|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **PROCESO:** | GESTION DE LAS TIC | ESTRATEGICO **X** MISIONAL\_\_\_\_ APOYO\_\_\_SEGUIMIENTO Y CONTROL\_\_\_ |
| **OBJETIVO DEL PROCESO:** | Liderar la gestión estratégica de las tecnologías de la información y las comunicaciones en la Administración Municipal mediante la definición, implementación y mantenimiento de un modelo de arquitectura de TI integrando las estrategias de gobierno electrónico y normatividad vigente asociada al sector TIC, para el beneficio de la gestión institucional y la ciudadanía. | |
| **LIDER DEL PROCESO** | Asesor de despacho TIC | |

| **FUENTES DE ENTRADAS** | **ENTRADAS** | **ACTIVIDADES** | | **SALIDA** | **RECEPTORES DE LAS SALIDAS** |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Proceso Planeación Estratégica.  Ministerio de Tecnologías de Información y comunicaciones. | Plan de desarrollo Municipal.  Objetivos, metas e indicadores del plan de desarrollo municipal.  Normatividad vigente del sector TIC. | **P** | Define plan estratégico de tecnologías de información para la Alcaldía de Bucaramanga alineado con el modelo de arquitectura TI. | Plan estratégico de TI | Todos los Procesos.  Ciudadanos.  Ministerio de Tecnologías de Información y comunicaciones. |
| Ministerio de Tecnologías de Información y comunicaciones. | Requerimientos de TIC  Tendencias de TI | Establece políticas, estándares y lineamientos relacionados con los planes y proyectos de TI con el fin de garantizar la calidad de servicios, transferencia del conocimiento, el uso y apropiación de los servicios tecnológicos y sistemas de información. | Estandarización de TI  Políticas de TI  Planes de TI | Todos los Procesos.  Ciudadanos. |
| Todos los procesos. | Necesidad de mantenimiento de equipos. | Definir el plan de mantenimiento de equipos de la alcaldía de Bucaramanga. | Plan de mantenimientos de equipos. | Todos los procesos. |
| Todos los procesos. | Solicitudes de soporte técnico a través del STS, telefónicas o escritas. | **H** | Presta servicio de asistencia técnica relacionada con Hardware, Software de Gestión y Servicios de Red a las diferentes dependencias de la Administración. | Atención de soporte a usuarios prestada.  Reporte de atención a Usuarios Internos. | Todos los procesos.  Proceso Gestión de las TIC. |
| Todos los procesos. | Atención a requerimientos de sistemas de información | Presta servicio de asistencia técnica y profesional relativa a los sistemas de información (S.I.), Financieros, Administrativos y Desarrollos Específicos. | Asistencia técnica dada a los sistemas de información.  Atención a los requerimientos solicitados relativos a sistemas de Información. | Todos los procesos. |
| Todos los procesos. | Solicitudes de conceptos tecnológicos para la adquisición de herramientas y equipos de TIC | **H** | Da conceptos técnicos de orden interno y externo y asesorar sobre la Adquisición de Bienes y Servicios relacionados con el área de las Tecnologías de la Información y Comunicaciones de la entidad. | Conceptos técnicos dados.  Viabilidad técnica de proyectos de TI | Todos los procesos. |
| Ciudadanos  Empresas del sector TIC  Universidades  Todos los procesos. | Demanda de formación y servicios de atención en TIC | Ofrece la infraestructura física y tecnológica de los Puntos Vive Digital-PVD y Vivelab para la promoción de formación y servicios de TIC. | Capacitaciones en TIC  Atención a ciudadanos en PVD  Oferta de servicios TIC | Ciudadanos  Empresas del sector TIC  Universidades  Todos los procesos. |
| Proceso Gestión de las TIC. | Planes de mantenimiento preventivo de equipos. | **H** | Realiza mantenimientos preventivos de equipos de cómputo a los diferentes procesos de la Administración. | Equipos con mantenimiento realizado. | Todos los procesos. |
| Proceso Gestión de las TIC. | Necesidades de la plataforma | **H** | Gestiona la infraestructura tecnológica que soporta los sistemas y servicios de información, así como el soporte tecnológico requeridos para su operación de los servicios garantizando la disponibilidad, continuidad y seguridad en la infraestructura tecnológica. | Administración y monitoreo de infraestructura tecnológica (Servidores, base de datos, equipos de red) | Todos los procesos. |
| MINISTERIO TIC  Procesos SIGC | Normatividad del sector TIC (decreto 1078 de 2015, decreto 415 de 2016)  Necesidad de cumplimiento de la estrategia de Gobierno en línea. | **H** | Da asesoría, apoyo y seguimiento a la implementación para la apropiación de la estrategia de Gobierno en línea. | Estado de apropiación e implementación de la estrategia de Gobierno en línea. (Indicadores)  Tramites en líneas realizadas. | Todos los procesos.  Institutos descentralizados. |
| Proceso Gestión de las TIC. | Políticas de seguridad de la Información en la plataforma tecnológica | **H** | Implementa controles para garantizar la disponibilidad, confidencialidad e integridad de los sistemas de información, infraestructura tecnológica y procedimientos. | Informes de gestión ( Gestión de activos y usuarios, Gestión de incidentes de seguridad)  Planes de continuidad de servicios de TI.  Copias de seguridad y respaldo de información y servicios. | Procesos SIGC.  Planeación Estratégica (Alcalde). |
| MINISTERIO TIC | Proyectos e iniciativas TIC | **H** | Realización de proyectos estratégicos para el beneficio de la ciudadanía. | Zonas WIFI.  Teletrabajo | Ciudadanos |
| Proceso Gestión de las TIC. | Planes de Mantenimiento | **V** | Verificación de cumplimiento del mantenimiento preventivo y correctivo | Cumplimiento de metas | Procesos SIGC |
| Proceso Gestión de las TIC. | Realización de copias de seguridad | Verificar la realización de copias de seguridad | Copias de seguridad realizadas | Proceso Gestión de las TIC. |
| Auditorías internas y externas de calidad. | Hallazgos realizados. | **A** | Formulación de Planes de mejoramiento, planes de acción, acciones correctivas. | Planes de mejoramiento.  Acciones correctivas planteadas. | Todos los procesos |
| **REQUISITOS LEGALES, REGLAMENTARIOS Y NORMATIVOS** | | **REQUISITOS NORMA ISO 9001: 2015** | | **REQUISITO MECI** | |
| Ver Normograma del proceso Gestión de las TIC. F-MC-1000.238, 37-020. | | 7.1.3 Infraestructura  7.5 Información Documentada. | | 1.2.2 Modelo de operación por proceso  1.2.5 Políticas de Operación | |
| **RIESGOS DEL PROCESO** | Véase Mapa de riesgos de Gestión F-DPM-1210-238,37-013. Mapa de riesgos y Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano. Mapa de Riesgos de Corrupción (Página Web [www.bucaramanga.gov.co](http://www.bucaramanga.gov.co)) | | | | |
| **RECURSOS REQUERIDOS PARA EL PROCESO** | **Técnicos:** Instalaciones locativas adecuadas para la prestación de los servicios, Oficinas dotadas de equipos de cómputo. Software, red interna, aplicaciones, Internet, sistemas de información y comunicación y Papelería en general, medios de transporte.  **Humanos:** Asesor TIC; Lideres de subprocesos, Profesionales Universitarios, Técnicos y Auxiliares Administrativos.  **Anexo 1:** Mapa detallado de proceso Gestión de las TIC. | | | | |

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **CONTROL DE DOCUMENTOS Y REGISTROS** | | **SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN** | | |
| Ver listado maestro de documentos del proceso Gestión de las TIC F-GDO-8600-238,37-002. | | **INDICADORES**  Ver tablero de indicadores F-MC-1000-238,37-045. | | |
| **CONTROL DE CAMBIOS** | | | | |
| **FECHA** | **OBSERVACIONES DEL CAMBIO** | | **REVISADO POR** | **VERSIÓN** |
| 28/06/2017 | Creación de Caracterización Proceso Gestión de las TIC. | | Líder del proceso/ Enlace de calidad/ Líder SIGC. | 0.0 |
| 01/11/18 | Se ajustó colocando la frase “en el proceso” en el texto del normograma, en el de listado maestro y en el tablero de indicadores. Además, se eliminó donde hacía referencia a la norma NTC: GP 1000 la cual fue derogada por el decreto 1499 de septiembre de 2017, además se verificaron los requisitos de MECI. Por el tipo de cambio será revisado y aprobado por calidad y comunicado al proceso respectivo ya que no se ajustó nada referente al PHVA del proceso. | | Representante de la Dirección/ Enlace de calidad/ Líder SIGC. | 1.0 |