



INSDEPORTES
CAJICA

SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD
INSTITUTO MUNICIPAL DE DEPORTES Y RECREACIÓN DE CAJICÁ
GESTIÓN DE RECURSOS TECNOLÓGICOS Y PLATAFORMAS DIGITALES

CARACTERIZACIÓN

CÓDIGO	VERSIÓN	FECHA	PÁGINA
DIR-GRT-CAR-001	2	03/07/2024	1 DE 5

PROCESO	GESTIÓN DE RECURSOS TECNOLÓGICOS Y PLATAFORMAS DIGITALES
RESPONSABLE DE PROCESO	Director(a)
ACTOR PARTICIPE	Contratista de apoyo - Webmaster Contratista de Apoyo Gestión de Recursos Tecnológicos e Informáticos.
OBJETIVO DEL PROCESO	Implementar y Administrar métodos que garanticen el aprovechamiento de los recursos informáticos, la seguridad, contenidos, espacios, almacenamiento e integridad de la información institucional.
ALCANCE DEL PROCESO	Inicia con la estructuración, soporte y mantenimiento de los de recursos físicos que soporten de manera adecuada la ejecución de Software y definición de espacios seguros de almacenamiento y finaliza con la atención a necesidades o requerimientos y actualización de contenidos en la página web.
NORMATIVIDAD	<p>LEY 1266 DEL 14 DE JULIO DE 2008 -"Por la cual se dictan las disposiciones generales del hábeas data y se regula el manejo de la información contenida en bases de datos personales, en especial la financiera, crediticia, comercial, de servicios y la proveniente de terceros países y se dictan otras disposiciones"</p> <p>LEY 1341 DE 30 DE JULIO DE 2009 -"Por la cual se definen principios y conceptos sobre la sociedad de la información y la organización de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones –TIC–, se crea la Agencia Nacional de Espectro y se dictan otras disposiciones"</p> <p>LEY 1581 DE 2012 -"Por la cual se dictan disposiciones generales para la protección de datos personales".</p> <p>LEY 1712 DE 06 MARZO DE 2014 -"Por medio de la cual se crea la Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional y se dictan otras disposiciones"</p> <p>LEY 1978 DE 2019 -"Por la cual se moderniza el sector de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones (TIC), se distribuyen competencias, se crea un regulador único y se dictan otras disposiciones".</p> <p>LEY 2052 DE 2020 - "Por medio de la cual se establecen disposiciones transversales a la Rama Ejecutiva del nivel nacional y territorial y a los particulares que cumplan funciones públicas y/o administrativas, en relación con la racionalización de trámites y se dictan otras disposiciones".</p> <p>LEY 2213 DE 2022 -"Por medio de la cual se establece la vigencia permanente del decreto legislativo 806 de 2020 y se adoptan medidas para implementar las tecnologías de la información y las comunicaciones en las actuaciones judiciales, agilizar los procesos judiciales y flexibilizar la atención a los usuarios del servicio de justicia y se dictan otras disposiciones".</p> <p>DECRETO 338 DE 2022 - " Por el cual se adiciona el Título 21 a la parte 2 del libro 2 del Decreto Único 1078 de 2015, Reglamentario del Sector de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, con el fin de establecer los lineamientos generales para fortalecer la gobernanza de la seguridad digital, se crea el Modelo y las instancias de Gobernanza de Seguridad Digital y se dictan otras disposiciones."</p> <p>Decreto No. 2693 de 2012: Por el cual se establecen los lineamientos generales de la Estrategia de Gobierno en Línea de la República de Colombia, se reglamentan parcialmente las Leyes 1341 de 2009 y 1450 de 2011, y se dictan otras disposiciones.</p> <p>Decreto Único Reglamentario 1078 de 2015 del Sector de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones.</p> <p>RESOLUCIÓN 500 DE 2021 DE MINTIC - "Por la cual se establecen los lineamientos y estándares para la estrategia de seguridad digital y se adopta el modelo de seguridad y privacidad como habilitador de la política de Gobierno Digital"</p> <p>Resolución MinTIC 1519 del 2020: "Por la cual se definen los estándares y directrices para publicar la información señalada en la Ley 1712 del 2014 y se definen los requisitos en materia de acceso a la información pública, accesibilidad web, seguridad digital, y datos abiertos".</p> <p>Norma Técnica Colombiana NTC 5854: Esta norma tiene por objeto establecer los requisitos de accesibilidad que se deben implementar en las páginas web en los niveles de conformidad A, AA y AAA.</p> <p>ISO 27001:2005: "Requisitos para el Sistema de Gestión de la Seguridad de la Información".</p> <p>Manual Gobierno Digital: Manual para la implementación de la Estrategia de Gobierno en Línea, ahora Gobierno Digital en las entidades del orden nacional de la República de Colombia.</p> <p>Lineamientos y Metodologías en Usabilidad para Gobierno en línea: conjunto de pautas de trabajo para que cualquier actor involucrado en el desarrollo y diseño de sitios web pueda encontrar criterios y mecanismos de acción con el fin de centrar los portales en los usuarios.</p> <p>Guía de Lenguaje Claro para Servidores Públicos de Colombia: la comunicación entre los ciudadanos y las entidades del Estado es el vehículo que aumenta la capital confianza en la Administración Pública, reduce costos administrativos, financieros y especialmente, permite que el ejercicio de derechos de los ciudadanos sea efectivo.</p>

DIR-GRT-PROG-001-PROCEDIMIENTO-1450-1450-1

INFORMACIÓN DOCUMENTADA	DIR-GRI-PROD-001 PROCEDIMIENTO MESA AYUDA DIR-GRT-PROD-002 PROCEDIMIENTO GENERAL DE CONTROL, SEGUIMIENTO Y SEGURIDAD DIR-GRT-PROD-003 PROCEDIMIENTO DE MANTENIMIENTO PREVENTIVO DIR-GRT-PROD-004 PROCEDIMIENTO GESTIÓN DE PÁGINA WEB DIR-GRT-INS-001 INSTRUCTIVO CAMBIO DE CONTRASEÑAS DE USUARIO DE DOMINIO EN WEBMAIL DIR-GRT-INS-002 INSTRUCTIVO CONFIGURACIÓN DE CORREO INSTITUCIONAL EN SMARTPHONES DIR-GRT-INS-003 INSTRUCTIVO SINCRONIZACIÓN DE CALENDARIO EN ANDROID DIR-GRT-INS-004 INSTRUCTIVO ATENCIÓN A SOLICITUDES DE SOPORTE INFORMÁTICO DIR-GRT-FTO-001 FORMATO PROGRAMACIÓN MANTENIMIENTOS PREVENTIVOS DIR-GCOM-FTO-001 FORMATO ÚNICO DE REQUISICIÓN.
INDICADORES ASOCIADOS	DIR-GRT-IND-001 ADOPCIÓN DE HERRAMIENTAS TECNOLÓGICAS DIR-GRT-IND-002 MESA DE AYUDA
REQUISITOS APLICABLES DE LA NTC ISO 9001-2015	4. CONTEXTO DE LA ORGANIZACIÓN 5.1 LIDERAZGO Y COMPROMISO 5.2 POLÍTICA 5.3 ROLES, RESPONSABILIDADES Y AUTORIDADES EN LA ORGANIZACIÓN 6.3 PLANIFICACIÓN DE LOS CAMBIOS 7.1 RECURSOS 7.2 COMPETENCIAS 7.3 TOMA DE CONCIENCIA 7.4 COMUNICACIÓN 7.5 INFORMACIÓN DOCUMENTADA 8.1 PLANIFICACIÓN Y CONTROL OPERACIONAL 10. MEJORA

PHVA	PROVEEDOR	ENTRADAS	ACTIVIDADES	SALIDAS	CLIENTE
P L A N E A R	CLIENTES / USUARIOS	Necesidad de medios de atención y de información	Proyectar la estructuración de servicios informáticos que fortalezcan los canales de atención a las necesidades de la comunidad.	Estructuración de proceso Gestión de Recursos Tecnológicos y plataformas Digitales.	DIRECCIÓN
	TODOS LOS PROCESOS	Necesidades de almacenamiento seguro y compartición de información con clientes internos y externos.	Identificar las aplicaciones con licenciamiento GPL (que permite uso libre de Software por parte de personas y/o instituciones) que cubra las necesidades evidenciadas.	Elección de software Aurora Nextcloud como nube autoalojada y servidor Samba para autenticación de usuarios e implementación de sistema de archivos.	GESTIÓN DE RECURSOS TECNOLÓGICOS
	TODOS LOS PROCESOS	Necesidad de comunicación electrónica por un medio institucional oficial y controlado.	Analizar el tipo de información que se requiere compartir y comprobar la necesidad de un servicio de correo electrónico institucional.	Elección de sistema de correo electrónico On Premise y dominio institucional como medio para envío y recepción de información de manera segura y autenticada.	GESTIÓN DE RECURSOS TECNOLÓGICOS
	TODOS LOS PROCESOS	Necesidad de establecer un servicio de soporte a usuarios y las herramientas implementadas.	Determinar el alcance del servicio de soporte requerido y definir los ANS adecuados para la operación de Insdeportes.	Definición de las características del servicio de soporte con ANS establecidos y herramientas de gestión de solicitudes.	GESTIÓN DE RECURSOS TECNOLÓGICOS
	TODOS LOS PROCESOS	Necesidad de mantenimientos de Hardware.	proyectar la programación de mantenimientos preventivos	Calendario definido alineado a las actividades del Insdeportes.	GESTIÓN DE RECURSOS TECNOLÓGICOS
	ENTIDADES GUBERNAMENTALES	Proyectar el cumplimiento de la normatividad vigente para la página web de la entidad.	Revisión de normatividad vigente.	Aplicar los requerimientos de la normatividad en los espacios señalados de la página web.	CONTRATISTA DE APOYO - WEBMASTER
	TODOS LOS PROCESOS	Políticas, marcos de referencia, planes, estatutos, normatividad e información del proceso de dirección y gestión de INSDEPORTES.	Establecer guía de publicación de información de la entidad	Guía de publicación de información en la página web de la entidad.	CONTRATISTA DE APOYO - WEBMASTER
	CONTRATISTA DE APOYO - WEBMASTER	Establecer con los líderes de cada área, la información de las etapas de información	Realizar proyección de maquetado de los espacios en la página web.	Puesta en funcionamiento de espacios con los requerimientos de las áreas.	TODOS LOS PROCESOS
H A C E R	GESTIÓN DE RECURSOS TECNOLÓGICOS	Requerimiento de instalación de servidor Samba y Nextcloud.	Instalar Samba y Servicio de nube Autoalojada Aurora Nextcloud con autenticación de dominio y sistema de generación de enlaces.	Sistemas de almacenamiento Cloud y servidor de archivos activos, generación de enlaces operativa y disponibilidad de creación de cuentas de usuario.	TODOS LOS PROCESOS
	GESTIÓN DE RECURSOS TECNOLÓGICOS	Elección de sistema de correo electrónico On Premise y dominio institucional como medio para envío y recepción de información de manera segura y autenticada.	Implementar controlador de dominio basado en Linux con integración de servicio de correo electrónico, calendario, contactos y centralización de autenticación.	servidor implementado en forma exitosa y sistema de comunicaciones activo.	TODOS LOS PROCESOS
	GESTIÓN DE RECURSOS TECNOLÓGICOS	Definición de las características del servicio de soporte con ANS establecidos y herramientas de gestión de solicitudes.	Proporcionar por parte del contratista de sistemas una herramienta de Mesa de Ayuda con integración al correo institucional. La implementación incluye recepción de solicitudes por correo electrónico y teléfono, así como el registro de actividades hasta la solución de cada caso.	Mesa de Ayuda operativa	TODOS LOS PROCESOS
	GESTIÓN DE RECURSOS TECNOLÓGICOS	Realización de mantenimientos de acuerdo a la programación.	Ejecutar limpieza de Hardware, eliminación de temporales e inspección visual del estado físico.	Equipos en perfecto estado de funcionamiento y diagnóstico para reparación o bajas. Se reportará al supervisor del contrato por medio de correo electrónico.	TODOS LOS PROCESOS
	GESTIÓN RECURSOS TECNOLÓGICOS	Revisar que el contratista encargado, mantenga alojada la página web de la entidad en el servidor	Revisar periódicamente junto con el contratista encargado el alojamiento de la página para garantizar su funcionamiento.	Revisar que el contratista encargado mantenga la página web habilitada para el acceso de información por parte de los públicos internos y externos.	CONTRATISTA DE APOYO - WEBMASTER

	GESTIÓN COMUNICACIONES	Recibir y revisar las solicitudes de publicaciones acorde a las necesidades de cada proceso.	Aprobar las solicitudes de información y publicación.	Entrega de material aprobado para difusión en página web.	CONTRATISTA DE APOYO - WEBMASTER
	CONTRATISTA DE APOYO - WEBMASTER	Solicitud de actualización de la página web mediante correo electrónico	Actualizar y comunicar la información generada por los procesos de la entidad a nivel interno y externo.	Actualización página web según solicitud y certificación de la publicación	TODOS LOS PROCESOS
V E R I F I C A R	GESTIÓN DE RECURSOS TECNOLÓGICOS	Sistemas de almacenamiento Cloud y servidor de archivos activos, generación de enlaces funcional y disponibilidad para creación de cuentas de usuario.	Validar la implantación de Samba en cuanto a la generación usuarios, programar, capacitaciones, corrección de errores, ajustes de usuario, cambios sugeridos, modificaciones de proceso.	Sistema de Dominio institucional, almacenamiento cloud y servidor de archivos con funcionalidad verificada y con posibilidades de mejora.	TODOS LOS PROCESOS
	GESTIÓN DE RECURSOS TECNOLÓGICOS	servidor implementado en forma exitosa y sistema de comunicaciones activo.	Verificar los registros de acceso de los usuarios a los servicios informáticos institucionales implementados.	Los usuarios tienen acceso a las herramientas implementadas y obtienen soporte de las necesidades que pueden requerir diariamente.	TODOS LOS PROCESOS
	GESTIÓN DE RECURSOS TECNOLÓGICOS	Mesa de Ayuda operativa	Exportar registros de Tickets como evidencia del funcionamiento de la Mesa de Ayuda.	Mediante el análisis de la información contenida por cada Ticket y la gestión realizada, es posible confirmar el tiempo de solución y la información compartida en cada caso.	TODOS LOS PROCESOS
	GESTIÓN DE RECURSOS TECNOLÓGICOS	Comprobación de estado de equipos y/o servidores.	Comprobar que las solicitudes de soporte van dirigidas únicamente a las aplicaciones.	Equipos de usuarios servidores con mantenimiento permanente de Hardware y Software.	TODOS LOS PROCESOS
	DIRECCIÓN	Acciones de monitoreo de la página web	Monitorear la actualización y funcionamiento de la página web.	Realizar seguimiento y medición al proceso	CONTRATISTA DE APOYO - WEBMASTER
	CONTRATISTA DE APOYO - WEBMASTER	Riesgos del proceso, controles y acciones de monitoreo	Monitorear las publicaciones asociados a los riesgos y peligros identificados en el proceso	Reporte monitoreo de riesgos del proceso	TODOS LOS PROCESOS

GESTIÓN DE RECURSOS TECNOLÓGICOS	Sistema de Dominio institucional, correo electrónico, almacenamiento cloud y servidor de archivos con funcionalidad verificada y/o con posibilidades de mejora	Realizar comprobaciones periódicas sobre el nivel de uso de las herramientas para ajustar de manera dinámica las cuotas de espacio asignado y recalcular los permisos requeridos por cada usuario, así mitigar posibles errores y anticiparse a eventos por insuficiencia del sistema.	Sistemas de autenticación y almacenamiento funcionales, verificados, con administración permanente y revisión periódica.	GESTIÓN DE RECURSOS TECNOLÓGICOS
GESTIÓN DE RECURSOS TECNOLÓGICOS	Corrección de errores en software de Mesa de Ayuda.	Ajustar de manera constante la Mesa de ayuda para adecuarse a la dinámica de las solicitudes realizadas en Insdeportes, siempre pensando en el mejoramiento del servicio.	Mediante el análisis de los registros de solución de Tickets, es posible plantear corrección y mejoras sobre el funcionamiento de la herramienta y la capacidad de brindar soporte oportuno a los usuarios.	GESTIÓN DE RECURSOS TECNOLÓGICOS
GESTIÓN DE RECURSOS TECNOLÓGICOS	Reporte de mantenimiento.	Validar el mantenimiento de los equipos y registro de mesa de ayuda.	Informe de mantenimiento que será enviado al supervisor del contrato por medio de correo electrónico.	GESTIÓN DE RECURSOS TECNOLÓGICOS
CONTRATISTA DE APOYO - WEBMASTER	Identificación de oportunidades para adopción de nuevas tendencias tecnológicas.	Identificar aplicaciones que apoyen la gestión y usabilidad de la página.	Instalación de herramientas según necesidades	TODOS LOS PROCESOS
CONTRATISTA DE APOYO - WEBMASTER	Requerimientos adicionales relacionados al proceso de publicación de información.	Gestionar acciones de mejoramiento	Aplicar controles definidos según Guía de publicación de información en la página web de la entidad, para corregir posibles errores de publicación.	DIRECCIÓN
CONTRATISTA DE APOYO - WEBMASTER	Revisión de información y funcionamiento de la misma en página web	Revisión periódica de las publicaciones.	verificar publicación y correcto funcionamiento de la misma en la página web.	DIRECCIÓN

RECURSOS:

HUMANOS	FÍSICOS	FINANCIEROS	TECNOLÓGICOS
CONTRATACIÓN Y/O PERSONAL DE APOYO QUE HACE PARTE DEL PROCESO	EQUIPOS DE COMPUTO	Recursos financieros	PÁGINA WEB
	INFRAESTRUCTURA DE REDES		CONTROLADOR DE DOMINIO
	SERVIDOR Y MEDIO DE ALMACENAMIENTO		SERVICIO CLOUD Y DE CORREO ELECTRÓNICO
			HERRAMIENTA DE GESTIÓN DE TICKETS DE SOPORTE
			ERP SYSMAN

CONTROL DE CAMBIOS

Fecha	Versión	Tipo de Cambio
01/07/2022	1	Actualización de encabezado, pie de página y tabla de control documental.
15/10/2024	2	Actualización de estructura y cambios en los procesos por cambio de administración.

TABLA DE CONTROL DOCUMENTAL

Responsable	Nombre(s) y Apellidos	Proceso
Proyectó:	Carlos Julio Murcia Rodríguez	Gestión de Recursos Tecnológicos
Proyectó:	Nubia Leiton	Plataformas digitales
Revisó:	Duván Alejandro López Calderón	Dirección
Aprobó:	Duván Alejandro López Calderón	Dirección

Los firmantes, manifestamos expresamente que hemos estudiado y revisado el presente documento, y por encontrarlo ajustado a las disposiciones constitucionales, legales y reglamentarias vigentes, lo presentamos para su firma bajo nuestra responsabilidad.

Dirección: Calle 1 sur # 7 - 56.
 Celular: (+57) 313337759
 www.insdeportes.gov.co
 E-Mail: ventanillaunica@insdeportescajica.gov.co

