|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **CARACTERIZACION DEL PROCESO: Gestión de Comunicación y Tecnologías de la Información – TIC- CODIGO: METIC** | | | | | | | |
| **OBJETIVOS:**  Impulsar el uso de soluciones basadas en tecnología de información y comunicaciones en el Distrito de Barranquilla, a través de la masificación de la conectividad para la ciudad y promoviendo en forma oportuna, eficiente y transparente la información como mecanismo de participación en los procesos de la Administración, crecimiento, social, empresarial, sectorial y político en la ciudad.  Garantizar la comunicación con los clientes internos y externos en el marco del entendimiento de la administración pública como un servicio y en el ejercicio de los principios de publicidad, visibilidad y transparencia que deben tener los actos de los servidores públicos, consolidando una imagen institucional confiable para la ciudadanía. | | | | | | | |
| **ALCANCE**: Desde la generación de información de todos los procesos y de la ciudad hasta su difusión y retrolaimentación con los grupos de interés internos y externos. Incluido proyectos alineados con el Ministerio, necesidad de conectividad de la comunidad y la promoción de la Innovación Ciudadana y las Comunidades Inteligentes. | | | | | | | |
| **PROVEEDOR** | **ENTRADAS** | **PHVA** | **ACTIVIDADES** | **SALIDAS** | **CLIENTES** | | **RESPONSABLES** |
| Todos los Procesos | Diagnóstico de necesidades infraestructura tecnológica en la Alcaldía y conectividad de la ciudad | **P** | Realizar el análisis y evaluación de las necesidades de infraestructura informática para la apropiación de las TIC. | Plan de Acción (interconexión-internet- ciudad digital) | Todos los procesos | | Gerencia de Desarrollo de ciudad.  Oficina de Sistemas |
| Proyectos alineados al plan de desarrollo y MINTIC |
| Ministerio de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones  Industria –academia | Lineamiento sobre la Estrategia de Gobierno en Línea | Realizar el análisis y evaluación de viabilidad de macro proyectos  Elaborar plan de acción  Estrategia gobierno en línea (PETI). | Plan Estratégico de TIC- PETI | Direccionamiento estratégico y todos los procesos y grupo de interés  (Gobierno, industria academia , Ciudad) | | Gerencia de Desarrollo de ciudad.  Oficina de Sistemas |
| Necesidades de fortalecimiento TIC en la ciudad |
| Todos los Procesos | Necesidades de infraestructura tecnológica en la Alcaldía y ciudad |
| Todos los Procesos | Guía de las MINTIC | Formular políticas, lineamientos para el desarrollo, implementación, de las TI. | Políticas de seguridad de la información y Políticas de inclusión y usabilidad de las TIC | Todos los procesos | | Oficina de Sistemas |
| Todos los Procesos | Base de datos y aplicaciones | Identificar los riesgos en la seguridad de la información y de las instalaciones. |
| Todos los Procesos | Modelo de Comunicación Pública Organizacional e Informativa para entidades públicas (MCPOI), necesidades de comunicación, Plan de Desarrollo, MECI, SIG, normograma, Ley de Transparencia. | Elaborar instrumento de planeación estratégico | Plan estratégico de comunicación. | Todos los procesos y comunidad en general | | Secretaría de Comunicaciones |
| Todos los Procesos | Plan de estratégico de comunicación, necesidades de comunicación. |  | Identificar y priorizar las necesidades para el instrumento planeación anual | Plan de acción | Proceso de Gestión de la Comunicación, Secretaría de Planeación y Gerencia de Control Interno de Gestión. | | Secretaría de Comunicaciones |
| Todos los Procesos | Necesidades de hardware y software |  | Elaborar el diagnóstico de software y hardware de propiedad de la Alcaldía. | Inventario de hardware y software | Todos los procesos | | Oficina de Sistemas |
| Inventario de hardware y software | Elaboración de plan de Mantenimiento preventivo | Plan de mantenimiento preventivo a servidores, equipo de cómputos. |
|  | **SUBPROCESO: Tecnología de Información** | | | | | | |
| Todos los procesos | Inventario de hardware y software | **H** | Administrar la red interna de voz y datos de la entidad | Reporte de monitoreo de red | Todos los procesos | Oficina de Sistemas | |
| Todos los procesos | Solicitud de soporte de bases de datos y aplicaciones  Procedimientos de mesa de ayuda | Realizar soporte técnico a los usuarios de la entidad | Soporte a Aplicaciones y Bases de Datos, Informe de soporte técnico | Todos los procesos | Oficina de Sistemas | |
| Todos los procesos | Plan de mantenimiento preventivo,  Solicitudes de servicio. | Ejecutar y controlar el plan de mantenimiento preventivo | Recibido a satisfacción de los mantenimientos | Todos los procesos | Oficina de Sistemas | |
| Todos los procesos | Diagnóstico de software y hardware de la alcaldía | Actualización de inventario de hardware y software | Inventario de Hardware y software y hojas de vida de los equipos de computo | Todos los procesos | Oficina de Sistemas | |
| Proceso Tecnología de Información | Políticas de seguridad de la información | Gestionar la seguridad informática de la entidad | Backup de las bases de Datos y aplicativos. | Todos los procesos | Oficina de Sistemas | |
| Reportes de seguridad |
| Proceso Tecnología de Información | Políticas de operación de los servidores | Administrar servidores y bases de datos | Reportes del estado del cada servidor, reporte del tamaño de las bases de datos | Todos los procesos | Oficina de Sistemas | |
| **SUBPROCESO: Proyectos y Gobierno en Línea** | | | | | | | |
| Todos los procesos | Procesos por automatizar y colocar en línea la información a los grupos de interés.  Plan Estratégico de tecnologías – PETI | H | Implementación y continuidad de la estrategia gobierno en línea | Racionalización de trámites, servicios y procesos administrativos | Todos los procesos | Gerencia de Desarrollo de Ciudad, Oficina de Sistemas. | |
| Actualización de Inventario de Hardware y Software |
| Rendición de Cuenta |
| Ministerio de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, Proceso Gestión Financiera-Grupos de Interés (Gobierno, industria academia, Ciudad) | Presupuesto asignado.  Convocatorias MINTIC  Necesidades de los grupos de interés  Plan Acción  Plan Estratégico de tecnologías -PETI | Apoyar la elaboración y ejecución de proyectos | Proyectos Elaborados e implementados en los diferentes grupos de interés  Nuevas Aplicaciones desarrolladas o adquiridas para la entidad. | Todos los procesos | Gerencia de Desarrollo de Ciudad, Oficina de Sistemas, Grupos de interés (Gobierno, industria academia, Ciudad). | |
| **SUBPROCESO: Gestión de la Comunicación** | | | | | | | |
| Proceso Gestión de la Comunicación | Plan de Comunicaciones, Plan de Acción | **H** | Ejecutar los planes | Planes ejecutados. | Todos los procesos y comunidad en general, Proceso Gestión de la Comunicación, Secretaría de Planeación y Gerencia de Control Interno de Gestión. | | Todo el equipo |
| Todos los procesos, normatividad. | Información de interés general. Solicitudes de procesos. Protocolo web. Ley de Transparencia | Direccionar y gestionar los contenidos digitales para la operación y mantenimiento de los sitios web institucionales. | Página web y micrositios actualizados. | Todos los procesos y comunidad en general | | Asesor y profesional universitario |
| Proceso Gestión de la Comunicación, Gerencia de Control Interno de Gestión, Secretaría de Planeación. | Manual de rendición de cuentas, informes de gestión, boletines de prensa. | Soportar y apoyar el procesos de rendición de cuentas institucional | Comunicación de la rendición de cuenta | Todos los procesos y comunidad en general | | Todo el equipo |
| Todos los procesos | Necesidad de comunicación misional, requerimientos de las dependencias. | Administrar y gestionar la comunicación organizacional | Comunicación organizacional divulgada e implementada | Todos los procesos | | Asesor y profesional universitario |
| Todos los procesos | Solicitudes y necesidades de divulgación y socialización. |  | Administrar y gestionar la comunicación informativa | Comunicación informativa divulgada e implementada. | Comunidad en general y todos los procesos. | | Asesor y profesional universitario |
| Todos los procesos | Información de interés general. Solicitudes de procesos. |  | Construcción y desarrollo de conceptos creativos para la ejecución de campañas institucionales internas y externas. | Campañas institucionales internas y externas. | Todos los procesos y comunidad en general | | Asesor y profesional universitario |
| Proceso Gestión de la Comunicación, Secretaría de Gestión Humana | Funciones, solicitudes procesos, Protocolo web, Manual de imagen. |  | Asesorar y capacitar en temas comunicación a los clientes internos. | Formato de asistencia, formato de evaluación, contenidos. | Secretaría de Gestión Humana, y el proceso que lo requiera. | | Profesional universitario |
| Todos los procesos | Plan de Comunicaciones, Plan de desarrollo, Manual de Imagen | Posicionar la marca de ciudad a través de la ejecución de estrategias de comunicación | Campañas de marca de ciudad, activaciones internas. | Todos los procesos y comunidad en general | | Profesional universitario |
|  | | | | | | | |
| Proceso de Tecnología de Información | Políticas de seguridad informática | **V** | Verificar el cumplimiento de las políticas de seguridad informática | Informe de monitoreo de la Seguridad de los Sistemas de Información | Todos los procesos | Oficina de Sistemas. | |
| Gestión de Comunicación y Tecnologías de la Información | Resultados del proceso, Plan de acción | Realizar seguimiento y medición al proceso, productos o servicios | Seguimiento al plan de acción | Todos los procesos | Gerencia de Desarrollo de Ciudad, Secretaría de Comunicaciones, Oficina de Sistemas. | |
| Proceso de Tecnología de Información y Gerencia  Desarrollo de Ciudad | Indicadores de gestión del proceso, PETI | Seguimiento a indicadores de gestión | Indicadores analizados y evaluados | Sistemas de Información,  Secretaria General | Gerencia de Desarrollo de Ciudad, Oficina de Sistemas. | |
| Gestión de Comunicación y Tecnologías de la Información | SIG | Medir la percepción | Informe de medición | Proceso de Comunicación, Gerencia de Control Interno de Gestión. | Gerencia de Desarrollo de Ciudad, Secretaría de Comunicaciones, Oficina de Sistemas. | |
|  | | | | | | | |
| Gestión de Comunicación y Tecnologías de la Información, entes auditores internos y externos. | Actas de reuniones, informes de gestión, seguimiento a planes de acción, informes de auditorías internas y externas. | **A** | Plan de mejoras | Formulación de planes de mejoramiento  Acciones preventivas o de mejora | Funcionarios de las dependencias competentes Secretaría de Planeación, Gerencia de Control Interno de Gestión, entes auditores internos y externos. | Gerencia de Desarrollo de Ciudad, Oficina de Sistemas, Secretaría de Comunicaciones | |

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **DOCUMENTOS ASOCIADOS** | **REGISTROS** |  | **RECURSOS** | |
| Plan Estratégico de Comunicación  Protocolo web  Manual de imagen corporativa  Guía de estilo  Plan de acción,  Políticas de seguridad de la información  Plan Estratégico de tecnologías - PETI  Plan de mantenimiento preventivo | Inventario de aplicativos y bases de datos  Registros de inventarios de computadores, impresoras y scanner.  Solicitudes y atención de soporte técnico, gestión portal web  Mantenimientos de equipos.  Estrategia gobierno en línea  Interventorías de proyectos  Informe de Gestión  Medición de Indicadores |  | **Humanos** | Ingenieros o técnicos de sistemas con capacitaciones en temas relacionados y un (1) año de experiencia en temas relacionados con los Sistemas de Información.  Profesionales en comunicación, mercadeo, diseño gráfico, fotógrafos, camarógrafos, redes. |
|  | **Físicos** | Espacios adecuados para realizar las labores asignadas, como Escritorios, sillas, Computadores, Servidores, Impresoras, Scanner, Video Beam, Routers, y Swiches. Además de archivadores, papelería y elementos de oficina en general. |
|  | **Infraestructura** | Canales dedicados, Módems, Redes Inalámbricas y Cableadas y, herramientas adecuadas para realizar las labores asignadas.  Estaciones de trabajo con adecuadas condiciones de iluminación y ventilación para el adecuado trabajo individual y en equipo. Equipos de cómputo, impresoras, teléfonos, celulares, cámara fotográfica, cámara de video, página web, internet, intranet, programas de diseño. |

|  |
| --- |
| **PARAMETROS DE CONTROL** |
| Ver Hoja de vida de los Indicadores |

|  |  |
| --- | --- |
| **RIESGOS Y OPORTUNIDADES** | |
| **RIESGOS** | **OPORTUNIDADES** |
| Ver Matriz de Riesgos | Ver Matriz de Oportunidades |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **CONTROL DE CAMBIOS** | | |
| **FECHA** | **VERSIÓN** | **DESCRIPCION DEL CAMBIO** |
| 23/09/2016 | 4.0 | Cambio de versión |
| 22/09/2017 | 5.0 | Cambio de versión, se unificó el proceso de tecnología de información con el de comunicaciones, destacando los siguientes subprocesos: tecnología de información, gobierno en línea y comunicación. |