

Caracterización de procesos						
Proceso: Gestión de las Tecnologías y la Información			Fecha:10/09/2022		Código: ME-TI	
Versión No:						
Objetivo Gestionar el acceso, uso efectivo y apropiación de las TIC, a través de políticas, proyectos y programas que optimicen los procesos internos y mejoren los tramites y servicios con el ciudadano y el sector empresarial en el Distrito.						
Alcance: Se inicia con la elaboración y/o actualización del Plan Estratégico de las Tecnologías y Comunicaciones PETI y finaliza con el seguimiento y evaluación de los proyectos definidos en el mismo, la rendición de cuentas hasta la Implementación de oportunidades de mejora para cumplir con los requisitos de las partes interesadas...						
Líder o responsable del proceso: Gerente de Tecnologías de la Información y Comunicaciones						
ETAPAS CLAVE DE LA EJECUCIÓN DEL PROCESO						
Tipo de Proveedor	Proveedor	Entrada/Insumo	Actividades clave del proceso	Salidas - Atributos	Cliente del Proceso	Tipo de cliente
ACTIVIDADES DEL PLANEAR						
Externo	Comunidad en general	Análisis y evaluación de las necesidades de infraestructura informática y viabilidad de macroproyectos para la apropiación de las TIC y la transformación digital en el Distrito.	Formulación del Plan Estratégico de Tecnologías de la Información - PETI y Plan de Transformación Digital	SALIDA: Plan Estratégico de TIC y Plan de Transformación Digital ATRIBUTOS: 1. Elaborado de acuerdo a la metodología y guía para la construcción del PETI, proporcionada por MINTIC. 2. Debe ser aprobado formalmente 3. Elaborado, aprobado y publicado cada 4 años, antes del 31 de enero de la vigencia.	Alcalde Distrital Comité institucional de Gestión y Desempeño Direccionamiento Estratégico Todos los procesos de la entidad	Interno
Interno	Todos los procesos	Informe de empalme y rendición de cuentas del período de gobierno anterior			Ciudadanía	Externo
Interno	Direccionamiento estratégico Gestión de recursos financieros MINTIC	Plan de desarrollo distrital Presupuesto Necesidades de usuarios solicitudes de soportes Necesidades de la Alta Dirección Directrices, normativas y guías	Formular políticas, lineamientos y planes para el desarrollo e implementación de las TIC.	SALIDA: 1. Plan del Modelo de Seguridad y privacidad de la información. 2. Programa de gestión de datos personales 3. Plan de mantenimiento de infraestructura de TI ATRIBUTOS:	Comité institucional de Gestión y Desempeño Direccionamiento Estratégico	Interno

Externo	SIC (Superintendencia de Industria y comercio) Proveedores de servicios tecnológicos	Normativa de protección de datos personales Hardware, software, redes y telecomunicaciones,		<p>1. Elaborado de acuerdo a las guías metodológicas establecidas por Resolución 500 de 2021 de MINTIC. Actualizado cuando se requiera.</p> <p>2. Elaborado de acuerdo a la guía metodológica establecida por la Superintendencia de Industria y comercio. Actualizado cuando se requiera.</p> <p>3. Elaborado anualmente por la Gerencia de la TIC. Aprobado y publicado antes del 31 de enero de cada vigencia.</p>	Todos los procesos de la entidad Ciudadanía	Externo
Externo Interno	DNP Proceso Direccionamiento	Metodologías Plan de Desarrollo Plan Indicativo	Formular y presentar los proyectos identificados en el Plan de Desarrollo al Banco de Programas y Proyectos	<p>SALIDA: Proyectos cargados en la plataforma MGA y presentados a la entidad</p> <p>ATRIBUTOS: 1. Se formulan según el Manual Teórico diseñado por el DNP para todas las entidades territoriales</p>	Proceso Direccionamiento	Interno
Externo Interno Externo	DNP Secretaría de Planeación Secretaría de Hacienda DAFP	Estructura metodológica Plan Indicativo Presupuesto aprobado para la vigencia Políticas de gestión y desempeño	Formulación del Plan de Acción	<p>SALIDA: Plan de Acción</p> <p>ATRIBUTOS: 1. Se programa la ejecución física y financiera de los proyectos apropiados en el presupuesto de la vigencia para cumplir las metas a través de los productos alcanzados. Igualmente se programa la gestión administrativa conforme a las políticas de gestión y desempeño</p> <p>2. Debe ser aprobado en sesión del Comité Institucional de Gestión y Desempeño antes del 31 de enero de cada vigencia.</p>	Líderes de procesos Responsable del SGI	Interno

Externo	Organismos nacionales de certificación	Normas técnicas de certificación SGC y SGA	Formular el Plan de mejoramiento a la gestión	<p>SALIDA: Plan de Mejoramiento a la Gestión</p> <p>ATRIBUTOS: 1. Identificar oportunidades de mejora para el proceso y establecer acciones frente a los resultados de la evaluación del desempeño y la Revisión por la Dirección y las auditorías realizadas</p>	Líderes de los Procesos	Interno
Interno	Direccionamiento	Resultados de seguimiento y medición			Control Interno de Gestión	
Externo	Organismos de control y CI	Informes de auditoría			Órganos de Control Externos	Externo
ACTIVIDADES DEL HACER						
Interno	Gestión de TIC's	Plan de Acción	Ejecutar los proyectos apropiados en el presupuesto e incluidos en el Plan de Acción	<p>SALIDA: Estudios previos – Informes de supervisión – Bienes y servicios para los clientes</p> <p>ATRIBUTOS: 1. Se envían los estudios previos a la Secretaría General, se ejerce la supervisión de los contratos y se reciben a satisfacción los bienes y servicios</p>	Gestión de la Contratación	Interno
Interno	Líderes de los otros procesos	Necesidades de usuarios solicitudes de soportes	Gestionar las solicitudes y requerimientos de recursos tecnológicos	<p>Salida: Informe de seguimiento al plan de mantenimiento preventivo/correctivo e informe satisfacción del servicio.</p> <p>Atributos: - Se realiza trimestralmente, tomando como base el cronograma definido en el plan de mantenimiento preventivo de equipos. - Las evaluaciones del servicio se realizan periódicamente a través de la herramienta GLPI.</p> <p>Salida: Informe de desarrollos de software.</p> <p>Atributos: - Se realiza informe anual de la gestión presentado al concejo distrital, en el que se incluyen los avances y evidencias de los desarrollos de software.</p>	Direccionamiento Estratégico Todos los procesos de la entidad	Interno
Externo	Proveedores de servicios tecnológicos	Hardware, software, redes y telecomunicaciones,			Concejo Distrital de Barranquilla	Externo
Interno	Líderes de los otros procesos	Necesidades de usuarios solicitudes de soportes	Administrar y mantener la infraestructura tecnológica de la entidad	<p>Salida: Inventario de activos actualizado</p> <p>Atributos: Se actualiza anualmente por todas las áreas de la entidad, utilizando las herramientas dispuestas para este registro de inventario.</p>	Todos los procesos de la entidad	Interno
Externo	Proveedores de servicios tecnológicos	Hardware, software, redes y telecomunicaciones,				

				<p>Salida: Informe de seguimiento al plan de mantenimiento.</p> <p>Atributos: Se realiza trimestralmente, tomando como base el cronograma definido en el plan de mantenimiento preventivo de equipos. Las evaluaciones del servicio se realizan periódicamente a través de la herramienta GLPI.</p>		
Interno	Líderes de los otros procesos	Necesidades de usuarios solicitudes de soportes	Coordinar las estrategias para el uso y apropiación de las herramientas de TI y seguridad de la información	<p>Salida: Campañas, Capacitaciones, Redes sociales, Página web</p> <p>Atributos: - Se desarrollan según plan de capacitaciones internos y las necesidades de comunicación identificadas por la Gerencia de TIC</p>	Todos los procesos de la entidad	Interno
Externo	DAFP	Lineamientos metodológicos	Mantener actualizados los procedimientos, manuales, guías y demás documentos del proceso	<p>SALIDA: Documentos del Proceso</p> <p>ATRIBUTOS: Incorporar novedades y cambios en los procedimientos, manuales, guías y demás documentos del proceso</p>	Direccionamiento Estratégico	Interno
Interno	Todos los procesos	Procedimientos, normograma y demás documentos del proceso			Evaluación Independiente	
Interno	Líderes de procesos	Procedimientos, normograma y demás documentos del proceso	Atender de manera oportuna a las peticiones, quejas, reclamos, solicitudes y denuncias que reciba la dependencia	<p>SALIDA: Respuesta Oportuna PQRSD</p> <p>ATRIBUTOS:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Aprobado por el Supervisor. 2. Legible, claro y en el formato accesible 3. De acuerdo con la normatividad vigente 	Ciudadanía	Externo
Externo	Concejo Distrital y DAFP	Normatividad y lineamientos	Rendición pública de cuentas	<p>SALIDA: Rendición de cuentas vertical (a la ciudadanía) y horizontal (a otras entidades del Estado).</p> <p>ATRIBUTOS:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Se realiza según los lineamientos de la Contraloría, Concejo Distrital de Barranquilla y el Manual Único de Rendición de Cuentas del DAFP 	Ciudadanía	Externo
Interno	Secretaría de Planeación y dependencias sectoriales	Reportes e informes de gestión consolidados			Entidades del Gobierno	
ACTIVIDADES DEL VERIFICAR						

Interno	Proceso Gestión de TIC's	Plan de Acción Resultados de visitas, auditorias.	Realizar Seguimiento y control a la prestación de los servicios, ejecución de planes, programas y proyectos, acciones de mejora y mapa de riesgos del Proceso.	Salida: Informes de seguimiento de planes y políticas asociadas al proceso. Atributos: - Se realiza informe de seguimiento trimestral a los planes definidos por proceso, al mapa de riesgos y oportunidades SGC y SGA, al plan de mejoramiento y oportunidades de mejora.	Direccionamiento Evaluación Independiente	Interno
Interno	Líderes de los otros procesos	Necesidades de usuarios solicitudes de soportes	Realizar seguimiento y medición a la satisfacción del usuario con relación al servicio prestado	Salida: Informe de satisfacción del usuario con relación al servicio prestado. Atributos: Se realiza informe de evaluación de la satisfacción del servicio prestado, teniendo en cuenta las calificaciones que realiza el usuario luego de finalizado el ticker del servicio generado por la herramienta GLPI	Todos los procesos de la entidad	Interno
ACTIVIDADES DEL ACTUAR						
Externo	DAFP	Normas técnicas	Implementar acciones de mejora	SALIDA: Plan de Mejoramiento con avance de las acciones correctivas y de control necesarias para mejorar los productos y servicios y mejorar el desempeño y la eficacia del SIG ATRIBUTOS: Acciones para subsanar las observaciones y/o hallazgos que resulten de la autoevaluación y/o las auditorías realizadas	Todos los procesos	Interno
Interno	Líderes de los Procesos	Plan de Mejoramiento a la Gestión			Evaluación Independiente Organos de Control	Externo
ENTORNO ESPECÍFICO DEL PROCESO						
Normatividad			Riesgos identificados	Controles existentes		
Ver Normograma			Ver Mapa de Riesgos	El responsable del proceso realiza un seguimiento trimestral a las actividades del proceso, lo analiza y propone las acciones de mejora que correspondan.		
RECURSOS DEL PROCESO						
Técnicos y Tecnológicos				Documentos/Trámites		
* Guías de implementación del Modelo de Seguridad y privacidad de la información. * Política de seguridad de la información * Política de privacidad de la Información * Guía para la construcción del PETI				* Aplicativo GLPI * Sistemas de información: Isolución, Secop II, Miplan, Sigob		

* Procedimientos y formatos de la gestión del proceso.		
Técnicos		
MEDICIÓN DEL PROCESO - INDICADORES		
Elaboró:	Revisó: Carlos Escalante	Aprobó: Jaime Criales
Firma:	Firma:	Firma:
Cargo:	Cargo: Profesional	Cargo: Gerente Tecnologías de la Información