

	<b>Proceso: Gobierno de Información y Estadística</b>				
	<b>ASESORÍA Y ASISTENCIA TÉCNICA EN MATERIA INFORMÁTICA</b>				
	<b>Código:</b>	TE-PR-008	<b>Versión:</b>	00	<b>Fecha de Vigencia:</b>

## 1. OBJETIVO

Brindar asesoría técnica, en materia de informática para automatizar los procesos; modificar, mantener, ajustar o desarrollar nuevo software a las dependencias del Ministerio de Comercio, Industria y Turismo, para el eficaz cumplimiento de sus funciones.

## 2. ALCANCE

Inicia con la solicitud de asesoría técnica en materia informática por parte de alguna de las áreas del Ministerio; finaliza con las especificaciones técnicas de hardware o software; desarrollo de aplicaciones a la medida de los requerimientos propios de alguna dependencia y la asistencia requerida por los usuarios internos y externos. Aplica a todas las dependencias del Ministerio.

## 3. DEFINICIONES Y SIGLAS

**ALCANCE DE LA SOLUCIÓN:** Definición general de la solución de Tecnologías de la Información y la Comunicación - TIC, que establece claramente las fronteras/límites de dicha solución de TIC, es decir, lo que forma parte de la solución y lo que no.

**CAPACITACIÓN TECNOLÓGICA:** Capacitación que se brinda por parte de los proveedores de Tecnología Informática, a los profesionales de la oficina de sistemas de información del Ministerio de Comercio, Industria y Turismo en desarrollo de un contrato de compraventa de bienes y/o servicios de Tecnológica Informática.

**DESARROLLO DE LA SOLUCIÓN:** Es el proceso de producir / generar las soluciones de Tecnologías de la Información y la Comunicación, de acuerdo con el diseño y los requerimientos definidos. El desarrollo de la solución genera como producto principal la solución de Tecnologías de la Información y la Comunicación, por lo tanto, involucra las etapas del ciclo de la mejora continua (PHVA) mediante las cuales se garantiza la calidad en el proceso.

**DISEÑO DE LA SOLUCIÓN:** Es el proceso de creación de un esquema detallado de una solución tecnologías de la información y la comunicación, que responde a los requerimientos identificados y que permite guiar y acotar el desarrollo de la solución. El diseño de la solución de Tecnologías de la Información y la Comunicación también puede corresponder a un producto, por lo tanto, involucra las etapas del ciclo de la mejora continua (PHVA) mediante las cuales se garantiza la calidad en la generación de diseño de soluciones.

**PROVEEDOR DE TECNOLOGÍA:** Contratista que suministra bienes o servicios tecnológicos al Ministerio de Comercio, Industria y Turismo.

**REQUERIMIENTO PARA DESARROLLO:** Descripción clara y precisa de las características o atributos de la Solución de TIC a diseñar y/o desarrollar, en la que se incluya, entre otros: la descripción del tipo de solución requerida, expectativas de servicio, calidad y rendimiento, cliente, niveles de servicio esperados, alcance, participantes.

**SISTEMA OPERATIVO:** Es un programa o conjunto de programas destinado a permitir una gestión eficaz de los recursos de computadora.

**SOFTWARE:** Software se refiere al conjunto de programas, instrucciones y reglas informáticas para ejecutar ciertas tareas en un computador.

### DOCUMENTO CONTROLADO

Cualquier copia o impresión de este documento se considera copia no controlada y el Ministerio de Comercio, Industria y Turismo no se hace responsable por su uso

	<b>Proceso: Gobierno de Información y Estadística</b>				
	<b>ASESORÍA Y ASISTENCIA TÉCNICA EN MATERIA INFORMÁTICA</b>				
	<b>Código:</b>	TE-PR-008	<b>Versión:</b>	00	<b>Fecha de Vigencia:</b>

**SOLUCIÓN DE TIC:** Herramienta tecnológica orientada a suplir las necesidades de acceso, gestión y transformación de la información, apoyándose en tecnologías de la información y las comunicaciones, así como en estándares tecnológicos establecidos.

#### 4. GENERALIDADES

Ley 80 de 1993 y Ley 1150 DE 2007.

De conformidad con el Decreto 210 del 2003 en su Artículo 13.

La ejecución de las actividades de este procedimiento, podrán ser contratadas con terceros en parte o en su totalidad, teniendo en cuenta su especificidad técnica, caso en el cual, las actividades de los servidores públicos del Ministerio serán de interventoría al contrato respectivo.

La Oficina de Sistemas de Información evaluará si con los recursos existentes se puede suplir el requerimiento.

##### 4.1 GESTIÓN AMBIENTAL

La Oficina de Sistemas de Información, en apoyo a las actividades lideradas por la Secretaría General tendientes a desarrollar una gestión enfocada en prevenir la contaminación, en el ahorro y uso eficiente de los recursos naturales y en el control de los aspectos ambientales inherentes a las actividades del Ministerio de Comercio, Industria y Turismo, garantiza que la realización de sus actividades se efectúa en cumplimiento con el Programa de Uso Eficiente de Papel, Programa Gestión Integral de Residuos Sólidos y el Programa Uso Eficiente de la Energía.

En cumplimiento al Programa Gestión Integral de Residuos Sólidos, el Jefe de la Oficina de Sistemas de Información o su delegado, debe suministrar la información al profesional responsable en el tema ambiental designado por la Secretaria General para registrar los residuos generados por las actividades de mantenimiento preventivo y correctivo de los recursos físicos de la infraestructura TI, que sean considerados como residuos peligrosos o RAEES, quien se encargará de registrarlos en el formato de "Residuos Peligrosos y RAEES" GR-FM-014.

##### 4.2 RIESGOS

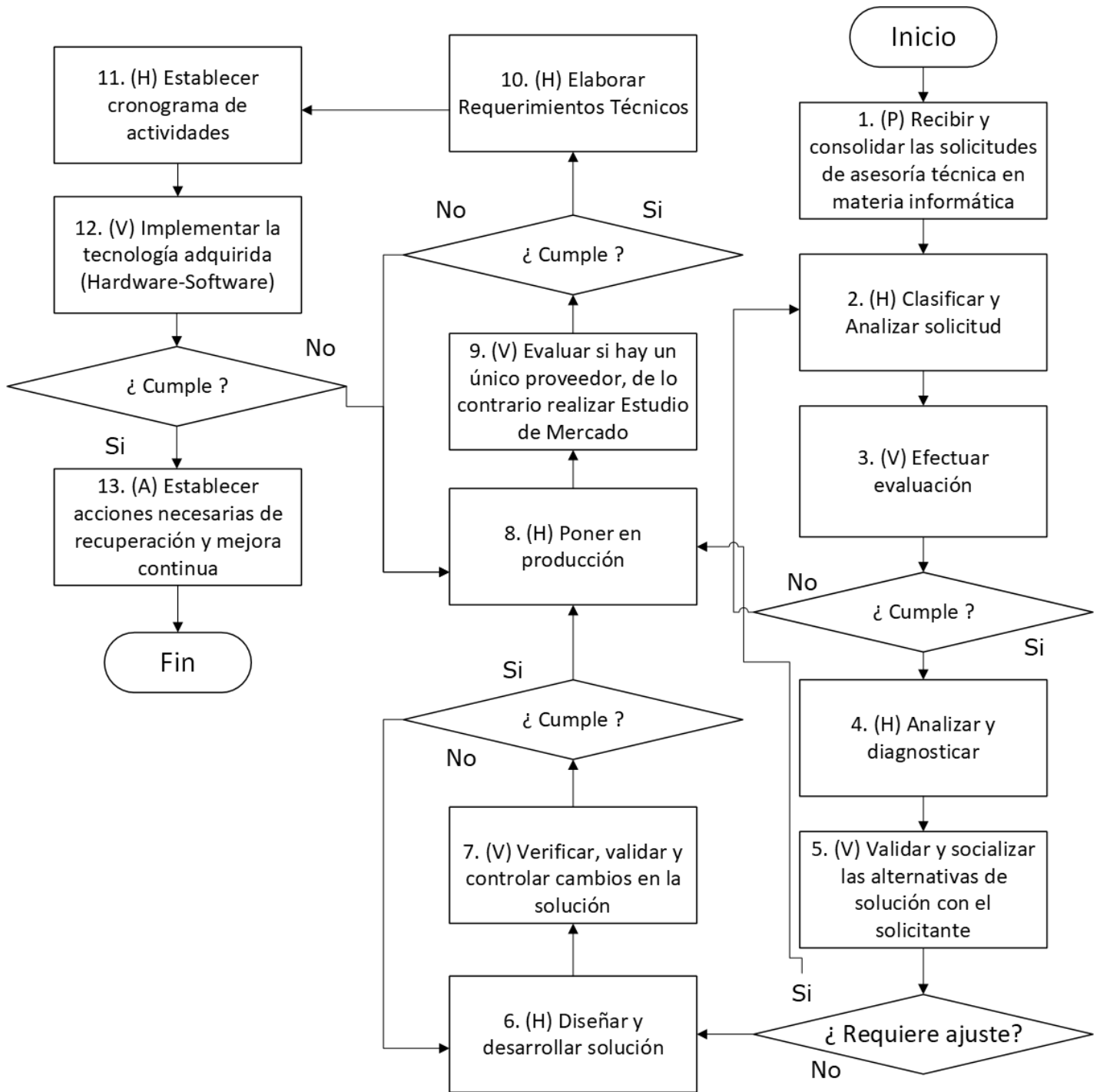
- Los riesgos del proceso se encuentran documentados en la matriz de riesgos institucionales.
- Los controles aplicables a cada riesgo se relacionan en las actividades descritas en los documentos y se identifican por medio del código del control.

#### 5. DIAGRAMA DE FLUJO

(A continuación se visualiza de manera gráfica y secuencial las actividades descritas en el numeral 6)


#### DOCUMENTO CONTROLADO

Cualquier copia o impresión de este documento se considera copia no controlada y el Ministerio de Comercio, Industria y Turismo no se hace responsable por su uso



**DOCUMENTO CONTROLADO**

Cualquier copia o impresión de este documento se considera copia no controlada y el Ministerio de Comercio, Industria y Turismo no se hace responsable por su uso

	<b>Proceso: Gobierno de Información y Estadística</b>				
	<b>ASESORÍA Y ASISTENCIA TÉCNICA EN MATERIA INFORMÁTICA</b>				
	<b>Código:</b>	TE-PR-008	<b>Versión:</b>	00	<b>Fecha de Vigencia:</b>

## 6. DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES

(A continuación se detallan las actividades graficadas en el numeral 5)

No.	ACTIVIDAD	RESPONSABLE(S)	DESCRIPCIÓN	EVIDENCIA
1	(P) Recibir y consolidar las solicitudes de asesoría técnica en materia informática	Jefe Oficina de Sistemas de Información, Profesional Universitario	Recibir la solicitud por medio de la herramienta designada, memorando electrónico, correo, contacto directo, llamada telefónica o presencial. Permitir que funcionarios o usuarios externos realicen solicitudes de asesoría técnica.  <b>Tiempo:</b> Conforme especificidad de la solicitud.	Solicitud de asesoría o registro en software ARANDA.
2	(H) Clasificar y Analizar solicitud	Jefe Oficina de Sistemas de Información, Profesional Universitario	Generar el caso en la herramienta informática y atender el servicio por un profesional. Si se soluciona la solicitud, se finaliza el proceso, de lo contrario se continúa con el paso 3, cuando el requerimiento se relaciona con el desarrollo, actualización o especificación de un sistema de información y/o aplicativo.  <b>Tiempo:</b> Conforme especificidad de la solicitud.	Aplicativo ARANDA.
3	(V) Efectuar evaluación	Jefe Oficina de Sistemas de Información, Profesional Universitario	Evaluar el requerimiento junto con el área respectiva, y realizar levantamiento de información adicional para determinar la viabilidad técnica y financiera de la solución.  <b>Tiempo:</b> Conforme especificidad de la solicitud.	Correos electrónicos, GD-FM-004 formatos de asistencia y GD-FM-002 ayudas de memoria.
4	(H) Analizar y diagnosticar	Profesional Universitario, Profesional Especializado, Analista de sistemas	Realizar el análisis y determinar las características del escenario desde la parte técnica.  <b>Tiempo:</b> Conforme especificidad de la solicitud.  <b>Control R6</b>	Correos electrónicos y GD-FM-002 ayuda de memoria.
5	(V) Validar y socializar las alternativas de solución con el solicitante	Profesional Especializado, Jefe Oficina de Sistemas de Información, Profesional Universitario, Analista de sistemas	Presentar alternativas de solución en reunión de concertación. Si es viable con recursos de OSI, continuar con el paso 6; de lo contrario, ir al paso 9.  <b>Tiempo:</b> Conforme especificidad de la solicitud.	GD-FM-002 Ayuda de Memoria y correo electrónico.
6	(H) Diseñar y desarrollar solución	Profesional Especializado, Analista de sistemas	Diseñar la solución o ajuste, establecer plan de trabajo, desarrollar, realizar pruebas, y corregir fallas.  <b>Tiempo:</b> Conforme especificidad de la solicitud.	GD-FM-004 Formatos de asistencia y correos electrónicos
7	(V) Verificar, validar y controlar cambios en la solución	Profesional Universitario, Profesional Especializado, Analista de sistemas	Capacitar a usuarios si aplica, o socializar la información del requerimiento. Acompañar hasta el cierre. Ejecutar pruebas piloto si aplica.  <b>Nota:</b> Pruebas piloto de software elaborado, modificado, ajustado o actualizado  <b>Tiempo:</b> De acuerdo con plan de trabajo.	GD-FM-002 Ayuda de memoria. Documentación de los cambios y manual del usuario final, GD-FM-004 Formato de asistencia.

### DOCUMENTO CONTROLADO

Cualquier copia o impresión de este documento se considera copia no controlada y el Ministerio de Comercio, Industria y Turismo no se hace responsable por su uso

	<b>Proceso: Gobierno de Información y Estadística</b>				
	<b>ASESORÍA Y ASISTENCIA TÉCNICA EN MATERIA INFORMÁTICA</b>				
	<b>Código:</b>	TE-PR-008	<b>Versión:</b>	00	<b>Fecha de Vigencia:</b>

No.	ACTIVIDAD	RESPONSABLE(S)	DESCRIPCIÓN	EVIDENCIA
8	(H) Poner en producción	Analista de sistemas, Profesional Especializado, Profesional Universitario	Implementar la solución en ambiente productivo y realizar ajustes si es necesario. Entregar formalmente el aplicativo y finalizar el proceso.  <b>Tiempo:</b> De acuerdo con plan de trabajo.	GD-FM-004 Registro de asistencia. GD-FM-002 Ayuda de Memoria.
9	(V) Evaluar si hay un único proveedor, de lo contrario realizar Estudio de Mercado	Profesional Universitario, Profesional Especializado	Elaborar solicitud de orden de compra con características funcionales del bien a adquirir y realizar estudio de mercado si aplica. <b>Tiempo:</b> Conforme a lo dispuesto en la normatividad vigente.	Orden de compra. Estudio de mercado.
10	(H) Elaborar Requerimientos Técnicos	Analista de sistemas, Profesional Universitario, Profesional Especializado	Describir especificaciones técnicas, elaborar estudios previos y coordinar con el Grupo de Contratos la elaboración, validación y revisión técnica de pliegos. Sustentar ante la Junta de Licitaciones.  <b>Nota 1:</b> El Grupo de Contratos envía a la OSI para revisión y Visto bueno de la parte técnica del pliego de condiciones.  <b>Nota 2:</b> Una vez iniciado el proceso definitivo, el grupo de contratos envía las diferentes propuestas para la respectiva evaluación técnica.  <b>Nota 3:</b> Validación de los pliegos en la parte técnica y funcional  <b>Tiempo:</b> Conforme a lo dispuesto en la normatividad vigente.	Memorando Electrónico. Pliego de condiciones.
11	(H) Establecer cronograma de actividades	Profesional Especializado	Planear con el contratista la ejecución del contrato e iniciar las actividades según lo establecido.  <b>Tiempo:</b> Conforme a lo dispuesto en la normatividad vigente.	Cronograma de actividades. Plataforma de Contratación
12	(V) Implementar la tecnología adquirida (Hardware-Software)	Jefe Oficina de Sistemas de Información, Profesional Especializado, Profesional Universitario	Realizar pruebas técnicas y funcionales, certificar el recibo a satisfacción, y coordinar la capacitación por parte del proveedor. Posteriormente, expedir el acta de liquidación del contrato.  <b>Tiempo:</b> Conforme a lo dispuesto en la normatividad vigente.  <b>Control R7</b>	Certificación de recibo a satisfacción por parte del supervisor. Plataforma de contratación.
13	(A) Establecer acciones necesarias de recuperación y mejora continua	Jefe Oficina de Sistemas de Información, Profesional Especializado	Capacitar al personal técnico, definir políticas, divulgar cambios y formar a los usuarios finales. Desarrollar acciones de mejora continua.  <b>Tiempo:</b> Conforme a la cantidad de tecnologías desarrolladas o ajustadas.	GD-FM-004 Listado de Asistencia, Correos electrónicos, GD-FM-002 Ayudas de Memoria, Publicaciones Internas

## 7. FORMATOS DEL PROCEDIMIENTO

### DOCUMENTO CONTROLADO

Cualquier copia o impresión de este documento se considera copia no controlada y el Ministerio de Comercio, Industria y Turismo no se hace responsable por su uso

	<b>Proceso: Gobierno de Información y Estadística</b>				
	<b>ASESORÍA Y ASISTENCIA TÉCNICA EN MATERIA INFORMÁTICA</b>				
	<b>Código:</b>	TE-PR-008	<b>Versión:</b>	00	<b>Fecha de Vigencia:</b>

No.	CODIGO	NOMBRE DEL FORMATO
1	No aplica	Solicitud de asesoría (Aranda)
2	No aplica	Memorando Electrónico
3	GD-FM-002	Ayuda de memoria
4	No aplica	Copia del contrato (Plataforma contratación)
5	No aplica	Informes de supervisión/interventoría (Plataforma)
6	GD-FM-004	Registro de Asistencia
7	No aplica	Certificación(es) (Sistema)

## 8. HISTORIAL DE CAMBIOS

FECHA	VERSIÓN	DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO				
12/06/2026	0	<p>Primera versión del documento para el nuevo Mapa de procesos. Código anterior: GTI-PR-009. V02.</p> <p>Para efectos de trazabilidad y soporte de la migración al nuevo aplicativo de administración de la documentación del Modelo Institucional de Operación (MIO), los siguientes fueron los responsables de la revisión y aprobación del documento migrado:</p> <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th style="width: 50%;">REVISÓ</th> <th style="width: 50%;">APROBÓ</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>MANUELA MIRANDA CASTRILLÓN Cargo: Jefe OAPS</td> <td>MANUELA MIRANDA CASTRILLÓN Cargo: Jefe OAPS</td> </tr> </tbody> </table> <p>Desde la OAPS se asegura que el contenido corresponde a la última versión vigente en ISolución al momento de la migración a MIOsoft.</p>	REVISÓ	APROBÓ	MANUELA MIRANDA CASTRILLÓN Cargo: Jefe OAPS	MANUELA MIRANDA CASTRILLÓN Cargo: Jefe OAPS
REVISÓ	APROBÓ					
MANUELA MIRANDA CASTRILLÓN Cargo: Jefe OAPS	MANUELA MIRANDA CASTRILLÓN Cargo: Jefe OAPS					

## 9. FLUJO DE APROBACIÓN

ELABORÓ		APOYO OAPS		REVISÓ		APROBÓ	
Nombre:		Nombre:	Jefferson López Saavedra	Nombre:		Nombre:	
Cargo:		Cargo:	Profesional Especializado	Cargo:		Cargo:	

### DOCUMENTO CONTROLADO

Cualquier copia o impresión de este documento se considera copia no controlada y el Ministerio de Comercio, Industria y Turismo no se hace responsable por su uso