden Nacional y Territorial procederán a identificar, racionalizar y simplificar los procesos, procedimientos, trámites y servicios internos, con el propósito de eliminar duplicidad de funciones y barreras que impidan la oportuna, eficiente y eficaz prestación del servicio en la gestión de las organizaciones.

Que a su turno el Decreto – Ley 019 de 2012, por el cual se dictan normas para suprimir o reformar regulaciones, procedimientos y trámites innecesarios existentes en la Administración Pública, estableció en su artículo 4, en relación con la celeridad en las actuaciones administrativas, que: “Las autoridades tienen el impulso oficioso de los procesos administrativos; deben utilizar:

formularios gratuitos para actuaciones en serie, cuando la naturaleza de ellas lo haga posible y cuando sea asunto de su competencia, suprimir los trámites innecesarios, sin que ello las releve de la obligación de considerar y valorar todos los argumentos de los interesados y los medios de pruebas decretados y practicados; deben incentivar el uso de las tecnologías de la información y las comunicaciones a efectos de que los procesos administrativos se adelanten con diligencia, dentro de los términos legales y sin dilaciones injustificadas; y deben adoptar las decisiones administrativas en el menor tiempo posible”.

Que en concordancia con lo anterior, el artículo 63 del Decreto 067 del 31 de Julio de 2009, mediante el cual se creó el estatuto básico de la Administración Municipal, consagra que con el fin de mejorar la atención de los servicios y cumplir con eficacia y eficiencia los objetivos, políticas y programas de las dependencias centrales, el alcalde, previo estudio de viabilidad y conveniencia emitido por el DAFP, podrá organizar con carácter permanente o transitorio,



<b>CONTRALORÍA DEPARTAMENTAL DEL META</b>	
<b>PLAN ESTRATÉGICO DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIONES - PETIC</b>	CÓDIGO: 600.01.103 VERSIÓN 2.0

grupos internos de trabajo que sean necesarios. También podrá con el mismo procedimiento, fusionar o suprimir los que hayan creado, cuando el desarrollo de los procesos, competencias y funciones de las dependencias así lo exija.

Que mediante Decreto N° 2573 de 2014, se reglamenta parcialmente la Ley 1341 de 2009 y que en el mismo decreto se define el componente de Privacidad y Seguridad de la información que incluye el modelo de seguridad y privacidad de la información (MSPI), y para ello cuenta con una serie de guías anexas que ayudan a las entidades a cumplir con lo solicitado permitiendo abordar de manera detallada cada una de las fases del modelo, buscando a su vez comprender cuales son los resultados a obtener y como desarrollarlos.

Que mediante el CONPES - Política Nacional de Seguridad Digital, se tiene como objetivo: “Fortalecer las capacidades de las múltiples partes interesadas para identificar, gestionar, tratar y mitigar los riesgos de seguridad digital en sus actividades socioeconómicas en el entorno digital, en un marco de cooperación, colaboración y asistencia. Lo anterior, con el fin de contribuir al crecimiento de la economía digital nacional, lo que a su vez impulsará una mayor prosperidad económica y social en el país”.

Que mediante Resolución N° 0002405 de 25 de noviembre de 2016, por el cual se adopta el sello de la excelencia Gobierno en Línea y se conforma su comité.

Que mediante Resolución N° 0002710 del 3 de octubre de 2017, “Por la cual se establecen lineamientos para la adopción del protocolo IPv6”.

Que mediante el Decreto 415 de 2016, se adiciona al decreto único reglamentario de la función pública la definición de lineamientos para el fortalecimiento institucional en materia de tecnologías de la información y las comunicaciones.

Que mediante el Decreto 1499 de 2017, se modifica el Decreto 1083 de 2015 y se definen los lineamientos del modelo integral de planeación y gestión para el desarrollo administrativo y la gestión de la calidad para la gestión pública.

## **5. RUPTURAS ESTRATÉGICAS**

Las rupturas estratégicas nos permiten identificar los paradigmas a romper en la Entidad para llevar a cabo la transformación de la gestión de TI, a continuación se listan las siguientes rupturas estratégicas identificadas:

- Los proyectos TI predisponen un alto costo de inversión y no supone un beneficio visible para la organización.



<b>CONTRALORÍA DEPARTAMENTAL DEL META</b>	
<b>PLAN ESTRATÉGICO DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIONES - PETIC</b>	CÓDIGO: 600.01.103 VERSIÓN 2.0

- Resolver el dilema entre “desarrollar en casa” vs. “comprar software comercial”.
- La tecnología debe ser considerada un factor de valor estratégico para la institución pública.
- Fortalecer el equipo humano de la institución pública y desarrollar sus capacidades de uso y apropiación de TIC.
- Necesidad de liderazgo al interior de la institución pública para la gestión de Sistemas de Información que se integren y faciliten acciones coordinadas.
- Alinear las soluciones con los procesos, aprovechando las oportunidades de la tecnología, según el costo/beneficio
- Desarrollar e implementar soluciones de cara al ciudadano que den valor agregado y permitan mejorar la imagen de eficiencia y buen servicio.
- Inexistencia de una arquitectura empresarial que permita materializar la visión estratégica utilizando la tecnología como agente de transformación.
- La inexistencia o ineficiencia de un plan de comunicación de la estrategia de TI, las políticas de TI, las iniciativas, los resultados, los servicios; que permita lograr la sinergia en todas las entidades hacia los objetivos TI y como éstos aportan al cumplimiento de los objetivos de la entidad.
- La inexistencia de un tablero de indicadores que contemple: resultados, percepción del servicio, gestión y recursos.

En la entidad los ítems con menos valoración son: comunicación y divulgación, seguimiento y evaluación y gestión de arquitecturas.

Las recomendaciones teniendo en cuenta las rupturas mencionadas son:

- Promover la actualización del PETIC
- Hacer partícipe de las iniciativas de TI, a las directivas para obtener una completa alineación con las estrategias de la entidad; y de igual forma, con los niveles de TI y usuarios de sus servicios, de forma que se



<b>CONTRALORÍA DEPARTAMENTAL DEL META</b>	
<b>PLAN ESTRATÉGICO DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIONES - PETIC</b>	CÓDIGO: 600.01.103 VERSIÓN 2.0

entiendan los alcances y retos de las estrategias de TI en cada etapa de los proyectos en ejecución o planeados.

- Búsqueda de un número pequeño de indicadores y acuerdos de nivel de servicio internos de la entidad, que sirvan como base de procesos de cambio y mejora continua en los servicios de TI; en los que se pueda identificar de forma prioritaria el rol de los clientes internos y externos.
- Considerar la política de TI como un marco de trabajo fundamental en las actividades de la entidad.

## **6. ANÁLISIS DE LA SITUACIÓN ACTUAL**

La Contraloría Departamental del Meta está iniciando el desarrollo de la política de gobierno digital partiendo del diagnóstico, la cual busca construir un Estado más eficiente, más transparente y más participativo mediante el uso de las TIC, prestando servicios en línea, mayor participación ciudadana con mayor transparencia para generar confianza en los ciudadanos, de la misma manera estos se integren en la toma de decisiones de las acciones misionales de la entidad.

### **6.1. ESTRATEGIA TI**

El plan estratégico fue concertado de manera conjunta con los funcionarios atendiendo lo establecido en la Ley 1474 de 2011 y el diagnóstico de la entidad a través de la matriz DOFA. Además se tuvo en cuenta al ciudadano como parte activa en la vigilancia de los recursos públicos, para lo cual la Contraloría dio a conocer la propuesta de los objetivos corporativos a través de la página web con la finalidad de contar con su participación en la construcción del Plan Estratégico.

Este es un plan que promueve el empoderamiento de la comunidad sobre el manejo de los dineros públicos, porque son los ciudadanos quienes complementan nuestra misión y será la carta de navegación para asumir los desafíos que nos otorga la Constitución y la ley.

#### **6.1.1. Misión**

La Contraloría Departamental del Meta vigila la gestión fiscal de sus sujetos de control y particulares que manejen fondos o bienes del Estado, de manera efectiva, transparente y visible, promoviendo la participación ciudadana en el control de los recursos públicos.



<b>CONTRALORÍA DEPARTAMENTAL DEL META</b>	
<b>PLAN ESTRATÉGICO DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIONES - PETIC</b>	CÓDIGO: 600.01.103 VERSIÓN 2.0

### 6.1.2. Visión

En 2019, la Contraloría Departamental del Meta será visible por su gestión transparente, efectiva en el control fiscal y la participación ciudadana en la vigilancia de los recursos públicos.

La Contraloría Departamental del Meta, actualmente se encuentra certificada en calidad donde ha determinado que las TI hace parte de los procesos de apoyo, lo anterior no supone la no consideración de su interacción como parte de los procesos estratégicos y misionales, por el contrario, ello tiene que ver con los procesos relativos al establecimiento de políticas y estrategias, fijación de objetivos, provisión de comunicación, aseguramiento de la disponibilidad de recursos necesarios y revisiones por la dirección que incluyen la planeación estratégica en TI, sin embargo, es necesario relevar que las TI tienen que ver con ambos tipos de procesos, los precedentemente enunciados y los de apoyo que incluyen todos aquellos procesos para la provisión de los recursos que son necesarios en los procesos estratégicos, misionales y de medición, análisis y mejora.

Como acertadamente lo ha definido el Manual de Calidad, el proceso de Gestión de Tecnologías de la Información y Comunicación hace parte del grupo de procesos de apoyo, siendo por tanto complejo medir desde el punto de vista económico o funcional.

La Contraloría Departamental del Meta, en su plan estratégico 2016 – 2019 “Por un Control Fiscal Efectivo y Participativo” comprometida en el cumplimiento de su misión y obedeciendo a lo establecido constitucionalmente, plasmó los siguientes objetivos estratégicos:

- Objetivo 1: Garantizar el control y vigilancia de la gestión fiscal.
- Objetivo 2: Promover la participación de la ciudadanía en la vigilancia de la gestión pública y sus resultados.
- Objetivo 3: Fortalecer la celeridad en el trámite de los procesos de responsabilidad fiscal.
- Objetivo 4: Asegurar el funcionamiento e impulsar la modernización institucional.

Desde la perspectiva estratégica se integra el uso de las Tecnologías de la Información y Comunicación para el cumplimiento de los objetivos mencionados, donde se aprovechan todas sus bondades de manera que no



<b>CONTRALORÍA DEPARTAMENTAL DEL META</b>	
<b>PLAN ESTRATÉGICO DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIONES - PETIC</b>	CÓDIGO: 600.01.103 VERSIÓN 2.0

solamente sea un bastón de apoyo, sino que se integre de manera transversal a los procesos misionales y estratégicos.

Desde hace tiempo se reconoce que para conseguir una economía robusta se necesitan inversiones en infraestructura. Las inversiones en infraestructura (transporte, energía, comunicaciones, etc.) son fundamentales para lograr un desarrollo sostenible, empoderar a las sociedades de numerosos países, fomentar una mayor estabilidad social y conseguir ciudades más resistentes al cambio climático.

## 6.2. SISTEMAS DE INFORMACIÓN

Nombre del sistema de información y/o aplicación de software	Sysman
Versión del sistema	2018
Líder funcional y líder de TI	Funcionario de Contabilidad, Funcionario de Sistemas
Descripción detallada de la funcionalidad	Sistema de Información ERP que permite la integración de los módulos de contabilidad, presupuesto, nómina, almacén, tesorería y correspondencia, está desarrollado bajo el ambiente de Microsoft Access por lo tanto es una aplicación de escritorio
Módulos que componen el sistema y su respectiva descripción	Contabilidad Nómina Presupuesto Tesorería Almacén Correspondencia
Integraciones e interoperabilidad detallando: sistemas con el que se integra internamente o interopera con otras entidades, información que se intercambia, tipo de integración (web services, archivo plano, bus de servicios, entre otros) y estado de la interfaz (en desarrollo, en pruebas, en producción)	La información o base de datos se intercambia entre el módulo de contabilidad-nómina, contabilidad-almacén, a través de un módulo adicional llamado interfaz



<b>CONTRALORÍA DEPARTAMENTAL DEL META</b>	
<b>PLAN ESTRATÉGICO DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIONES - PETIC</b>	CÓDIGO: 600.01.103 VERSIÓN 2.0

Soporte y fecha de vencimiento	soporte se debe contratar cada año, y la licencia de uso es perpetua
Tipo de sistema (de acuerdo a las categorías anteriormente definidas).	Sistema de Información de Apoyo
Modalidad de implementación (en la nube o instalación local)	Instalación Local
Tipo de licenciamiento	Licencia de Pago
Motor de base de datos y sistema operativo que lo soporta.	Sql server 2008, Windows Server 2008
Grado de aceptación	Aceptable
Fortalezas	Trabaja en red Permite generar informes básicos Se cuenta con soporte técnico interoperabilidad de los módulos.
Debilidades	No es personalizable. Informes limitados Soluciones a requerimientos demorados No es en ambiente web fallas de seguridad No hay auditoría a las acciones
Iniciativas	Consulta de colilla de pago en línea
Recomendaciones	Mejorar la documentación

Adicionalmente la entidad cuenta con un portal web donde ofrece información de índole institucional ajustada a lo determinado por la Ley 1712 de 2014, la cual se encuentra alojada en las instalaciones físicas de la entidad, esta página web está soportada en un sistema operativo Linux, con administrador de contenido Wordpress.

Así mismo la entidad hace uso de distintos sistemas de información que son propiedad de otras entidades como: SIA OBSERVA, SIA MISIONAL, SIA CONTRALORIAS de igual manera se alimentan los portales SECOP y Datos Abiertos.

### **6.3. SERVICIOS TECNOLÓGICOS**

Según la definición del Marco de Referencia de AE un servicio tecnológico es “la infraestructura tecnológica que sostiene los sistemas y servicios de información en las instituciones, por eso es vital gestionarla con la mayor



<b>CONTRALORÍA DEPARTAMENTAL DEL META</b>	
<b>PLAN ESTRATÉGICO DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIONES - PETIC</b>	CÓDIGO: 600.01.103 VERSIÓN 2.0

eficiencia, optimización y transparencia. Las direcciones de Tecnología y Sistemas de Información deben garantizar su disponibilidad y operación permanente, que beneficie a todos los usuarios”.

La Contraloría Departamental del Meta, soporta sus sistemas de información a través de los siguientes servicios tecnológicos:

<b>Servicio</b>	<b>Objetivo</b>	<b>Responsable</b>	<b>Necesidades que Satisface</b>	<b>Horario de Soporte</b>
Internet	Ofrecer un medio de comunicación para que los funcionarios de la entidad una herramienta para el desarrollo de la gestión	Gestión de Tecnologías de la Información y Comunicación	Descargar información de sujetos de control Envío de comunicación a los sujetos de control y ciudadanía.	Lunes a viernes 7:30 a.m-12:00 p.m. y 2:00 p.m-6:00 p.m
Página web	Herramienta para la rendición de cuentas recurrentes de la gestión de la entidad	Gestión de Tecnologías de la Información y Comunicación	Comunicación rápida y oportuna Interacción con la ciudadanía Facilita la transparencia de la gestión de la entidad	Lunes a viernes 7:30 a.m-12:00 p.m y 2:00 p.m-6:00 p.m
Intranet	Facilitar a los funcionarios de la entidad un acceso rápido y oportuno a los procesos, procedimientos políticas y normatividad de competencia de la entidad	Gestión de Tecnologías de la Información y Comunicación	Comunicación rápida y oportuna Interacción con la ciudadanía Facilita la transparencia de la gestión de la entidad	Lunes a viernes 7:30 a.m-12:00 p.m y 2:00 p.m-6:00 p.m
Chat	Mejorar la interacción en línea y en tiempo real entre los ciudadanos y la Entidad	Gestión de Tecnologías de la Información y Comunicación	Comunicación rápida y oportuna Interacción con la ciudadanía	Lunes a viernes 8:30 a.m-12:00 p.m y 2:00 p.m-4:00 p.m



## CONTRALORÍA DEPARTAMENTAL DEL META

### PLAN ESTRATÉGICO DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIONES - PETIC

CÓDIGO: 600.01.103

VERSIÓN 2.0

Sysman	Facilitar a la entidad la gestión administrativa de los procesos de nómina, almacén, tesorería, contabilidad y presupuesto	Gestión de Tecnologías de la Información y Comunicación	Gestión electrónica del área de nómina, almacén, contabilidad y tesorería	Lunes a viernes 7:30 a.m-12:00 p.m y 2:00 p.m-6:00 p.m
Correo Electrónico	Permitir un medio de comunicación oficial para interactuar con la comunidad y facilitando la gestión institucional.	Gestión de Tecnologías de la Información y Comunicación	Gestión institucional. Enviar comunicaciones. Responder comunicaciones	Lunes a viernes 7:30 a.m-12:00 p.m y 2:00 p.m-6:00 p.m
Mesa de servicios GLPI	Generar solicitudes de los funcionarios frente a requerimientos e incidencias tecnológicas y de información	Gestión de Tecnologías de la Información y Comunicación	Hacer solicitudes de manera eficiente y dejando trazabilidad de publicaciones y requerimientos	Lunes a viernes 7:30 a.m-12:00 p.m y 2:00 p.m-6:00 p.m

#### 6.4. GESTIÓN DE INFORMACIÓN

La Contraloría Departamental del Meta consiente de las riesgos que se presentan al tener bases de datos de la ciudadanía, tiene en fase de diseño el Sistema de Gestión de Seguridad de la Información SGSI, el cual corresponde a un sistema documentado que permite identificar los activos de información de la Entidad, los cuales deben ser protegidos ante un incidente de seguridad, aplicando metodologías de análisis y tratamiento de riesgos.

De igual manera, en cumplimiento con lo estipulado en la Ley 1712 de 2014, la entidad publicó el Índice de información clasificada y reservada, registro de activos de información y el esquema de publicación.

#### 6.5. ACTIVOS DE TI

La Contraloría Departamental del Meta está comprometida con preservar la confidencialidad, integridad y disponibilidad de la información que en ella se gestiona, incluyendo medidas que la pueden soportar y fortalecer, se realiza la clasificación de los activos de información basados en la metodología de

	<b>CONTRALORÍA DEPARTAMENTAL DEL META</b>	
	<b>PLAN ESTRATÉGICO DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIONES - PETIC</b>	CÓDIGO: 600.01.103 VERSIÓN 2.0

riesgos MAGERIT Libro II catálogo de elementos que los clasifica de la siguiente manera:

- **Servicios:** Satisface una necesidad de los usuarios, los servicios prestados por el sistema:
- **Datos/Información:** activo abstracto que es almacenado de manera física y virtual pueden estar agrupados en ficheros y base de datos.
- **Aplicaciones Informáticas:** activo software que sirve para procesar, gestionar, transportar y transformar los datos.
- **Equipos Informáticos:** trata del hardware que soporta las aplicaciones y los datos informáticos.
- **Soportes de Información:** son los dispositivos físicos con los cuales se pueden almacenar información.
- **Redes de Comunicaciones:** son los medios de transporte de la información.
- **Equipamiento auxiliar:** otro tipo de activo que sirven de soporte para los equipos informáticos sin estar directamente relacionado con los datos.
- **Instalaciones/Personal:** los lugares donde está la información y el personal que la administra.

En razón a que se tiene acceso total al proceso de sistemas de la entidad se hace una identificación de los activos, y se clasifica de acuerdo al tipo.

### 6.5.1.Servicios

Son todos aquellos activos encargados de satisfacer las necesidades de los funcionarios de la dependencia entre estos tenemos.

- World wide web, el cual se encarga de ofrecerles el servicio de internet para los funcionarios.
- Correo electrónico, para la gestión de cuentas de correos electrónicos enviar y recibir correos.
- Soporte interno (a usuarios de la propia organización), en donde se ofrece la asistencia informática a los funcionarios de la entidad.
- Página web, Servicio de mantenimiento de la página web.
- Mensajería interna (a usuarios de la propia organización). Servicio de mensajería Interna.

	<b>CONTRALORÍA DEPARTAMENTAL DEL META</b>	
	<b>PLAN ESTRATÉGICO DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIONES - PETIC</b>	CÓDIGO: 600.01.103 VERSIÓN 2.0

### **6.5.2. Datos/Información**

En pocas palabras son el eje central de la oficina de gestión de tecnologías de la información y comunicación ya que el diseño del sistema de gestión de seguridad gira en torno a esta, es un tipo de activo abstracto a diferencia de los demás activos.

- Ficheros, Contratos suscritos con los proveedores
- Copias de Respaldo Archivo de Copias de seguridad de la información

### **6.5.3. Aplicaciones Informáticas**

Hace referencia al software encargado de gestionar el activo datos mediante operaciones informáticas.

- Sysman, Sistema de Información administrativo
- GLPI Sistema de Información para solicitar asistencia
- Nod 32, antivirus cuya gestión se realiza desde la nube.

### **6.5.4. Equipos informáticos**

Se trata de los dispositivos hardware encargados de soportar las aplicaciones y los datos.

- Grandes equipos, servidor de bases de datos, servidores de dominio e internet
- Informática personal, computadores de la entidad
- Conmutadores, conmutadores de la entidad
- Central telefónica, Planta telefónica
- Impresoras, medios de impresión

### **6.5.5. Soportes de Información**

- Discos, discos duro extraíbles de respaldo de la información



<b>CONTRALORÍA DEPARTAMENTAL DEL META</b>	
<b>PLAN ESTRATÉGICO DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIONES - PETIC</b>	CÓDIGO: 600.01.103 VERSIÓN 2.0

#### **6.5.6. Redes de Comunicaciones**

- Red local, Lan de la entidad

#### **6.5.7. Equipamiento Auxiliar**

- Mobiliario, muebles, estantes de la entidad

#### **6.5.8. Instalación y Personas**

- Rack, Rack de Comunicaciones
- Administradores de sistemas, Profesional Universitario de Sistemas, Proveedores

### **6.6. GOBIERNO DE TI**

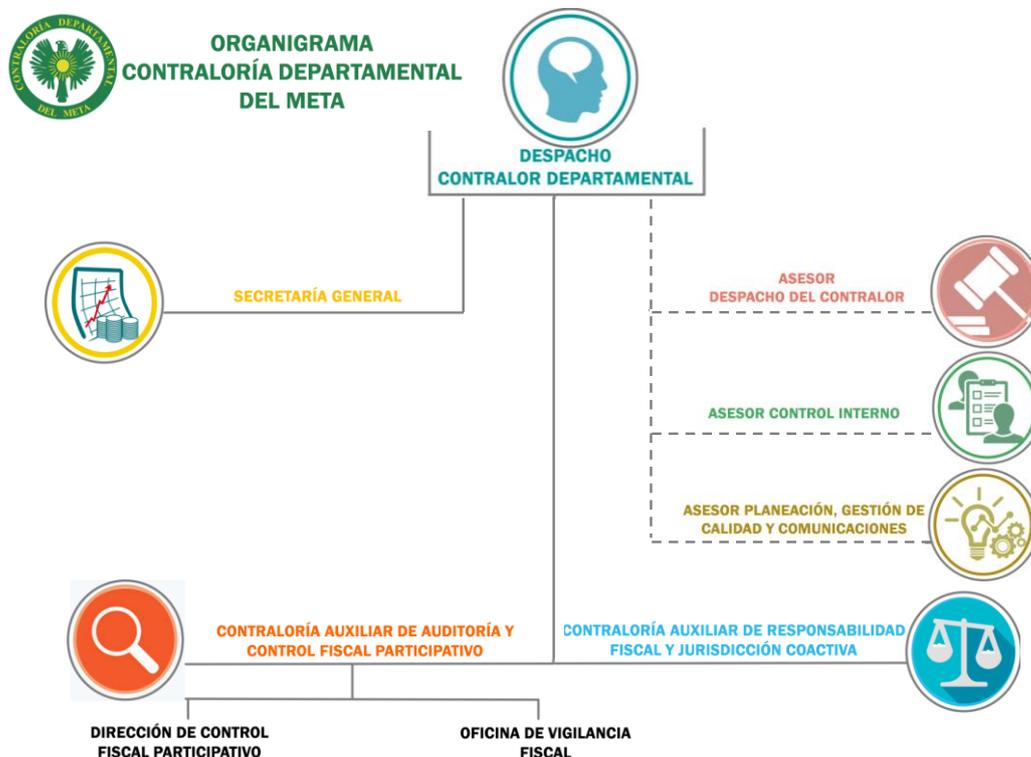
En el proceso de articulación y armonización de los elementos existentes dentro de la entidad, se definen estándares y lineamientos del esquema de gobernabilidad o dirección interna y su alineación con los procesos TI de la entidad, así:

- Estructura de la Organización
- Direccionamiento estratégico
- Gestión por procesos de TI
- Grupos de interés
- Proveedores
- Gestión de proyectos

#### Estructura de la Organización

La entidad adoptó su actual estructura conformada por 62 funcionarios, según Las Ordenanzas N° 590 de 2005, N° 625 de 2008, y la N° 659 de 2008, por las cuales se adoptan la estructura orgánica de la Contraloría Departamental del Meta, la nomenclatura de cargos y la planta de personal de la Entidad.

	<b>CONTRALORÍA DEPARTAMENTAL DEL META</b>	CÓDIGO: 600.01.103 VERSIÓN 2.0
	<b>PLAN ESTRATÉGICO DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIONES - PETIC</b>	



A su vez la Contraloría Departamental del Meta mediante Resolución número 424 de 2018, del 28 de diciembre de 2018 *“Por la cual se ajusta el Manual de Funciones y Competencias Laborales, para los empleos que conforman la planta de empleos de la Contraloría Departamental del Meta”* y la resolución 010 de 2019 que la modifica en un aparte, ha determinado las siguientes funciones entre otras la de garantizar la formulación, el cumplimiento, el control en la ejecución y la evaluación de los planes, programas y proyectos adoptados por la Contraloría, orientar el diseño, implementación y desarrollo informático de la entidad garantizando la compatibilidad de los equipos, la optimización de los recursos y su permanente actualización, diseñar planes anuales de desarrollo tecnológico de la entidad, garantizar el mantenimiento de los Sistemas de Gestión de Calidad establecidos para la Contraloría Departamental del Meta, para el cabal desarrollo de la misión institucional, dirigir la correcta ejecución de los procesos comunicacionales en las áreas de publicidad, periodismo, relaciones públicas, edición de impresos y publicaciones; por lo que se debe liderar, proponer, e implementar los cambios tecnológicos y comunicacionales pertinentes para el desarrollo de las actividades del proceso.



<b>CONTRALORÍA DEPARTAMENTAL DEL META</b>	
<b>PLAN ESTRATÉGICO DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIONES - PETIC</b>	CÓDIGO: 600.01.103 VERSIÓN 2.0

La estructura requerida para diseñar y ejecutar el Dominio TI, sugerida por la política de gobierno digital, sugiere la existencia de 8 profesionales expertos que desempeñen los roles de:

- Director de Tecnologías y Sistemas de Información o quien haga sus veces.
- Responsable de la Gestión de la Información
- Responsable de los Sistemas de Información
- Responsable de los Servicios Tecnológicos
- Responsable del Seguimiento y Control de la estrategia de TI.
- Responsable de la Seguridad de la Información
- Responsable de la Gestión de Proyectos de TI
- Responsable de I+D+I

Debido a la estructura de la entidad, los limitados recursos económicos que para el 2017 comprometieron el 97% de gastos exclusivamente a egresos asociados a nómina y el excedente para gastos de funcionamiento, la entidad ha venido realizando las acciones específicas en cabeza del profesional de la oficina de sistemas en primera instancia. Para la toma de decisiones habrán de ser consultadas ante el Comité Institucional de Gestión y Desempeño y/o ante el Contralor Departamental del Meta, según aplique. Acción que se retoma para la ejecución de los nuevos roles de los seis dominios TI.

ROLES			
Comité Institucional de Gestión y Desempeño Contralor	Director de Tecnologías y Sistemas de Información o quien haga sus veces.	↔	Profesional de Sistemas grado 05
	Responsable de la Gestión de la Información	↔	Profesional de Sistemas grado 05 Funcionario comunicación
	Responsable de los Servicios Tecnológicos	↔	Profesional de Sistemas grado 05
	Responsable del Seguimiento y Control de la estrategia de TI.	↔	Profesional de Sistemas grado 05 Funcionario comunicación
	Responsable de la Seguridad de la Información	↔	Profesional de Sistemas grado 05
	Responsable de la Gestión de Proyectos de TI	↔	Profesional de Sistemas grado 05

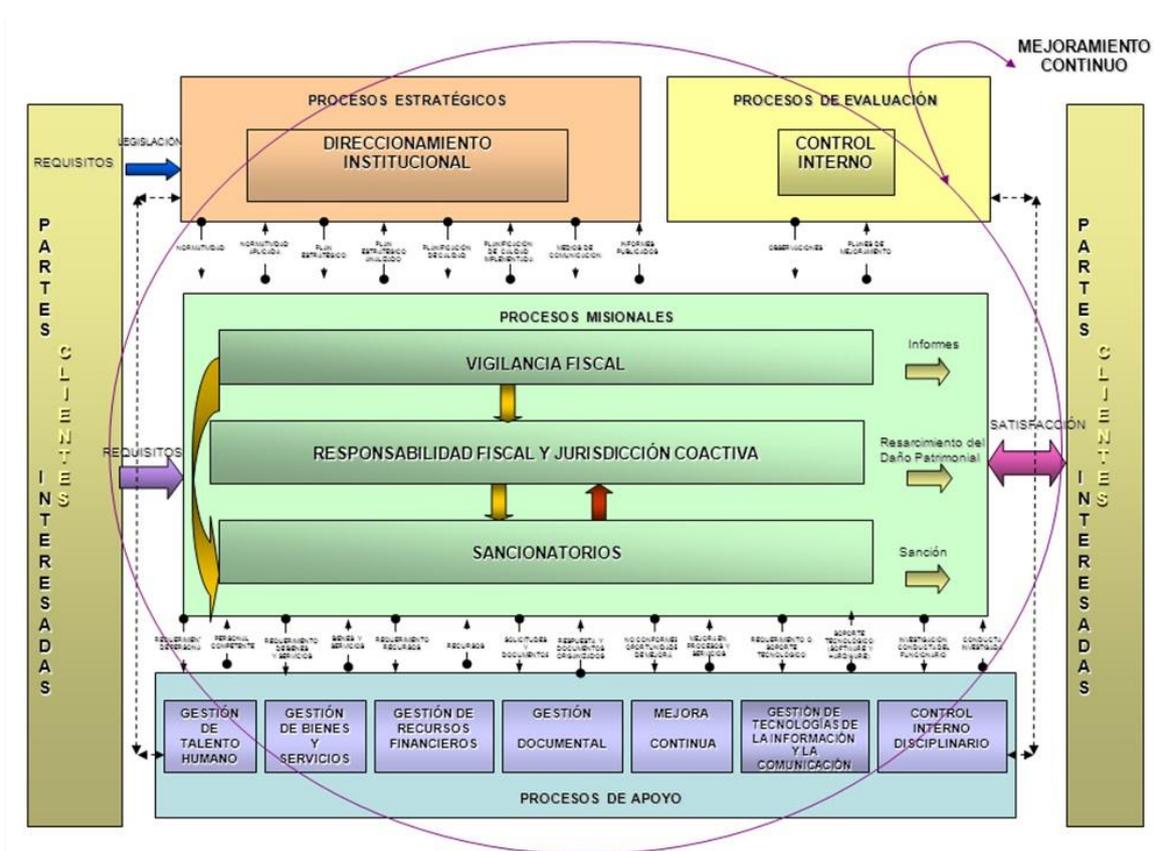


	Responsable de I+D+I	↔	Profesional de Sistemas grado 05 Funcionario comunicación
--	----------------------	---	--

Direccionamiento estratégico

Estos ítems están contenidos en el capítulo IV del Plan Estratégico Institucional vigente del 2016 al 2019, que especifica la función, visión, política de calidad, identidad corporativa, principios institucionales, procesos de gestión, valores institucionales y mapa de procesos.

**Mapa de Procesos de la Entidad**



El mapa contempla 12 procesos así:

1. Responsabilidad Fiscal y Jurisdicción Coactiva
2. Gestión de Tecnologías de la Información y Comunicación
3. Control Interno



<b>CONTRALORÍA DEPARTAMENTAL DEL META</b>	
<b>PLAN ESTRATÉGICO DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIONES - PETIC</b>	CÓDIGO: 600.01.103 VERSIÓN 2.0

4. Vigilancia Fiscal
5. Gestión de Recursos Financieros
6. Gestión de Bienes y servicios
7. Sancionatorios
8. Direccionamiento Institucional
9. Gestión de Talento Humano
10. Mejora continua
11. Gestión Documental
12. Control Interno Disciplinarios

#### Gestión por procesos de TI

Dentro de los Procesos Estratégicos está el Direccionamiento Institucional, y dentro de los Procesos de Apoyo se encuentra Gestión de Tecnologías de la Información y Comunicación; relevando que el primer proceso interviene en la asesoría de las acciones necesarias en la elaboración del PETIC que se complementa con los requisitos legales para este documento. Por su parte el segundo proceso si está literalmente vinculado a los procedimientos propios de sistemas, informática y comunicaciones o TI, con el objetivo de *“Gestionar los recursos de Tecnología de la Información y las Comunicaciones como un factor estratégico generador de valor que impulse el cumplimiento de la misión de la Contraloría Departamental del Meta y de los objetivos institucionales, asegurando que las estrategias y proyectos adoptados, se encuentren siempre alineadas con el marco legal de la Estrategia de Gobierno Digital”*.

#### Grupos de interés

Los grupos de interés de la entidad se pueden dividir en:

<b>Quiénes nos vigilan</b>	<b>A quienes vigilamos</b>	<b>Con quienes se promueve la lucha anticorrupción</b>
Auditoría General de la República Procuraduría General de la Nación	244 sujetos y puntos de control de todo el territorio metense.	Con la Comisión Regional de Moralización del Meta, integrada por: La Secretaría de Transparencia de Presidencia de la República, La Procuraduría Regional del Meta, la Dirección Seccional de Fiscalía del Meta, la dirección regional de la Contraloría General de la República, las Contralorías Departamental del Meta y Municipal de Villavicencio.



<b>CONTRALORÍA DEPARTAMENTAL DEL META</b>	
<b>PLAN ESTRATÉGICO DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIONES - PETIC</b>	CÓDIGO: 600.01.103 VERSIÓN 2.0

Otras entidades del sector	Con quienes se promueve el Control Social	Otros Aliados estratégicos
Las 63 Contralorías que existen en la nación, incluyendo la CGR, las Contralorías Departamentales y las Contralorías Municipales	Veedurías Red de veedurías	Los Alcaldes Municipales  Los personeros municipales  Las gestoras sociales del departamento  Los jefes de Control Interno  Juntas de Acción comunal y  Comunidad en General

### Proveedores

Los proveedores institucionales en TI tienen dos fuentes, la primera tiene que ver con el grupo de aquellos que nos ceden la tecnología para su uso, bien sea por contratación con recursos de la entidad, ejemplo: Sysman, SIA Contralorías, SIA Observa, o quienes se presentan a través de un proceso de convocatoria pública mediante el portal único nacional de contratación estatal del Secop.

### 6.7. MATRIZ DOFA

La presente matriz es el resultado del análisis de la percepción del profesional universitario de sistemas en cuanto a la oportunidad del proceso de Gestión de Tecnologías de la Información y Comunicación para el cumplimiento del objeto misional de la entidad.

DOFA	NEGATIVA DEBILIDADES	POSITIVA FORTALEZAS
	<b>ORDEN INTERNO</b>	Deficientes condiciones para divulgación de la información pública  Procedimiento manual en monitoreo de resultados  Falta de apropiación en idioma de los dominios TI y de la política de gobierno digital.



<b>CONTRALORÍA DEPARTAMENTAL DEL META</b>	
<b>PLAN ESTRATÉGICO DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIONES - PETIC</b>	CÓDIGO: 600.01.103 VERSIÓN 2.0

DOFA	NEGATIVA DEBILIDADES	POSITIVA FORTALEZAS
<b>ORDEN INTERNO</b>	<p>Falta de personal especializado y sugerido para desempeño de roles TI</p> <p>Falta de conocimiento y apropiación de los funcionarios de la Entidad en las nuevas metodologías y herramientas tecnológicas.</p> <p>No existe manual de funciones alineado a los lineamientos del MINTIC</p> <p>Bajo presupuesto para TIC</p> <p>Baja capacidad de la Oficina de Sistemas para responder a las necesidades a nivel de servicios tecnológicos de las áreas misionales, estratégicas y de soporte de la entidad</p> <p>No existe un programa integral de desarrollo de competencias en TI.</p> <p>Infraestructura de hardware, software y comunicaciones deficiente para soportar los servicios tecnológicos de la entidad.</p>	<p>Estructura organizacional que puede ajustarse a obligaciones legales</p> <p>Se cuenta con información precisa y suficiente de la infraestructura, sistemas de información y servicios tecnológicos con que cuenta la entidad y que se encuentran bajo el control de la Oficina de Sistemas.</p>
	AMENAZAS	OPORTUNIDADES
<b>ORDEN EXTERNO</b>	<p>Amenaza de desaparición del control fiscal territorial</p> <p>Deficiencia en la adopción de Planes específicos para TI y seguridad de las TI.</p> <p>Exigencias legales que sobrepasan capacidad organizacional de la Entidad.</p>	<p>Ejecución presupuestal cumplida</p> <p>Excelente gerencia pública</p> <p>El impacto que el uso y adopción de las TIC puede tener sobre la calidad y pertinencia de la formación, fortalecimiento institucional y la productividad de la Entidad.</p>

## 6.8. FLUJOS DE INFORMACIÓN

Los procedimientos se constituyen como un estándar de control que establece los métodos o formas más eficientes y eficaces de gestionar las actividades de los procesos, permitiendo describir y comprender las relaciones entre las dependencias y flujos de información que suceden en el proceso y la coordinación de las actividades generadas al interior de la Contraloría para



<b>CONTRALORÍA DEPARTAMENTAL DEL META</b>	
<b>PLAN ESTRATÉGICO DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIONES - PETIC</b>	CÓDIGO: 600.01.103 VERSIÓN 2.0

cumplir con los mismos, cuyos datos corresponden a los productos generados por proceso. El volumen de datos corresponde a la relación de procedimientos por área y la información resultante en cada uno de ellos.

Procesos y Procedimientos		Áreas, Líder de proceso, Dependencia o responsable
Procesos Estratégicos	Direccionamiento Institucional	<b>Contralor</b> –Comité Institucional de Gestión y Desempeño - Secretario (a) General, Contralores Auxiliares; Asesor de Planeación, Gestión de Calidad y Comunicaciones, Funcionarios responsables de los procesos.
Procesos Misionales	Vigilancia Fiscal	<b>Contralor Auxiliar de Auditoría y Control Fiscal Participativo</b> , Contralor Departamental, Asesora de Planeación, Gestión de Calidad y Comunicaciones, Comité de Vigilancia Fiscal, profesionales
	Responsabilidad Fiscal y Jurisdicción coactiva	<b>Contralor Auxiliar de Responsabilidad Fiscal y Jurisdicción Coactiva</b> , Contralor Departamental, Abogados adscritos a la Contraloría Auxiliar de Responsabilidad Fiscal y Jurisdicción Coactiva
	Sancionatorios	<b>Contralor Departamental del Meta</b> , Funcionario comisionado para la práctica de pruebas, Contralor Auxiliar de Responsabilidad Fiscal y Jurisdicción Coactiva.
Procesos de Apoyo	Gestión del Talento Humano	<b>Secretario (a) General</b> , Contralor Departamental, Profesional de Talento Humano, Secretaria Despacho Contralor, Asesor de Planeación, Gestión de Calidad y Comunicaciones, Contralores Auxiliares, Comité Paritario de Seguridad y Salud en el Trabajo Copasst.
	Gestión de Bienes y Servicios	<b>Secretaria General</b> , Contralor Departamental, Asesor (a) del Despacho, Técnico Administrativo - Almacenista General, Profesional Universitario con funciones de presupuesto.
	Gestión de Recursos Financieros	<b>Secretario (a) General</b> , Contralor Departamental, Tesorero General, Profesional con funciones de Contabilidad y presupuesto.
	Gestión Documental	<b>Técnico Administrativo responsable de Archivo</b> , Contralor (a) Departamental, Secretario (a) General, Comité de Archivo, Comité de Valoración Documental, Secretarías.
	Mejora Continua	<b>Asesora de Planeación, Gestión de Calidad y Comunicaciones</b> , Líderes de procesos, Equipo auditor interno.
	Gestión de Tecnologías de la	<b>Profesional Universitario con funciones de sistemas</b> , Contralor (a) Departamental, Secretario (a)



<b>CONTRALORÍA DEPARTAMENTAL DEL META</b>	
<b>PLAN ESTRATÉGICO DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIONES - PETIC</b>	CÓDIGO: 600.01.103 VERSIÓN 2.0

Procesos y Procedimientos		Áreas, Líder de proceso, Dependencia o responsable
Procesos de Apoyo	Información y Comunicación	General, Servidor con funciones de comunicación social, Funcionarios de la entidad.
	Control Interno Disciplinario	<b>Secretario (a) General</b> , Contralor Departamental del Meta, Profesional Universitario encargado de sustanciar los procesos disciplinarios.
Procesos de Evaluación	Control Interno	<b>Asesor de Control Interno</b> , Contralor Departamental, Comité del Sistema de Gestión de Calidad, Comité Coordinador de Control Interno.

## 6.9. ANÁLISIS FINANCIERO

El área de sistemas es un elemento importante para la funcionalidad de los servicios tanto misionales, de apoyo y estratégicos de la entidad, es un proceso transversal que debe revestirse de prioridad para su efectivo funcionamiento, actualmente esta área conlleva los siguientes costos anuales.

<b>Inversión TI 2018</b>	
<b>Costos Variables</b>	
Adquisición de Equipos de Cómputo	\$ 13.557.276
Mantenimiento sistema de información Financiero y Gestión Documental	\$ 21.158.000
Suministro de Tóner y tintas impresoras	\$ 9.539.165
Mantenimiento preventivo y correctivo de daños menores a los equipos de cómputo e impresoras de la CDM.	\$ 3.147.550
Capacitación Personal TI	\$ 2.086.000
<b>Subtotal</b>	<b>\$ 49.487.991</b>
<b>Costos Fijos Operación</b>	
Servicios públicos (Internet y telefonía)	\$ 15.382.330
Gastos de Personal TI	\$ 66.953.000
<b>Subtotal</b>	<b>\$ 82.335.330</b>
<b>Total</b>	<b>\$131.823.321</b>

	<b>CONTRALORÍA DEPARTAMENTAL DEL META</b>	
	<b>PLAN ESTRATÉGICO DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIONES - PETIC</b>	CÓDIGO: 600.01.103 VERSIÓN 2.0

## 6.10. ENTENDIMIENTO ESTRATÉGICO

Esta fase comprende el análisis de las políticas y lineamientos con el modelo operativo y organizacional de la Contraloría Departamental del Meta, las necesidades de información y la alineación de TI con los procesos, de tal forma que se tenga plena conciencia de los cambios o ajustes que se realizan al respecto, preparando el desarrollo de la estrategia de TI.

El MINTIC ha diseñado un conjunto de instrumentos técnicos, normativos y de política pública tendientes a promover la construcción de un Estado más eficiente, transparente y participativo, prestando mejores servicios a la sociedad mediante el aprovechamiento de la tecnología. Este conjunto de herramientas se consolida en la política de gobierno digital que ofrece guías, pautas, procesos, programas y además plazos para los sujetos obligados al cumplimiento de la normatividad.

En este contexto, como parte de la articulación de la entidad territorial a las políticas nacionales y teniendo en cuenta la necesidad de tener una planeación estratégica, la entidad contempla en el Plan Estratégico Institucional 2016-2019 “Por un Control Fiscal Efectivo y Participativo” acciones para el cumplimiento de la normatividad.

## 6.11. MODELO OPERATIVO

La operación de la Contraloría Departamental del Meta se gestiona mediante un modelo de operación por procesos el cual permite una mejor articulación entre las dependencias bajo una visión sistemática orientada al ciudadano, actualmente contempla 12 procesos apuntando a los ejes estratégicos, misionales, apoyo y evaluación.

El proceso de gestión de tecnologías de la información y comunicación es transversal y se encuentra ubicado en el macro proceso de Gestión Tecnológica de la Información, el cual tiene como objetivo de *“Gestionar los recursos de Tecnología de la Información y las Comunicaciones como un factor estratégico generador de valor que impulse el cumplimiento de la misión de la Contraloría Departamental del Meta y de los objetivos institucionales, asegurando que las estrategias y proyectos adoptados, se encuentren siempre alineadas con el marco legal de la Estrategia de Gobierno Digital”* y cuyo alcance se enfoca en *“Abarca desde la elaboración del Plan Estratégico de Tecnologías de Información y Comunicaciones”*



<b>CONTRALORÍA DEPARTAMENTAL DEL META</b>	
<b>PLAN ESTRATÉGICO DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIONES - PETIC</b>	CÓDIGO: 600.01.103 VERSIÓN 2.0

*PETIC hasta la elaboración de los informes de seguimiento sobre el cumplimiento del Plan Estratégico de Tecnologías de Información y Comunicación”*

Para darle cumplimiento al objetivo del proceso se tiene documentado el procedimiento de Gestión de Tecnologías de la Información y Comunicación, en donde se plasma todo el quehacer correspondiente.

## **6.12. NECESIDADES DE INFORMACIÓN**

A continuación se describirán las necesidades tecnológicas por proceso con el fin de determinar las falencias y tener una visión más clara para generar las iniciativas.

### **6.12.1. Vigilancia Fiscal**

Es un proceso misional de especial cuidado, ya que sus resultados evidencian la gestión de la entidad, tiene documentado los procedimientos de auditoría, denuncias y participación ciudadana: todo el desarrollo de los procedimientos se lleva totalmente manual, en donde los funcionarios de la dependencia solicitan información, los encargados de enviarla lo hacen de manera física o virtual, independiente del medio de recepción, la documentación se guarda en carpetas físicas obedeciendo a lo dicho por las tablas de retención documental.

Al realizar el diagnóstico del ciclo de vida de la información que ingresa al proceso, se evidencia la clara necesidad de un sistema de información que permita la gestión, control y desarrollo de las denuncias y auditorías, de esta manera se apuntaría a asegurar el funcionamiento impulsando la modernización institucional, de igual manera en cumplimiento de la estrategia de reducción del uso del papel.

### **6.12.2. Responsabilidad Fiscal y Jurisdicción coactiva**

Si una denuncia o auditoría genera como resultado hallazgo fiscal que se convierta en posible detrimento patrimonial, se crea un proceso de responsabilidad fiscal, al cual se le da trámite de acuerdo al procedimiento, el ciclo de vida del proceso se desarrolla de manera manual, siendo este un impedimento para una efectiva gestión de los sustanciadores.

Se hace necesario un sistema de información que permita la gestión de los procesos de responsabilidad fiscal, en donde se aplicarían parámetros de

	<b>CONTRALORÍA DEPARTAMENTAL DEL META</b>	
	<b>PLAN ESTRATÉGICO DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIONES - PETIC</b>	CÓDIGO: 600.01.103 VERSIÓN 2.0

seguridad, acceso, disponibilidad, en donde se facilitaría la consulta en tiempo real de cualquier sustanciador si se tienen los permisos.

### 6.12.3. Gestión documental

De acuerdo al diagnóstico, este proceso es el que más reviste necesidad de implementación de una plataforma tecnológica, si bien es cierto que se maneja el módulo de correspondencia en el aplicativo Sysman, éste no obedece a los requerimientos propios de la entidad, ni a los del Archivo General de la Nación, la necesidad se plantea desde la estructuración del Plan Institucional de Archivo, de acuerdo al presupuesto de la entidad y a los Sistema de Información en el mercado se recomienda la implantación de ORFEO.

### 6.13. ALINEACIÓN DE TI CON LOS PROCESOS

Procesos	Sistemas de Información	
	Sysman	PQRSD
Direccionamiento Institucional		
Vigilancia Fiscal		X
Responsabilidad Fiscal y Jurisdicción coactiva		X
Sancionatorios		X
Gestión del Talento Humano	X	
Gestión de Bienes y Servicios	X	
Gestión de Recursos Financieros	X	
Gestión Documental	X	X
Mejora Continua		
Gestión de Tecnologías de la Información y Comunicación	X	X

### 6.14. MODELO DE GESTIÓN DE TI

El diseño de Arquitectura Empresarial (AE) es una recomendación que no desarrolla por completo los elementos exigidos por la política de gobierno digital, en este primer ejercicio de planificación estratégica en materia de TI para la Contraloría Departamental del Meta, es un proceso dinámico que debe ser constantemente monitoreado y ajustado a las necesidades de la entidad, es un diseño flexible y contiene elementos básicos para que la entidad los utilice como:

Insumos para desarrollar en detalle los modelos completos de su Arquitectura Empresarial, para cumplir con el 100% de lo exigido por la política de gobierno digital.



<b>CONTRALORÍA DEPARTAMENTAL DEL META</b>	
<b>PLAN ESTRATÉGICO DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIONES - PETIC</b>	CÓDIGO: 600.01.103 VERSIÓN 2.0

El Marco de Referencia de Arquitectura Empresarial para la gestión de Tecnologías de la Información del MINTIC establece los aspectos que de manera común deben considerarse para la implementación de AE en las entidades del Estado Colombiano.

### **6.15. ESTRATEGIA DE TI**

En el marco del modelo de gestión se despliega la estrategia de TI que busca garantizar la generación de valor estratégico de la capacidad y la inversión en tecnología realizada en la entidad, no basta solo con formular o diseñar la estrategia, llevar a cabo las acciones estratégicas es lo que hace la diferencia, para ejecutarlas se requiere generar una serie de condiciones que dependen más del dominio de la gestión y la gente, que del dominio de la tecnología.

#### **6.15.1. Definición de los objetivos estratégicos de ti**

- Incentivar la participación ciudadana y la innovación de la ciudad a través del empoderamiento y la confianza en el uso de TIC.
- Fortalecer los procesos desde el área de TI para el uso de los servicios tecnológicos que permitan mejorar la capacidad institucional en el cumplimiento de su misión.
- Garantizar una plataforma tecnológica que tenga niveles óptimos en seguridad y privacidad de la información.
- Definir e implementar planes, políticas, guías, proyectos, catálogos y entre otros desarrollados dentro de la Gestión TI.

#### **6.15.2. Alineación de la estrategia de ti con la estrategia institucional**

<b>Dominios del marco de referencia de arquitectura de TI</b>	<b>Actividades</b>	<b>Producto</b>	<b>Plan Estratégico Institucional</b>
<b>Estrategia de</b>	Alineación de la	Plan estratégico	Optimizar los



## CONTRALORÍA DEPARTAMENTAL DEL META

### PLAN ESTRATÉGICO DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIONES - PETIC

CÓDIGO: 600.01.103

VERSIÓN 2.0

<b>TI</b>	estrategia de TI con la transformación institucional.	de TI alineado con el Plan Estratégico Institucional, en el que la gestión de TI represente un valor estratégico para la organización.	sistemas de información
<b>Gobierno de TI</b>	Proponer una estructura organizacional que permita gestionar TI de manera integral y con valor estratégico.	Oficina de TI consolidada y estructurada.	Fortalecer el Talento Humano y cultura organizacional
<b>Gestión de información</b>	Gestión documental para la gestión de la información en la entidad dentro de los diferentes procesos.	Diagnóstico y selección del Sistema de Información para la gestión documental	Fortalecer la gestión documental.
<b>Sistema de Información</b>	Desarrollo del Sistema de Información para la Gestión Fiscal.	Sistemas de Información que satisfagan las necesidades de los procesos y los servicios de la entidad y del sector.	Optimizar los sistemas de información
<b>Gestión de Servicios Tecnológicos</b>	Mantenimiento y adecuación de la conectividad interna y externa.	Portafolio de servicios de gestión de tecnología que beneficie a los actores, internos y externos y que garantice la disponibilidad,	Visibilizar la gestión administrativa y misional



<b>CONTRALORÍA DEPARTAMENTAL DEL META</b>	
<b>PLAN ESTRATÉGICO DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIONES - PETIC</b>	CÓDIGO: 600.01.103 VERSIÓN 2.0

		seguridad y oportunidad de la tecnología de información que requiere la CDM.	
<b>Uso y apropiación de TIC</b>	Promover el uso de las tecnologías de la información como estrategia para el desarrollo misional.	Funcionarios de la entidad capacitados	Fortalecer el Talento Humano y cultura organizacional

### 6.15.3. Gobierno de TI

El Gobierno de TI asegura que se evalúan las necesidades, condiciones y opciones de las partes interesadas para determinar que se alcanzan las metas del plan de desarrollo; estableciendo la dirección a través de la priorización y la toma de decisiones; midiendo el rendimiento y el cumplimiento respecto a la dirección y metas acordadas.

La arquitectura institucional incorpora el gobierno de TI a través de acuerdos de desarrollo de servicios y de implementación de facilidades tecnológicas. De esta manera los procesos de la entidad se adelantarán con énfasis en la eficiencia, la transparencia y el control de la gestión.

Para el desarrollo de la estrategia de TI se tendrán en cuenta las normas vigentes: como las disposiciones legales y la normatividad vigente expedida por las autoridades de naturaleza internas y externas.

Desde la oficina de las TIC se gestionará la expedición de políticas de alcance institucional, cómo las políticas de seguridad, acceso y uso de la información y de los recursos tecnológicos, las políticas de TI definidas desde la estrategia serán emitidas y publicadas mediante los mecanismos y procesos normativos que disponga la entidad.

### 6.15.4. Cadena de valor de TI

A continuación se relaciona en alto nivel, la cadena de valor de TI donde se contemplan los insumos, las actividades y las salidas del proceso de Gestión de Tecnologías de la Información y Comunicación:



## CONTRALORÍA DEPARTAMENTAL DEL META

### PLAN ESTRATÉGICO DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIONES - PETIC

CÓDIGO: 600.01.103  
VERSIÓN 2.0

ENTRADAS	ACTIVIDADES	SALIDAS
Plan Estratégico Plan anual de adquisiciones Directrices de calidad	1. Establecer el plan de acción para la vigencia fiscal 2. Formular el plan estratégico de Tecnologías de Información y Comunicaciones PETIC 3. Formular el Plan de Tratamiento de Riesgos de Seguridad y Privacidad de la Información 4. Formular el Plan de Seguridad y Privacidad de la Información 5. Establecer el marco teórico del plan de comunicación de la Entidad	Plan de Acción de Tecnología de la Información y Comunicaciones (PETIC) Plan de Tratamiento de Riesgos de Seguridad y Privacidad de la Información Plan de Seguridad y Privacidad de la Información Documento cualitativo Plan de comunicación
Plan Estratégico Plan Estratégico de Tecnología de la Información y Comunicaciones Requerimientos de los diferentes procesos	6. Implementar acciones para la difusión y publicación de la Información 7. Ejecutar actividades de comunicación documentadas en el PETIC y en el Plan Estratégico de Comunicaciones del Cuatrienio 8. Realizar las acciones necesarias para cumplir con los lineamientos de la Estrategia de Gobierno Digital	Difusiones realizadas de actividades de comunicación desarrolladas Acciones de comunicación cumplidas
Funcionarios competentes; Novedades de ingreso, retiro y traslado de personal. Solicitudes (Hardware, Software, Incidencias GLPI) Copias de seguridad	9. Elaborar hoja de vida del equipo de cómputo y del software 10. Elaborar, aprobar, verificar o ejecutar del cronograma de mantenimiento 11. Asistir a requerimientos del GLPI 12. Mantener página web e intranet 13. Actualizar los software 14. Realizar Backups de la información institucional	Hojas de vida de equipos de cómputo y software actualizadas Informe de seguimiento cronograma de mantenimiento Informe de incidencias resueltas en el GLPI Páginas actualizadas Informe de realización de Backups
Bienes y Servicios Entrada de Almacén de elementos nuevos	15. Asignar usuarios 16. Solicitar capacitación frente a seguridad informática y usos de TIC dirigida los funcionarios 17. Administrar las carpetas de red 18. Velar por el buen uso de los recursos físicos	Desarrollo de estrategias de sensibilización de seguridad informática y uso de TIC. Informe de vulnerabilidades tecnológicas Entrega de elementos devolutivos
Plan de auditoria. Informe de Auditorias; Seguimiento a mapas de riesgos y planes de mejoramiento	19. Identificar y controlar los riesgos del proceso 20. Medir y analizar los indicadores de proceso. 21. Establecer planes de mejoramiento de acuerdo a observaciones y hallazgos de auditoría	Mapa de Riesgos Plan de Mejoramiento
Archivo digital de audiencia verbal.	22. Compilar y generar copia para el proceso de responsabilidad fiscal verbal. 23. Archivar copia del proceso verbal según el Procedimiento Recursos Informáticos 600.01.16 24. Solicitar capacitaciones para la formación del personal del proceso y actividades de bienestar Social.	Copia magnética de audiencia verbal Requerimiento de capacitación y bienestar social
Acompañamiento, plan e informe de auditorías de calidad y seguimiento a acciones correctivas y de mejora.	25. Crear, modificar o eliminar documentos y formatos del proceso 26. Participar en las auditorías internas o externas en rol de auditado. 27. Tomar acciones correctivas y de mejora del proceso ante no conformidades detectadas	Solicitud de creación, modificación o eliminación de documentos o formatos Acciones correctivas o de mejora.
Distribución de documentos y cronograma de transferencia documental	28. Clasificar y transferir documentos al archivo central o histórico 29. Tramitar correspondencia de competencia	Entrega de documentos a archivo de gestión, central o histórico



<b>CONTRALORÍA DEPARTAMENTAL DEL META</b>	
<b>PLAN ESTRATÉGICO DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIONES - PETIC</b>	CÓDIGO: 600.01.103 VERSIÓN 2.0

### 6.15.5. Indicadores de Gestión Informática

De acuerdo con la metodología referencial de IT4+, la contraloría se basa en los siguientes indicadores de gestión.

Nombre	Descripción
Nivel de ejecución del Plan de Estratégico de TI	Medirá el avance en la ejecución de los proyectos y actividades del plan estratégico de TI
Base de datos con aseguramiento	Uso efectivo de los sistemas y servicios de información, en función de que las bases de datos cumplan los requisitos de conformidad que se desarrollan a través de los procesos de gestión de T.I.
Disponibilidad de información en medios de T.I	Uso efectivo de los sistemas y servicios de información de la entidad
Nivel de requerimientos de desarrollo y mantenimiento implementados	Medir el avance en el desarrollo de los requerimientos y el mantenimiento de los sistemas de información con respecto a las necesidades de la arquitectura institucional.
Oportunidad en la solución a novedades de la plataforma tecnológica.	Medir la oportunidad en la solución de novedades para mantener el uso de los sistemas de información con base en la plataforma tecnológica.

### 6.15.6. Riesgos Informáticos

Teniendo en cuenta que la explotación de un riesgo causaría daños o pérdidas financieras o administrativas en la entidad, se tiene la necesidad de poder estimar la magnitud del impacto del riesgo a que se encuentra expuesta mediante la aplicación de controles. Dichos controles, para que sean efectivos, deben ser implementados en conjunto formando una arquitectura de seguridad con la finalidad de preservar las propiedades de confidencialidad, integridad y disponibilidad de los recursos objetos de riesgo. (Ver Plan de Tratamiento de Riesgos en Seguridad y Privacidad de la Entidad).

#### Causas

- Desconocimiento y no aplicación de Políticas de Seguridad de la Información.
- Desactualización o no existencia de la documentación de los sistemas de información.
- Intereses particulares por las personas encargadas de manipular el sistema.



<b>CONTRALORÍA DEPARTAMENTAL DEL META</b>	
<b>PLAN ESTRATÉGICO DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIONES - PETIC</b>	CÓDIGO: 600.01.103 VERSIÓN 2.0

- Favorecimiento de intereses particulares.
- Insuficiencia en la asignación de recursos para los procesos informáticos.
- Vulnerabilidad en los prestadores de servicios externos.

#### **Consecuencias de los riesgos no atendidos:**

- Pérdida de credibilidad en la imagen institucional.
- Demandas Judiciales.
- Detrimento patrimonial.
- Pérdida de información.
- Retraso en los procesos.
- Gastos financieros.

#### **Controles**

- Política de seguridad de la información (POLÍTICA SGSI)
- Documentación de los mapas de riesgos.
- Seleccionar personal idóneo para el desarrollo y manejo de los sistemas de información.

#### **Indicador o mecanismos de seguimiento**

- Revisión controles de los riesgos en los comités de gestión de seguridad de la Información.
- Informes de supervisión y/o Productos.
- Auditorías a nivel de Gestión.

#### **Los principales riesgos a tener en cuenta son:**

- Existencia de vulnerabilidades web: Accesos indebidos a información sensible de la Entidad.

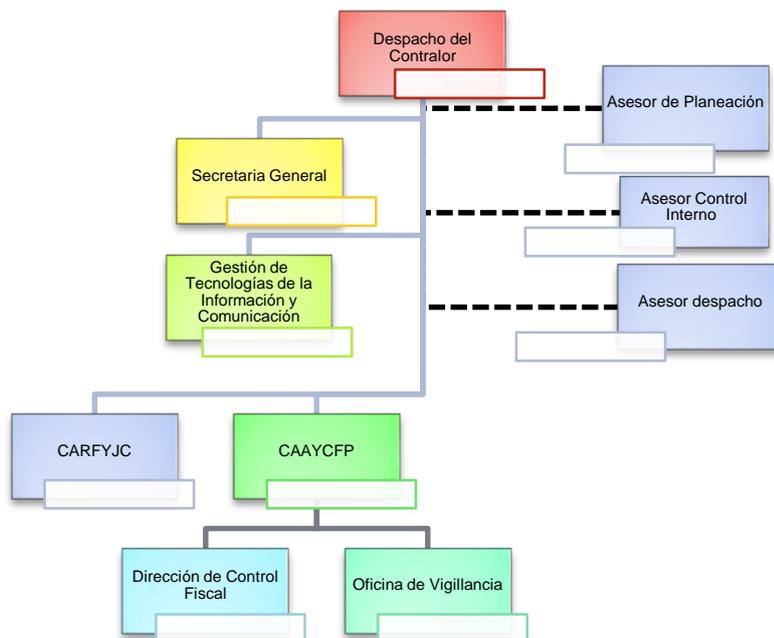


<b>CONTRALORÍA DEPARTAMENTAL DEL META</b>	
<b>PLAN ESTRATÉGICO DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIONES - PETIC</b>	CÓDIGO: 600.01.103 VERSIÓN 2.0

- Falta de formación y concienciación: La necesidad de potenciar la formación y concienciación en materia de seguridad de la información al personal interno.
- Proceso de gestión de incidentes de seguridad: La inexistencia o necesidad de mejora de la respuesta ante un incidente de seguridad.
- Control de acceso a la red: Inexistencia de control de los accesos de los usuarios internos y terceros tales como proveedores o invitados a la red de la entidad.
- Fugas de información: La fuga de datos es uno de los mayores riesgos a los que se exponen las entidades.
- Fraude y robo de información: Existe una gran vulnerabilidad en los llamados filtros informativos, lo que provoca que el fraude y robo de la información sea más común de lo que aparenta ser.
- Desarrollo de software seguro: aspectos clave en el ciclo de vida del desarrollo de software.

### 6.15.7. Estructura Organizacional de Ti

El esquema que se desea lograr es el siguiente





<b>CONTRALORÍA DEPARTAMENTAL DEL META</b>	
<b>PLAN ESTRATÉGICO DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIONES - PETIC</b>	CÓDIGO: 600.01.103 VERSIÓN 2.0

#### **6.15.8. Sistemas de información**

Para apoyar los procesos misionales y de apoyo en una organización, es importante contar con sistemas de información que se conviertan en fuente única de datos útiles para la toma de decisiones en todos los aspectos; que garanticen la calidad de la información, dispongan recursos de consulta a los públicos de interés, permitan la generación de transacciones desde los procesos que generan la información y que sean fáciles de mantener. Que sean escalables, interoperables, seguros, funcionales y sostenibles, tanto en lo financiero como en lo técnico.

Bajo este esquema, la entidad elabora los lineamientos tecnológicos en la implementación de sus sistemas de información.

- Secop (externo, no es de manejo propio de la CDM)
- Sigef
- Sysman
- Portal web
- Pqrsd
- Correo electrónico
- GLPI

#### **6.15.9. Uso y apropiación de la tecnología**

El dominio de uso y apropiación establece lineamientos orientados a lograr el involucramiento de los diversos grupos de interés en la participación de las iniciativas de TI, y el desarrollo de competencias TI, las cuales se impulsan mediante las Tecnologías de Información, como habilitadoras de las estrategias de las entidades.

La Estrategia de Uso y Apropiación, busca definir acciones y prácticas concretas para lograr una correcta adopción de los elementos del dominio de Uso y apropiación, que componen el Marco de Referencia Arquitectura de TI de Colombia, como son lineamientos, elementos, roles, mejores prácticas, estándares, herramientas, entre otros.

Para la implementación de la estrategia, se va a caracterizar a la población y partes interesadas de la entidad, así como, determinar grado de uso de TIC, conocimiento de las iniciativas de TI, utilidad percibida por parte de los grupos de interés en cuanto a los servicios tecnológicos y sistemas de información de la Entidad, cumplimiento de las actividades de formación y desarrollo, entre otros aspectos.



<b>CONTRALORÍA DEPARTAMENTAL DEL META</b>	
<b>PLAN ESTRATÉGICO DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIONES - PETIC</b>	CÓDIGO: 600.01.103 VERSIÓN 2.0

## 7. MODELO DE PLANEACIÓN DE TI

El modelo de planeación incluye los lineamientos que definen el plan estratégico, las estrategias, el mapa de ruta de iniciativas o proyectos,

Luego de analizar el estado actual de la Entidad en cuanto a TIC, conocer su planteamiento estratégico y hacer un recorrido por sus procesos, aplicaciones y tecnología, se elaboró una matriz de cada necesidad y requerimientos a resolver, teniendo en cuenta los lineamientos del Marco de Referencia de Arquitectura Empresarial para la Gestión de TI.

Lo anterior, en la búsqueda de que las iniciativas promovieran una adecuada participación de las partes interesadas en pro del mejoramiento de los procesos.

Con la información de potenciales necesidades y su alineamiento con los objetivos estratégicos, se establecieron seis proyectos para el portafolio del PETIC de la CDM, así:





<b>CONTRALORÍA DEPARTAMENTAL DEL META</b>	
<b>PLAN ESTRATÉGICO DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIONES - PETIC</b>	CÓDIGO: 600.01.103 VERSIÓN 2.0

### **7.1. MAPA DE RUTA DE PROYECTOS**

Para cada uno de los seis (6) dominios del Marco de Referencia de AE mencionados en el numeral 6.17 del presente documento, se establecieron los proyectos más significativos en los que se compromete la Entidad. Esta hoja o mapa de ruta define el rumbo de acción estratégica en materia de TI durante la vigencia del presente PETIC:



## CONTRALORÍA DEPARTAMENTAL DEL META

### PLAN ESTRATÉGICO DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIONES - PETIC

CÓDIGO: 600.01.103

VERSIÓN 2.0

ESTRATEGIA CORPORATIVA	PROCESOS A LOS QUE APOYA	PROYECTO	PRINCIPALES ACTIVIDADES	DOMINIO DE ARQUITECTURA EMPRESARIAL AL QUE PERTENECE						PERIODO DE CUMPLIMIENTO 2019						
				Estrategia TI	Gobierno de TI	Servicios tecnológicos	Sistemas de información	Uso y apropiación	Información	I	II	III	IV			
Fortalecer en el ciudadano la cultura de lo público en el manejo de los recursos / Optimizar los sistemas de información	Todos los procesos estratégicos	PY01. Fortalecimiento del Proceso Gestión de TIC	Desarrollar esquema de gobierno TI: políticas, roles y responsabilidades, estructura organizacional								1					
			Actualizar y publicar: procedimiento de PQRS, Procedimiento de Divulgación y Publicación incluyendo guía de estilo de usabilidad portales digitales, Protocolo de Atención y Servicio al Ciudadano (Básico y Preferencial), con el fin de enfocar los documentos a las directrices de la Estrategia de Gobierno Digital											1		
		PY02. Gestión de la Seguridad de la Información	Implementar el Plan de Tratamiento de Riesgos de Seguridad, el Plan de seguridad y privacidad de la Entidad y formular y publicar la Política de seguridad web											1		
Optimizar los sistemas de información	Todos los procesos (estratégicos, evaluación, de apoyo y misionales)	PY03. Gestión para generar cultura de uso y aprovechamiento de TIC	Diseñar plan de capacitación en TIC para garantizar su uso y apropiación										1		1	
			Elaborar, socializar y gestionar la implementación del programa de correcta disposición final de residuos tecnológicos conforme lo articulado con el plan de trabajo del SGSST 600.02.338												1	
			Elaborar y socializar política de reducción del uso de papel													1



## CONTRALORÍA DEPARTAMENTAL DEL META

### PLAN ESTRATÉGICO DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIONES - PETIC

CÓDIGO: 600.01.103

VERSIÓN 2.0

ESTRATEGIA CORPORATIVA	PROCESOS A LOS QUE APOYA	PROYECTO	PRINCIPALES ACTIVIDADES	DOMINIO DE ARQUITECTURA EMPRESARIAL AL QUE PERTENECE						PERIODO DE CUMPLIMIENTO 2019					
				Estrategia TI	Gobierno de TI	Servicios tecnológicos	Sistemas de información	Uso y apropiación	Información	I	II	III	IV		
Optimizar los sistemas de información	Todos los procesos misionales	PY03. Gestión para generar cultura de uso y aprovechamiento de TIC	Elaborar informes estadísticos sobre uso, apropiación, satisfacción de canales digitales para brindar servicios de información para todas las audiencias relevantes, que sirvan para la toma de decisiones y la mejora operativa								X	X	X	X	
		PY04. Implementación de buenas prácticas para la gestión de los servicios tecnológicos en la Entidad	Actualizar y difundir catálogo de servicios de TI de la Entidad; y elaborar y publicar catálogo de sistemas de información									X			
			Modificar el formulario PQRSD de la página web y mantenerlo en correcto funcionamiento										X		
			Apoyar en la elaboración de la metodología de gestión de activos de información conforme lo desarrollado en el Plan de Acción de Gestión Documental 600.02.493 en referencia a la verificación de inventarios documentales de la Entidad								X	X	X	X	
			Diseñar y difundir piezas comunicacionales (físicas y virtuales) acerca de resultados de CAACFP y otras actividades de la Entidad								X	X	X	X	
		Agregar un componente de datos abiertos en el portal datos.gov.co									X				
		PY05. Garantizar la operación de los servicios tecnológicos, infraestructura y comunicaciones de la Entidad	Ajustar los contenidos en la página web de zona de niños y niñas												X
		Migrar hosting del sitio web a la nube y rediseñar la página													X



## CONTRALORÍA DEPARTAMENTAL DEL META

### PLAN ESTRATÉGICO DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIONES - PETIC

CÓDIGO: 600.01.103

VERSIÓN 2.0

ESTRATEGIA CORPORATIVA	PROCESOS A LOS QUE APOYA	PROYECTO	PRINCIPALES ACTIVIDADES	DOMINIO DE ARQUITECTURA EMPRESARIAL AL QUE PERTENECE						PERIODO DE CUMPLIMIENTO 2019				
				Estrategia TI	Gobierno de TI	Servicios tecnológicos	Sistemas de información	Uso y apropiación	Información	I	II	III	IV	
Optimizar los sistemas de información	Todos los procesos misionales	PY05. Garantizar la operación de los servicios tecnológicos, infraestructura y comunicaciones de la Entidad	Consolidar la mesa de servicios GLPI en la Entidad									X	X	X
			Mantener la operación de infraestructura, servicios de conectividad e Intranet							X	X	X	X	
			Agregar atributos para mejorar el acceso a la página web de personas con discapacidad visual		Ges									X
			Gestionar el mantenimiento preventivo y correctivo de equipos de cómputo							X	X	X	X	
Visibilizar la gestión administrativa y misional	Todos los procesos (estratégicos, evaluación, de apoyo y misionales)	PY06. Servicios tecnológicos articulados con la estrategia de Gobierno Digital	Implementar la estrategia de Gobierno Digital articulando todas las iniciativas internas y externas, utilizando, entre otros mecanismos, las redes sociales, para establecer una comunicación en doble vía con todos los actores de la cadena como son, entidades adscritas y/o vinculadas, entre otros, que permita fortalecer y hacer más dinámica a comunicación en programas como rendición de cuentas							X	X	X	X	

	<b>CONTRALORÍA DEPARTAMENTAL DEL META</b>	
	<b>PLAN ESTRATÉGICO DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIONES - PETIC</b>	<b>CÓDIGO: 600.01.103</b> <b>VERSIÓN 2.0</b>

## 7.2. FICHAS DE PROYECTOS DE TI

Para cada uno de los proyectos, se presenta las fichas técnicas sobre la cual se sustenta la formulación de cada uno los proyectos e iniciativas de T.I para la Contraloría Departamental del Meta.

<b>N°</b>	<b>PY01</b>	<b>NOMBRE DEL PROYECTO O INICIATIVA</b>	Fortalecimiento del Proceso Gestión de TIC
<b>OBJETIVO GENERAL</b>	Desarrollar las capacidades necesarias para el fortalecimiento de las TIC's dentro de la CDM basados en estándares normativos vigentes, metodologías, buenas prácticas y demás instrumentos de aplicación		
<b>OBJETIVOS ESPECÍFICOS</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>* Diseñar e implementar el plan estratégico para las tecnologías de la información y las comunicaciones PETIC</li> <li>* Diseñar estrategias de Gobierno de TI que incluya todos los componente necesarios para su implementación</li> <li>* Aplicar metodologías, técnicas y buenas prácticas para establecer estrategias de TI dentro de la Entidad como factor determinante en el logro de los objetivos estratégicos</li> <li>* Implementar hacer seguimiento sobre la implementación de la política de gobierno digital en la Entidad</li> </ul>		
<b>TIEMPO APROXIMADO DE IMPLEMENTACIÓN</b>	18 meses	<b>COSTO APROXIMADO DE IMPLEMENTACIÓN</b>	\$70.000.000
<b>PRIORIDAD</b>	Alta	<b>PROCESOS QUE APOYA</b>	Todos los procesos estratégicos
<b>DOMINIO AE AL QUE PERTENECE</b>	Estrategia TI, Gobierno TI, Uso y Apropiación		
<b>PRINCIPALES ACTIVIDADES</b>			
<ul style="list-style-type: none"> <li>* Desarrollar esquema de gobierno TI: políticas, roles y responsabilidades, estructura organizacional</li> <li>* Implementar el Plan de Tratamiento de Riesgos de Seguridad, así como el Plan de seguridad y privacidad de la Entidad</li> <li>* Actualizar y publicar: procedimiento de PQRS, Procedimiento de Divulgación y Publicación incluyendo guía de estilo de usabilidad portales digitales, Protocolo de Atención y Servicio al Ciudadano (Básico y Preferencial), con el fin de enfocar los documentos a las directrices de la Estrategia de Gobierno Digital</li> </ul>			



## CONTRALORÍA DEPARTAMENTAL DEL META

### PLAN ESTRATÉGICO DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIONES - PETIC

CÓDIGO: 600.01.103

VERSIÓN 2.0

<b>ENTREGABLES ESPERADOS DEL PROYECTO</b>	<p>Documentación estrategia de gobierno</p> <p>Procedimiento de PQRS actualizado y publicado</p> <p>Procedimiento de Divulgación y Publicación actualizado y publicado</p> <p>Protocolos de Atención y Servicio al Ciudadano Básico y Preferencial actualizados y publicados</p>
---	--

<b>N°</b>	<b>PY02</b>	<b>NOMBRE DEL PROYECTO O INICIATIVA</b>	Gestión de la Seguridad de la Información
<b>OBJETIVO GENERAL</b>	Gestionar los riesgos en seguridad de la información sobre los procesos de la Entidad con el fin de asegurar sus activos de información		
<b>OBJETIVOS ESPECÍFICOS</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>* Implementar del modelo de seguridad y privacidad de la información (MSPI)</li> <li>* Gestionar riesgos sobre los activos de información de todos los procesos</li> <li>* Adoptar controles de seguridad de la información recomendados por el modelo de seguridad y privacidad</li> </ul>		
<b>TIEMPO APROXIMADO DE IMPLEMENTACIÓN</b>	18 meses	<b>COSTO APROXIMADO DE IMPLEMENTACIÓN</b>	\$11.000.000
<b>PRIORIDAD</b>	Alta	<b>PROCESOS QUE APOYA</b>	Todos los procesos estratégicos
<b>DOMINIO AE AL QUE PERTENECE</b>	Estrategia TI, Uso y Apropiación e Información		
<b>PRINCIPALES ACTIVIDADES</b>			
<ul style="list-style-type: none"> <li>* Actualizar y ejecutar Plan de Tratamiento de Riesgos de Seguridad y Privacidad de la Información</li> <li>* Actualizar y ejecutar Plan de seguridad y privacidad de la Entidad</li> <li>* Formular y publicar la Política de seguridad web</li> </ul>			
<b>ENTREGABLES ESPERADOS DEL PROYECTO</b>	<p>Plan de Tratamiento de Riesgos de Seguridad y Privacidad de la Información actualizado y publicado</p> <p>Plan de seguridad y privacidad actualizado y publicado</p> <p>Política de seguridad web formulada y publicada</p>		

<b>N°</b>	<b>PY03</b>	<b>NOMBRE DEL PROYECTO O INICIATIVA</b>	Gestión para generar cultura de uso y aprovechamiento de TIC
-----------	-------------	---	--



## CONTRALORÍA DEPARTAMENTAL DEL META

### PLAN ESTRATÉGICO DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIONES - PETIC

CÓDIGO: 600.01.103

VERSIÓN 2.0

<b>OBJETIVO GENERAL</b>	Definir e implementar estrategias de uso y apropiación de TI dentro de la Entidad		
<b>OBJETIVOS ESPECÍFICOS</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>* Elaborar matriz de interesados en uso y apropiación de TI, que identifique, clasifique y priorice los grupos de interés involucrados e impactados por los proyectos de TI.</li> <li>* Elaborar la matriz de caracterización de usuarios internos y externos.</li> <li>* Definir y documentar la estrategia de uso y apropiación de TI.</li> <li>* Apoyar en la elaboración del plan de capacitación enfocando formación en TI</li> <li>* Evaluación del nivel de adopción de TI.</li> <li>* Realizar capacitaciones en TI requeridas.</li> </ul>		
<b>TIEMPO APROXIMADO DE IMPLEMENTACIÓN</b>	24 meses	<b>COSTO APROXIMADO DE IMPLEMENTACIÓN</b>	\$ 26.158.000
<b>PRIORIDAD</b>	Mediana	<b>PROCESOS QUE APOYA</b>	Todos los procesos (estratégicos, evaluación, de apoyo y misionales)
<b>DOMINIO AE AL QUE PERTENECE</b>	Estrategia TI, Gobierno TI, Servicios Tecnológicos y Uso y Apropiación		
<b>PRINCIPALES ACTIVIDADES</b>			
<ul style="list-style-type: none"> <li>* Diseñar plan de capacitación en TIC´ para garantizar su uso y apropiación</li> <li>* Elaborar, socializar y gestionar la implementación del programa de correcta disposición final de residuos tecnológicos conforme lo articulado con el plan de trabajo del SGSST 600.02.338</li> <li>* Elaborar y socializar política de reducción del uso de papel</li> <li>* Elaborar informes estadísticos sobre uso, apropiación, satisfacción de canales digitales para brindar servicios de información para todas las audiencias relevantes, que sirvan para la toma de decisiones y la mejora operativa</li> </ul>			
<b>ENTREGABLES ESPERADOS DEL PROYECTO</b>	Plan de capacitación TIC, Material de capacitación, socializaciones realizadas		

<b>N°</b>	<b>PY04</b>	<b>NOMBRE DEL PROYECTO O INICIATIVA</b>	Implementación de buenas prácticas para la gestión de los servicios tecnológicos en
-----------	-------------	---	---



## CONTRALORÍA DEPARTAMENTAL DEL META

### PLAN ESTRATÉGICO DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIONES - PETIC

CÓDIGO: 600.01.103

VERSIÓN 2.0

			los procesos misionales
<b>OBJETIVO GENERAL</b>	Desarrollar capacidades para la operación de los servicios tecnológicos en los procesos misionales a través de la implementación de estándares, procesos y buenas prácticas		
<b>OBJETIVOS ESPECÍFICOS</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>* Definir roles, responsables, procesos, procedimientos y buenas prácticas para la operación y mantenimiento de los servicios tecnológicos</li> <li>* Desarrollar herramientas que permitan realizar monitoreo y control sobre los servicios tecnológicos en operación</li> <li>* Implementar campañas de difusión y comunicación externa e interna de todo lo relacionado a los procesos misionales</li> </ul>		
<b>TIEMPO APROXIMADO DE IMPLEMENTACIÓN</b>	24 meses	<b>COSTO APROXIMADO DE IMPLEMENTACIÓN</b>	\$ 0
<b>PRIORIDAD</b>	Mediana	<b>PROCESOS QUE APOYA</b>	Todos los procesos misionales
<b>DOMINIO AE AL QUE PERTENECE</b>	Sistemas de información, Servicios Tecnológicos, Uso y Apropiación e Información		
<b>PRINCIPALES ACTIVIDADES</b>			
<ul style="list-style-type: none"> <li>* Actualizar y difundir catálogo de servicios de TI de la Entidad</li> <li>* Elaborar y publicar catálogo de sistemas de información</li> <li>* Modificar el formulario PQRSD de la página web y mantenerlo en correcto funcionamiento</li> <li>* Apoyar en la elaboración de la metodología de gestión de activos de información conforme lo desarrollado en el Plan de Acción de Gestión Documental 600.02.493 en referencia a la verificación de inventarios documentales de la Entidad</li> <li>* Diseñar y difundir piezas comunicacionales (físicas y virtuales) acerca de resultados de CAACFP y otras actividades de la Entidad</li> <li>* Agregar un componente de datos abiertos en el portal datos.gov.co</li> </ul>			
<b>ENTREGABLES ESPERADOS DEL PROYECTO</b>	Catálogo de servicios de TI actualizado y publicado Catálogo de sistemas de información elaborado y publicado Formulario PQRSD virtual ajustado <ul style="list-style-type: none"> <li>* Metodología de gestión de activos de información</li> <li>* Piezas comunicacionales difundidas</li> </ul> * Componente de datos abiertos creado en el portal datos.gov.co		



## CONTRALORÍA DEPARTAMENTAL DEL META

### PLAN ESTRATÉGICO DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIONES - PETIC

CÓDIGO: 600.01.103

VERSIÓN 2.0

<b>N°</b>	<b>PY05</b>	<b>NOMBRE DEL PROYECTO O INICIATIVA</b>		Garantizar la operación de los servicios tecnológicos, infraestructura y comunicaciones de la Entidad
<b>OBJETIVO GENERAL</b>	Desarrollar capacidades para la operación de los servicios tecnológicos en los procesos misionales a través de la implementación de estándares, procesos y buenas prácticas			
<b>OBJETIVOS ESPECÍFICOS</b>	* Desarrollar iniciativas que permitan mantener y mejorar la operación de los servicios tecnológicos, infraestructura y comunicaciones a nivel interno y externo			
<b>TIEMPO APROXIMADO DE IMPLEMENTACIÓN</b>	24 meses	<b>COSTO APROXIMADO DE IMPLEMENTACIÓN</b>	\$ 86,500,000	
<b>PRIORIDAD</b>	Mediana	<b>PROCESOS QUE APOYA</b>	Todos los procesos misionales	
<b>DOMINIO AE AL QUE PERTENECE</b>	Estrategia TI, Servicios Tecnológicos, Uso y Apropiación e Información			
<b>PRINCIPALES ACTIVIDADES</b>				
<ul style="list-style-type: none"> <li>*Ajustar los contenidos en la página web de zona de niños y niñas</li> <li>*Migrar hosting del sitio web a la nube y rediseñar la página</li> <li>*Consolidar la mesa de servicios GLPI en la Entidad</li> <li>*Mantener la operación de infraestructura, servicios de conectividad e Intranet</li> <li>*Agregar atributos para mejorar el acceso a la página web de personas con discapacidad visual</li> <li>* Gestionar el mantenimiento preventivo y correctivo de equipos de cómputo</li> </ul>				
<b>ENTREGABLES ESPERADOS DEL PROYECTO</b>	Trazabilidad en GLPI Página web migrada y actualizada			

<b>N°</b>	<b>PY06</b>	<b>NOMBRE DEL PROYECTO O INICIATIVA</b>		Servicios tecnológicos articulados con la estrategia de Gobierno Digital
<b>OBJETIVO GENERAL</b>	Desarrollar las iniciativas necesarias para implementar la Estrategia de Gobierno Digital en la Entidad, de acuerdo con los			



## CONTRALORÍA DEPARTAMENTAL DEL META

### PLAN ESTRATÉGICO DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIONES - PETIC

CÓDIGO: 600.01.103

VERSIÓN 2.0

	lineamientos definidos por MinTIC		
<b>OBJETIVOS ESPECÍFICOS</b>	Definir y desarrollar las actividades que permitan implementar la Estrategia GEL para cada uno de sus componentes, de conformidad a los plazos definidos para tal fin. <ul style="list-style-type: none"> <li>• Articular las actividades de Gobierno Digital abordando temáticas como Índice de Transparencia</li> <li>• Involucrar a todas las dependencias en la definición y ejecución de las actividades de la Estrategia GEL.</li> <li>• Definir estrategias de uso y apropiación que faciliten el entendimiento de la estrategia de Gobierno Digital en la entidad.</li> </ul>		
<b>TIEMPO APROXIMADO DE IMPLEMENTACIÓN</b>	24 meses	<b>COSTO APROXIMADO DE IMPLEMENTACIÓN</b>	\$ 0
<b>PRIORIDAD</b>	Mediana	<b>PROCESOS QUE APOYA</b>	Procesos estratégicos, evaluación, de apoyo y misionales
<b>DOMINIO AE AL QUE PERTENECE</b>	Servicios Tecnológicos, Uso y Apropiación, Servicios de Información e Información		
<b>PRINCIPALES ACTIVIDADES</b>			
Implementar la estrategia de Gobierno Digital articulando todas las iniciativas internas y externas, utilizando, entre otros mecanismos, las redes sociales, para establecer una comunicación en doble vía con todos los actores de la cadena como son, entidades adscritas y/o vinculadas, entre otros, que permita fortalecer y hacer más dinámica a comunicación en programas como rendición de cuentas			
<b>ENTREGABLES ESPERADOS DEL PROYECTO</b>	Gestión de la Seguridad de la información Gestión del cambio Sostenibilidad de TICs Evolución de los Sistemas de Información		

## 8. PLAN DE COMUNICACIÓN

La comunicación es un elemento estratégico para el desarrollo en las entidades y facilita el logro de la misión, la visión y objetivos corporativos, además promueve el manejo positivo de la imagen institucional, consolida las relaciones y permite que la comunidad esté informada de manera permanente sobre las acciones de la entidad.

	<b>CONTRALORÍA DEPARTAMENTAL DEL META</b>	
	<b>PLAN ESTRATÉGICO DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIONES - PETIC</b>	CÓDIGO: 600.01.103 VERSIÓN 2.0

La comunicación contribuye a promover la participación ciudadanía construir consensos, permitiendo la circulación permanente de información. Para lograr una transformación en todos los servidores públicos y por consiguiente en la cultura organizacional de la Contraloría, es necesario aplicar las estrategias comunicativas explícitas en el plan, y determinar las actividades puntuales que enmarcaran el accionar de la entidad, de modo tal que la interacción comunicativa de que disponen las diferentes áreas contribuyan a que efectivamente se comprendan y se asuman comportamientos en pro de satisfacer a nuestros clientes.

La siguiente matriz ofrece un conjunto de opciones para la construcción de mensajes, buscando que según las necesidades y requerimientos se adapten, conservando siempre el sentido mismo de lo se busca comunicar:

- Identificar el asunto del mensaje que se quiere construir y el objetivo comunicacional
- Definir los grupos de interés o públicos hacia los cuales estarán orientadas las acciones comunicativas.

### **8.1. OBJETIVOS DEL PLAN DE COMUNICACIÓN**

Establecer el sistema por el cual la Contraloría hace llegar la información necesaria a cada uno de los destinatarios, a través de los canales establecidos y propuestos, con el fin de garantizar la divulgación, difusión y promoción de información de carácter institucional y comercial a los grupos de interés

Interactuar con sus grupos de interés de una forma responsable, en concordancia con el plan estratégico de comunicación y teniendo en cuenta las especificidades y contexto de cada uno de ellos.

Estimular el diálogo y la participación activa y positiva que sea pertinente con las comunidades y público en general, de manera que se satisfagan las necesidades de información.

Fomentar la actitud transparente y amable como elemento fundamental de cultura comunicativa, teniendo como referente la visibilidad de la Entidad.

	<b>CONTRALORÍA DEPARTAMENTAL DEL META</b>	
	<b>PLAN ESTRATÉGICO DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIONES - PETIC</b>	CÓDIGO: 600.01.103 VERSIÓN 2.0

## 8.2. ALCANCE DEL PLAN DE COMUNICACIÓN

Generación de conocimiento y satisfacción de las necesidades, requerimientos y expectativas de los clientes, tanto externos como internos.

Informar al público objetivo de la Contraloría, el estado y los avances que ha tenido la Entidad, para que se tenga conocimiento y apropiación de los resultados de la gestión realizada.

## 8.3. DEFINICIONES DEL PLAN DE COMUNICACIÓN<sup>1</sup>

**Beneficiario:** Que goza de un beneficio o se beneficia de algo. Organización, entidad o persona que recibe un producto y/o servicio. Los beneficiarios pueden ser internos o externos a la entidad.

**Canal:** Medio de transmisión por el que viajan las señales portadoras de información emisor y receptor. Es frecuente referenciarlo también como canal de datos. Los canales pueden ser personales o masivos: los canales personales son aquellos en donde la comunicación es directa

**Comunicación:** Actividad consciente de intercambiar información entre dos o más participantes con el fin de transmitir o recibir significados a través de un sistema compartido de signos y normas semánticas. Los pasos básicos de la comunicación son la formación de una intención de comunicar, la composición del mensaje, la codificación del mensaje, la transmisión de la señal, la recepción de la señal, la decodificación del mensaje y finalmente, la interpretación del mensaje por parte de un receptor.

**Comunicación ascendente:** La que se da desde los niveles jerárquicos más bajos de la organización hacia los niveles más altos. Este flujo de comunicación permite que los colaboradores trabajen de manera pro activa en la toma de decisiones y participen de manera constante en la creación e innovación de la organización.

**Comunicación descendente:** Se ocupa de comunicar el orden establecido para el desarrollo de tareas, roles, entrenamiento, capacitación, directrices, políticas, etc.

<sup>1</sup> <http://www.wordreference.com/> y <http://es.wikipedia.org/>

	<b>CONTRALORÍA DEPARTAMENTAL DEL META</b>	
	<b>PLAN ESTRATÉGICO DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIONES - PETIC</b>	<b>CÓDIGO: 600.01.103</b> <b>VERSIÓN 2.0</b>

**Comunicación horizontal:** Aquella que se establece entre miembros de un mismo nivel jerárquico. Pueden ser entre departamentos, grupos o de forma individual, no hay presencia de autoridad y sirven para agilizar la estructura organizativa. Ese tipo de información se puede obtener a través de juntas, informes, asambleas, etc.

**Comunicación informativa:** Se define como la manera de decir algo para enterar a una o varias personas para que tengan noción sobre un tema o noticia explícita de manera que estén informados sobre un suceso o algún tema, ya sea bibliográfico, científico o de otra índole.

**Comunicación multicanal:** Divulgación del mensaje a través de diferentes canales: electrónicos, digitales, mensajes de texto, impresos, fax, telefónico, etc.

**Comunicación organizacional:** (conocida también como comunicación corporativa) consiste en el proceso de emisión y recepción de mensajes dentro de una organización compleja. Dicho proceso puede ser interno, es decir, basado en relaciones dentro de la organización, o externo (por ejemplo, entre organizaciones).

**Comunicación Pública:** Es el componente del control que apoya la construcción de visión compartida, y el perfeccionamiento del entramado de relaciones humanas de la entidad pública con sus grupos de interés internos y externos; es decir, la interacción entre las personas y la realidad organizacional con el propósito de lograr que mensajes, datos, ideas y actitudes apoyen el acercamiento de la entidad a los públicos que atiende y éstos a su vez, faciliten el cumplimiento de sus objetivos institucionales y sociales.

**Divulgación:** Difundir, revelar y hacer públicas las actividades realizadas o a realizar. Acción mediante la cual se entrega información sobre un hecho.

**Emisor o codificador:** Es el punto (persona, organización...) que transmite el mensaje. En el emisor se inicia el proceso comunicativo.

**Fuente:** Es el lugar de donde emana la información, los datos, el contenido que se enviará, en conclusión: de donde nace el mensaje primario.

**Información:** Conjunto organizado de datos procesados, que constituyen un mensaje que cambia el estado de conocimiento del sujeto o sistema que recibe dicho mensaje. En comunicación social y periodismo, como un conjunto de

	<b>CONTRALORÍA DEPARTAMENTAL DEL META</b>	
	<b>PLAN ESTRATÉGICO DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIONES - PETIC</b>	<b>CÓDIGO: 600.01.103</b> <b>VERSIÓN 2.0</b>

mensajes intercambiados por individuos de una sociedad con fines organizativos concretos.

**Mensaje:** Es el objeto de la comunicación. Está definido como la información que el emisor envía al receptor a través de un canal de comunicación o medio de comunicación determinado (como el habla o la escritura, por ejemplo). Sin embargo, el término también se aplica, dependiendo del contexto, a la presentación de dicha información; es decir, a los símbolos utilizados para transmitir el mensaje. Cualquiera que sea el caso, el mensaje es una parte fundamental en el proceso del intercambio de información.

**Receptor:** Destinatario de un mensaje.

**Retroalimentación:** Es la condición necesaria para la interactividad del proceso comunicativo, siempre y cuando se reciba una respuesta (actitud, conducta...) sea deseada o no. Logrando la interacción entre el emisor y el receptor. Puede ser positiva (cuando fomenta la comunicación) o negativa (cuando se busca cambiar el tema o terminar la comunicación). Si no hay realimentación, entonces solo hay información más no comunicación.

**Publicidad:** Forma de comunicación que intenta incrementar el consumo de un producto o servicio.

#### **8.4. ESTRUCTURACIÓN DE LAS COMUNICACIONES**

Para comunicar es importante crear una identidad comunicativa que imprima un estilo a todos los productos comunicativos sean gráficos, auditivos o visuales. La identidad comunicativa es lo que facilita reconocer quién emite, qué dice, dónde y cuándo sucede, cómo se da o debería darse. Los mensajes deben motivar la problematización, la sensibilización y una actitud proactiva para el cambio.

Para ello se debe tener en cuenta, los siguientes aspectos de la identidad comunicativa del mensaje: La identidad comunicativa está referida a las unidades gráficas (nombre, logotipo, colores) que identifican, diferencian, representan y hacen reconocible a la entidad o al proceso de comunicación.

Una vez iniciado el proceso de diálogo con los diferentes actores sociales, económicos y políticos de la región, para hacer alianzas comunicacionales es recomendable consensuar la inclusión de sus logos institucionales, con la finalidad

	<b>CONTRALORÍA DEPARTAMENTAL DEL META</b>	
	<b>PLAN ESTRATÉGICO DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIONES - PETIC</b>	CÓDIGO: 600.01.103 VERSIÓN 2.0

de fortalecer las relaciones, visibilizar el amplio respaldo al proceso y darles protagonismo.

Es recomendable elaborar un slogan o lema que identifique a la entidad, así como el fortalecimiento de la mascota MELISA.

Se debe cuidar que, en el proceso de diseño de los productos de comunicación por otras instituciones aliadas, prevalezcan los sentidos comunicativos del proceso (lema, logos institucionales, color).

Para todas las estrategias propuestas, el elemento clave es la producción de información, de ahí la importancia de dar lineamientos para la emisión de los mensajes:

- Los contenidos de los mensajes deben ser claros, verídicos, actuales y precisos; redactados en un lenguaje sencillo que no deje dudas y vacíos sobre el mensaje que se desea transmitir, siempre teniendo en cuenta que dicha información será recibida por personas de diferentes niveles de educación y de diversas regiones del país y del mundo inclusive y dando respuesta a:

<b>Qué</b>	Breve descripción de hechos que pueden ser datos sobre hallazgos de la entidad sobre los sujetos de control; información sobre un evento público; resultados de una encuesta de opinión pública, entre otros.
<b>Quiénes</b>	Reseña de los principales involucrados o personajes de la noticia.
<b>Cuándo</b>	Es la información temporal, es decir, si ha sucedido, o está sucediendo, o va a suceder.
<b>Dónde</b>	Situar la información en términos de lugar que puede ser el municipio, el lugar del evento, entre otros.
<b>Por qué</b>	Explicar las razones, objetivos o motivos del hecho que se informa.
<b>Cómo</b>	Explicar las circunstancias o causas del hecho que se informa.

- Siempre escribir bajo el pronombre usted, el cual no debe ir en mayúscula, sólo cuando vaya después de punto, dos puntos o que inicie un párrafo con éste.



## CONTRALORÍA DEPARTAMENTAL DEL META

### PLAN ESTRATÉGICO DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIONES - PETIC

CÓDIGO: 600.01.103

VERSIÓN 2.0

- Evitar el uso de abreviaturas. Si se requieren, éstas deben ir referenciadas después de que son utilizadas por primera vez, entre paréntesis, inmediatamente después del texto al que hacen referencia. No usar las abreviaturas de título (Dr., Dra., Ing.), ni las de modo (aprox.).
- No se deben utilizar abreviaturas en las fechas para el nombre del mes; los años no llevan punto y los meses siempre se escribirán en minúscula, salvo que comiencen frase. Ej. Villavicencio, 26 de agosto de 2016
- Evitar el uso de tecnicismos. Si es estrictamente necesario utilizarlos, se debe explicar el significado de los mismos, inmediatamente después de su uso por primera vez, incluyendo la explicación dentro de paréntesis.
- Evitar el uso de extranjerismos. Cuando se requiera su utilización, estos términos, deben escribirse respetando su grafía original (closet, ballet, software) pero de una forma que los diferencie del resto (escribiendo el término en caracteres itálicos o cursivos).
- Los números del cero al nueve se escriben con letras: dos, cinco, nueve. Así mismo, los números con los que se inicia una frase: Trescientas veintidós obras comprometidas. De esta norma se exceptúan los boletines o comunicados de prensa puesto que para destacar la cantidad e iniciar el titular de la noticia, se puede escribir con números; por ejemplo: \$45.000 millones en hallazgos fiscales.
- Para referirse a cifras en millones y billones se usan las palabras respectivas con el fin de reemplazar los ceros correspondientes, por ejemplo: 34 millones, 17 billones.
- En el caso de números que no tienen múltiplos exactos, se escribe el número completo, ejemplo: 3.745.899.
- La separación entre millares, millones y billones se hace con punto, para números decimales se usa la coma, los números que hacen alusión a fechas (años) no tiene punto.
- Los números telefónicos se separan con espacios y los números de identificación personal o tributaria se separan con punto, de derecha a izquierda, los millares. Por ejemplo: 890.980.331-6



## CONTRALORÍA DEPARTAMENTAL DEL META

### PLAN ESTRATÉGICO DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIONES - PETIC

CÓDIGO: 600.01.103

VERSIÓN 2.0

- Los contenidos deben ser vigentes, relevantes, verificables, completos, manteniendo la privacidad y conservando el derecho de autor y de propiedad intelectual, con el fin de que el mensaje llegue de manera clara a los destinatarios y se eviten interpretaciones erróneas. Adicionalmente, no se debe ofrecer contenidos que revelen aspectos confidenciales de las personas o entidades, que afecten el buen nombre o que puedan generar efectos legales adversos a las entidades que publiquen la información.
- En los casos en que se solicite información de los particulares, se aclarará que la misma sólo será utilizada para fines netamente informativos y que no será divulgada a terceros sin consentimiento de quien suministra la información, salvo en los casos previstos por la Ley.
- La protección del derecho de autor se aplica sobre los textos, imágenes, dibujos, fotos y cualquier otro material gráfico, sonoro o visual y los programas informáticos y bases de datos. Cualquier material de este tipo que sea tomado de alguna fuente externa a la Entidad debe ser considerado como una cita textual, por lo cual debe ir entre comillas dobles (“ ”) y se debe incluir la referencia del lugar donde fue tomada la cita, con al menos los siguientes datos: autor(es), libro u otra fuente del cual fue tomada y fecha de publicación.
- En caso que se detecten errores, omisiones, malas interpretaciones o cualquier situación en la que el contenido quede en duda, se debe corregir esta información de la manera más diligente. El desconocimiento de las normas vigentes en materia de derechos de autor, derechos de propiedad intelectual y de propiedad industrial puede derivar acciones civiles o penales.
- De igual forma, se debe evitar cualquier tipo de distorsión o interpretación tendenciosa de la información que va a ser publicada en los diferentes medios y canales institucionales.
- Se debe ofrecer sólo aquellos contenidos que sean de competencia de la Entidad y sobre los cuales se tenga completa seguridad en términos de veracidad de los mismos. En caso de ofrecer contenidos tomados de un tercero ajeno a la Entidad, se debe incluir la respectiva fuente.
- Cuando se publique información en forma de artículos, ésta debe provenir de fuentes totalmente confiables y sustentables. Si la fuente no es totalmente confiable o si no se tiene certeza de la fuente de donde proviene, la información debe ser corroborada al menos con tres (3) fuentes adicionales, identificando las fuentes al final del artículo.

	<b>CONTRALORÍA DEPARTAMENTAL DEL META</b>	
	<b>PLAN ESTRATÉGICO DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIONES - PETIC</b>	CÓDIGO: 600.01.103 VERSIÓN 2.0

- Para contenidos electrónicos, es importante que cuando se publique información en archivos para descargar, indicar la fecha de publicación o de su última actualización. Si los contenidos son de un tercero es importante adjuntar la url respectiva para que sea confiable para la comunidad lectora.
- Las recomendaciones en este punto es que se deben redactar mensajes con frecuencia, (Para lograr mayor impacto entre los públicos objetivos se puede enviar más de un mensaje por día), publicando mensajes institucionales pero en un formato amigable y de fácil comprensión, alternando la información oficial con datos de interés general. Cuando se requiera, incluir en cada mensaje la dirección o URL donde podrán encontrar la información ampliada.
- Hacer correcto uso de los hashtag (palabra precedidas por la almohadilla #). Así, el usuario podrá buscar la cadena #Bogotá y este mensaje estará presente en los resultados de la búsqueda.
- Se debe evitar responder mensajes como quejas o reclamos, pues la información puede ser utilizada como una posición oficial de la Entidad. Sin embargo, remita la inquietud al área correspondiente para que se le dé oportuna respuesta.
- Las imágenes, dibujos, fotos y cualquier otro material gráfico que se utilice, deben estar acordes con los textos y manejar una alta resolución.
- No se deben ofrecer contenidos de procesos sancionatorios en trámite, en la medida en que los mismos pueden estar reservados conforme a la Ley. En el caso de antecedentes penales o disciplinarios, sólo se ofrecerán contenidos cuando se trate de antecedentes definitivos, en los casos en que aplique, se deberán mantener actualizados y se excluirán nombres de las personas cuando los antecedentes dejen de tener vigencia.

#### **8.4.1. Público Objetivo**

##### Público Objetivo Primario

- Sujetos de control
- Autoridades políticas locales y regionales
- Servidores públicos de la CDM

##### Público Objetivo Secundario

- Líderes sociales, políticos

	<b>CONTRALORÍA DEPARTAMENTAL DEL META</b>	
	<b>PLAN ESTRATÉGICO DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIONES - PETIC</b>	CÓDIGO: 600.01.103 VERSIÓN 2.0

- Veedurías
- Instituciones Educativas de la región
- Usuarios en general
- JAL

#### Aliados Estratégicos

- Contraloría General de la República CGR
- Auditoría General de la República AGN
- Comisión Regional de Moralización del Meta conformada por: Contraloría General de la República, Contraloría Municipal de Villavicencio, Personería de Villavicencio, Defensoría del Pueblo, Procuraduría General de la Nación, Consejo Seccional de la Judicatura y Fiscalía General de la Nación)
- Universidades e Instituciones de Educación Superior del ámbito regional
- Medios de Comunicación Radial, Televisiva y medios impresos

Los siguientes son los públicos hacia los cuales se orientan la acción comunicativa del presente Plan:

- Directivos y asesores de la organización: Como cabezas visibles de cada una de las áreas de la Contraloría y multiplicadores de la información de tipo descendente.
- Nivel profesional de la organización: Por su experiencia y capacidad decisiva, brindan legitimación al proceso comunicacional y actúan como motivadores entre los demás miembros de la entidad.
- Nivel técnico y asistencial de la organización: Como multiplicadores natos de la información y plataforma principal de la Contraloría, por ser quienes operacionalizan y manejan un contacto directo con los entes auditados.
- Sujetos de control: Departamento del Meta, Administraciones Municipales y sus Entidades Descentralizadas son proveedores de la información y por ello, el insumo necesario para el quehacer misional de la entidad.
- Medios de comunicación: Por ser quienes generar opinión, se convierten en multiplicadores de la información emitida por la entidad y aliados permanentes en el proceso de vigilancia y defensa del patrimonio público de la región.
- Asamblea Departamental y Concejo Municipal: Por ser delegatarios de la tarea de control político y aliados en el ejercicio de la defensa de los

	<b>CONTRALORÍA DEPARTAMENTAL DEL META</b>	
	<b>PLAN ESTRATÉGICO DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIONES - PETIC</b>	CÓDIGO: 600.01.103 VERSIÓN 2.0

intereses públicos del Departamento del Meta y los municipios de la jurisdicción.

- Comunidad organizada: Veedurías Ciudadanas, Juntas de Acción Comunal, entre otras organizaciones comunitarias, sociales, culturales, ambientales, etc., son los principales receptores de la rendición de cuentas.
- Entidades equivalentes: Consultores y apoyo permanente en los procesos y en la prevalencia del control fiscal en la administración pública; así mismo, como superiores jerárquicos en algunos casos.
- Ciudadanía: Cliente final por excelencia, aliados institucionales en el proceso del control fiscal, mediante los mecanismos de participación ciudadana.

#### **8.4.2. Vocería**

La validez de la información juega un papel vital en el posicionamiento de la Contraloría frente a los distintos actores que forman parte de los procesos de la misma, es por esta razón que la imagen de la entidad depende en gran medida de lo que se publique desde el interior y de las personas que manejan la información hacia el exterior.

En este sentido, la labor de divulgación de temas institucionales debe ser manejada estratégicamente por voceros oficiales o validadores de la información, los cuales deben tener un amplio conocimiento del tema a tratar y una gran capacidad comunicativa verbal y no verbal.

El vocero se convierte en el responsable del mensaje, por tanto, debe estar involucrado en el desarrollo del mismo, logrando apropiarse adecuada y confiadamente para generar alta credibilidad.

El vocero principal de la comunicación externa será el (la) Contralor (a) departamental o a quien delegue, quien tendrá entre sus roles principales:

- Conocer a fondo la información a tratar, contando con ayudas de memoria, las cuales serán elaboradas por la dependencia de donde surge el tema
- Hacer referencia al mensaje principal o mensajes secundarios en cada una de sus declaraciones, de forma precisa, concisa, pertinente y oportuna

	<b>CONTRALORÍA DEPARTAMENTAL DEL META</b>	
	<b>PLAN ESTRATÉGICO DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIONES - PETIC</b>	<b>CÓDIGO: 600.01.103</b> <b>VERSIÓN 2.0</b>

- Hablar siempre en nombre de la entidad, jamás en nombre propio, garantizando el cumplimiento de la política institucional y que la imagen no sea afectada.
- Utilizar lenguaje sencillo, claro, en caso de ser temas técnicos debe dar una explicación breve.
- Soportar toda información con argumentos válidos, de no tenerlos, mejor abstenerse de brindar la información.
- En casos de coyunturas en la información, se requiere que de manera oportuna se identifique el factor de crisis, desarrollar las reuniones con el equipo líder para determinar las acciones a realizarse, hacer monitoreo minucioso al interior o exterior de la entidad para atacar de forma correcta la información viciada o tergiversada. Teniendo en cuenta esas pautas se debe dar respuesta inmediata a las preguntas o suposiciones presentadas, manteniendo una postura diplomática y respetuosa con las partes involucradas, sin divulgar información confidencial o utilizar palabras negativas.

## **8.5. CANALES INSTITUCIONALES**

### **8.5.1. Comunicación Corporativa y Organizacional**

Comunicar y divulgar internamente es una tarea de trascendental importancia para generar espacios de confianza, transparencia y mejoramiento del clima organizacional.

Son múltiples los canales de comunicación que pueden y deben utilizarse para llegar a todos los empleados con mensajes claros y oportunos, teniendo claro que la Oficina Asesora de Planeación, Gestión de Calidad y Comunicaciones canaliza toda la información, con el objetivo de manejar un mismo lenguaje y unidad de imagen corporativa, buscando la motivación y compromiso de los empleados con el logro de los objetivos institucionales.

### **RECURSOS PARA LOGÍSTICA DE LAS ACTIVIDADES A REALIZAR**

- Video beam
- Papelería
- Intranet
- Diseño y diagramación
- Correo electrónico
- Computadores

	<b>CONTRALORÍA DEPARTAMENTAL DEL META</b>	
	<b>PLAN ESTRATÉGICO DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIONES - PETIC</b>	<b>CÓDIGO: 600.01.103</b> <b>VERSIÓN 2.0</b>

### **Boletín interno**

Se implementará un boletín interno, con el objetivo de continuar con la política de cero papel, motivo por el cual será virtual, en un formato dinámico y fácil de leer.

Los contenidos estarán orientados a la información corporativa administrativa, será la herramienta ideal para bajar la información desde la alta dirección a todas las dependencias y empleados, además de tener el propósito de convertirse en el medio de comunicación transversal que permita a los funcionarios comunicarse e intercambiar experiencias y propuestas.

### **Campañas de comunicación interna**

De acuerdo con las necesidades de cada una de las dependencias, se generarán las campañas necesarias para llevar los mensajes de forma oportuna, creativa, pedagógica y moderna, teniendo en cuenta la concienciación, prevención, recordación y formación.

### **Carteleras**

Acorde con la política de que seamos una contraloría moderna y eficiente, se hace una redefinición de las herramientas que se utilizan para transmitir los mensajes y, las carteleras son una de ellas, las cuales se redefinirán con el propósito de publicar permanentemente información de interés general y de actualidad y campañas informativas y formativas.

### **Correo Corporativo**

Es un servicio de red, de gran acogida en la entidad y que permite a los usuarios recibir y enviar mensajes inmediatos con un gran impacto y efectividad. Se creará el correo de comunicaciones para que se pueda direccionar los temas que allí se reciban y articular con los procesos de la Entidad. La cuenta de correo es una herramienta de trabajo y como tal se debe administrar debidamente, por lo cual su utilización es exclusivamente oficial.

### **Eventos**

	<b>CONTRALORÍA DEPARTAMENTAL DEL META</b>	
	<b>PLAN ESTRATÉGICO DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIONES - PETIC</b>	CÓDIGO: 600.01.103 VERSIÓN 2.0

Se debe disponer toda la logística pertinente para la realización de los diversos eventos que convoque la Contraloría, tales como la rendición de cuentas, audiencias públicas, seminarios, encuentros, etc.

### **Intranet**

Sensibilizar frente a su uso, para que la intranet contribuya con la política de cero papel y con una cultura de servicio que lleve a los funcionarios a mantenerse informados a través de la red y a adelantar procesos administrativos, de forma sistemática y organizada, utilizando esta herramienta.

Este canal forma parte de las páginas electrónicas de la entidad y es el medio de comunicación principal de la Contraloría con sus colaboradores, funcionarios y/o pasantes.

Los contenidos de la intranet son de responsabilidad de los líderes de la entidad y previa autorización de la Oficina Asesora de Planeación, Gestión de Calidad y Comunicaciones, se alimentará la página con información enfocada al público interno, manteniéndolo actualizado sobre las decisiones que lo involucran o afectan; también orientará en cuanto a las conductas, procedimientos, valores y actividades propias del quehacer interno de la entidad.

### **Noticias virtuales**

Es importante para la entidad que sus funcionarios estén informados del acontecer diario en el ámbito local, nacional e internacional. Para facilitar el proceso, el Comunicador Social, hace un filtro de la información y valiéndose de una herramienta tan útil y de gran acogida por el personal, como lo es el spark.

#### **8.5.2. Comunicación Informativa y de Divulgación**

Comunicar y divulgar externamente es una de las actividades que busca generar impacto en la ciudadanía y los diversos grupos de interés y mantener informado al público en general con respecto a las acciones de la Contraloría en su gestión integral.

El proceso de comunicación informativa o externa, debe dar a conocer a través de los medios de comunicación, los pronunciamientos del Contralor (a) y los resultados de la gestión institucional, y a través de estrategias comunicacionales

	<b>CONTRALORÍA DEPARTAMENTAL DEL META</b>	
	<b>PLAN ESTRATÉGICO DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIONES - PETIC</b>	<b>CÓDIGO: 600.01.103</b> <b>VERSIÓN 2.0</b>

dar a conocer a la ciudadanía los mecanismos dispuestos para la garantía de la defensa y cuidado de lo público, la participación ciudadana y los procesos pedagógicos y servicios que brinda. Los recursos y herramientas para lograr lo señalado son:

### **RECURSOS PARA LOGÍSTICA DE LAS ACTIVIDADES A REALIZAR**

- Teléfono
- Celular
- Correos Corporativos
- Internet
- Página web
- Medios de Comunicación

### **Boletines de Prensa**

Un Boletín de prensa es la forma escrita, oficial y autorizada, que se entrega a los periodistas. De acuerdo con la información que se genera por efectos de la acción fiscalizadora de la entidad, el Contralor determina la relevancia de la misma y la pertinencia de que sea enviada a los medios.

Una vez es aprobado por el Contralor, es enviado a los medios por el correo institucional de comunicaciones.

### **Difusión de pauta pedagógica**

Con base en un análisis de los medios de comunicación masiva (prensa, radio, televisión, sitios web, etc.) se evalúa el impacto y la población objeto para la transmisión del mensaje pedagógico de la entidad, el cual podrá variar de acuerdo con el público objetivo o la actividad puntual de la entidad en determinadas épocas.

### **Encuesta satisfacción Cliente externo**

Una vez se implementen las estrategias de comunicación externa e evaluará virtualmente la percepción de posicionamiento de la entidad y conocimiento de la misma.

### **Impresos y Publicaciones**

	<b>CONTRALORÍA DEPARTAMENTAL DEL META</b>	
	<b>PLAN ESTRATÉGICO DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIONES - PETIC</b>	CÓDIGO: 600.01.103 VERSIÓN 2.0

Se elaborarán las piezas gráficas pertinentes para la difusión de la imagen y mensaje institucional.

### **Informes a la Asamblea Departamental y a la comunidad**

En coordinación con el área misional y con participación ciudadana se determinan los informes que se van a presentar, mientras que el Comunicador Social hará la corrección de estilo, el diseño y publicación, de acuerdo con la herramienta que determine el Contralor, que puede ser impresa, digital, multimedia, etc.

### **Portal Institucional**

Los aplicativos y herramientas que se desarrollen para el cumplimiento de la misión de la Contraloría deberán responder a los lineamientos del manual de identidad corporativa, garantizando el buen uso de la imagen de la entidad, siendo encargada la Oficina de Sistemas de subir los diferentes contenidos previa autorización del Contralor Departamental y/o la Oficina Asesora de Planeación, Gestión de Calidad y Comunicaciones.

El acceso a los servicios en red deberá hacerse siempre por el portal [www.contraloriameta.gov.co](http://www.contraloriameta.gov.co) y a partir del sitio se ingresará a los demás aplicativos que se requieran.

Solamente habrá en internet una página oficial de la Contraloría Departamental del Meta. Ninguna dependencia, programa misional o de apoyo, proyecto, alianza o convenio podrá contar con un sitio web alojado fuera de dicho portal.

Ninguna entidad pública o privada podrá utilizar en sus páginas web la imagen institucional de la Contraloría sin la previa aprobación y visto bueno de la Oficina Asesora de Planeación, Gestión de Calidad y Comunicaciones, que será la encargada de suministrar las piezas oficiales a utilizar.

Los contenidos informáticos y de formación publicados en el portal institucional son públicos y para libre utilización por los usuarios siempre y cuando sean para fines académicos y/o de divulgación.

### **Posicionamiento de marca**

Se consolidará la actual imagen corporativa, la cual debe ser dada a conocer en todos los ámbitos y posicionada tanto interna como externamente, para lo cual se implementarán diversas estrategias que permitan la ubicación de la nueva imagen

	<b>CONTRALORÍA DEPARTAMENTAL DEL META</b>	
	<b>PLAN ESTRATÉGICO DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIONES - PETIC</b>	<b>CÓDIGO: 600.01.103</b> <b>VERSIÓN 2.0</b>

en la planta física de la entidad, en las piezas gráficas, en los formatos, papelería institucional y los carné de los funcionarios.

### Redes Sociales

La Contraloría cuenta con redes sociales oficiales con fines netamente institucionales. No es posible la creación de cuentas a nombre de la Contraloría, ni el uso de la imagen de la entidad bajo ninguna circunstancia. Dando cumplimiento al proceso de visibilidad se hace necesario fortalecer y aprovechar estos canales para promocionar las iniciativas y llegar de esta manera a más gente en menos tiempo.

### Rueda de Prensa

El Contralor Departamental convoca es te acto informativo, invitando a las instalaciones de la Contraloría, a los medios de comunicación masiva, a través de correo electrónico, en el cual se entrega información de impacto para la ciudadanía respecto de la gestión de control ejercida por la entidad o por la ocurrencia de un hecho inesperado que amerite la convocatoria.

## 8.6. LINEAMIENTOS DEL PLAN DE COMUNICACIÓN

ASPECTO A COMUNICAR	QUIÉN COMUNICA	A QUIÉN LE COMUNICA	CUÁNDO COMUNICA	CANAL O MEDIO A UTILIZAR
<b>Información relacionada con la ejecución del Plan Estratégico</b>	Contralor (a) Departamental Asesor (a) de Planeación, Gestión de Calidad y Comunicaciones	Cliente Externo (Ciudadanía) Sujetos de Control, medios de comunicación, proveedores de servicios y ciudadanía)	Anualmente	* Informe * Socialización en audiencias públicas * Planes de acción * Divulgación a través de los medios electrónicos: Página web, redes sociales * Medios ópticos y magnéticos
		Servidores públicos de la Contraloría		* Divulgación a través de los medios electrónicos: Intranet / Spark * Socialización en reuniones de trabajo de las áreas * Programas de capacitación y actualización para los servidores * Cartelera institucionales



## CONTRALORÍA DEPARTAMENTAL DEL META

### PLAN ESTRATÉGICO DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIONES - PETIC

CÓDIGO: 600.01.103

VERSIÓN 2.0

<b>Informe de gestión</b>	Contralor (a) Departamental y Asesor (a) de Planeación, Gestión de Calidad y Comunicaciones	Cliente Externo Asamblea Departamental Concejo Municipal Ciudadanía Sujetos de Control	Anualmente	<ul style="list-style-type: none"> <li>* Impreso y publicación de informe</li> <li>* Divulgación a través de los medios electrónicos</li> <li>* Socialización en audiencia pública de rendición de cuentas</li> <li>* Programas de capacitación y seguimientos comunitarios</li> <li>* Boletines de prensa</li> <li>* Página web</li> <li>* Medios ópticos y magnéticos</li> </ul>
		Servidores públicos de la Contraloría		
<b>Misión, visión y objetivos institucionales</b>	Asesor (a) de Planeación, Gestión de Calidad y Comunicaciones	Cliente Externo	Permanente	<ul style="list-style-type: none"> <li>* Publicación a través de medios electrónicos, respaldadas por las campañas de logros y avances.</li> <li>* Socialización a través de los encuentros o eventos con diferentes actores</li> </ul>
		Servidores públicos de la Contraloría	Permanente	<ul style="list-style-type: none"> <li>* Publicación en cartelera físicas</li> <li>* Difusión a través de medios electrónicos</li> <li>* Documentación en unidades de disco compartidas</li> </ul>
			Según la programación de inducción y re inducción	<ul style="list-style-type: none"> <li>* Publicación en cartelera físicas</li> <li>* Socialización verbal al momento de brindarse la inducción y/o re inducción</li> <li>* Difusión a través de boletines internos o folletos</li> </ul>

ASPECTO A COMUNICAR	QUIÉN COMUNICA	A QUIÉN LE COMUNICA	CUÁNDO COMUNICA	CANAL O MEDIO A UTILIZAR
<b>Identificación de servicios (Solicitudes, consultas, conceptos)</b>	Contralor (a) Departamental	Cliente Externo	Permanente	<ul style="list-style-type: none"> <li>* Publicación a través de medios electrónicos (redes sociales, página web, chat).</li> <li>* Correo físico</li> <li>* Formatos</li> <li>* Cartelera general</li> <li>* Socialización de los servicios</li> </ul>
<b>Logros y avances de planes, programas, proyectos y</b>	Todas las Dependencias	Cliente Externo (Órganos de Control y Ciudadanía)	En el marco (al inicio, durante y después) de los eventos	<ul style="list-style-type: none"> <li>Divulgación, promoción de información y desarrollo de campañas institucionales, en las cuales se pueden desarrollar:</li> <li>* Diseño y elaboración de piezas</li> </ul>



## CONTRALORÍA DEPARTAMENTAL DEL META

### PLAN ESTRATÉGICO DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIONES - PETIC

CÓDIGO: 600.01.103

VERSIÓN 2.0

<b>oportunidades</b>			de socialización	<p>comunicativas y su difusión</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>* Establecer y mantener permanentes relaciones con los medios de comunicación en el ámbito local, regional</li> <li>* Organización y realización de ruedas de prensa, y/o entrevistas</li> </ul> <p>Diseño e implementación de mecanismos que permitan facilitar la participación de la ciudadanía en general:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>* Participación y/u organización activa de audiencias públicas, eventos, capacitaciones, foros, mesas de trabajo, y otros eventos similares.</li> <li>* Publicación anual en el portal institucional del plan de acción</li> </ul>
		Servidores públicos de la Contraloría	Según la programación de la Planeación Estratégica	<ul style="list-style-type: none"> <li>* Divulgación, información y desarrollo de campañas internas</li> <li>* Socialización en Comités y reuniones de trabajo</li> <li>* Publicación semestral en el portal de Intranet de la ejecución de los planes de acción</li> </ul>
<b>Información de interés para el cliente interno</b>	Asesor (a) de Control Interno y Talento Humano	Servidores públicos de la Contraloría	Según programación	<ul style="list-style-type: none"> <li>* Cartelera institucionales</li> <li>* Intranet / Spark</li> <li>* Actas / Circulares / Memorandos / oficios / Formatos</li> <li>* Boletín electrónico interno</li> </ul>
<b>Notificaciones</b>	Responsable del Proceso	Presunto responsable Investigado Apoderado	Permanente	<ul style="list-style-type: none"> <li>* Correo físico</li> <li>* Formatos</li> <li>* Página web</li> </ul>
<b>Identificación de servicios (PQRS)</b>	<p>Contralor (a) Departamental</p> <p>Asesor (a) de Despacho</p>	Cliente Externo	Permanente	<ul style="list-style-type: none"> <li>* Publicación a través de medios electrónicos</li> <li>* Correo físico mediante oficio</li> <li>* Correo electrónico</li> <li>* Formatos</li> <li>* Cartelera</li> <li>* Socialización de los servicios en actividades de participación ciudadana</li> <li>* Página web</li> </ul>

ASPECTO A COMUNICAR	QUIÉN COMUNICA	A QUIÉN LE COMUNICA	CUÁNDO COMUNICA	CANAL O MEDIO A UTILIZAR
<b>Actos Administrativos (Instrucciones generales y</b>	Contralor (a) Departamental al Secretario (a) General	Asesor del Despacho y Secretaría General	Permanente	<ul style="list-style-type: none"> <li>* Circulares / Resoluciones / Memorandos</li> <li>* Correo electrónico</li> <li>* Cartelera institucionales</li> <li>* Página web</li> </ul>



## CONTRALORÍA DEPARTAMENTAL DEL META

### PLAN ESTRATÉGICO DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIONES - PETIC

CÓDIGO: 600.01.103

VERSIÓN 2.0

<b>específicas)</b>	Jefes de dependencia	Cliente Interno		<ul style="list-style-type: none"> <li>* Intranet</li> <li>* Documento físico</li> <li>* Carteleras institucionales</li> <li>* Página web</li> </ul>
<b>Política, directrices y objetivos de calidad</b>	Asesor (a) de Planeación, Gestión de Calidad y Comunicaciones	Cliente Externo / Cliente Interno	Permanente	<ul style="list-style-type: none"> <li>* Divulgación a través de los medios electrónicos: Intranet / Spark</li> <li>* Carteleras físicas</li> <li>* Campañas, eventos, gestión en medios de comunicación y piezas comunicativas</li> <li>* Programas de capacitación y actualización para los servidores</li> <li>* Documentos / Oficios / Formatos</li> <li>* Folletos</li> </ul>
<b>Informes de auditoría definitivos</b>	Contralor (a) Departamental, Contralor(a) Auxiliar de Auditoría y Control Fiscal Participativo Asesor (a) de Planeación, Gestión de Calidad y Comunicaciones	Cliente Externo	Permanente	<ul style="list-style-type: none"> <li>* Informe</li> <li>* Documento físico y magnético</li> <li>* Página web</li> <li>* Boletines de prensa</li> </ul>
		Cliente Interno		<ul style="list-style-type: none"> <li>* Intranet</li> <li>* Documento físico y magnético</li> <li>* Carteleras institucionales</li> <li>* Página web</li> </ul>
<b>Publicaciones</b>	Jefes de Dependencia	Órganos de Control Ciudadanía	Permanente	<ul style="list-style-type: none"> <li>* Cartelera</li> <li>* Página Web</li> <li>* Boletines de Prensa y/o Comunicados de Prensa</li> <li>* Correo electrónico</li> <li>* Redes Sociales</li> <li>* Videos institucionales</li> <li>* Otras publicaciones físicas (folletos, avisos, revistas, cartillas, etc.)</li> <li>* Foros, capacitaciones</li> </ul>

## 9. RECOMENDACIONES FINALES

A continuación, se presentan las recomendaciones finales para la implementación exitosa del Plan Estratégico de Tecnología en la CDM:

- Vinculación de los directivos en el impulso de los diferentes temas.

	<b>CONTRALORÍA DEPARTAMENTAL DEL META</b>	
	<b>PLAN ESTRATÉGICO DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIONES - PETIC</b>	<b>CÓDIGO: 600.01.103</b> <b>VERSIÓN 2.0</b>

- Mantener la integralidad que se propone: eso implica garantizar la coordinación interna y externa en el tema de información, desarrollar los programas asociados a sistemas de información y tecnología, y enfocar esfuerzos en el tema de comunicaciones y cultura de las TIC.
- Asegurar el ciclo del modelo de TI planteado es fundamental para lograr los objetivos de corto y largo plazo en términos de Sistemas de Información que garanticen la integración de los procesos misionales, así como la calidad y oportunidad de la información requerida por la Entidad.
- Continuar con el entendimiento del funcionamiento de las áreas, rediseñar (si aplica) y asegurar la documentación de los procesos misionales relacionados, como requisito para iniciar las implementaciones de las soluciones de TI.
- Posicionar a el grupo Gestión de Tecnologías de la Información y Comunicaciones como área de servicios estratégicos para la CDM, implica asegurar los procesos de TI, los roles y responsabilidades, así como las competencias del equipo de trabajo.
- El presente Plan Estratégico de Tecnología PETIC deberá servir para establecer los lineamientos y políticas de gobierno de TIC para la Entidad, a través del grupo de Gestión TIC.
- Los acuerdos de niveles de servicio deberán apoyar y mejorar las relaciones con todos los actores involucrados en la gestión de la información, de tal manera que se mejoren los resultados y se clarifiquen las responsabilidades.

## **10. CONTROLES**

- El Asesor (a) de Planeación, Gestión de Calidad y Comunicaciones, el Comunicador Social y el profesional universitario con funciones de sistemas, elaboran el plan de acción de PETIC (600.02.576). Este plan tiene una periodicidad de ejecución anual.
- El Asesor de Planeación, Gestión de Calidad y Comunicaciones, realiza seguimiento de manera semestral al cumplimiento de las metas establecidas en el plan estratégico de comunicaciones, el cual se consolida en los informes del primer semestre de cada vigencia y en el de gestión anual de la entidad, presentados al (a) Contralor (a) Departamental.



## CONTRALORÍA DEPARTAMENTAL DEL META

### PLAN ESTRATÉGICO DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIONES - PETIC

CÓDIGO: 600.01.103

VERSIÓN 2.0

- El Asesor (a) de Planeación, Gestión de Calidad y Comunicaciones realiza control al plan de acción de PETIC, mediante el diligenciamiento del formato 600.02.677 Seguimiento plan de acción PETIC.

#### **11.FLUJOGRAMA**

No aplica

#### **12.DOCUMENTOS DE REFERENCIAS**

- Normatividad relacionada con Tecnologías de la información y comunicaciones

#### **13.ANEXOS**

- Plan estratégico de comunicaciones 2016-2019
- Plan de acción de PETIC 600.02.576
- Seguimiento plan de acción de PETIC 600.02.577
- 600.01.69 Procedimiento de divulgación y publicación