

INFORME DE GESTIÓN

ANTE EL HONORABLE CONCEJO MUNICIPAL

ASESOR TIC
SERGIO OSWALDO CAJIAS LIZCANO

PRIMER TRIMESTRE 2016
Enero 01 - Marzo 31

INFORME DE GESTIÓN DEL I TRIMESTRE 2016
DEL ASESOR DE LAS TIC DE BUCARAMANGA

Msc. Sergio Oswaldo Cajías Lizcano

Asesor de Despacho TIC

Bucaramanga

10 de Junio de 2016



Contenido

1. GESTION OPERATIVA Y PLANES DE MEJORAMIENTO	10
1.1. Auditoría a los sistemas de información de impuestos.....	10
1.2. Documentación sistemas de información a nivel técnico, usuario y administrativo	10
1.3. Participación de Comités	14
2. SOPORTE MISIONAL DE GESTIÓN	15
2.1. Participación en el proceso de sensibilización del Plan de Desarrollo	15
2.2. Diagnóstico y evaluación de sistemas de información para el mejoramiento de servicios	18
3. IMPLEMENTACION ESTRATEGIA GOBIERNO EN LINEA	21
3.1. Implementación de estrategia Gobierno en Línea	21
3.2. Actualización portales web de la alcaldía.....	21
4. GESTIÓN DE SERVICIOS TIC A LOS USUARIOS	23
DE LA INFRAESTRUCTURA TECNOLOGICA	23
4.1. Gestión de soporte a usuarios	23
4.1.1. Encuestas realizadas a usuarios STS	25
4.1.2. Gestión de Usuarios.....	27
4.1.3. Administración de la red WIFI.....	27
4.1.4. Mantenimientos preventivos	28
4.1.5. Plan de mejora de atención de soporte	28
4.2. Gestión de Proveedores	29
4.2.1. Internet para ciento diecinueve (119) Instituciones.....	29
4.2.2. Mantenimiento al Sistema de Alimentación Ininterrumpida (UPS).....	29
4.2.3. Garantías Datacenter.....	29
4.2.4. Certificado WEB segura.....	30

INFORME DE GESTIÓN

ANTE EL HONORABLE CONCEJO MUNICIPAL



 Lógica Ética & Estética
Gobierno de los Ciudadanos

4.3.	Gestión de la seguridad de la información.....	30
4.3.1.	Antivirus	30
4.3.2.	Campaña informativa sobre buenas prácticas de seguridad	31
4.3.3.	Copias de Seguridad	31
5.	DESARROLLO Y APROPIACION TECNOLOGICA DEL ECOSISTEMA DIGITAL.....	33
5.1.	Puntos Vive Digital y ViveLab a cargo de la Administración Municipal	33
5.1.1.	Puntos Vive Digital tradicional	34
5.1.2.	Puntos Vive Digital + (PLUS).....	34
5.2.	ViveLab Bucaramanga	35
5.3.	Actividades desarrolladas en el I trimestre en los puntos Vive Digital (PVD) y ViveLab.	36
6.	DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO	42
6.1.	Integración y trabajo institucional	42
6.2.	Integración Alcaldía con grandes empresas.....	42
6.3.	Integración Alcaldía con entidades de promoción y gobierno	42
6.3.1.	Plan de aliados para asegurar la sostenibilidad de los puntos Vive Digital .	45
7.	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD PARA LAS TIC	46
7.1.	Jornadas de formación del SIGC, documentación y actualización de procedimientos, formatos, instructivos y otros.....	46
7.2.	Participación Institucional	46



Lista de Graficas

Grafica 1. Sistemas de Información encontrados en la Alcaldía de Bucaramanga	11
Grafica 2. Relación de manuales Sistemas de Información vs Sistemas de Información	13
Grafica 3. Relación de bases de datos por servidor	13
Grafica 4. Relación de aportes generados por programa en el portal web del plan de desarrollo	17
Grafica 5. Soportes Brindados.....	24
Grafica 6. Áreas con Mayor Soporte	24
Grafica 7. Virus más frecuentes	31



Lista de Tablas

Tabla 1. Sistemas de Información activos existentes	12
Tabla 3. ¿SATISFACCIÓN EN TIEMPO DE RESPUESTA A LA SOLICITUD DEL SERVICIO?	25
Tabla 4. ¿SATISFACCIÓN EN LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO (EN SOLUCIÓN)?	26
Tabla 5. ¿TIEMPO DE SOLUCIÓN TOTAL DEL SERVICIO?	26
Tabla 6. Direcciones PVD Tradicional	34
Tabla 7. Puntos Vive Digital (PVD) Plus en Bucaramanga.	35
Tabla 8. ViveLab Bucaramanga.	35



Lista de Imágenes

Imagen 2. Campaña Informativa	31
Imagen 3. Reunión de Presentación del Plan de Intervención comunitaria para la utilización de los PVD y ViveLab	37
Imagen 4. Jornada de limpieza en el PVD I.E Técnico Superior Damaso Zapata	38
Imagen 5. Reunión y trabajo de intervención comunitaria (Comuna 5)	38
Imagen 6. Reunión y trabajo de intervención comunitaria (Comuna 7 y 17)	39
Imagen 7. Apertura del programa Piensa en Grande	39
Imagen 8. Capacitación Agencia Pública de empleo- SENA	40
Imagen 9. Jornadas Cine para Todos en los PVD	40
Imagen 10. Jornada de limpieza con la EMAB del Punto Vive Digital Dámaso Zapata	41



Resumen

El presente informe tiene como finalidad dar a conocer las actividades que el Asesor TIC de Bucaramanga ha ejecutado en el primer trimestre de Gestión en la Alcaldía de Bucaramanga. Se tomó como referencia la propuesta que el Asesor TIC planteó ejecutar para este periodo; propuesta que engloba la gestión y el soporte interno y externo que han aportado en la optimización de los recursos de la entidad, mediante la prestación de servicios profesionales a cargo de un grupo de colaboradores que cuentan con las habilidades y conocimiento para tal fin.

Mediante la ejecución de las actividades que comprenden los ocho (8) componentes que hacen parte de la propuesta inicial, se ha logrado brindarles a los ciudadanos servicios más rápidos, seguros, accesibles, fiables, eficientes y de calidad que garantizan cumplir con la premisa de la administración de la Lógica, la Ética y la Estética; un ejemplo claro de esto, es la consolidación de la estrategia del ecosistema digital de la región, haciendo las adecuaciones locativas respectivas para la puesta en funcionamiento de los ocho (8) puntos Vive Digital y un (1) ViveLab donde los ciudadanos y ciudadanas además de capacitarse en temas de informática, podrán interactuar con los secretarios de despacho y los directores de los institutos descentralizados.

Dentro de los avances significativos de la gestión realizada, se destaca la integración que se dio con la Secretaría de Planeación, la Secretaría de Hacienda, el IMEBU, ISABU y la Defensoría del Espacio Público; esto en aras de garantizar que los recursos TIC disponibles sean optimizados de tal manera que los servicios prestados al ciudadano satisfagan en su totalidad sus requerimientos. A nivel nacional y local se hizo acercamiento con entidades como *FINDETER*, *Gobernación de Santander*, *INNPULSA*, *CINTEL*, entre otras, cuyo objetivo fue identificar oportunidades para la formulación de proyectos y la consecución de los recursos que promuevan oportunidades de emprendimiento como de uso y apropiación de tecnologías de categoría mundial.

Internacionalmente se establecieron contactos con la *Oficina de Tecnología e Infraestructura TIC*, de la ciudad de *St. Louis, Missouri. USA*, *T-REX St. Louis, Missouri.USA*. *Fundación Bloomberg, Bloomberg Philanthropies concurso del Mayors Challenge 2016 en América Latina y el Caribe. Ministerio de Ciencia, Tecnología y*

INFORME DE GESTIÓN

ANTE EL HONORABLE CONCEJO MUNICIPAL



Espacio de ISRAEL, Dirección de Nuevos Proyectos TI de la Ciudad de Jerusalem, ISRAEL, entre otros. La colaboración con estas organizaciones está enfocada a contribuir con la construcción de políticas y mejores prácticas desde el gobierno y hacia la generación de mejores condiciones para la industria TIC de la ciudad, facilitando el acceso a empresas con experiencia en implementación de planes de Smart Cities a nivel internacional. Permitir el aprovechamiento de los acuerdos de cooperación para el desarrollo de proyectos conjuntos de investigación y desarrollo, promover la participación en competencias globales que otorgan recursos para el desarrollo de las TI, entre otros.

Contar con equipos tecnológicos de última generación respalda el servicio prestado por los funcionarios de la alcaldía a la ciudadanía. Un servicio ágil y oportuno depende en gran medida de las herramientas tecnológicas con que se cuenten, por esta razón se solicitó la inclusión en el PLAN DE DESARROLLO de rubros que aseguren el mejoramiento de la infraestructura disponible y en mayor medida la renovación oportuna del parque tecnológico.

Es así como hoy por hoy el Asesor TIC de Bucaramanga tiene dos grandes responsabilidades, la primera es lograr a través de la tecnología una administración eficiente, transparente y participativa, la segunda responsabilidad está enfocada en que la tecnología esté al alcance de todos los ciudadanos., en pro de más oportunidades, generación de empleo y reducción de la pobreza.



1. GESTION OPERATIVA Y PLANES DE MEJORAMIENTO

1.1. Auditoría a los sistemas de información de impuestos

Fue objetivo desde el inicio de la gestión como Asesor TIC de Bucaramanga, combatir la fuga de ingresos identificando las vulnerabilidades en los sistemas de información, evaluando la alteración de los campos en las bases de datos entre otros.

La corrupción frena las oportunidades y el crecimiento de la ciudad, por lo que decidimos, haciendo un uso efectivo de las TIC garantizar al Gobierno de los Ciudadanos el manejo responsable de los sistemas de información

Entre los logros alcanzados se resaltan los siguientes:

- Identificar predios a los cuales no les fue liquidado el impuesto predial por no contar la categoría del uso del suelo
- Identificar predios exonerados del pago del predial sin soporte valido para estarlo.
- Aplicación y/o causación de pagos a deudas de contribuyentes sin haber ingreso/pago en bancos

Por otro aparte se hizo una evaluación de los convenios celebrados por la Alcaldía de Bucaramanga con el Ministerio de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones relacionados con el Programa Vive Digital encontrándose que los objetos contractuales no se cumplieron.

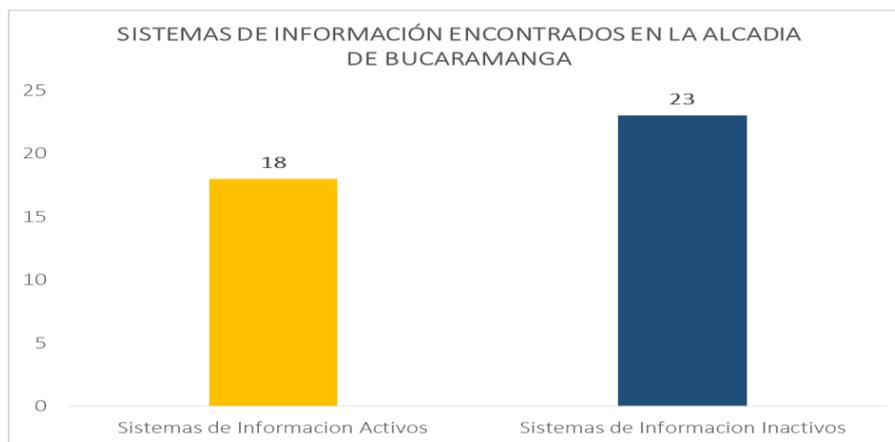
1.2. Documentación sistemas de información a nivel técnico, usuario y administrativo

Durante el proceso de revisión de sistemas de información se realizó el levantamiento y consolidación de los diferentes sistemas que se encuentra instalados en la Alcaldía de Bucaramanga, buscado con ellos identificar cuales realmente son necesarios y definir la

estrategia de seguimiento y soporte de los mismos , los aspectos más relevantes de esta labor son:

Tomando como base la información entregada por la Administración anterior donde se mencionaba la existencia de veintiséis (26) sistemas de información al interior de la alcaldía, durante este periodo inicio la revisión exhaustiva de los mismos y de las plataformas existentes, encontrando evidencia de cuarenta y un (41) sistemas de información de los cuales de acuerdo a la validación hecha para cada uno de ellos se observó que dieciocho (18) están activos y veintitrés (23) inactivos, como se muestra en la gráfica 1.

Grafica 1. Sistemas de Información encontrados en la Alcaldía de Bucaramanga



Fuente: Asesor TIC de Bucaramanga (2016)

A continuación de muestra el listado de los sistemas activos identificados:



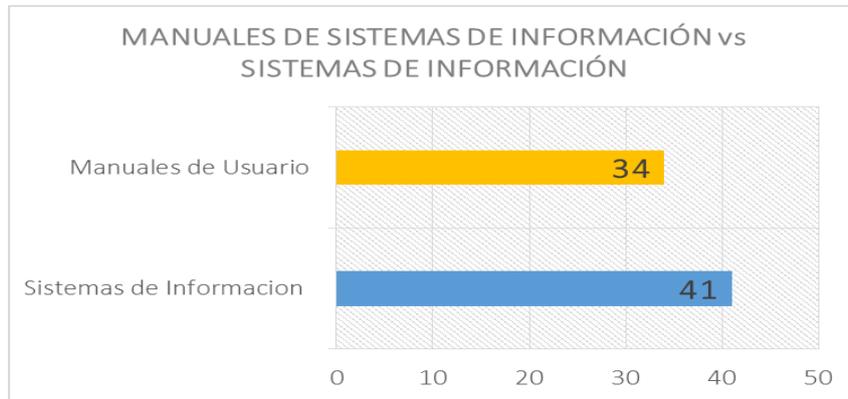
Tabla 1. Sistemas de Información activos existentes

	SISTEMA DE INFORMACION	SIGLA
1	PORTAL INTERNO	INTRANET
2	PORTAL WEB	WEB
3	SISTEMA DE INFORMACION INTEGRADO-ERP	ERP
4	SERVICIOS TÉCNICOS DE SISTEMAS – STS	S.T.S.
5	SISTEMA ADMIN DE PENSIONES – SAPEN	SAPEN
6	SISTEMA ADMIN PAGOS NÓMINA SINERGY.	SINERGY
7	SISTEMA DE ADQUISICIÓN DE BIENES Y SERVICIOS	S.A.B.S.
8	SISTEMA DE SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN DE PROYECTOS DE INVERSIÓN	SSEPI
9	SISTEMA DESARROLLO SOCIAL	SIDSOCIAL
10	SISTEMA FINANCIERO INTEGRADO – SFI	S.F.I.
11	SISTEMA HISTORIAS LABORALES DE ACTIVOS Y RETIROS	PASIVOCOL
12	SISTEMA INTEGRADO DE IMPUESTOS – SIIM	SIIM
13	SISTEMA INTEGRADO DE NOMINA DEL MUNICIPIO	NOMINA
14	SISTEMA JURÍDICO INTEGRADO	SJI
15	SISTEMA PARA VALORIZACIÓN	SV
16	SISTEMA PLAZAS DE MERCADO – SIPM	SIPM
17	TECNO EXPEDIENTES	TECNO EXPEDIENTES
18	VENTANILLA UNICA DEL CONSTRUCTOR	V.U.C.

Fuente: Asesor TIC de Bucaramanga (2016)

Del total de sistema de información detectados hasta el momento cuarenta y uno (41), se logró identificar que solo existen manuales de usuario de treinta y cuatro (34) de ellos, los cuales en muchos casos, no contienen la información adecuada y no son completos, los 18 sistemas de información activos cuentan con su respectivo manual. Como parte del proceso de actualización se inició la depuración de los mismos y la ubicación en un sitio unificado con el ánimo de que estén disponibles para los usuarios. En la gráfica 2, se puede observar la relación de la cantidad manuales con respecto a los sistemas de información.

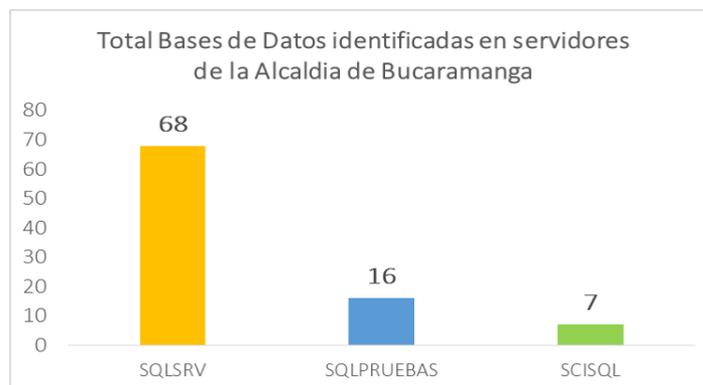
Grafica 2. Relación de manuales Sistemas de Información vs Sistemas de Información



Fuente: Asesor TIC de Bucaramanga (2016)

De igual forma como parte del proceso de revisión se logró identificar el número de bases de datos existentes y en donde se encuentran ubicadas en la plataforma tecnológica, se diseñará un plan de depuración para ejecutar en los próximos meses, tendiente a determinar cuáles de estas bases de datos contienen información relevante y están asociadas a sistemas de información, con el fin de eliminar aquellas que no representan un activo importante y de esta forma maximizar el uso de los recursos de hardware de la Alcaldía. En la gráfica 3, se relacionan el número de bases de datos por servidor.

Grafica 3. Relación de bases de datos por servidor



Fuente: Asesor TIC de Bucaramanga (2016)

Habiendo identificado debilidades en la documentación de los Sistemas de Información, se propuso en la línea estratégica Gobernanza Democrática del Plan de Desarrollo Municipal, la documentación del 100% de los Sistemas de Información

pertenecientes al Core de la Alcaldía como también la implementación de ambientes de desarrollo y prueba para el 100% de los sistemas de información de la entidad.

1.3. Participación en Comités

El asesor TIC de Bucaramanga participa activamente en diversos comités que contribuyen a dar cumplimiento a la normatividad nacional, regional e institucional vigente, además, ratifica el compromiso de ayudar con el planteamiento, desarrollo y solución de las distintas temáticas abordadas en cada uno de ellos. El seguimiento y colaboración en el avance de las distintas estrategias y compromisos adquiridos en cada reunión de comité, garantiza dar un paso más en el acercamiento, la comunicación y la atención al ciudadano, todo esto en pro de asegurar la efectividad de los principios, derechos y bienestar colectivo.

Participación en los siguientes comités:

- Comité Interno de Archivo
- Comité Territorial de Justicia Transicional
- Comité Municipal de Discapacidad
- Comité Antitramites y GEL

Teniendo en cuenta los lineamientos dados por el MINTIC en el decreto 1078 de 2015 (en donde se expide el decreto único reglamentario del sector de tecnologías de la información y las comunicaciones) y en la resolución 3465 de 2015 (que reglamenta aspectos relacionados con la Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública), se vio la necesidad de derogar el decreto 0161 de 2009 y gestionar la actualización de la resolución 0376 de 2012 con el fin de ajustar la norma municipal a lo enmarcado por el Ministerio.

Decreto vigente: 0029 de 2016 "POR EL CUAL SE CREA EL COMITÉ ANTITRAMITES Y DE GOBIERNO EN LÍNEA DEL MUNICIPIO DE BUCARAMANGA".

2. SOPORTE MISIONAL DE GESTIÓN

2.1. Participación en el proceso de sensibilización del Plan de Desarrollo

Se participó en las nueve (9) sesiones de sensibilización del plan de desarrollo, en la mesa de Gobernanza Democrática. Este ejercicio permitió establecer contacto con líderes comunales, miembros de juntas de acción comunal y otros ciudadanos. A partir de este ejercicio se definieron tres programas que hacen parte del componente Gobierno Abierto y que buscan dar respuestas a problemáticas como:

- ¿Cómo hacer que los ciudadanos participen a través de los canales virtuales?
- ¿Cómo empoderar a los ciudadanos para que puedan participar en la toma de decisiones?
- ¿Cómo apalancar procesos de liderazgo en los ciudadanos?

Los programas definidos a partir del ejercicio son:

Participación Ciudadana: Abrir espacios de formación a través de una escuela de liderazgo propuesta por los mismos líderes comunales, aprovechando como escenario los puntos vive digital para procesos de formación en:

- Alfabetización digital a los ciudadanos
- Formación en liderazgo
- Capacitación Sistema PQRD sitio web alcaldía.

Para iniciar este programa se cuenta con el apoyo de veedurías ciudadanas, juntas de acción comunal y líderes comunales.

Innovación Abierta: A partir de un ejercicio con los miembros de la Junta de Acción Comunal de la Vereda el Pablón se identificó una necesidad relacionada con generar canales de distribución para los productos agrícolas de esta comunidad. En la dinámica de la mesa, salió como una posible solución montar un sitio web para mostrar su oferta de productos a la ciudad. Esto se puede realizar a un bajo costo, utilizando

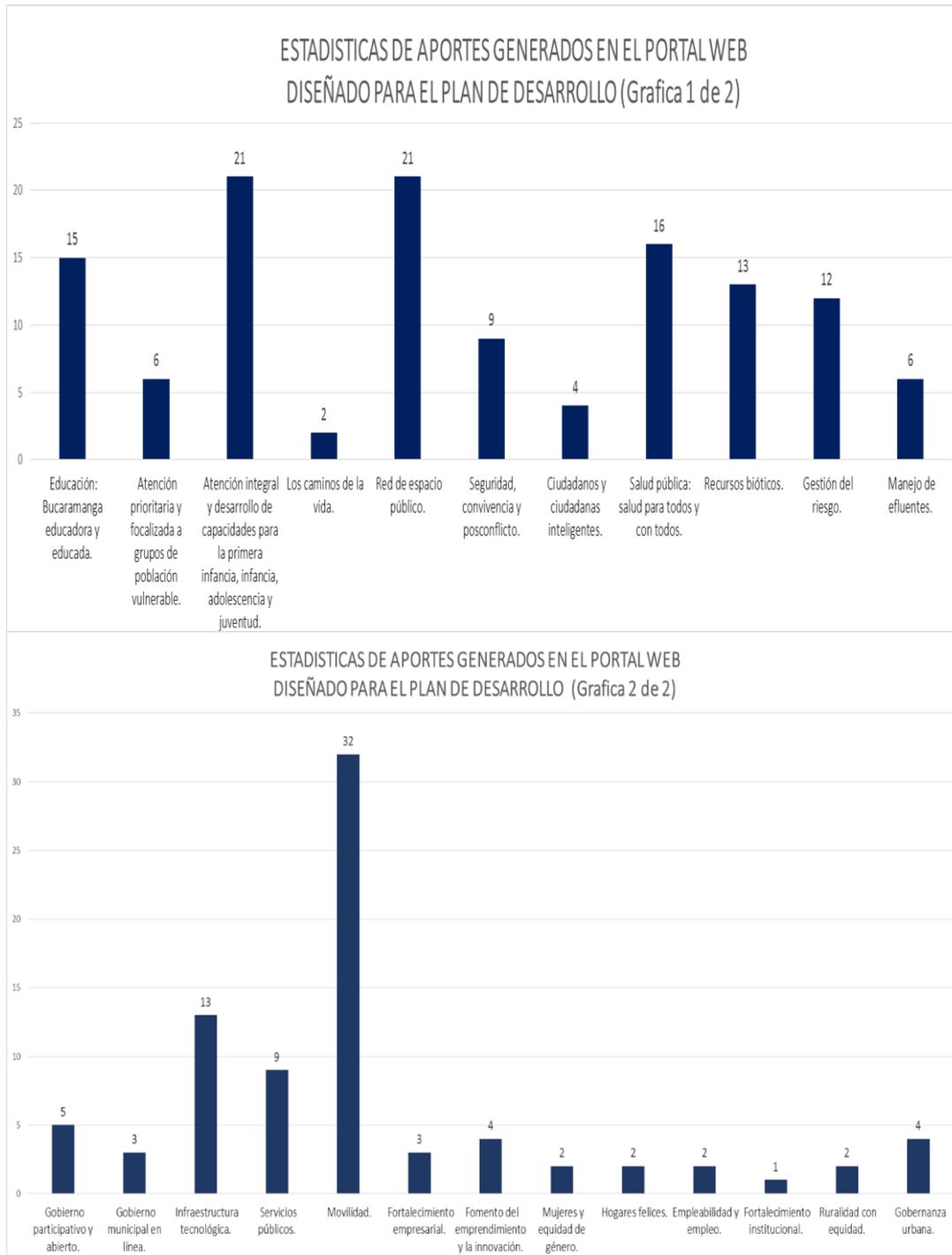
inicialmente una red social para empezar apoyar a esta comunidad y que pueda así empezar a divulgar su oferta de productos.

Incorporación Digital para el Desarrollo e Innovación Rural de los Corregimientos del Municipio: Aprovechando posibles fuentes de apalancamiento de recursos como regalías y otros, se propuso en el plan de desarrollo, línea de infraestructura, componente infraestructura tecnológica un paquete tecnológico para agroindustria, que permita fortalecer la oferta de productos de las veredas del municipio de Bucaramanga, tanto desde la seguridad alimentaria de la comunidad como la oferta de excedentes a la ciudad.

Adicionalmente y para apoyar este proceso se diseñó y puso en funcionamiento el portal participativo del plan de desarrollo, el cual fue diseñado siguiendo las directrices de los asesores, este permitió a los ciudadanos y ciudadanas aportar en la definición del plan de desarrollo. En la gráfica 4, se muestran las estadísticas de participación generadas hasta el 1 de abril de 2016.



Grafica 4. Relación de aportes generados por programa en el portal web del plan de desarrollo



Fuente: Asesor TIC de Bucaramanga (2016)

2.2. Diagnóstico y evaluación de sistemas de información para el mejoramiento de servicios

Mediante revisión y diagnóstico de los Sistemas de Información se identificó la necesidad de actualizar el software Documental ALFRESCO dado que se evidenció que la documentación que ingresaba a través de la Ventanilla Única de la entidad no se le estaba haciendo el seguimiento y control adecuado y tampoco existía trazabilidad.

Teniendo en cuenta lo anterior, se diseñó una estrategia para la puesta en funcionamiento del sistema de información documental ALFRESCO, el cual permitirá a las diferentes áreas de la institución mejorar la trazabilidad de los procesos de recepción y envío de la correspondencia externa e interna. Así mismo se diseñó un plan de capacitación para los diferentes usuarios y se generaron herramientas didácticas (videos) de apoyo para que estén disponibles para los usuarios, igualmente se generaron los respectivos manuales técnicos de la herramienta y de usuario que permitan garantizar la transferencia de conocimiento en el futuro.

Con relación al módulo de Peticiones, Quejas, Reclamos Sugerencias y/o Denuncias (PQRD) no todas las anteriores se estaban ingresando a través del mismo, por lo tanto, los informes presentados a entidades de control eran incompletos. Con la actualización y cambios realizados se garantizará el seguimiento adecuado a todas las PQRD (físicas, digitales, telefónicas) para que cumplan con los tiempos de respuestas estipulados por ley.

A la vez se generó una revisión y diagnóstico a las actividades relacionadas con las novedades de los contribuyentes de acuerdo a las solicitudes de la Secretaría de Hacienda, arrojando como plan de mejora la creación de un módulo que captura las solicitudes de cancelación, traspaso, cambio de razón social, modificación de NIT y Modificación del nombre de los contribuyentes de Industria y comercio, solicitudes que serán recepcionadas por el funcionario que asiste la ventanilla de la Secretaria de Planeación del CIAC-Centro de Información y atención al Ciudadano Edificio Fase II.

Se brindó apoyo técnico al proceso de selección de personal para suplir las necesidades de recursos humanos de la entidad, el apoyo consistió en el adecuación de los servidores de la entidad para el envío de correos masivos, la implementación de un software para administrar la información de las personas interesadas en participar en la selección, la implementación de la base de datos para la gestión de la misma información, además de proveer las condiciones técnicas necesarias para la puesta en marcha del sistema.

Por otro lado, teniendo en cuenta las diferentes labores que se venían adelantando como parte del soporte a los sistemas de información que funcionan en la Alcaldía, se definieron y aplicaron estrategias tendientes a garantizar el funcionamiento adecuado de los mismos, las labores más representativas son:

- Como parte del diagnóstico y evaluación del proceso a nivel de sistemas de información se detectó una falencia importante en el proceso de asignación y seguimiento a los requerimientos de soporte de los mismos, para lo cual se revisó y actualizó el formato perteneciente al Proceso Gestión, Implementación y Soporte de las TIC, el cual ahora permite generar una trazabilidad adecuada del requerimiento, garantizando una claridad en lo solicitado por el usuario y una documentación adecuada por parte del grupo de colaboradores del Asesor TIC de Bucaramanga, lo cual permite una transferencia tecnológica y de conocimiento adecuada tanto para los colaboradores como para los usuarios de los sistemas, en el nuevo formato se incluye la documentación del proceso de pruebas, la argumentación clara del proceso de implementación y el análisis del requerimiento por parte del ingeniero encargado. Adicionalmente el documento incluye algunos aspectos tomados de estándares internacionales como PMI.
- Coordinación y aseguramiento de la puesta en funcionamiento del ERP en cuanto a los módulos de Contratación, Inventarios, Plan de compras, Automotores, articulando para este proceso los diferentes actores de las áreas involucradas en el proceso. Se garantizó la transferencia de conocimiento y la capacitación a todos los involucrados, definiendo como fecha de puesta en funcionamiento el 2 de mayo de 2016.
- El grupo de colaboradores del Asesor TIC de Bucaramanga como parte de su labor de soporte a los diferentes sistemas misionales de la Alcaldía de Bucaramanga,

atendió requerimiento relacionados con los Sistemas de información de Impuesto Predial, Tecnoexpedientes, Valorización, SABS, Portal Web, Gestión documental, interfaces con entidades bancarias, sistema financiero, entre otros, estos soportes fueron un total de cuatrocientos cincuenta (450) soportes.

- Se automatizaron y documentaron de manera adecuada las copias de seguridad de las bases de datos Oracle (2) y se incorporaron a la estrategia de backups de la Alcaldía.



3. IMPLEMENTACION ESTRATEGIA GOBIERNO EN LINEA

3.1. Implementación de estrategia Gobierno en Línea

Se tramitó la actualización del decreto que reglamenta el Comité de Gobierno en Línea, como instrumento para poder articular la implementación de la estrategia GEL con todas las dependencias de la alcaldía. Se contempla realizar la primera sesión del comité con todos los secretarios del despacho para la última semana de abril, haciendo énfasis en la importancia de la estrategia GEL para la Gobernanza y el compromiso que deben adquirir todas las dependencias para su implementación.

Se revisaron y actualizaron las matrices de evaluación y calificación de los componentes que hacen parte de la estrategia, de acuerdo con el último Manual GEL vigente y se identificaron las prioridades de acuerdo con el mapa de ruta establecido por MINTIC, buscando así poder apalancar recursos de las convocatorias que va a manejar el ministerio para la implementación de la estrategia.

La estrategia de gobierno en línea, es sus lineamientos, contempla el componente *Seguridad y Privacidad de la Información*, donde actualmente se han liderado acciones para avanzar en la apropiación estrategia como el borrador de la nueva política de seguridad y privacidad de la entidad y los controles necesarios para garantizar la continuidad de los servicios en este componente.

3.2. Actualización portales web de la alcaldía.

Se inició la actualización y revisión de la información que obligatoriamente debe estar a disponibilidad de los ciudadanos en el portal web, la cual da una medición de cumplimiento del 78% a marzo. Sin embargo, es necesaria una mayor articulación y compromiso de todas las dependencias para tener la información actualizada. Solo una vez se tenga al día la información, se pueden iniciar campañas para que los ciudadanos

entren a consultar, analizar y utilizar esta información como parte de las acciones encaminadas a lograr mayores niveles de transparencia por parte de la administración.

Se está realizando la actualización del sitio web, de acuerdo con los requerimientos del Jefe de Gabinete y teniendo en cuenta la normatividad relacionada con el acceso a la información pública y los requerimientos de accesibilidad para la inclusión de los ciudadanos con discapacidades visuales, auditivas y otras, dando así cumplimiento a los compromisos adquiridos por la alcaldía en el comité de discapacitados.

Se definió para cada componente de la estrategia, los respectivos programas para su implementación. Cada uno de estos programas está alineado con los objetivos estratégicos del plan de desarrollo de tal manera que se pueda articular la implementación GEL con el plan.



4. GESTIÓN DE SERVICIOS TIC A LOS USUARIOS DE LA INFRAESTRUCTURA TECNOLÓGICA

El soporte técnico y la administración de los servidores alojados en el centro de datos son fundamentales para operación del Municipio de Bucaramanga. La infraestructura de hardware incluye además de los servidores, la red cableada, la red telefonía y los diferentes equipos informáticos como impresoras, computadores, escáneres y demás elementos que son esenciales en el flujo de información, que sin el debido soporte podrían generar una discontinuidad o afectar la productividad en los servicios brindados a los ciudadanos.

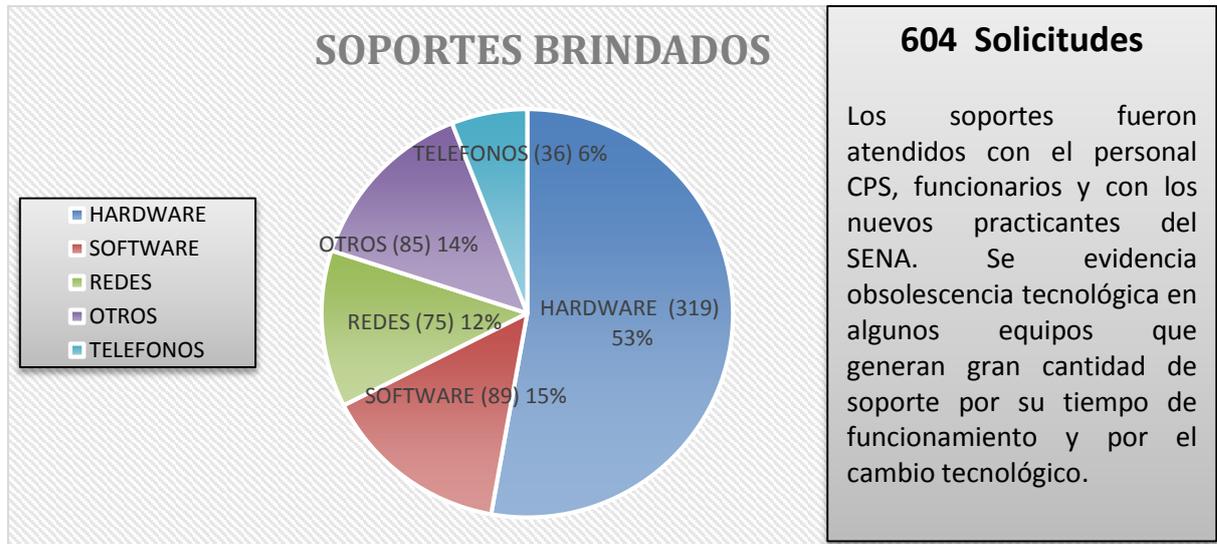
También es necesario organizar el acceso a estos recursos, a través de contraseñas y usuarios para acceder a la información; solo podrán acceder a la misma quienes realmente estén autorizados, lo cual visibiliza el concepto de seguridad de la información generando buenas prácticas ante amenazas como virus o ataques en la red. La labor de este primer trimestre con relación al tema es abordada con los siguientes ítems:

- ✓ Gestión de soporte a usuarios.
- ✓ Gestión a proveedores según necesidades.
- ✓ Gestión de la seguridad informática.

4.1. Gestión de soporte a usuarios

Se puede considerar la gestión de soportes como todas aquellas acciones que garantizan la continuidad y normal operación de las actividades de los funcionarios, CPS y los servicios de atención, considerando siempre que cualquier acción realizada por los colaboradores del Asesor TIC de Bucaramanga es en beneficio de todos los ciudadanos. El soporte brindado se realiza a través de un aplicativo que “hace un llamado” para que el personal encargado de respuesta rápida y adecuada a los requerimientos hechos. A continuación se observa en la gráfica número 5 las solicitudes realizadas; a la vez se relaciona los tipos de soportes brindados.

Grafica 5. Soportes Brindados



Fuente: Asesor TIC de Bucaramanga (2016)

Los soportes fueron atendidos con el personal CPS, funcionarios y con los nuevos practicantes del SENA. Se evidencia obsolescencia tecnológica en algunos equipos que generan gran cantidad de soporte por su grado de obsolescencia.

Todos los soportes brindados en el período de Enero a Marzo de 2016 mejoraron el funcionamiento de los servicios prestados, un ejemplo de esto es el apoyo prestado a las ventanillas del CIAC donde se gestionan los recibos de impuesto predial e industria y comercio, donde se ha soportado la conectividad a la red y de los computadores e impresoras, mejorando así la calidad del servicio. En la siguiente grafica se relacionan las 5 áreas con mayor número de soportes.

Grafica 6. Áreas con Mayor Soporte



Fuente: Asesor TIC de Bucaramanga (2016)

4.1.1. Encuestas realizadas a usuarios STS

En el I trimestre del 2016 se realizaron ochocientos cincuenta y cinco (855) encuestas, estas obedecen a la percepción que los usuarios internos de la entidad tienen en relación la plataforma STS.

Pregunta 1: ¿SATISFACCIÓN EN TIEMPO DE RESPUESTA A LA SOLICITUD DEL SERVICIO?

El 70% de las encuestas respondidas que equivalen a 600 servicios prestados, consideraron que el tiempo de respuesta fue EXCELENTE. La calificación BUENO presentó una disminución del 4% en comparación con el anterior periodo evaluado pasando de 24% al 20%, por otro lado las opciones REGULAR y DEFICIENTE presentaron un aumento del 2% y del 4% respectivamente.

Tabla 2. ¿SATISFACCIÓN EN TIEMPO DE RESPUESTA A LA SOLICITUD DEL SERVICIO?

CALIFICACION	TOTAL	FRECUENCIA
EXCELENTE	600	70%
BUENO	172	20%
REGULAR	32	4%
DEFICIENTE	41	5%
SIN CALIFICACION	10	1%
TOTAL	855	100%

Fuente: Asesor TIC de Bucaramanga (2016)

Pregunta 2: ¿SATISFACCIÓN EN LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO (EN SOLUCIÓN)?

Se observa que el 67% de los usuarios encuestados consideran que el servicio prestado fue EXCELENTE, se evidencia una reducción porcentual del 2% para este ítem en comparación con el último trimestre del 2015, el 23% de los encuestados respondieron que el servicio es BUENO. En comparación con el ultimo trimestre evaluado hubo un aumento porcentual significativo en la opción DEFICIENTE, pasando del 0% al 5% entre

periodos, esto se debe a la demora en la contratación de personal técnico al inicio del año en curso.

Tabla 3. ¿SATISFACCIÓN EN LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO (EN SOLUCIÓN)?

CALIFICACION	TOTAL	FRECUENCIA
EXCELENTE	573	67%
BUENO	197	23%
REGULAR	37	4%
DEFICIENTE	39	5%
SIN CALIFICACION	9	1%
TOTAL	855	100%

Fuente: Asesor TIC de Bucaramanga (2016)

Pregunta 3: ¿TIEMPO DE SOLUCIÓN TOTAL DEL SERVICIO?

Los usuarios encuestados consideraron que el 55% de los servicios se realizaron “DURANTE EL DIA DE ASIGNACIÓN”; en este ítem se evidencia una reducción porcentual del 23% en comparación al último trimestre del año 2015; por otro lado, hubo un incremento del 11% “DURANTE LAS 48 HORAS A PARTIR DEL SERVICIO” pasando del 15% al 31% entre periodos. En relación a las últimas estadísticas tiempo de solución total del servicio presentó un incremento sustancial, esto se debe a la demora en la contratación de personal técnico al inicio del año en curso.

Tabla 4. ¿TIEMPO DE SOLUCIÓN TOTAL DEL SERVICIO?

RESPUESTA	TOTAL	FRECUENCIA
DURANTE EL DIA DE ASIGNACION DEL SERVICIO	456	55%
DURANTE LA SEMANA	73	9%

DURANTE LAS 48 HORAS A PARTIR DEL SEFVICIO	256	31%
MAS DE UNA SEMANA	42	5%
TOTAL	827	100%

Fuente: Asesor TIC de Bucaramanga (2016)

Nota: Los servicios prestados difieren con las encuestas realizadas dado que no todos los usuarios responden inmediatamente después de prestado el servicio, es decir se acumulan las encuestas, al ser respondidas quedan registradas dentro del periodo en que ser respondió y no en el que se brindó el soporte.

4.1.2. Gestión de Usuarios

Se han entregado ciento setenta (170) nuevos usuarios para el acceso a los sistemas de información con la aplicación de formatos de solicitud de activación de nuevas cuentas firmando el compromiso de confidencialidad que garantiza una buena práctica para el manejo de la información según las recomendaciones de la ISO 27000 (Marco internacional de la seguridad de la información). Además de la depuración de usuarios no utilizados y la gestión de setecientos (700) Usuarios existentes.

170 nuevos usuarios+ 700 usuarios gestionados

4.1.3. Administración de la red WIFI

Las redes inalámbricas de la entidad se manejan bajo dos perfiles, una pública y otra privada, las cuales fueron optimizadas para obtener mejor productividad y mayor cobertura para todos los usuarios internos y externos.

- ✓ Red WIFI-alcaldía (Pública)

Esta red no permitía el acceso a la página web institucional siendo contrario al objetivo de tener una red pública en la entidad, que facilitar el acceso a los servicios relacionados con noticias y trámites alojados en la misma.

Se generó la configuración adecuada para permitir el acceso público a la página web de la Alcaldía del Municipio de Bucaramanga.

- ✓ Red CAMBGA (Interna)

Se optimizó la red y se instalaron puntos de acceso en la oficina de comunicaciones y la sala de gobierno con su respectiva configuración para mejor acceso a la navegación web.

4.1.4. Mantenimientos preventivos

Se elaboró el plan de mantenimiento a equipos con el fin de detectar fallas y mitigar riesgos relacionados con la operación normal de los computadores y otros.

También se llevó a cabo el mantenimiento en los servidores del centro de datos en los días de menor operación en la semana del 21 de marzo al 25 de marzo. En esta acción se ejecutó labores de mantenimiento al aire acondicionado de dicho centro. Esta gestión incluyó limpieza y mejoramiento de configuración para lograr mayor rendimiento.

4.1.5. Plan de mejora de atención de soporte

El soporte técnico se ha gestionado por la aplicación STS, una herramienta que evidencia poca usabilidad y dificultad para el usuario al colocar un petición para solucionar problemas de TIC, se ha propuesto una mejora a través de la renovación de la mesa de servicios denominada HELPTIC, que será más fácil de usar y más amigable para la gestión de soporte técnico, logrando mayor eficiencia en todas las dependencias. Se ha elaborado una cartilla y un plan de implementación de dicha herramienta.

4.2. Gestión de Proveedores

La atención de proveedores es fundamental para cualquier entidad para establecer las mejores prácticas en beneficio de la eficiencia y transparencia. Mostrando siempre un gobierno abierto y con la disposición de lograr el mejor beneficio a todos los ciudadanos. Se ejecutaron las siguientes actividades.

4.2.1. Internet para ciento diecinueve (119) Instituciones

Se realizó acompañamiento a la Secretaría de Educación en donde se invitaron a diversos proveedores, buscando que presentaran cotizaciones sobre la conectividad a Internet de las salas de Informática de los ciento diecinueve (119) Colegios de acuerdo con los lineamientos de Conexión Total, un programa del Ministerio de Educación Nacional para este fin.

4.2.2. Mantenimiento al Sistema de Alimentación Ininterrumpida (UPS)

Se elaboró el borrador de los pliegos de condiciones, se solicitó cotizaciones a diversos proveedores y se envió Oficio a Secretaría Administrativa para adelantar el proceso de mantenimiento correctivo y preventivo de las UPS para garantizar la continuidad ante fallas eléctricas de la red de distribución.

4.2.3. Garantías Datacenter

Dada la importancia de los equipos con los que cuenta el Centro de Datos y lo difícil de conseguir repuestos en caso de fallas, se elaboró borrador de pliegos de condiciones para renovar la garantía de los equipos por un año. Para ello se solicitó cotización a Controles Empresariales y Sistemas Teleinformáticos y se envió oficio a Secretaría Administrativa para adelantar el proceso.

4.2.4. Certificado WEB segura

Se elaboró borrador de los pliegos de condiciones para adquirir el Certificado de seguridad para navegación web (SSL), con el fin de acceder al correo institucional desde cualquier lugar y desde cualquier PC sin que se presenten inconvenientes al ingresar al sitio web y todos los subdominios, se envió Oficio a la Secretaría Administrativa para adelantar proceso.

4.3. Gestión de la seguridad de la información

La seguridad de la información, mediante las acciones de seguridad informática, son vitales para mitigar riesgos relacionados con agentes maliciosos (virus o correos no deseados), dichos riesgos se reducen mediante la implementación de buenas prácticas del uso de contraseñas para los servicios y sistemas de la Alcaldía del Municipio y sus institutos.

A continuación, se relacionan a las actividades realizadas en este ámbito:

4.3.1. Antivirus

La administración de la consola de antivirus permitió actuar eficazmente ante casos presentados en la Secretaría de Educación y la Secretaría del Interior donde se presentaron incidentes con virus en la red interna, evitando la propagación y daño a los equipos, así como la pérdida de información valiosa en cada una de estas dependencias. Se realizó una operación de desinfección de amenazas a cincuenta y cinco (55) equipos en la Secretaría de Educación; mientras en la Secretaría del Interior se soportó incidentes relacionados con la infección a través de USB.

En la siguiente gráfica se observan los virus con mayor incidencia en los equipos pertenecientes a la entidad.



Grafica 7. Virus más frecuentes



Fuente: Asesor TIC de Bucaramanga (2016)

4.3.2. Campaña informativa sobre buenas prácticas de seguridad

Se estructuró una campaña de información para distribuir a través de pantallazos informativos, mensajes sobre el buen uso de contraseñas y alertas de virus por correo no deseado, esto con el fin de generar la sensibilización a los servidores públicos ante problemática. A continuación, se evidencian las imágenes distribuidas a través de los equipos de la entidad:

Imagen 1. Campaña Informativa



Fuente: Asesor TIC de Bucaramanga (2016)

4.3.3. Copias de Seguridad

Se establecieron los procedimientos de copias de seguridad diaria, semanal y mensual

para las bases de datos (SQL Server y Oracle), unidades de perfiles de usuario, unidad de red compartida, aplicativos, buzón de correo electrónico y sitio Web. Además del debido procedimiento para la disposición de estas cintas o discos de manera externa cumpliendo los requisitos de la norma internacional ISO 27000, este proceso lo realiza la empresa de vigilancia contratada (Delthac) quien custodia dichas copias de respaldo.



5. DESARROLLO Y APROPIACION TECNOLOGICA DEL ECOSISTEMA DIGITAL

En el marco del Plan Vive Digital, el Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, a través de la Dirección de Conectividad y Contenidos Digitales, promovió la creación de los Puntos Vive Digital y ViveLab (Centros comunitarios de acceso a Internet, capacitación y emprendimiento) en cabeceras municipales de zonas de estratos 1, 2 y 3, donde había un manifiesto interés de actores regionales por participar. La alcaldía de Bucaramanga es beneficiaria de esta iniciativa en las Fases 0, Fase 1 y Fase 2 del proyecto y tiene a cargo ocho (8) Puntos Vive Digital - PVD y (1) ViveLab en diferentes zonas de la ciudad, totalmente dotados de herramientas tecnológicas e infraestructura adecuada para promover el uso y aprovechamiento de las TIC a través de la disposición del acceso comunitario a internet, entretenimiento, capacitación, trámites de Gobierno en Línea, emprendimiento y desarrollo de contenidos digitales.

El Asesor TIC de la Alcaldía de Bucaramanga, es el encargado de vigilar, operar y poner en funcionamiento todos los recursos tecnológicos dispuestos en cada uno de los ocho (8) PVD y ViveLab al servicio de la comunidad, para lo cual es necesario coordinar y centrar todas las actividades de administración, planeación y ejecución de una estrategia que permita cumplir con los objetivos para lo cual fueron creados (Capacitación a la población en TIC y fomentar la alfabetización digital, utilización de las TIC para generar desarrollo productivo y generar escenarios de acceso a Internet y servicios TIC).

5.1. Puntos Vive Digital y ViveLab a cargo de la Administración Municipal

Bucaramanga cuenta con ocho (8) Puntos Vive Digital y un (1) ViveLab en diferentes puntos de la ciudad totalmente dotados tecnológicamente, el objetivo de estos espacios es el acercamiento a las comunidades con la tecnología mediante capacitaciones, espacios de esparcimiento, innovación, programas de emprendimiento, creatividad, consulta de servicios en línea, ser puntos de encuentro de la comunidad, entre muchos otros.

5.1.1. Puntos Vive Digital tradicional

Cuentan con sala de capacitación con capacidad para doce (12) o veinte (20) personas (incluidos doce (12) equipos portátiles), sala de acceso a Internet entre veinte y veinticuatro (20-24 equipos), zona de entretenimiento con consolas de videojuegos, zona de servicios complementarios (en donde los patrocinadores pueden disponer para colocar Stand o dar información de sus productos y/o servicios), zona de consultas rápidas de trámites en línea, zona de recepción y registro (donde se va a tener todo el historial de las personas que ingresan a los puntos), zona de almacenamiento, baños y áreas de acceso. En la siguiente tabla se relaciona las direcciones de los puntos.

Tabla 5. Direcciones PVD Tradicional

DIRECCIÓN DEL PUNTO	NOMBRE DEL PVD
Carrera 8c No. 34 ANB Lote 6 Local B Barrio Café Madrid	PVD CAFÉ MADRID
Carrera 22 No. 1-25 Institución Educativa Promoción Social del Norte	PVD PROMOCION SOCIAL DEL NORTE
Calle 14 No. 50 - 32 Institución Educativa Oriente Miraflores	PVD MORRORICO
Calle 9 No. 25 - 67 Colegio Santander Barrio La Universidad	PVD COL. SANTANDER
Carrera 7 Occidental No. 36 - 48 Salón Comunal Barrio La Joya	PVD LA JOYA
Carrera 19 No 104-56 Colegio INEM- Barrio Provenza	PVD INEM

Fuente: Asesor TIC de Bucaramanga (2016)

*Los PVD cuentan con acceso totalmente independiente a las instituciones educativas o centros donde están ubicados.

5.1.2. Puntos Vive Digital + (PLUS)

Los Puntos Vive Digital Plus cuentan con sala de innovación (Acceso Internet + Capacitación con veinticuatro (24) equipos), área de Entrenamiento (dieciséis 16 equipos

y tabletas digitalizadoras), zona de entretenimiento con consolas de videojuegos, centro de producción de contenidos (Cabina profesional de audio y estudio de TV), zona de servicios complementarios (en donde los patrocinadores pueden disponer para colocar Stand o dar información de sus productos y/o servicios, Área de recepción y registro (donde se va a tener todo el historial de las personas que ingresan a los puntos, estadísticas, etc.), área de almacenamiento, baños y áreas de acceso independientes a las instituciones educativas.

Tabla 6. Puntos Vive Digital (PVD) Plus en Bucaramanga.

DIRECCIÓN DEL PUNTO	NOMBRE DEL PVD
Cll 55 # 14 – 54 Colegio Nacional de Comercio	PVD + NAL. COMERCIO
Cll 10 # 28 – 77 I.E. Técnico Superior Dámaso Zapata	PVD + TECNOLÓGICO

Fuente: Asesor TIC de Bucaramanga (2016)

5.2. ViveLab Bucaramanga

A diferencia de los Puntos Vive Digital, el ViveLab tiene como objetivo la capacitación especializada, el emprendimiento, la incubación de empresas y la creación de contenidos como Aplicaciones móviles (App), desarrollo de software, contenidos digitales en 2D y 3D, entre otros. Cuenta con un centro de capacitación y entrenamiento especializado, área de trabajo compartido para las empresas y proyectos participantes (equipos para diseño, desarrollo de software), sala de reuniones, área de recepción y baños.

Tabla 7. ViveLab Bucaramanga.

DIRECCIÓN	NOMBRE
Av. Los Samanes # 9-140 Piso 3. Centro Comercial Acrópolis – Biblioteca virtual UTS.	VIVELAB BUCARAMANGA

Fuente: Asesor TIC de Bucaramanga (2016)

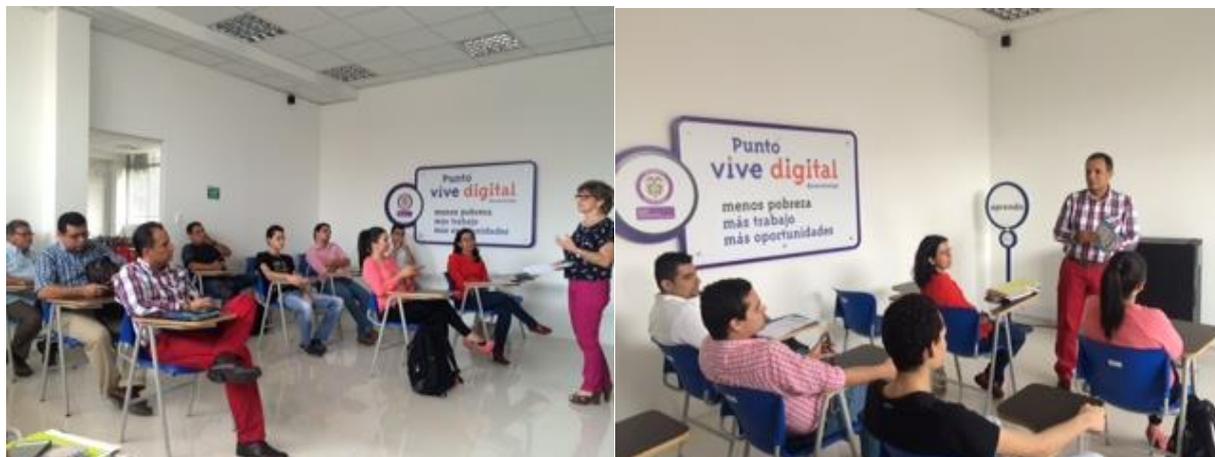


5.3. Actividades desarrolladas en el I trimestre en los puntos Vive Digital (PVD) y ViveLab.

- a) Evaluación inicial de todos los puntos existentes con visitas de verificación y recibido de documentación de los ocho (8) Puntos Vive Digital y ViveLab a cargo.
- b) Verificación de inventario de equipos y recursos disponibles en los seis (6) Puntos Vive Digital y un (1) punto ViveLab ya recibidos por parte de la Alcaldía de Bucaramanga.
- c) Visita de inspección de proceso de instalación de equipos y avance de obras a los PVD Café Madrid y PVD Prom. Social del Norte, pendientes por recibir de parte de la administración municipal.
- d) Participación en la socialización de los nuevos proyectos de la Dirección de Conectividad (MinTIC) a los nuevos Alcaldes y Secretarios TIC y de Educación del departamento de Santander. (Evento organizado por la representante del MinTIC Santander y la Gobernación de Santander) (*Registro Fotográfico).
- e) Definición e implementación de estrategias junto con la Secretaría de Desarrollo Social para la socialización y apropiación de los PVD Y ViveLab con la comunidad, mediante la definición de un *Plan de Intervención comunitaria para la utilización de los Puntos Vive Digital (PVD) y ViveLab del municipio de Bucaramanga*.
- f) Reunión de Presentación del Plan de Intervención comunitaria para la utilización de los PVD y ViveLab y Plan de trabajo para la creación de los comités cívicos comunitarios de promoción, veeduría y vigilancia en compañía de líderes comunales, ediles, actores del ecosistema digital de la ciudad (Fundación Telefónica, Sena), secretarias e institutos descentralizados.



Imagen 2. Reunión de Presentación del Plan de Intervención comunitaria para la utilización de los PVD y ViveLab



Fuente: Asesor TIC de Bucaramanga (2016)

- g) Reunión con representantes de FONADE para revisión de convenios interadministrativos y evaluación de avances y compromisos de la iniciativa Puntos Vive Digital Fase 0, Fase 1 y Fase 2 por parte de la Alcaldía de Bucaramanga.
- h) Presentación por parte de FONADE de la Fase 3 de la iniciativa Puntos Vive Digital para el Municipio de Bucaramanga.
- i) Caracterización de cada uno de los Puntos Vive Digital, tipología de los puntos, salas, cantidad de equipos y elementos en los puntos para iniciar a programar estrategia de operación.
- j) Definición de los costos de operación y funcionamiento de los Puntos Vive Digital y ViveLab.
- k) Definición de los perfiles de los administradores para los PVD y ViveLab según lineamientos del MINTIC y necesidades del proyecto.
- l) Reunión con el SENA regional Santander para definir un plan de trabajo conjunto de capacitaciones en los espacios de los PVD y ViveLab.
- m) Identificación de los cincuenta (50) puntos Wifi dentro del proyecto Puntos Wifi para la ciudad de Bucaramanga en parques y zonas de alto flujo de ciudadanos, proyecto liderado por el Asesor TIC de Bucaramanga.
- n) Jornada de limpieza en el PVD LE Técnico Superior Dámaso Zapata con estudiantes del colegio como iniciativa de trabajo social en el colegio.

Imagen 3. Jornada de limpieza en el PVD I.E Técnico Superior Damaso Zapata



Fuente: Asesor TIC de Bucaramanga (2016)

- o) Visitas técnicas de evaluación del estado actual de la planta física de los PVD y ViveLab junto con la Secretaría de Infraestructura y contratistas, para realizar compromisos y definir cronograma de reparaciones y adecuaciones necesarias dentro del plan de alistamiento de los espacios de los Puntos Vive Digital y ViveLab.
- p) Acompañamiento en las visitas de interventoría a los PVD Fase 1. (Empresa interventoría SERTIC).
- q) Acompañamiento en las visitas de mantenimiento preventivo y correctivo de los PVD Fase 1, de parte de MinTIC (Empresa encargada NEC).
- r) Reunión y trabajo de intervención comunitaria (Comuna 5) con líderes, ediles, representantes de la comunidad para definir actividades conjuntas para fortalecer la estrategia de operación y funcionamiento de los Puntos Vive Digital y ViveLab.

Imagen 4. Reunión y trabajo de intervención comunitaria (Comuna 5)



Fuente: Asesor TIC de Bucaramanga (2016)

- s) Reunión de Presentación del Plan de Intervención comunitaria para la utilización de los PVD y ViveLab y Plan de trabajo para la creación de los comités cívicos comunitarios de promoción, veeduría y vigilancia en compañía de líderes comunales, ediles, actores del ecosistema digital de la ciudad (Fundación Telefónica, Sena), secretarías e institutos descentralizados. (*Registro fotográfico).

Imagen 5. Reunión y trabajo de intervención comunitaria (Comuna 7 y 17)



Fuente: Asesor TIC de Bucaramanga (2016)

- t) Definición de la estrategia de Operación y Funcionamiento de los Puntos Vive Digital (PVD) y ViveLab.
- u) Apertura del programa Piensa en Grande con estudiantes del Col. Santander con el taller Súbete a la Ruta de Fundación Telefónica, proyecto a llevarse a cabo en los Puntos Vive Digital con diferentes colegios de la ciudad.

Imagen 6. Apertura del programa Piensa en Grande



Fuente: Asesor TIC de Bucaramanga (2016)

- v) Capacitación Agencia Pública de empleo- SENA para administradores y coordinadores de los Puntos Vive Digital (*Registro fotográfico).

Imagen 7. Capacitación Agencia Pública de empleo- SENA



Fuente: Asesor TIC de Bucaramanga (2016)

- w) Jornadas Cine para Todos en los PVD, programa del Ministerio de las TIC para llevar el cine a comunidades en condición de discapacidad. El programa se desarrollará el segundo sábado de cada mes en uno de los Puntos Vive Digital. La primera jornada se desarrolló en el PVD Colegio INEM con la participación de cerca de 15 personas en condición de discapacidad y sus acompañantes.

Imagen 8. Jornadas Cine para Todos en los PVD



Fuente: Asesor TIC de Bucaramanga (2016)

- x) Jornada de limpieza con la EMAB del Punto Vive Digital Dámaso Zapata (Poda de árboles, limpieza de escombros, etc.).

Imagen 9. Jornada de limpieza con la EMAB del Punto Vive Digital Dámaso Zapata



Fuente: Asesor TIC de Bucaramanga (2016)

- y) Adecuaciones locativas de la infraestructura física de los Puntos Vive Digital como parte del plan de alistamiento para la apertura y puesta en funcionamiento en el PVD I.E Técnico Superior Dámaso Zapata. (Pintura general del punto, resane de paredes y dilatación de muros, otras).
- z) Definición de todos los cursos y programas de capacitaciones en los espacios de los PVD y ViveLab Bucaramanga, y las alianzas con las entidades encargadas de certificar dichas capacitaciones.



6. DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO

6.1. Integración y trabajo institucional

Se identificaron e integraron esfuerzos entre el Asesor TIC, la Secretaria de Planeación, la Secretaría de Hacienda, IMEBU y Defensoría de Espacio Público, con miras a optimizar recursos TIC en la presente administración y durante los siguientes cuatro (4) años.

6.2. Integración Alcaldía con grandes empresas

Generación de enlaces de trabajo con:

- HERE MAP (Antigua NOKIA), poder publicar de forma gratuita las rutas de Metrolínea, las rutas de los sistemas de transporte de la ciudad, los sitios de interés, zonas seguras e inseguras, etc.
- Mass Challenge Israel (programas emprendimiento),
- INNPULSA (emprendimiento TIC Nacional).
- SENA (Formación Interna TIC para funcionarios de la Alcaldía)
- SyC (Escritorio ciudadano)
- Ministerio de ciencia, Tecnología y Espacio de ISRAEL
- Oficina de Tecnología e Infraestructura TIC, ciudad de St. Louis, Missouri. USA

6.3. Integración Alcaldía con entidades de promoción y gobierno

- **FINDETER**, Identificación de oportunidades para formulación de proyectos ante el sistema nacional de regalías sin necesidad de pasar por el OCAP departamental. Además, se podrá contar con el equipo de formuladores de FINDETER en modelo



de riesgo compartido en la formulación, lo que optimiza tiempos y factores de éxito en el logro y aprobación de recursos.

- ***Gobernación de Santander***, (Contrato Plan y Oficina de Regalías), identificación de la existencia de veinticuatro mil millones (24.000) hoy para proyectos TIC para la región
- ***INNPULSA COLOMBIA***, la oportunidad de atraer proyectos TIC tanto en emprendimiento como en uso y apropiación de tecnologías de categoría mundial a través de la red de contactos de INNPULSA en diversos países.
- ***Tecnalia Colombia***, (Centro de Desarrollo Tecnológico), la oportunidad de consecución de recursos internacionales para la implementación de productos de base tecnológica, y asesoría metodologías de innovación
- ***CINTEL***, un Centro de Investigaciones que promueve la investigación, la innovación y el desarrollo tecnológico del sector de las TIC. Reconocidos por la por la ejecución de proyectos innovadores y diferenciados.
- ***Bloomberg Philanthropies concurso del Mayors Challenge 2016 en América Latina y el Caribe***, La competencia global convoca a los líderes de las ciudades a generar soluciones audaces para responder a los desafíos urbanos y mejorar la vida en la ciudad, cuyo primer puesto es de cinco (5) millones de dólares estadounidenses.
- ***Bancolombia y 101***, para evaluar el servicio sin ningún costo de la implementación del nuevo sitio web para la Alcaldía de Bucaramanga.
- ***Gobernación de Caldas***, Se estableció contacto directo con el secretario de desarrollo de la gobernación de Caldas con el fin de estudiar la elaboración y construcción conjunta de proyectos de Innovación en TIC para la ciudad de Bucaramanga, la ciudad de Manizales y el departamento de Caldas.



- **Ministerio de ciencia, Tecnología y Espacio de ISRAEL**, en visita del día 17 de Marzo en Tel-Aviv se conoció de la existencia de un acuerdo de cooperación entre Colombia e Israel para el desarrollo de proyectos conjuntos de R&D. A dicha visita asistió INNPULSA, La gobernación de Caldas y la Alcaldía de Bucaramanga. De dicha visita se identificó la oportunidad de trabajar de forma conjunta con INNPULSA para ayudar en Colombia con la reglamentación y avance de dichos proyectos de R&D, pues la oficina de ISRAEL está en espera de la respuesta de Colombia en cuanto a quién o quiénes serán los canales formales de comunicación y los posibles cooperantes para la presentación de proyectos conjuntos.
- **Oficina de Tecnología e Infraestructura TIC, ciudad de St. Louis, Missouri. USA.** La ciudad de St. Louis tiene 320.000 habitantes y 2.500,000 habitantes en su área metropolitana. En reunión el día 1º de Abril en las instalaciones de T-REX con el director de TIC de la ciudad y el asesor de despacho del alcalde de la ciudad se generaron primeros contactos para intercambio de experiencias en el avance de la gestión TIC de las dos ciudades. En dicha reunión se encontraron grandes similitudes en las dos ciudades, tanto en número de habitantes atendidos desde la administración, como en la evolución de sus sistemas de información e infraestructura urbana de tecnología. Ejemplos como los anillos de fibra óptica de la red de semaforización, redes públicas Wi-Fi en cooperación con empresas de telefonía celular, acceso de información ciudadana e integración de servidores e información de las entidades descentralizadas serán tema de intercambio entre las administraciones.
- **T-REX**, En visita el día 31 de marzo al edificio más importante de Emprendimiento en TIC de la ciudad de St. Louis se establecieron contactos de cooperación para la construcción de políticas y mejores prácticas desde el gobierno hacia la construcción y generación de condiciones para la industria TIC de la ciudad. Así mismo, se generará un programa de intercambio de mejores experiencias en cuanto al rol del gobierno en el ecosistema TIC de la ciudad, las cuales serán compartidas con el IMEBU y demás entidades al frente del tema de emprendimiento TIC en la ciudad de Bucaramanga.

- *Dirección de nuevos proyectos TI de la ciudad de Jerusalén, ISRAEL*, En reunión sostenida con su directora el día 16 de marzo de 2016, se estableció la oportunidad de tener acceso a empresas Israelís que cuentan con experiencia en implementación de planes de Smart Cities a nivel internacional para que participen dentro del diseño de Bucaramanga, la ciudad más inteligente. Para dar trámite a este contacto, será necesario que el convenio de cooperación ISRAEL-Colombia que conocimos en la oficina del Ministerio de Ciencia, Tecnología y Espacio de ISRAEL tenga el proceso de operación establecido en el futuro cercano.

6.3.1. Plan de aliados para asegurar la sostenibilidad de los puntos Vive Digital

Diseño del modelo de sostenimiento de los PVD en la ciudad de Bucaramanga

Se elaboró y socializó con UNIRED, USTA, SENA, MULTICOMPUTO, UNAB, Cámara de Comercio, ESSA, Telebucaramanga y Fundación Telefónica el “**PLAN DE ALIADOS PARA ASEGURAR LA SOSTENIBILIDAD DE LOS PUNTOS VIVE DIGITAL**” en la ciudad, para propiciar desde estos sitios el desarrollo en Ciencia, Tecnología e Innovación y su aplicación en el desarrollo de contenidos digitales para el crecimiento de la Región

Dentro de los planes de uso de los Puntos Vive Digital PVD se creó una plataforma para que personas e instituciones con programas específicos presenten sus planes de intervención en la ciudad, con el fin de desarrollar competencias en la ciudadanía a partir del uso de las tecnologías presentes en los PVD.



7. SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD PARA LAS TIC

7.1. Jornadas de formación del SIGC, documentación y actualización de procedimientos, formatos, instructivos y otros.

Se avanzó en la documentación del Procedimiento de Operación y Funcionamiento de los puntos Vive Digital y ViveLab como en la creación de políticas para el adecuado uso de los mismos.

Se realizaron jornadas de formación a los colaboradores del Asesor TIC de Bucaramanga en relación al Sistema Integrado de Gestión de Calidad, con la finalidad de fortalecer la cultura de Calidad. Al mismo tiempo se buscó identificar las fortalezas y debilidades frente al sistema con el objeto de documentar planes de mejora y cronogramas de actualización.

Se documentó Plan de Mejora en relación a la Evaluación de Gestión por dependencias 2015 liderada por Control Interno de Gestión, como también se consolidó el Mapa de Riesgos de Gestión por dependencia.

7.2. Participación Institucional

Comprometidos con el principio 10 del Pacto Mundial de la Organización de las Naciones Unidas, el cual establece que las Empresas deberán trabajar en contra de la corrupción en todas sus formas incluidas la extorsión y el soborno”, el Asesor TIC de Bucaramanga contribuyó en la formulación y consolidación del Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano (vigencia 2016), buscando garantizar la transparencia, el acceso a la información, la calidad del servicio, la gestión del riesgo, la racionalización de trámites entre otros; mediante la participación y el ejercicio de vigilancia de la ciudadanía para con la misma administración central.

CONCLUSIONES

Las actividades realizadas durante el primer trimestre del 2016 permitieron:

- ✓ Asegurar el conocimiento y seguridad de los sistemas críticos de información en especial los relacionados con los del impuesto predial, de industria y comercio como el de la contribución por valorización.
- ✓ Administrar y gestionar la plataforma tecnológica y estabilizar los servicios de red y de los sistemas de información.
- ✓ Definir los principales pilares de políticas de Gobierno en Línea garantizando con ello el cumplimiento de la aplicación del decreto de Gobierno en Línea.
- ✓ Evidenciar la obsolescencia tecnológica en algunos equipos que generan gran cantidad de soporte por su tiempo de funcionamiento y por el cambio tecnológico.
- ✓ Entender el funcionamiento y las debilidades de coordinación y comunicación entre las diferentes dependencias de la alcaldía, lo que origina un reto por superar y así mejorar la apropiación de la estrategia TI de la entidad.
- ✓ Crear los comités cívicos comunitarios que permitirán la apropiación de parte de todos los actores de la comunidad alrededor de los PVD.

