



PROCESO GESTIÓN DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN



CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO

|   |                                    |   |   |   |   |
|---|------------------------------------|---|---|---|---|
| <b>TIPO DE PROCESO</b>                            |                                    | APOYO   |   |   |   |
| <b>NOMBRE DEL PROCESO</b>                         |                                    | GESTIÓN DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN  |   |   |   |
| <b>RESPONSABLE</b>                                |                                    | JEFE DE DIVISIÓN DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN   |   |   |   |
| <b>OBJETIVO</b>                                   |                                    | Gestionar, controlar, dirigir y mantener la plataforma tecnológica, y de comunicaciones, para lograr la oportunidad y rapidez en los procesos y prestar un mejor servicio a |   |   |   |
| <b>objetivo</b>                                   |                                    | Inicia desde la identificación de las necesidades tecnológicas, hasta los planes de mejoramiento de los sistemas informáticos.  |   |   | <b>PROCESO</b>  |
| <b>PROVEEDOR</b>                                  |                                    | <b>ENTRADA</b>  |   |   | <b>SALIDA</b>   |
| <b>EXTERNO</b>                                    | <b>INTERNO</b>                     |   |   |   | <b>INTERNO</b>  |
| <b>PLANEAR</b>                                    |                                    |   |   |   |   |
| Ley de Transparencia y de acceso a la información | Gerencia                           | Plan Estratégico  | Elaborar el plan de acción del proceso  | Plan de Acción del Proceso  | División de Sistema de Información                                      |
| Resolución interna                                | División de Sistema de Información | Normatividad  | Elaborar las políticas de seguridad de informática  | Política de Seguridad Informática   | División de Sistema de Información                                      |
|   | Todos los procesos                 | Solicitud de la necesidad y requerimiento de soporte técnico correctivo.<br>Inventario de equipos<br>Hoja de vida inventario (Software)                                     | Realizar el plan de mantenimiento de los equipos.   | Plan de mantenimiento de los equipos  | División de Sistema de Información                                      |
| <b>HACER</b>                                      |                                    |   |   |   |   |
| Normativas Entes de control                       | Todos los procesos                 | Inventario de equipos (Hardware y Software).<br>Plan de Acción del Proceso<br>Política de Seguridad Informática   | • Administración de la plataforma tecnología y<br>Comunicación de información: Realiza revisión y verificación, análisis sobre las necesidades de origen externo e interno. | Informe de Gestión  | Gerencia  |
| Proveedores de Hardware y Software                | Todos los procesos                 | Solicitud de soporte técnico  | Realizar el soporte técnico asistencial para el Manejo de los software, hardware, programas ofimáticos y página web institucional.  | Correcto funcionamiento de equipos.   | Todos los procesos  |
|   | División de Sistema de Información | Plan de mantenimiento de los equipos  | Ejecutar el plan de mantenimiento de equipos  | Mantenimiento de los equipos de computo y/o sistema informáticos (hardware) | Todos los procesos  |
|   | División de Sistema de Información | Inventario de equipos.<br>Hoja de vida inventario (Hardware y Software).  | Mantener actualizado el inventario de equipos cómputos e impresoras   | Inventario de equipos actualizado   | División Administración de Bienes<br>División de Sistema de Información |








PROCESO GESTIÓN DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN

CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO

|                                    |                                    |   |  |  |  |
|------------------------------------|------------------------------------|---|--|--|--|
| <b>TIPO DE PROCESO</b>             |                                    | APOYO   |  |  |  |
| <b>NOMBRE DEL PROCESO</b>          |                                    | GESTIÓN DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN  |  |  |  |
| <b>RESPONSABLE</b>                 |                                    | JEFE DE DIVISIÓN DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN   |  |  |  |
| <b>OBJETIVO</b>                    |                                    | Gestionar, controlar, dirigir y mantener la plataforma tecnológica, y de comunicaciones, para lograr la oportunidad y rapidez en los procesos y prestar un mejor servicio a |  |  |  |
| <b>objetivo</b>                    |                                    | Inicia desde la identificación de las necesidades tecnológicas, hasta los planes de mejoramiento de los sistemas informáticos.  |  |  | <b>PROCESO</b>                               |
| <b>PROVEEDOR</b>                   |                                    |   |  |  | To   |
| <b>EXTERNO</b>                     | <b>INTERNO</b>                     | <b>ENTRADA</b>   | <b>ACTIVIDADES</b>   |  <b>SALIDA</b>  | <b>INTERNO</b>                               |
|                                    | División de Sistema de Información | Política de Seguridad Informática   | Desarrollo y seguimiento de la ejecución de las políticas de seguridad informática             | Copias de Seguridad<br>Acceso de controlado a las Redes Tecnológicas y datos contenidos en los sistema de información<br>Equipos de cómputo protegidos | División de Sistema de Información           |
| Proveedores de Hardware y Software | División de Sistema de Información | Contrato de Prestación de Servicio y/o suministro   | Supervisar la ejecución de los contratos asignados a la División                               | Informe de Supervisión   | División de Sistema de Información           |
| Normativas Entes de control        | Todos los procesos                 | Requerimientos de publicación   | Realizar publicaciones en la página web según requerimiento internos y externos.               | Publicación en la Página Web   | Todos los procesos                           |
| DAFP                               | División de Sistema de Información | Política Administración de Bienes   | Administración de los riesgos  | Mapa de riesgos vigente  | Gerencia, División de Sistema de Información |
| <b>VERIFICAR</b>                   |                                    |   |  |  |  |
|                                    | Gestión Informática                | Mapa de Riesgos   | Realizar Seguimiento y Medición al proceso y/o Autoevaluación de control y gestión del proceso | Mapa de riesgo del proceso   | Gestión de Control Interno                   |
|                                    | Gestión control interno            | Plan de mejoramiento Institucional o por procesos   |  | Plan de mejoramiento institucional o por proceso   |  |
|                                    |                                    | Plan de auditoria   |  | Informe de auditoria   |  |
|                                    | Gestión control interno            | Listado de indicadores de gestión del proceso   |  | Tablero de mando de indicadores del proceso  |  |

|  |   |  |  |  |   |  |  |
|--|---|--|--|--|---|--|--|
|   |   | PROCESO GESTIÓN DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN   |  |  |   |  |  |
|  |   | CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO  |  |  |   |  |  |
| <b>TIPO DE PROCESO</b>   |   | APOYO  |  |  |   |  |  |
| <b>NOMBRE DEL PROCESO</b>  |   | GESTIÓN DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN   |  |  |   |  |  |
| <b>RESPONSABLE</b>   |   | JEFE DE DIVISIÓN DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN  |  |  |   |  |  |
| <b>OBJETIVO</b>  |   | Gestionar, controlar, dirigir y mantener la plataforma tecnológica, y de comunicaciones, para lograr la oportunidad y rapidez en los procesos y prestar un mejor servicio a  |  |  |   |  |  |
| <b>objetivo</b>  |   | Inicia desde la identificación de las necesidades tecnológicas, hasta los planes de mejoramiento de los sistemas informáticos.   |  |  |   | PROCESO  |  |
| <b>PROVEEDOR</b>   |   | <b>ENTRADA</b>    |  |  | <b>ACTIVIDADES</b>  | <b>SALIDA</b>                                   |  |
| <b>EXTERNO</b>   | <b>INTERNO</b>  |  |  |  |   | <b>INTERNO</b>   |  |
| <b>ACTUAR</b>  |   |  |  |  |   |  |  |
|  | Gestión control interno   | Procedimiento de acciones correctivas y servicio o producto no conforme  | Registrar, implementar y realizar cierre de las acciones correctivas               | Registro de acciones correctivas y de mejora | Gestión de Control Interno  |  |  |
|  | Gestión control interno   | Informe de auditoría   |  |  |   |  |  |
|  | Planeación Estratégica  | Política de calidad  |  |  |   |  |  |
|  |   | Objetivos de calidad   |  |  |   |  |  |
|  |   | Revisión por la dirección  |  |  |   |  |  |
| <b>DOCUMENTOS ASOCIADOS</b>  |   |  | <b>RIESGOS</b>   |  | <b>REQUISITOS APLICADOS</b>   |  |  |
|  | <b>INTERNA</b>  | <b>EXTERNA</b>   |  | Ver mapa de riesgos del proceso              | <br>Leyes y Reglamentos | <b>NORMAS</b>  |  |
|  | Plan de Acción<br>Política de Seguridad Informática<br>Plan de mantenimiento de los equipos<br>Procedimiento de Política de Informática, Soporte Técnico, Software, Plataforma tecnológica e información. | Ley de Transparencia y de acceso a la información<br>Ministerio de la Tecnología de la información<br>Manual de Gobierno Digital Decreto 1078 de 2015, Decreto Único Reglamentario del sector de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones*<br>CON PES 3650 del 15 de marzo de 2010 |  |  |   | NTC ISO 9001:2015<br>MODELO INTEGRADO DE PLANEACIÓN Y GESTIÓN<br>3. Dimensión Gestión con valores<br>Política de seguridad digital |  |

|   |   |   |                 |                                    |   |
|---|---|---|-----------------|------------------------------------|---|
|  |   | PROCESO GESTIÓN DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN  |                 |                                    |   |
|   |   | CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO   |                 |                                    |   |
| <b>TIPO DE PROCESO</b>  |   | APOYO   |                 |                                    |   |
| <b>NOMBRE DEL PROCESO</b>   |   | GESTIÓN DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN  |                 |                                    |   |
| <b>RESPONSABLE</b>  |   | JEFE DE DIVISIÓN DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN   |                 |                                    |   |
| <b>OBJETIVO</b>   |   | Gestionar, controlar, dirigir y mantener la plataforma tecnológica, y de comunicaciones, para lograr la oportunidad y rapidez en los procesos y prestar un mejor servicio a |                 |                                    |   |
| <b>objetivo</b>   |   | Inicia desde la identificación de las necesidades tecnológicas, hasta los planes de mejoramiento de los sistemas informáticos.  |                 |                                    | <b>PROCESO</b><br>To  |
| <b>PROVEEDOR</b>  |   |   |                 |                                    |   |
| <b>EXTERNO</b>  | <b>INTERNO</b>  | <b>ENTRADA</b>   |                 | <b>ACTIVIDADES</b>                 | <b>SALIDA</b>                  |
|  | <b>INDICADORES</b>  |    | <b>RECURSOS</b> |                                    | <b>HUMANOS:</b> Jefe de División Sistema de Información, Sistema de información, Técnico administrativo, Auxili   |
|   | Ver:<br>-Listado de indicadores de Gestión del proceso<br>-Tablero de mando del proceso   |   |                 |                                    | <b>FÍSICOS:</b> Instalaciones locativas, equipos de cómputo Internet y sistemas de información, manuales, Program |
|   |   |   |                 |                                    | <b>AMBIENTE DE TRABAJO:</b> Condiciones favorables en temperatura.  |
| <b>FECHA</b>  | <b>CAMBIO</b>   |   |                 |                                    |   |
| 28/02/2012  | Se modifica estructura del documento  |   |                 |                                    |   |
| 26/02/2018  | Se modifica el formato de la Caracterización, se ajusta al ciclo PHVA, actualizando el objetivo del proceso y las actividades de Entradas y Salidas, y así mismo, los proveedores y clientes correspondientes a la actividad. |   |                 |                                    |   |
| 04/10/2019  | Se modifica el formato de la caracterización de acuerdo al ajuste en el Sistema de Gestión de Calidad de la empresa.  |   |                 |                                    |   |
| <b>ELABORÓ</b>  |   | <b>REVISÓ</b>   |                 | <b>APROBÓ</b>                      |   |
| NOMBRE: FAUSE RIZCALA MUVDI   |   | NOMBRE: TULIA ISABEL OVIEDO MARTINEZ  |                 | NOMBRE: JOSE MARIA GUTIERREZ BAUTE |   |
| CARGO: JEFE DE DIVISIÓN DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN                          |   | CARGO: JEFE DE GESTIÓN DE PLANEACIÓN  |                 | CARGO: GERENTE                     |   |

|                                   |
|-----------------------------------|
| CA-GN-01                          |
| Versión: 05-04-10-19              |
| Página : 1 de 4                   |
|                                   |
|                                   |
|                                   |
| los clientes internos y usuarios. |
| <b>SOS INVOLUCRADOS</b>           |
| los procesos                      |
| <b>CLIENTE</b>                    |
| <b>EXTERNO</b>                    |
|                                   |
| Contraloría Municipal<br>Usuarios |
| Contraloría Municipal<br>Usuarios |
|                                   |
|                                   |
| Entes de control<br>Usuarios      |
|                                   |
| Entes de control                  |
| Entes de control                  |

|                                     |
|-------------------------------------|
| CA-GN-01                            |
| Versión: 05-04-10-19                |
| Página : 1 de 4                     |
|                                     |
|                                     |
|                                     |
| los clientes internos y usuarios.   |
| <b>SOS INVOLUCRADOS</b>             |
| los procesos                        |
| <b>CLIENTE</b>                      |
| <b>EXTERNO</b>                      |
| Entes de control                    |
| Entes de control                    |
| Entes de control<br>Usuarios        |
|                                     |
|                                     |
| Contraloría Municipal de Valledupar |
|                                     |

|   |
|---|
| CA-GN-01  |
| Versión: 05-04-10-19  |
| Página : 1 de 4   |
|   |
|   |
|   |
| los clientes internos y usuarios.   |
| <b>SOS INVOLUCRADOS</b>   |
| los procesos  |
| <b>CLIENTE</b>  |
| <b>EXTERNO</b>  |
|   |
| <b>BLES</b>   |
| <b>LEGALES Y REGLAMENTARIOS</b>   |
| <p><u>Ley 190 de 1995</u></p> <p><u>LEY 134 DE 1994</u><br/> <u>Ley 790</u><br/> <u>del 2002, Ley 962 de 2005,</u><br/> <u>Ley 1437 de 2011,45 de la</u><br/> <u>Ley 1753 de 2015, y</u><br/> <u>Ley 1712 de 2014</u><br/> <u>Ley 1341 de 2009</u><br/> <u>Decreto 1078</u><br/> <u>de 2015, Decreto Único</u><br/> <u>Reglamentario del sector de</u><br/> <u>Tecnologías de la Información y</u><br/> <u>las Comunicaciones"</u><br/> <u>DECRETO N° 1008 DE</u><br/> <u>14JUN 2018.</u></p> |

|   |
|---|
| CA-GN-01  |
| Versión: 05-04-10-19                                |
| Página : 1 de 4                                     |
|   |
|   |
|   |
| los clientes internos y usuarios.                   |
| <b>ACTORES INVOLUCRADOS</b>                         |
| los procesos  |
| <b>CLIENTE</b>                                      |
| <b>EXTERNO</b>                                      |
| Profesionales Universitario de<br>Ar Administrativo |
| redes de cómputo y comunicación,<br>as: (Software)  |
| cuanto a ventilación, iluminación y                 |
|   |
| <b>VERSION</b>                                      |
| 03  |
| 04  |
| 05  |
|   |
|   |