

# **ALCALDIA DE BUCARAMANGA OFICINA TIC**

## **DOCUMENTO PLAN ESTRATÉGICO DE TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN**

2.020 – 2.023

Ver 3.

Vigencia 2.023



**ELABORADO POR:  
EQUIPO GOBIERNO DIGITAL OFICINA TIC**

Elkin Alfredo Albarracin Navas  
Leydi Paola Gamboa Torres  
Wilfredo Ariel Gómez Bueno

## TABLA DE CONTENIDO

Introducción .....	3
1. Objetivo del Documento .....	4
2. Alcance del documento .....	5
3. Contexto Normativo .....	6
4. Contexto Institucional.....	10
5. Modelo Operativo .....	12
5.1. Descripción de los procesos.....	13
5.1.1. Procesos estratégicos .....	13
5.1.2. Procesos misionales.....	15
5.1.3. Procesos de apoyo .....	17
5.1.4. Procesos de evaluación y control .....	18
5.1.5. Trámites .....	19
6. Situación Actual .....	38
6.1. Estrategia de TI .....	38
6.1.1. Lienzo estratégico Modelo de TI.....	38
6.1.2. Misión y visión de TI.....	39
6.1.3. Servicios de TI.....	39
6.1.4. Políticas y estándares para la gestión de la gobernabilidad de TI.....	41
6.1.5. Capacidades de TI.....	42
6.1.6. Gobierno de TI .....	43
6.1.7. Procesos de TI.....	43
6.1.8. Organigrama de la Oficina TIC.....	46
6.1.9. Definición y gestión de la Matriz riesgos de TI a nivel general.....	47
6.1.10. Modelo de Gestión de TI .....	51
6.1.11. Gestión de Información .....	55

6.1.12.	Sistemas de Información .....	71
6.1.13.	Mantenimiento y soporte a los Sistemas de Información .....	77
6.1.14.	Infraestructura de TI .....	79
6.1.15.	Seguridad .....	83
<b>7.</b>	<b>Situación Deseada .....</b>	<b>88</b>
7.1.	Análisis de Brechas estratégicas.....	88
7.2.	Proyectos y Acciones estratégicas .....	88
7.2.1.	Proyectos propuestos alienados con PDM Periodo 2020 - 2023.....	89
7.2.2.	Presupuesto proyectos alineados con PDM periodo 2020 - 2023.....	91
7.2.3.	Metas y Acciones .....	91
7.2.4.	Cronograma de trabajo asociado a metas y acciones .....	94
	<b>Glosario.....</b>	<b>95</b>
	<b>Referencias Bibliográficas.....</b>	<b>98</b>
	<b>Tabla de versiones.....</b>	<b>100</b>

## Introducción

El Plan Nacional de Desarrollo 2018 – 2020 “Pacto por Colombia pacto por la Equidad”, establece la importancia de las tecnologías de la información y comunicaciones como fuente y pilar para el desarrollo de las regiones de Colombia, para ello, el Plan TIC 2019 – 2022 “El futuro digital es de todos”, establece cuales son las directrices y lineamientos que las entidades públicas deben tener en cuenta para el desarrollo y fortalecimiento institucional de las TIC.

El área de TI de la alcaldía de Bucaramanga a través de la definición de su plan estratégico de Tecnologías de la Información (2020 -2023), tendrá la oportunidad de transformar digitalmente los servicios que brinda a sus grupos de interés, adoptar los lineamientos de la Gestión de TI del Estado Colombiano, desarrollar su rol estratégico al interior de la Entidad, apoyar las áreas misionales mientras se piensa en tecnología, liderar las iniciativas de TI que deriven en soluciones reales y tener la capacidad de transformar su gestión, como parte de los beneficios que un plan estratégico de TI debe producir una vez se inicie su ejecución.

El Plan Estratégico de Tecnologías de la Información de la alcaldía de Bucaramanga está alineado con la estrategia Nacional, territorial e Institucional, el documento contempla los resúmenes a alto nivel del Análisis de la situación actual, la arquitectura actual de gestión de TI, la arquitectura destino de gestión de TI, Brechas, Marco Normativo. Por último, se establece las iniciativas estratégicas de TI, el portafolio de proyectos y su hoja de ruta a corto, mediano y largo plazo.

Es así como el presente documento, denominado “PETI” se encuentra alineado con lo definido en dicho marco, sus guías y plantillas y funge como uno de los artefactos o productos definidos para mejorar la prestación de los servicios de tecnologías de la información que presta la *Alcaldía de Bucaramanga*, en el marco del cumplimiento de la política de Gobierno Digital.

## 1. Objetivo del Documento

El Plan Estratégico de Tecnologías de la Información (PETI) representa el norte a seguir por la Alcaldía de Bucaramanga durante el periodo (2020 – 2023) y agrupa las oportunidades de mejoramiento de los interesados en lo relacionado con la gestión de TI para apoyar la estrategia y el modelo operativo de la organización apoyados en las definiciones de la Política de Gobierno Digital a través de la generación de estrategias en línea con sus dos componentes TIC para el Estado y TIC para los Ciudadanos y a través de sus tres habilitadores principales como lo son Arquitectura Empresarial, Seguridad de la información y servicios ciudadanos digitales.

Este documento se actualiza de manera anual, haciendo especial énfasis en la actualización de los proyectos de acuerdo con su ejecución y presupuesto. La presente actualización corresponde a la vigencia año 2.023.

## 2. Alcance del documento

La alcaldía de Bucaramanga busca Implementar el plan estratégico alineado con la política de Gobierno Digital, de acuerdo a las disposiciones legales definidas por el Ministerio de las Tecnologías y la Información, definiendo las estrategias que permitan que el uso de la tecnología sea ágil, sencillo y útil para las personas y de acuerdo con el plan de Desarrollo del Municipal de 2020-2023.

### 3. Contexto Normativo

A continuación, se relaciona normativa clave que puede servir como guía a las entidades en la identificación de esta para la estructuración del Plan Estratégico de Tecnologías de la Información.

Marco Normativo	Descripción
<b>Decreto 1151 de 2008</b>	Lineamientos generales de la Estrategia de Gobierno en Línea de la República de Colombia, se reglamenta parcialmente la Ley 962 de 2005, y se dictan otras disposiciones
<b>Ley 1955 del 2019</b>	Establece que las entidades del orden nacional deberán incluir en su plan de acción el componente de transformación digital, siguiendo los estándares que para tal efecto defina el Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones (MinTIC)
<b>Ley 1273 de 2009</b>	Por medio de la cual se modifica el Código Penal, se crea un nuevo bien jurídico tutelado - denominado "de la protección de la información y de los datos"- y se preservan integralmente los sistemas que utilicen las tecnologías de la información y las comunicaciones, entre otras disposiciones
<b>Ley 1341 de 2009</b>	Por la cual se definen Principios y conceptos sobre la sociedad de la información y la organización de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones -TIC-, se crea la Agencia Nacional del Espectro y se dictan otras disposiciones.
<b>Ley 1581 de 2012</b>	Por la cual se dictan disposiciones generales para la protección de datos personales.
<b>Ley 1712 de 2014</b>	Por medio de la cual se crea la ley de transparencia y del derecho de acceso a la información pública nacional y se dictan otras disposiciones.
<b>Ley 1753 de 2015</b>	Por la cual se expide el Plan Nacional de Desarrollo 2014-2018 "TODOS POR UN NUEVO PAIS" "Por medio de la cual se crea la Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional y se dictan otras disposiciones.
<b>Ley 962 de 2005</b>	El artículo 14 lo siguiente "Cuando las entidades de la Administración Pública requieran comprobar la existencia de alguna circunstancia necesaria para la solución de un procedimiento o petición de los particulares, que obre en otra entidad pública, procederán a solicitar a la entidad el envío de dicha información. En tal caso, la carga de la prueba no corresponderá al usuario. Será permitido el intercambio de información entre distintas entidades oficiales, en aplicación del principio de colaboración. El envío de la información por fax o por cualquier otro medio de transmisión electrónica, proveniente de una entidad pública, prestará

Marco Normativo	Descripción
	mérito suficiente y servirá de prueba en la actuación de que se trate, siempre y cuando se encuentre debidamente certificado digitalmente por la entidad que lo expide y haya sido solicitado por el funcionario superior de aquel a quien se atribuya el trámite".
<b>Decreto 1413 de 2017</b>	En el Capítulo 2 Características de los Servicios Ciudadanos Digitales, Sección 1 Generalidades de los Servicios Ciudadanos Digitales
<b>Decreto 2150 de 1995</b>	Por el cual se suprimen y reforman regulaciones, procedimientos o trámites innecesarios existentes en la Administración Pública
<b>Decreto 4485 de 2009</b>	Por medio de la cual se adopta la actualización de la Norma Técnica de Calidad en la Gestión Pública.
<b>Decreto 235 de 2010</b>	Por el cual se regula el intercambio de información entre entidades para el cumplimiento de funciones públicas.
<b>Decreto 2364 de 2012</b>	Por medio del cual se reglamenta el artículo 7 de la Ley 527 de 1999, sobre la firma electrónica y se dictan otras disposiciones.
<b>Decreto 2693 de 2012</b>	Por el cual se establecen los lineamientos generales de la Estrategia de Gobierno en Línea de la República de Colombia, se reglamentan parcialmente las Leyes 1341 de 2009, 1450 de 2011, y se dictan otras disposiciones.
<b>Decreto 1377 de 2013</b>	Por el cual se reglamenta parcialmente la Ley 1581 de 2012" o Ley de Datos Personales.
<b>Decreto 2573 de 2014</b>	Por el cual se establecen los lineamientos generales de la Estrategia de Gobierno en línea, se reglamenta parcialmente la Ley 1341 de 2009 y se dictan otras disposiciones
<b>Decreto 2433 de 2015</b>	Por el cual se reglamenta el registro de TIC y se subroga el título 1 de la parte 2 del libro 2 del Decreto 1078 de 2015, Decreto Único Reglamentario del sector de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones.
<b>Decreto 1078 de 2015</b>	Por medio del cual se expide el Decreto Único Reglamentario del Sector de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones
<b>Decreto 103 de 2015</b>	Por el cual se reglamenta parcialmente la Ley 1712 de 2014 y se dictan otras disposiciones
<b>Decreto 415 de 2016</b>	Por el cual se adiciona el Decreto Único Reglamentario del sector de la Función Pública, Decreto Numero 1083 de 2015, en lo relacionado con la definición de los lineamientos para el fortalecimiento institucional en materia de tecnologías de la información y las Comunicaciones.
<b>Decreto 728 de 2016</b>	Actualiza el Decreto 1078 de 2015 con la implementación de zonas de acceso público a Internet inalámbrico
<b>Decreto 728 de 2017</b>	Por el cual se adiciona el capítulo 2 al título 9 de la parte 2 del libro 2 del Decreto Único Reglamentario del sector TIC, Decreto 1078 de 2015, para fortalecer el modelo de Gobierno Digital en las entidades del

Marco Normativo	Descripción
	orden nacional del Estado colombiano, a través de la implementación de zonas de acceso público a Internet inalámbrico.
<b>Decreto 1499 de 2017</b>	Por medio del cual se modifica el Decreto 1083 de 2015, Decreto Único Reglamentario del Sector Función Pública, en lo relacionado con el Sistema de Gestión establecido en el artículo 133 de la Ley 1753 de 2015.
<b>Decreto 612 de 2018</b>	Por el cual se fijan directrices para la integración de los planes institucionales y estratégicos al Plan de Acción por parte de las entidades del Estado.
<b>Decreto 1008 de 2018</b>	Por el cual se establecen los lineamientos generales de la política de Gobierno Digital y se subroga el capítulo 1 del título 9 de la parte 2 del libro 2 del Decreto 1078 de 2015, Decreto Único Reglamentario del sector de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones.
<b>Decreto 2106 del 2109</b>	Por el cual se dictan normas para simplificar, suprimir y reformar trámites, procesos y procedimientos innecesarios existentes en la administración pública Cap. II Transformación Digital Para Una Gestión Publica Efectiva
<b>Decreto 620 de 2020</b>	Estableciendo los lineamientos generales en el uso y operación de los servicios ciudadanos digitales"
<b>Resolución 2710 de 2017</b>	Por la cual se establecen los lineamientos para la adopción del protocolo IPv6.
<b>Resolución 3564 de 2015</b>	Por la cual se reglamentan aspectos relacionados con la Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública.
<b>Resolución 3564 2015</b>	Reglamenta algunos artículos y párrafos del Decreto número 1081 de 2015 (Lineamientos para publicación de la Información para discapacitados)
<b>Norma Técnica Colombiana NTC 5854 de 2012</b>	Accesibilidad a páginas web El objeto de la Norma Técnica Colombiana (NTC) 5854 es establecer los requisitos de accesibilidad que son aplicables a las páginas web, que se presentan agrupados en tres niveles de conformidad: A, AA, y AAA.
<b>CONPES 3292 de 2004</b>	Señala la necesidad de eliminar, racionalizar y estandarizar trámites a partir de asociaciones comunes sectoriales e intersectoriales (cadenas de trámites), enfatizando en el flujo de información entre los eslabones que componen la cadena de procesos administrativos y soportados en desarrollos tecnológicos que permitan mayor eficiencia y transparencia en la prestación de servicios a los ciudadanos.
<b>Conpes 3920 de Big Data, del 17 de abril de 2018</b>	La presente política tiene por objetivo aumentar el aprovechamiento de datos, mediante el desarrollo de las condiciones para que sean gestionados como activos para generar valor social y económico. En lo que se refiere a las actividades de las entidades públicas, esta generación de valor es entendida como la provisión de bienes públicos

Marco Normativo	Descripción
	para brindar respuestas efectivas y útiles frente a las necesidades sociales.
<p><b>Conpes 3854 Política Nacional de Seguridad Digital de Colombia, del 11 de abril de 2016</b></p>	<p>El crecimiento en el uso masivo de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones (TIC) en Colombia, reflejado en la masificación de las redes de telecomunicaciones como base para cualquier actividad socioeconómica y el incremento en la oferta de servicios disponibles en línea, evidencian un aumento significativo en la participación digital de los ciudadanos. Lo que a su vez se traduce en una economía digital con cada vez más participantes en el país. Desafortunadamente, el incremento en la participación digital de los ciudadanos trae consigo nuevas y más sofisticadas formas para atender contra su seguridad y la del Estado. Situación que debe ser atendida, tanto brindando protección en el ciberespacio para atender estas amenazas, como reduciendo la probabilidad de que estas sean efectivas, fortaleciendo las capacidades de los posibles afectados para identificar y gestionar este riesgo</p>
<p><b>Conpes 3975</b></p>	<p>Define la Política Nacional de Transformación Digital e Inteligencia Artificial, estableció una acción a cargo de la Dirección de Gobierno Digital para desarrollar los lineamientos para que las entidades públicas del orden nacional elaboren sus planes de transformación digital con el fin de que puedan enfocar sus esfuerzos en este tema.</p>
<p><b>Circular 02 de 2019</b></p>	<p>Con el propósito de avanzar en la transformación digital del Estado e impactar positivamente la calidad de vida de los ciudadanos generando valor público en cada una de las interacciones digitales entre ciudadano y Estado y mejorar la provisión de servicios digitales de confianza y calidad.</p>
<p><b>Directiva 02 2019</b></p>	<p>Moderniza el sector de las TIC, se distribuyen competencias, se crea un regulador único y se dictan otras disposiciones</p>

## 4. Contexto Institucional

### 4.1. Misión

El Municipio de Bucaramanga es una entidad territorial encargada de asegurar el desarrollo y el mejoramiento de la calidad de vida de sus habitantes garantizando el acceso a oportunidades y al desarrollo del ser humano como eje fundamental de la sociedad, con sentido de responsabilidad frente a las generaciones futuras, cumple su propósito promoviendo la participación ciudadana, con valores, principios y transparencia en su gestión.

### 4.2. Visión

Bucaramanga será una ciudad vivible, sostenible y vibrante, una ciudad en la que sus habitantes sean felices, educados y se encuentren satisfechos con la oferta de bienes y servicios puesta a su disposición. Una ciudad inteligente que cuente con datos precisos, georreferenciados y recogidos en tiempo real, para tomar las mejores decisiones en términos de localización de infraestructura, seguridad, ubicación de equipamientos y dispositivos que ayuden a consolidar espacios seguros, en donde la gente pueda transitar libremente y desarrollar actividades lúdicas, deportivas y recreativas, aumentando así el disfrute de la ciudad. Una ciudad con una infraestructura tecnológica que permita tomar decisiones acertadas y así focalizar acciones para atender a la población más necesitada de la ciudad. Una Bucaramanga en donde sus habitantes progresen y se quieran quedar en la administración

### 4.3. Objetivos Estratégicos

- Cerrar las brechas sociales a través de una educación pertinente e incluyente como eje fundamental para el desarrollo de sus habitantes. Así como, garantizar la adecuada prestación de los servicios de salud, ofrecer mejores condiciones de habitabilidad, vincular a los ciudadanos a programas de desarrollo social, mejorar las oportunidades para el desarrollo de la actividad física, deportiva y de recreación, y fortalecer las condiciones necesarias para el desarrollo, conocimiento, acceso y disfrute de las prácticas artísticas y culturales
- Mejorar las condiciones ambientales de Bucaramanga, garantizando la sostenibilidad del territorio y la calidad de vida de sus habitantes, a partir de procesos transversales como la educación ambiental, el aumento de la gobernanza ambiental, la participación ciudadana en temas ambientales, la gestión del conocimiento y la apropiación, y la gobernabilidad de las diferentes instituciones y actores claves vinculados a la gestión ambiental de Bucaramanga. De igual forma, se establecen líneas de intervención prioritaria como son, la gestión del cambio climático, mejoramiento y conservación de la estructura ecológica principal, la biodiversidad y sus servicios ecosistémicos, la gestión integral del recurso hídrico y los residuos sólidos, y la gestión del riesgo de desastres.
- Promover la reactivación económica de la ciudad, mediante el impulso de políticas que fomenten el empleo, incentiven el consumo, aumenten la productividad y la competitividad empresarial y potencien las capacidades para competir en el entorno local, nacional e internacional, a través de programas que articulen e impulsen la educación, la tecnología, la innovación, la infraestructura, la investigación y el capital humano, que permitan la inclusión económica y social.
- Consolidar ambientes sanos que coadyuven a gestionar de manera integral la convivencia, la seguridad ciudadana, la seguridad vial, la inclusión social y la participación cívica.

- Fortalecer a las instituciones con el fin de contar con entidades sólidas, confiables, eficaces, responsables e inclusivas en todos los niveles de la Administración Municipal, comprometidas con la lucha frontal contra la corrupción en todas sus formas. Adicionalmente, se busca contar con servidores públicos íntegros, que trabajen por lograr resultados de bienestar de los ciudadanos, con reglamentaciones más eficientes y una participación ciudadana de manera equitativa.

#### 4.4. Metas de la Alcaldía de Bucaramanga

ODS	META	LINEA BASE
13, 15 y 16	Implementar 1 acción que a través del uso de nuevas tecnologías apoyen los procesos estratégicos de planificación, apoyo logístico, gestión documental y demás procesos administrativos y operativos.	0%
13, 15	Formular e implementar 1 estrategia que permita la ejecución de la política de Gobierno Digital a través de sus tres habilitadores Arquitectura Empresarial, Seguridad de la información y servicios ciudadanos digitales.	1
11	Implementar 1 herramienta que permita integrar la gestión y el control de la infraestructura del alumbrado público mediante las TIC.	0%
11	Implementar y mantener 1 sistema para adquisición, análisis, procesamiento y visualización de información de la red de alumbrado público inteligente e interoperable con otros sistemas.	0%
11	Implementar 1 centro de control y gestión que asegure la interoperabilidad, integración y el análisis de la información proveniente de la red de alumbrado público inteligente y otras.	0%

## 5. Modelo Operativo

Descripción de alto nivel del mapa de procesos de la Administración Municipal de Bucaramanga.



Ilustración 2 Mapa de Procesos de la administración Municipio de Bucaramanga



Fuente:

<https://nube.bucaramanga.gov.co/index.php/apps/files/?dir=/PROCESOS%20SGC&fileid=34>

## 5.1. Descripción de los procesos

### 5.1.1. Procesos estratégicos

ID	Nombre	Objetivo
1200 / 1210 / 1220 / 1230 / 1240 / 1250	Planeación Estratégica	Dirigir, formular, coordinar y ejecutar los planes, programas y proyectos de la administración municipal, acorde a los lineamientos nacionales, departamentales, necesidades identificadas de la comunidad, para contribuir con el bienestar y el progreso de los ciudadanos con sostenibilidad social, económica, urbana y ambiental

ID	Nombre	Objetivo
1050	Internacionalización de la Ciudad	Internacionalizar la ciudad desde un enfoque multidimensional que promueva el posicionamiento de Bucaramanga en escenarios nacionales e internacionales, y facilite la gestión de recursos y apoyo para la ejecución de los proyectos estratégicos y otros prioritarios por la administración.

ID	Nombre	Objetivo
1900	Gestión de la Comunicación	Generar, producir y publicar información de la Administración Municipal que dé cumplimiento a las metas del Plan de Desarrollo, a través de los distintos canales institucionales, para informar a la ciudadanía, mantener el posicionamiento de la imagen de la entidad, generar participación ciudadana y fortalecer la percepción de transparencia y legalidad

ID	Nombre	Objetivo
1020	Valorización	Velar por la presentación y cumplimiento de los acuerdos municipales relacionados con las obras publicas a ejecutar por el sistema de valorización, coordinando con las diferentes secretarias la ejecución, seguimiento e inversión del presupuesto asignado; así como la irrigación y recaudo, previo cumplimiento de las diferentes etapas del proceso para la realización de obras públicas que generen un beneficio en los predios de la ciudad

ID	Nombre	Objetivo
1400	Gestión de las TIC	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.

ID	Nombre	Objetivo
1800	Gestión del Espacio Público	Contribuir al mejoramiento de la calidad de vida de la ciudadanía de Bucaramanga por medio de una eficaz defensa del espacio público, de una óptima administración del patrimonio inmobiliario de la ciudad y de la construcción de una nueva cultura del espacio público que garantice su uso y disfrute común y promueva la participación ciudadana.

ID	Nombre	Objetivo
1700	Técnico Servicios Públicos	Brindar atención con calidad y oportunidad dando respuesta en los tiempos de ley establecidos a las diferentes solicitudes realizadas por los usuarios ante las empresas prestadoras de servicios públicos, además de realizar apoyo y asesoría para la creación y/o renovación de los comités de Desarrollo y Control Social, igualmente mantener actualizada la información de los prestadores para realizar el cargue de la información al Sistema Único de información de la Superintendencia de Servicios Públicos con el fin de dar cumplimiento a la misión, visión, política y objetivos de calidad enmarcados dentro del plan de desarrollo

### 5.1.2. Procesos misionales

ID	Nombre	Objetivo
7300	Desarrollo Sostenible	Orientar y liderar la formulación y ejecución de programas y proyectos ambientales de la administración municipal, cuyos resultados estén encaminados a la recuperación, conservación, protección, manejo, uso y aprovechamiento sostenible de los recursos naturales renovables y el territorio y así afrontar los nuevos retos que trae el calentamiento global, disminuir sus efectos y contribuir con el desarrollo sostenible de la ciudad

ID	Nombre	Objetivo
7000, 7100, 7200	Gestión de la Salud Pública	Fortalecer la gestión y vigilancia para el desarrollo operativo y funcional de la Salud Pública, mediante la identificación de las necesidades de la población y su acceso a los servicios de salud, incorporando los enfoques de derechos, perspectiva de género y ciclo de vida, enfoque diferencial y modelos determinantes sociales de Salud con el fin de buscar el mejoramiento de la calidad debida de los habitantes del Municipio de Bucaramanga

ID	Nombre	Objetivo
4000, 4100, 4300	Gestión de Servicios de la Educación Pública	Proveer a la comunidad de Bucaramanga de un servicio educativo pertinente, universal y equitativo, a través de sus Instituciones Educativas, desarrollando en la Secretaría de Educación de Bucaramanga procesos innovadores de planeación, ejecución, control e inspección basados en las tecnologías de información y comunicaciones con el fin de lograr un excelente servicio al cliente.

ID	Nombre	Objetivo
8200	Gestión Servicio a la Ciudadanía	Realizar una caracterización poblacional de los ciudadanos, usuarios o grupos de interés con los cuales interactúa cada una de las dependencias, oficinas y despachos de la administración local del municipio de Bucaramanga

ID	Nombre	Objetivo
5000, 5100, 5200, 5300	Gestión y desarrollo de la Infraestructura	Diseñar, construir y mantener la infraestructura del municipio de Bucaramanga, a través de una gestión transparente en la contratación y ejecución de obras, que contribuya al mejoramiento de la calidad de vida de los ciudadanos.

ID	Nombre	Objetivo
2300, 6000, 6100, 6200	Proyección y Desarrollo Comunitario	Direccionar el diseño, monitoreo y asesoría a los diferentes programas las Secretarías de Desarrollo Social y del Interior mediante estrategias y acciones que promuevan la igualdad de derechos y oportunidades de los diversos grupos poblacionales de Bucaramanga

ID	Nombre	Objetivo
2000, 2200	Seguridad, Protección y Convivencia Ciudadana	Velar por la preservación, restablecimiento del orden público, administración de justicia y reducción de los hechos para contribuir con la seguridad, protección y convivencia ciudadana del Municipio de Bucaramanga

### 5.1.3. Procesos de apoyo

ID	Nombre	Objetivo
8500	Gestión de Almacén e Inventarios	Garantizar la custodia, asegurabilidad, suministro de bienes muebles (activos fijos y devolutivos de consumo con control) y bienes de consumo (papelería, cafetería, aseo, alumbrado público, combustible y eléctricos) a todos los procesos de la administración central e instituciones educativas del Municipio de Bucaramanga, realizando una gestión efectiva que contribuya al cumplimiento de los objetivos de la entidad

ID	Nombre	Objetivo
3000, 3100, 3200, 3300, 3400, 3500	Gestión de las Finanzas Públicas	Dirigir la política fiscal del Municipio de Bucaramanga, a través de la administración y control de los tributos del presupuesto general de rentas y gastos, así mismo realzar el registro de la contabilidad y de tesorería, con el propósito de garantizar la viabilidad y sostenibilidad financiera del ente territorial

ID	Nombre	Objetivo
8300	Gestión de Recursos Físicos	Garantizar que los recursos físicos satisfagan las necesidades de todos los procesos de la Alcaldía de Bucaramanga, administrándolos de manera eficiente y efectiva permitiendo el correcto desarrollo de las actividades de funcionamiento.

ID	Nombre	Objetivo
GAT-8100	Gestión de Talento Humano	Gestionar eficientemente el Talento Humano de la Alcaldía de Bucaramanga a través de políticas y estrategias de personal, basados en las necesidades identificadas y los requisitos legales con el fin de aumentar la satisfacción, bienestar y calidad de vida de los Servidores Públicos impactando así en la prestación de los servicios a cargo de la entidad.

ID	Nombre	Objetivo
8600	Gestión Documental	Establecer los lineamientos para llevar a cabo un adecuado control, administración, manejo, custodia y preservación de los documentos que produzca o reciba la Alcaldía del Municipio de Bucaramanga, mediante la Gestión efectiva y

		eficiente de los documentos y archivos de la entidad, con el fin de garantizar la disponibilidad, transparencia, y acceso a la información pública
--	--	--

ID	Nombre	Objetivo
1100, 1110, 1120, 1130, 1140, 1150	Gestión Jurídica	Formular, organizar, dirigir, ejecutar y controlar los planes, programas y proyectos del ámbito jurídico del ente territorial, así como atender lo relativo a los asuntos jurídicos del municipio, creando y fijando la política jurídica y unificando criterioso nivel municipal ejerciendo así las funciones jurídicas en todos los aspectos relativos a Asuntos Legales, Procesos Judiciales, Contratación, Conciliación y acciones constitucionales.

ID	Nombre	Objetivo
8400	Procesos de Adquisiciones	Consolidar las necesidades de bienes, servicios y obra pública, estableciendo actividades para la programación, elaboración, ejecución, seguimiento y control del Plan Anual de Adquisiciones acorde al presupuesto y de este modo gestionar la eficaz adquisición de los bienes y servicios de la administración municipal bajo los parámetros de planeación, calidad y transparencia

ID	Nombre	Objetivo
SST-8100	Seguridad Salud en el Trabajo	Fortalecerla Seguridad y Salud en el Trabajo (SST) al interior del Municipio de Bucaramanga, a través de la planificación, implementación, verificación y generación de acciones de mejora con el fin de garantizar el bienestar de los servidores públicos y generar ambientes de trabajo seguros

#### 5.1.4. Procesos de evaluación y control

ID	Nombre	Objetivo
1300	Control Interno de Gestión	Establecer elementos de control que permitan efectuar medición, evaluación y verificación permanente de la eficacia de los procesos, obteniendo información para asesorar a la Alta Dirección de la Administración Municipal

ID	Nombre	Objetivo
1500	Control Interno Disciplinario	Conocer, avocar, tramitar y fallar en primera instancia, todos los procesos disciplinarios que se adelanten contra los servidores y exservidores

		públicos del municipio de Bucaramanga, sin incluir entidades descentralizadas
--	--	---

ID	Nombre	Objetivo
1000	Mejoramiento Continuo	Asegurar la gestión documental del SIGC, la identificación, análisis, planificación e implementación de las acciones correctivas y de mejora que se generen a partir de la realización de las auditorías internas, del seguimiento y medición del sistema, el tratamiento de servicio no conforme y de las revisiones gerenciales, de manera sistemática y objetiva con el fin de controlar el desvío de los objetivos de calidad trazados en busca del mejoramiento continuo en la Entidad

### 5.1.5. Trámites

Nombre Trámite	Descripción	Tiempo Respuesta
Apertura y registro de libros de las organizaciones comunales de primero y segundo grado	Inscripción de los libros de tesorería, inventarios, actas de asamblea, directivas y registro de afiliados de las Juntas de Acción Comunal, Juntas de Vivienda Comunitaria y Asociaciones de Juntas de Acción Comunal.	15 días hábiles
Cancelación de la personería jurídica de las organizaciones comunales de primero y segundo grado	Cancelación del reconocimiento legal que se impone a una organización comunal por violación de las normas legales y estatutarias o por disolución de la organización.	30 días hábiles
Inscripción o reforma de estatutos de las organizaciones comunales de primero y segundo grado	Aprobación de la adopción o reforma de los estatutos que rigen los asuntos internos de las Juntas de acción Comunal, Juntas de Vivienda Comunitaria y Asociaciones de Acción Comunal.	15 días hábiles

Reconocimiento de personería jurídica de los organismos de acción comunal de primero y segundo grado	Acreditar a las Juntas de Acción Comunal, Juntas de Vivienda Comunitaria y Asociaciones de Juntas de Acción Comunal como organizaciones sin ánimo de lucro, con capacidad suficiente para contraer obligaciones, ejercer derechos y realizar actividades en beneficio de la comunidad que representan.	30 días hábiles
Registro de marcas de ganado	Obtener el registro de los hierros que permiten identificar y marcar en forma permanente los animales de las especies bovinas, bufalinas y sus derivados.	15 días hábiles
Retiro de avisos y tableros de una actividad o establecimiento público	Informar el retiro de los avisos y tableros a fin de no liquidar el correspondiente impuesto en las declaraciones privadas.	15 días hábiles
Actualización de datos de identificación en la base de datos del sistema de identificación y clasificación de potenciales beneficiarios de programas sociales – SISBEN	Obtener la corrección y/o actualización de los datos de identificación de una o varias personas ya registrada en la base de datos del SISBEN, tales como: nombres, apellidos, número de documento de identificación, tipo de documento, entre otros.	15 días
Ajuste de un plan parcial adoptado	Aprobación del proyecto de ajuste o modificación de un plan parcial aprobado, teniendo en cuenta únicamente las instancias o autoridades a cuyo cargo se encuentren los asuntos objeto del ajuste necesario para el desarrollo del respectivo plan.	60 días
Ampliación del servicio educativo	Obtener autorización para que un establecimiento educativo oficial o privado de educación formal o de educación para el trabajo y el desarrollo humano, pueda ofrecer el servicio educativo en niveles y programas diferentes a los registrados en la licencia de funcionamiento.	15 días

Apertura de los centros de estética y similares	Obtener autorización para el funcionamiento de establecimientos de centros de estética, institutos de belleza, centros de bronceado y demás establecimientos donde se realicen procedimientos cosméticos, faciales o corporales.	7 días
Ascenso en el escalafón nacional docente	Aumentar un grado dentro de la escala salarial para los docentes que deseen mejorar sus ingresos.	15 días
Ascenso o reubicación de nivel salarial en el escalafón docente oficial	Ascenso de un docente o directivo docente a otro grado dentro del escalafón o reubicación de nivel salarial dentro del mismo grado	
Asignación de nomenclatura	Obtener el número de identificación único de los bienes raíces que se encuentren dentro de la jurisdicción.	15 días
Asignación de nomenclatura para asentamientos humanos y/o barrios subnormales		
Autorización de calendario académico especial	Permiso que se otorga a los establecimientos educativos oficiales o privados para laborar en calendario académico especial o diferente al establecido, por razones de caso fortuito o de fuerza mayor como inundaciones, problemas de orden público u otra emergencia.	15 días
Autorización para la operación de juegos de suerte y azar en la modalidad de rifas	Obtener autorización para la realización de juegos de suerte y azar en fecha predeterminada, en la cual se sortea premios en especie entre quienes hubieren adquirido o fueren poseedores de una o varias boletas emitidas con numeración en serie continua y puestas en venta en el mercado a precio fijo.	15 días

<p>Auxilio funerario por fallecimiento de un docente pensionado</p>	<p>Reconocimiento económico otorgado a la persona que compruebe haber sufragado los gastos del sepelio de un docente pensionado por el Fondo Nacional de Prestaciones Sociales del Magisterio - FNPS, el cual equivale a una mensualidad de la pensión, sin ser inferior a 5 veces el salario mínimo legal más alto, ni superior a 10 veces, de conformidad con el valor de la factura. Cuando este es menor, solo se pagará hasta este monto. Nota: No procede el auxilio cuando no se ha reconocido la pensión de jubilación o el docente falleció sin notificarse del acto administrativo de reconocimiento.</p>	<p>3 meses</p>
<p>Auxilio para gastos de sepelio (Pensionados del municipio)</p>	<p>Obtener el reconocimiento y pago a quien compruebe haber sufragado los gastos de entierro de un afiliado o pensionado del Fondo Territorial de Pensiones, este auxilio será equivalente al último salario base de cotización, o al valor correspondiente a la última mesada pensional recibida, según sea el caso, sin que pueda ser inferior a cinco (5) salarios mínimos legales mensuales vigentes, ni superior a diez (10) veces dicho salario.</p>	<p>20 días hábiles</p>
<p>Cambio de dirección para notificaciones del contribuyente responsable, agente retenedor o declarante en el Municipio de Bucaramanga</p>	<p>PROXIMAMENTE EN EL PEC</p>	
<p>Cambio de nombre o razón social de un establecimiento educativo estatal o privado</p>	<p>Legalizar ante la Secretaría de Educación de la jurisdicción el cambio de nombre o razón social de un establecimiento educativo estatal o privado</p>	
<p>Cambio de propietario de un establecimiento educativo</p>	<p>Legalizar el cambio de propietario de un establecimiento educativo estatal o privado.</p>	<p>15 días</p>

Cambio de sede de un establecimiento educativo	Autorización para el traslado de la sede de un establecimiento educativo de educación formal o educación para el trabajo y el desarrollo humano, dentro de la misma entidad territorial.	15 días
Cancelación de la matrícula de arrendadores	Cancelar de manera definitiva la matrícula de arrendadores de inmuebles destinados a vivienda urbana.	15 días
Cancelación del registro de contribuyentes del impuesto de industria y comercio	Obtener la cancelación del registro de industria y comercio cuando cesen definitivamente el desarrollo de actividades industriales, comerciales o de servicios sujetas a dicho impuesto.	3 días
Categorización de parqueaderos en Bucaramanga	Autorización para el funcionamiento de garajes o parqueaderos en las categorías: Especial (A), B, C y D en el Municipio de Bucaramanga.	30 días
Certificado de estratificación socioeconómica	Certificar el estrato socioeconómico oficial de uno o varios inmuebles residenciales, urbanos y rurales que se encuentren en jurisdicción del Municipio.	2 días
Certificado de permiso de ocupación	Obtener el certificado que acredita el cabal cumplimiento de las obras construidas de conformidad con la licencia de construcción en la modalidad de obra nueva u obra de adecuación a las normas de sismo resistencia y/o normas urbanísticas y arquitectónicas.	15 días
Certificado de residencia	Obtener una certificación sobre el lugar de residencia o domicilio en una determinada localidad o lugar del territorio.	15 días
Cesantía definitiva para docentes oficiales	Obtener el reconocimiento y pago de las cesantías definitivas que tiene todo docente que se retire en forma definitiva del servicio.	30 días
Cesantías definitivas a beneficiarios de un docente fallecido	Obtener el reconocimiento y pago a los beneficiarios del docente que fallece estando en servicio activo, o que habiéndose retirado del servicio no solicitó ni se realizó pago de esta prestación. En caso de no existir los beneficiarios, la pueden reclamar los herederos debidamente reconocidos y conforme a los términos de la sucesión.	3 meses

Cesantías parciales para docentes oficiales	Obtener el reconocimiento y pago de las cesantías de forma parcial para educación, compra de vivienda o lote, construcción, reparación y ampliación de vivienda o liberación de hipoteca del inmueble ya sea para el docente oficial, su cónyuge o hijo (s).	3 meses
Cesantías parciales para docentes oficiales (Compra de vivienda o lote, liberación de gravamen hipotecario, construcción, reparación y ampliación de vivienda)	Obtener el reconocimiento y pago de las cesantías de forma parcial para educación, compra de vivienda o lote, construcción, reparación y ampliación de vivienda o liberación de hipoteca del inmueble ya sea para el docente oficial, su cónyuge o hijo (s).	3 meses
Cierre temporal o definitivo de programas de educación para el trabajo y el desarrollo humano	Obtener autorización para el cierre temporal o definitivo de uno o varios programas en un establecimiento de educación para el trabajo y el desarrollo humano.	15 días
Clasificación en el régimen de educación a un establecimiento educativo privado	Envío de la evaluación del servicio educativo para autorizar la fijación o reajuste de tarifas de matrículas, pensiones y cobros periódicos de establecimientos educativos privados que ofrezcan los niveles o ciclos de educación preescolar, básica y media que aspiran a clasificarse en el régimen de libertad regulada, de libertad vigilada o en el régimen controlado.	15 días
Clausura de un establecimiento educativo oficial o privado	Obtener la autorización para el cierre definitivo de un establecimiento educativo oficial o privado.	15 días
Comparendo ambiental en Bucaramanga	Módulo web para la gestión del recaudo de sanciones económicas relacionadas a infracciones de comparendo ambiental (la orden formal de notificación para que el presunto infractor se presente ante la autoridad competente).	

Concepto de uso del suelo	Obtener el dictamen escrito sobre uso o usos permitidos en un predio o edificación, de conformidad con las normas urbanísticas del plan de ordenamiento territorial y los instrumentos que lo desarrollen.	15 días
Concepto previo favorable para la realización de juegos de suerte y azar localizados	Obtener concepto favorable para la operación de juegos de suerte y azar localizados en establecimientos de comercio que operan con equipos o elementos de juego a los cuales asisten los jugadores como condición necesaria para poder apostar.	15 días
Concepto sanitario (Para establecimientos y transporte de alimentos)	Acreditar el cumplimiento de las normas sanitarias y condiciones de salubridad.	10 días
Consulta Afiliados Régimen Subsidiado Secretaría de Salud	Consulta Afiliados Régimen Subsidiado Secretaría de Salud.	
Consulta Certificación Ciudadanía Digital versiones 1.0 y 2.0	Módulo para obtener el certificado de Ciudadanía Digital para los servidores públicos que aprobaron el examen en el año 2013.	
Consulta de documentos encontrados	Módulo de consulta de información acerca de los documentos encontrados y entregados a la Inspección de Policía de Bucaramanga por medio de las empresas de cadena, CAIS, Clínicas, Hospitales y Ciudadanos.	
Consulta de establecimientos comerciales	Brindar información de las personas naturales o jurídicas que se encuentran inscritas en el registro de establecimientos comerciales, conforme consta en la base de datos de las correspondientes entidades.	
Consulta de los afiliados al Sisbén en el municipio de Bucaramanga	Consulta de los afiliados al Sisbén en el municipio de Bucaramanga.	
Consulta de predios para empresas	Módulo dedicado a la consulta de información general de los predios para uso privado de algunas entidades públicas.	
Consulta Población de Escasos	Consulta Población de Escasos Recursos No Asegurada - Secretaría de Salud y Ambiente.	

Recursos Asegurada	No		
Consulta preliminar para la formulación de planes de implantación		Determinar la viabilidad y suministrar información para dar inicio a la etapa de formulación de un plan de implantación para mitigar los impactos urbanísticos y ambientales negativos y fomentar impactos positivos en las zonas de influencia de los predios en los que se vayan a desarrollar los usos obligados a formularlo.	10 días
Contribución por valorización		Pago que recae sobre los propietarios o poseedores de aquellos bienes inmuebles por obras ejecutadas en cabeza de un departamento, distrito o municipio según aplique.	2 horas
Control de establecimientos sellados		Sistema para la consulta de establecimientos comerciales sellados por la Secretaría de Salud y Ambiente.	
Copia certificada de planos		Obtener la certificación de que la copia adicional de los planos es idéntica a los planos que se aprobaron en la respectiva licencia urbanística.	15 días
Corrección de errores e inconsistencias en declaraciones y recibos de pago		Corrección de la información contenida en las declaraciones y/o en los recibos oficiales de pago, que presenten errores de diligenciamiento por parte del contribuyente, en datos tales como errores u omisiones en el concepto del tributo que se cancela, año y/o período gravable, errores de documento de identificación, errores aritméticos, siempre y cuando la inconsistencia no afecte el valor o liquidación del impuesto declarado.	15 días
Curso de manipulación higiénica de alimentos	de	Obtener formación en educación sanitaria, principios básicos de Buenas Prácticas de Manufactura y prácticas higiénicas en manipulación de alimentos, con el fin de que se encuentre en la capacidad de adoptar las precauciones y medidas preventivas necesarias para evitar la contaminación o deterioro de los alimentos.	2 días

Declaración bimensual optativa de industria y comercio en Bucaramanga	Presentación con pago de la declaración privada del impuesto de industria y comercio y su complementario de avisos y tableros y sobretasa bomberil de manera bimensual vencido dentro del mismo año gravable y en los plazos establecidos por la Administración Municipal, se le otorgara el incentivo que establezca para el efecto el Concejo Municipal.	1 día
Derecho de uso de un local de las plazas de mercado a cargo de Bucaramanga	Otorgar en virtud de un contrato de uso administrativo, el derecho de usar un puesto o local debidamente autorizado para exhibir y vender en ellos sus productos. El puesto o local estará ubicado en las plazas de mercado a cargo del municipio de Bucaramanga como son San francisco, Guarín, Concordia y las que se llegasen a crear.	15 días
Derechos de explotación de juegos de suerte y azar en la modalidad de rifas	Declaración y pago que se genera por los derechos de explotación de rifas locales ya sean ocasionales, periódicas, semanales o mensuales.	15 días
Determinantes para el ajuste de un plan parcial	Fijar las delimitaciones y la información sobre los determinantes aplicables para el ajuste o modificación de un plan parcial aprobado.	15 días
Determinantes para la formulación de planes parciales	Fijar las delimitaciones y la información sobre los determinantes aplicables para la formulación del plan parcial.	15 días
Devolución de elementos retenidos por ocupación ilegal del espacio público	Obtener la devolución de los elementos que fueron retenidos por la autoridad de policía por ocupación ilegal del espacio público.	15 días
Devolución y/o compensación de pagos en exceso y pagos de lo no debido	Obtener la devolución y/o compensación de pagos, si tiene pagos en exceso o lo no debido, es decir, si ha cancelado sumas mayores por concepto de obligaciones tributarias o ha efectuado pagos sin que exista causa legal para hacer exigible su cumplimiento.	50 días

Encuesta del sistema de identificación y clasificación de potenciales beneficiarios de programas sociales - SISBEN	Ser encuestado para ingresar a la base de datos del SISBEN en los siguientes casos: cuando la persona u hogar no han sido encuestados y lo requieren por primera vez, por cambio de domicilio dentro del mismo municipio o a otro municipio, cuando hay inconformidad con el puntaje obtenido o por inclusión de hogares nuevos en la unidad de vivienda.	8 días
Estado de cuenta del impuesto predial unificado en Bucaramanga	Conocer el estado de cuenta del impuesto predial unificado, el cual recae sobre los bienes inmuebles ubicados en el municipio de Bucaramanga.	
Eventos Públicos	Sistema para registrar solicitudes de eventos públicos.	
Exención del impuesto de espectáculos públicos	Exoneración del pago del impuesto de espectáculos públicos como beneficio tributario.	15 días hábiles
Exención del impuesto de espectáculos públicos en Bucaramanga	Beneficio en el pago del Impuesto de Espectáculos Públicos a todos los espectáculos culturales tales como compañías o conjuntos de ballet clásico y moderno, compañías o conjuntos de ópera, opereta y zarzuela, compañías o conjuntos de teatro en sus diversas manifestaciones, orquestas y conjuntos musicales de carácter clásico, grupos corales de música clásica, solistas e instrumentistas de música clásica, compañías o conjuntos de danza folclórica, grupos corales de música contemporánea, solistas e instrumentistas de música contemporánea y de expresiones musicales colombianas y ferias artesanales que se realicen en la ciudad de Bucaramanga.	5 días
Exención del impuesto de Industria y Comercio (Unificado)	Obtener la exclusión de una parte o de la totalidad del pago del impuesto de industria y comercio para aquellas personas naturales o jurídicas que ejerzan determinadas actividades industriales, comerciales o de servicios en las respectivas jurisdicciones municipales.	15 días
Exención del impuesto predial unificado	Exclusión total de la obligación que tienen las personas naturales y jurídicas propietarias o poseedoras de predios, de conformidad con la causal determinada por las respectivas jurisdicciones territoriales.	3 meses

Facilidades de pago para los deudores de obligaciones tributarias	Obtener por el deudor o por un tercero a su nombre, facilidades para el pago de obligaciones tributarias.	15 días
Formulación del proyecto de plan de implantación	Obtener la aprobación de los planes de implantación para evitar los impactos urbanísticos negativos en las zonas de influencia de los predios en los que se vayan a desarrollar actividades relacionadas con comercio, servicio, dotaciones y los usos de industria y almacenamiento de escala urbana.	75 días
Formulación y radicación del proyecto de plan parcial	Obtener la aprobación de la propuesta del plan parcial desarrollado conforme a lo establecido en los determinantes. Mediante el plan parcial se establece el aprovechamiento de los espacios privados, con la asignación de sus usos específicos, intensidades de uso y edificabilidad.	4 meses
Impuesto a la publicidad visual exterior	Declaración y pago del impuesto por la instalación y exhibición de toda publicidad exterior visual o medio masivo de comunicación destinado a informar o llamar la atención del público a través de elementos visuales como leyendas, inscripciones, dibujos, fotografías, signos o similares, visibles desde las vías de uso o dominio público, bien sean peatonales o vehiculares, terrestres, fluviales, marítimas o aéreas.	15 días hábiles
Impuesto al degüello de ganado menor en Bucaramanga	Declaración y pago que todo propietario o poseedor debe realizar por el sacrificio del ganado menor, tales como el porcino, ovino, caprino y demás especies menores en la jurisdicción de este municipio.	2 días hábiles
Impuesto de espectáculos públicos en Bucaramanga	Pago que se genera por la realización o presentación de espectáculos públicos diferentes de los espectáculos de artes escénicas.	1 día hábiles
Impuesto de industria y comercio	Declaración y pago del impuesto por el ejercicio de cualquier actividad comercial, industrial o de servicios, en forma permanente u ocasional en inmuebles determinados, con establecimientos de comercio o sin ellos.	Inmediato

<p>Impuesto sobre el servicio de alumbrado público</p>	<p>Pago del tributo de alumbrado público que se refiere a la iluminación de parques y demás espacios públicos de libre circulación con el objeto de garantizar la visibilidad de zonas peatonales o vehiculares.</p>	
<p>Inclusión de personas en la base de datos del sistema de identificación y clasificación de potenciales beneficiarios de programas sociales - SISBEN</p>	<p>Obtener la inclusión de una persona en la ficha de clasificación socioeconómica de un hogar existente en la base de datos del SISBEN y pueda de esta manera, ser un potencial beneficiario para acceder a programas sociales.</p>	<p>3 meses</p>
<p>Inscripción de dignatarios de las organizaciones comunales de primero y segundo grado</p>	<p>Reconocimiento de los dignatarios de las Juntas de Acción Comunal, Juntas de Vivienda Comunitaria y Asociación de Juntas de Acción Comunal, que hayan sido elegidos para el desempeño de cargos en los órganos de dirección, administración, vigilancia, conciliación y representación.</p>	<p>30 días</p>
<p>Inspección, vigilancia y control de Bucaramanga</p>	<p>Alcaldía de Bucaramanga, a través de la secretaría de planeación, la Secretaría de salud y ambiente, Secretaría del Interior, el cuerpo de bomberos, la Cámara de Comercio de Bucaramanga y con el apoyo de la Corporación Financiera IFC y el Banco Mundial, implementaron el sistema Unificado de Inspección Vigilancia y Control para los establecimientos de comercio, priorizando las visitas de las entidades competentes acorde con la clasificación de los establecimientos de comercio por riesgo, ALTO, MEDIO, BAJO. (Decreto Municipal No 0011 de 2010; Decreto Municipal 0237 de 2010) La secretaría del Interior Municipal con el apoyo del equipo de inspectores, realizará la validación del cumplimiento de los requisitos establecidos en la ley 232/95 y el decreto reglamentario 1879 del 29 de mayo de 2008, en los cuales se establece para la apertura del establecimiento de comercio: la matrícula mercantil vigente, comprobante de pago cuando se ejecute públicamente, obras musicales por derecho de autor y Registro Nacional de Turismo tratándose de prestadores de servicios de turismo. Cuando el establecimiento de comercio esté operando, además de las anteriores, deberá cumplir con las condiciones sanitarias señaladas en la ley 9 de 1979 y demás normas concordantes y con</p>	

	las condiciones referentes a usos del suelo, intensidad auditiva, horario, ubicación y destinación.	
Legalización urbanística de asentamientos humanos	Reconocimiento de la existencia de los asentamientos humanos constituidos por viviendas realizadas antes del 27 de junio de 2003, con el fin de aprobar los planos urbanísticos y expedir la reglamentación urbanística. La legalización de los asentamientos implica la incorporación al perímetro urbano y de servicios, cuando a ello hubiere lugar y la regularización urbanística del asentamiento humano, sin contemplar la legalización de los derechos de propiedad en favor de eventuales poseedores.	6 meses
Licencia de exhumación de cadáveres	Autorización para extraer cadáveres, restos humanos y restos óseos del lugar de inhumación, previa orden judicial o administrativa para los efectos funerarios o legales una vez se haya cumplido el tiempo mínimo de permanencia establecido por la Ley.	15 días
Licencia de funcionamiento para establecimientos educativos promovidos por particulares para prestar el servicio público educativo en los niveles de preescolar, básica y media	Obtener el reconocimiento oficial por medio del cual se le autoriza la apertura y operación del establecimiento educativo privado para prestar el servicio público de educación formal, en los niveles de preescolar, básica y media.	6 meses
Licencia de funcionamiento para las instituciones promovidas por particulares que ofrezcan el servicio educativo para el trabajo y el desarrollo humano	Autorizar la creación, organización y funcionamiento de instituciones de educación para el trabajo y el desarrollo humano de naturaleza privada.	15 días
Licencia de inhumación de cadáveres	Autorización para enterrar o depositar cadáveres, restos óseos y partes humanas en los cementerios.	1 hora

Licencia de intervención del espacio público	Autorización previa para intervenir bienes de uso público incluidos en el espacio público, de conformidad con las normas urbanísticas adoptadas en el Plan de Ordenamiento Territorial y en los instrumentos que lo desarrollen y complementen.	30 días
Licencia de ocupación del espacio público para la localización de equipamiento	Autorización para ocupar una zona de cesión pública o de uso público con edificaciones destinadas al equipamiento comunal público.	30 días
Matrícula de arrendadores	Habilitación para ejercer las actividades de arrendamiento de bienes raíces propios o de terceros destinados a vivienda urbana, o realizar la intermediación comercial entre arrendadores o arrendatarios de tal tipo de bienes.	8 días
Modificación en el registro de contribuyentes del impuesto de industria y comercio	Realizar el cambio o actualización en el registro de contribuyentes del Impuesto de Industria y Comercio cuando haya modificaciones efectuadas con relación a la actividad económica, sujeto pasivo del impuesto o establecimientos, tales como la venta, enajenación, modificación de la razón social, transformación de las actividades que se desarrollen, cambio de dirección del establecimiento y cualquier otra susceptible de modificar en los registros.	20 días
Pago de Impuesto predial unificado de Bucaramanga	Pago que recae sobre los bienes inmuebles ubicados en el municipio de Bucaramanga y se genera por la existencia del predio.	Inmediato
Pensión de jubilación en Bucaramanga (20 años)	Reconocimiento y pago de la pensión de jubilación, al empleado oficial, que cumpla veinte años (20) años de servicio continuos o discontinuos, y llegue a la edad de 50 años para hombres y mujeres en el caso de pensión por convención colectiva o llegue a la edad de 55 años si es varón, o 50 si es mujer, si la pensión es fundamentada en la ley.	4 meses
Pensión de jubilación para docentes oficiales	Obtener el reconocimiento de la pensión de jubilación que tiene en forma vitalicia todo docente que acredite el cumplimiento de la edad (55 años hombres y 50 años mujeres) y el tiempo de servicio de veinte (20) años continuos o discontinuos de servicio oficial.	3 meses

Pensión de jubilación por aportes	Obtener el reconocimiento y pago de la jubilación por aportes que tiene todo docente que acredite en cualquier tiempo veinte años o más de cotizaciones o aportes continuos o discontinuos ante el Instituto de Seguros Sociales o Colpensiones y en una o varias entidades de previsión social del sector público.	3 meses
Pensión de retiro de invalidez para docentes oficiales	Obtener el reconocimiento de la pensión de invalidez que tiene en forma temporal o vitalicia todo docente oficial que estando vinculado al servicio activo se halle en situación de invalidez perdiendo su capacidad laboral en un porcentaje no inferior al 75%.	3 meses
Pensión de retiro por vejez para docentes oficiales	Obtener el reconocimiento de la pensión de retiro por vejez que tienen en forma vitalicia los docentes activos que son retirados del servicio por haber cumplido 65 años y no reúnen los requisitos necesarios para tener derecho a pensión de jubilación o invalidez.	3 meses
Pensión de sobrevivientes en la Alcaldía de Bucaramanga	Reconocimiento y pago de la mesada pensional a beneficiarios del trabajador(a) oficial o pensionado fallecido, cuando cumplan los requisitos consagrados en la Ley.	4 meses
Pensión post-mortem para beneficiarios de docentes oficiales	Obtener el reconocimiento y pago de la prestación a la que pueden acceder los beneficiarios del docente afiliado al Fondo Nacional de Prestaciones Sociales del Magisterio, que fallece habiendo cumplido dieciocho (18) o veinte (20) años de servicio continuo o discontinuo sin importar la edad. Los beneficiarios de los docentes que cumplieron 18 años de servicio tendrán derecho a gozar de esta pensión durante cinco (5) años y para los beneficiarios de docentes que cumplieron 20 años de servicio, el derecho a la pensión será vitalicio.	30 días
Permiso para demostraciones públicas de pólvora, artículos pirotécnicos o fuegos artificiales	Obtener la autorización o permiso para la realización de espectáculos públicos de pólvora, artículos pirotécnicos o fuegos artificiales estableciendo las condiciones de seguridad, que determinen técnicamente las autoridades o cuerpos de bomberos para prevenir incendios o situaciones de peligro y de acuerdo con la categoría de los fuegos artificiales.	15 días

Permiso para espectáculos públicos de las artes escénicas en escenarios no habilitados	Obtener la autorización para la realización de espectáculos públicos de las artes escénicas en escenarios no habilitados que comprenden las representaciones en vivo de expresiones artísticas en teatro, danza, música, circo, magia y todas sus posibles prácticas derivadas o creadas a partir de la imaginación, sensibilidad y conocimiento del ser humano que congregan la gente por fuera del ámbito doméstico.	15 días
Permiso para espectáculos públicos diferentes a las artes escénicas	Obtener la autorización para la realización de espectáculos públicos diferentes a las artes escénicas que comprenden las representaciones cinematográficas, corridas de toros, deportivos, ferias artesanales, desfiles de modas, reinados, atracciones mecánicas, peleas de gallos, de perros, circos con animales, carreras hípicas, desfiles en sitios públicos con el fin de exponer ideas o intereses colectivos de carácter político, económico, religioso o social.	15 días
Predios Municipales (SABS)	Consulta de predios en Bucaramanga (Para servidores públicos).	
Prórroga de sorteo de rifas	Obtener autorización de nueva fecha para efectuar el sorteo de la rifa que no se realizó en la fecha previamente autorizada.	15 días
Recibo de Impuesto Industria y Comercio	Módulo en el cual el contribuyente de industria y comercio puede consultar e imprimir el recibo para el pago del impuesto en la entidad bancaria.	
Recibo Impuesto Predial	Módulo en el cual el contribuyente puede consultar e imprimir el recibo para el pago del impuesto Predial en la entidad bancaria.	
Reconocimiento de escenarios habilitados para la realización de espectáculos públicos de las artes escénicas	Obtener el reconocimiento por parte de la autoridad Municipal o Distrital, de los lugares de reunión o escenarios que tienen por objeto y actividad principal la presentación de espectáculos públicos de las artes escénicas.	1 mes

Reconocimiento e Inscripción de un Comité de Desarrollo y Control Social de los Servicios Públicos Domiciliarios en Bucaramanga	Registro o renovación de una organización para la participación comunitaria en la vigilancia de la gestión y en el control social de las entidades de carácter privado, oficial o mixto, que presten los servicios públicos domiciliarios de acueducto, alcantarillado, aseo, energía eléctrica, distribución de gas combustible por red, telefonía fija pública básica conmutada y telefonía local móvil en el sector rural, y de acuerdo con lo establecido por el artículo 62 de la Ley 142 de 1994. Se conformarán a iniciativa de un número plural de usuarios, suscriptores o suscriptores potenciales de uno o varios de los citados servicios públicos domiciliarios, en el Municipio de Bucaramanga.	8 días
Registro de contribuyentes del impuesto de industria y comercio en Bucaramanga (Registro con o sin establecimiento)	Incorporarse al mecanismo de identificación, ubicación y clasificación de los contribuyentes del impuesto de industria y comercio.	1 mes
Registro de información a través de aplicativo web para agentes retenedores (Exógena)	Los agentes retenedores del impuesto de industria y comercio que hubieren practicado retenciones en el municipio de Bucaramanga, por concepto de este impuesto durante los años gravables anteriores, deberán suministrar la información (en medio magnético, archivo en Excel) en relación con el sujeto de retención (a quien se le practicó la retención).	Inmediato
Registro de la publicidad exterior visual	Inscribir el medio masivo de comunicación destinado a informar o llamar la atención del público a través de elementos visuales como leyendas, inscripciones, dibujos, fotografías, signos o similares, visibles desde las vías de uso o dominio público, bien sean peatonales o vehiculares, terrestres, fluviales, marítimas o aéreas.	15 días
Registro de perros potencialmente peligrosos	Inscribir en el censo de perros potencialmente peligrosos a los perros que han tenido episodios de agresiones a personas u otros perros, a los que han sido adiestrados para el ataque y la defensa o a aquellos perros que pertenecen a una de las siguientes razas o a sus cruces o híbridos: american staffordshire terrier, bullmastiff, dóberman, dogo argentino, dogo de burdeos, fila brasileiro, mastín napolitano, pit bull terrier, american pit bull terrier, de presa canario, rottweiler, staffordshire terrier, tosa japonés.	1 día

Registro o renovación de programas de las instituciones promovidas por particulares que ofrezcan el servicio educativo para el trabajo y el desarrollo humano	Obtener reconocimiento de los requisitos básicos para el funcionamiento adecuado de un programa de educación para el trabajo y el desarrollo humano.	15 días
Reliquidación de pensión en Bucaramanga	Revisión y ajuste al valor de la mesada pensional al servidor público (Trabajador oficial) pensionado por la Alcaldía que continúe en servicio activo y pida el retiro definitivo del mismo, que haya obtenido un nuevo salario base para liquidación, o por inclusión de factores salariales no tenidos en cuenta al momento de reconocimiento de la pensión.	4 meses
Reliquidación pensional para docentes oficiales	Obtener el reconocimiento y pago de la reliquidación pensional que tiene por una sola vez todo docente pensionado que continúa en servicio activo, y pide el retiro definitivo del servicio público.	3 meses
Retención en la fuente de industria y comercio en Bucaramanga	Mecanismo de recaudo anticipado del impuesto de industria y comercio para ingresos que se generen de actividades grabadas con este tributo (mensual).	30 minutos
Retiro de personas de la base de datos del sistema de identificación y clasificación de potenciales beneficiarios de programas sociales - SISBEN	Eliminar de la base de datos del SISBEN, las personas que pertenezcan a un hogar y que hayan fallecido o a quienes cambien de domicilio ya sea a otro municipio o dentro del mismo. Si el jefe del hogar es la persona que se va a retirar de la base de datos, se deberá definir quién va a ser el nuevo jefe del hogar.	15 días
Retiro de un hogar de la base de datos del sistema de identificación y clasificación de potenciales beneficiarios de programas sociales - SISBEN	Obtener el retiro de la totalidad de los miembros de un hogar de la base de datos del SISBEN por traslado a otro municipio.	15 días

Seguro por muerte a beneficiarios de docentes oficiales	Obtener el reconocimiento y pago del seguro que se otorga por fallecimiento del docente que se encuentre en servicio activo. La cuantía será de 12 mensualidades del último salario. Si fallece por accidente de trabajo o enfermedad profesional, el valor será de 24 mensualidades del último salario devengado.	3 meses
Sobretasa a la gasolina en Bucaramanga	Declaración y pago que se genera por el consumo de gasolina motor extra y corriente nacional o importada, en la jurisdicción. Los responsables son los distribuidores mayoristas, los productores e importadores, los transportadores y expendedores al detal cuando no puedan justificar debidamente la procedencia de la gasolina que transporten o expendan y los distribuidores minoristas.	15 días hábiles
Solicitud cambio de estrato predial e impresión de constancia de estrato	Módulo para realizar Solicitud cambio de estrato predial e impresión de certificados de estrato.	
Solicitud de factura y estados de cuenta Valorización	Pago que recae sobre los propietarios(as) o poseedores(as) de bienes inmuebles ubicados dentro de la zona de influencia del plan vial Bucaramanga competitiva para el mejoramiento de la movilidad que comprende los siguientes proyectos: Intercambiador vial Neomundo. Intercambiador vial del mesón de los Búcaros. Intercambiador quebrada seca, carrera 15. Solución vial sector calle 54 -calle 56 conexión sector oriente-occidente, occidente oriente.	2 horas
Sustitución pensional para docentes oficiales	Obtener el reconocimiento y pago de la pensión que tienen los beneficiarios del docente fallecido cuando muere un docente pensionado o fallece un docente activo que ha cumplido los requisitos para la exigibilidad de una pensión.	3 meses
Traslado de cadáveres	Autorización para movilizar cadáveres y/o restos humanos u óseos de un cementerio a otro dentro del mismo municipio o de un municipio a otro dentro del territorio colombiano.	8 días
Ventanilla única del Constructor (VUC)	El proyecto VUC, está fundamentado en la facilitación y agilización de trámites para el ciudadano o empresario de la Construcción, estructurada sobre una plataforma tecnológica que permitirá una mayor eficiencia en los procesos de radicación de trámites e intercambio de información digital e interacción efectiva entre las entidades involucradas en el trámite de las Licencias de Construcción.	

## 6. Situación Actual

### 6.1. Estrategia de TI

#### 6.1.1. Lienzo estratégico Modelo de TI

<p><b>8. ALIADOS CLAVE</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Proveedores de tecnología.</li> <li>• Secretarías de despacho.</li> <li>• Consejo/Asamblea.</li> <li>• Líderes comunales.</li> <li>• Gremios</li> <li>• Cámara de comercio</li> <li>• Sector TI empresarial</li> </ul>	<p><b>6. PROCESOS Y ACTIVIDADES CLAVE</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Comunicación entre dependencias.</li> <li>• Directrices del Dpto. y municipio.</li> <li>• Veracidad de la información.</li> <li>• Proceso de desarrollo de software</li> <li>• Soporte y mantenimiento de sistemas.</li> <li>• Alineación estratégica</li> </ul> <p><b>7. RECURSOS CLAVE</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Recursos humanos.</li> <li>• Recurso económico.</li> <li>• Infraestructura tecnológica (servidores comunes / PC /Printer)</li> </ul>	<p><b>2. PROPUESTA DE CREACION DE VALOR</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Optimización de procesos con TIC</li> <li>• Soporte: tecnológico y concepto técnico.</li> <li>• Análisis interno para toma de decisiones estratégicas (datos)</li> <li>• Mejoramiento de calidad de vida a través de smartcities.</li> <li>• Trámites fáciles y ágiles</li> <li>• Facilidad para la participación ciudadana.</li> <li>• Análisis de información para temas de transparencia.</li> <li>• Garantizar los derechos de los ciudadanos a través de canales digitales.</li> <li>• Eficiencia en el seguimiento a proyectos</li> <li>• Garantizar la seguridad de la información y data sensible.</li> <li>• Diversidad de canales de comunicación y atención (No filas)</li> <li>• Formación De talento digital.</li> </ul>	<p><b>4. RELACION DEL BENEFICIARIO</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Evaluación atención del STS.</li> <li>• Personal</li> <li>• Personal por los puntos de vive digital</li> <li>• Seguimiento a incidentes técnicos</li> <li>• Relación de confianza</li> <li>• Comunicación amable.</li> </ul> <p><b>3. CANALES DE COMUNICACION</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• INTRANET.</li> <li>• Comunicación TEAMS.</li> <li>• STS (Sistema soporte)</li> <li>• Página web.</li> <li>• Sistema PQRS.</li> <li>• Observatorio digital</li> <li>• Emergencia página.</li> <li>• E-mail. Correo electrónico.</li> <li>• Teléfono.</li> </ul>	<p><b>1. BENEFICIARIOS</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Cliente interno (Secretarías)</li> <li>• Cliente externo (ciudadanos y comunidad en general).</li> <li>• Entes descentralizados.</li> </ul>
<p><b>9. PRESUPUESTO</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Funcionamiento</li> <li>• Análisis técnico de relaciones costo beneficio.</li> <li>• Inversión a través de Secretarías.</li> <li>• Convocatorias: Partición proyectos de entidad.</li> <li>• Plan de desarrollo</li> </ul>		<p><b>5. SALIDAS E IMPACTO</b></p> <p>Resultados:</p> <p>Productos</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Portales web</li> <li>• Sistemas de información</li> <li>• Datos validados y optimizados</li> <li>• Documentos de políticas /estándares y proyectos</li> </ul> <p>Beneficios:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Trámites más rápidos</li> <li>• Sensación de seguridad de sus datos.</li> <li>• Gestión adecuada de procesos</li> <li>• Datos validados y optimizados.</li> </ul> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Cumplimiento de normatividad</li> <li>• Mejora calidad de vida</li> </ul> <p>Efectos:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Servicios ciudadanos digitales</li> <li>• Personas formadas en competencias digitales.</li> <li>• Personas participando en decisiones municipales</li> <li>• Data set (base de datos) y datos abiertos disponibles</li> <li>• Trámites de impuestos y estudios de suelos.</li> <li>• CAME Virtual.</li> </ul> <p>Impactos:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Disminución de tiempos de atención al ciudadano.</li> <li>• Cumplimiento de tiempos de respuestas.</li> <li>• Buena percepción imagen Alcaldía</li> </ul>		

Fuente: Elaboración propia, OATIC

### 6.1.2. Misión y visión de TI

- **Misión**

Soportar estratégicamente de manera continua a la Administración Municipal para la consecución de las metas trazadas en el Plan de Desarrollo Municipal 2020-2023, bajo la implementación y apropiación efectiva de las tecnologías de la información en función de la construcción de un territorio inteligente alineada a la política de gobierno Digital por medio de sus dos componentes TIC para el Estado y TIC para los Ciudadanos y a través de sus tres habilitadores principales como lo son Arquitectura Empresarial, Seguridad de la información y servicios ciudadanos digitales.

- **Visión**

Convertirse en un aliado estratégico para la materialización de los proyectos y productos de la administración Municipal donde las TIC sean un componente dinamizador, transformador, habilitador y potenciador tanto para el alcance, seguimiento y soporte de los objetivos del Plan de Desarrollo. Para lo cual se espera el aprovechamiento de los recursos tecnológicos y de la información que respalden una toma de decisiones efectiva, transparente y oportuna que lleve a convertir a Bucaramanga en un Territorio Inteligente, en el que la productividad, la innovación y la competitividad generen desarrollo social para los ciudadanos.

### 6.1.3. Servicios de TI

SERVICIO TI	DESCRIPCIÓN
Conectividad	Gestión de servicios que permiten a los usuarios acceder de manera óptima y confiable a los sistemas, servicios tecnológicos y de infraestructura de la entidad. Incluye la gestión de redes datos y soporte a la conectividad y servicios de telefonía.
Gestión Uso y Apropiación de los Sistemas de Información	Este servicio incluye las capacitaciones, acciones de socialización de procesos, implementación y acceso a recursos virtuales como cursos y uso de portales se contratación, capacitación y sus respectivas estrategias de sensibilización. Hacen parte de este servicio las mediciones de uso y entrevistas realizadas por la Oficina TIC para medir el nivel de apropiación de los usuarios con respecto a estos ítems.
Instalación, Soporte y Mantenimiento de Equipos Informáticos	Servicio que incluye todas las acciones de mantenimiento correctivo y preventivo a equipos, sistemas y demás dispositivos de la entidad, así como dar soporte en instalación, configuración de equipos como computadores, portátiles, impresoras, escáneres, entre otros.
Zonas Wifi	Servicio de sitios públicos gratuitos de acceso a internet para permitir a los ciudadanos acceder al uso de plataformas web y servicios de internet como trámites en línea, capacitaciones, entre otros

Servicio Gestión de copias y Recuperación ante desastres Información	Comprende los procesos de respaldo y recuperación ante de desastres tanto de la información contenida en las bases de datos como de la información alojada en los servidores (data estructurada y no estructurada).
Administración de Servidores e infraestructura de almacenamiento.	Soporte, administración y gestión de la infraestructura tecnología de almacenamiento (SAN / NAS) y de servidores tanto de datos, como aplicaciones y web.
Administración de Bases de Datos	Servicio que permite la gestión y administración de las bases de datos que almacenan la información de la entidad, incluyendo los procesos copias de respaldo, restauración y ajuste de las bases de datos.
Seguridad de la Información	Permite la identificación de parámetros de seguridad y realización de proceso que garanticen la seguridad, disponibilidad y confiabilidad de la información de entidad.
Especificación de requerimientos y nuevas funcionalidades para sistemas de información.	Permite a los funcionarios de la entidad la solicitud de nuevas funcionalidades para los sistemas de información, a través de un formato de levantamiento de requerimientos para su posterior aprobación, planeación, desarrollo y despliegue de dicha funcionalidades.
Gestión de herramientas colaborativas	Servicio de soporte para el uso, apropiación y gestión de las herramientas colaborativas con las cuales cuenta la alcaldía para compartir, administrar y almacenar documentos, se incluye correo electrónico, software ofimático y plataforma teams.
Soporte y Gestión de Portal Web de la alcaldía.	Permite brindar a los usuarios y funcionarios que acceden al portal <a href="http://www.bucaramanga.gov.co">www.bucaramanga.gov.co</a> soporte y mantenimiento de la plataforma, gestión de servicios y apoyo en los sistemas de información asociados a la misma.
Gestión de Sistemas de Información	Permite brindar soporte en las áreas de instalación, configuración y mantenimiento de los sistemas de Información y aplicativos de la Entidad, los cuales con su normal funcionamiento permiten a los usuarios realizar sus actividades diarias. Estos Sistemas se incluyen en el catálogo de sistemas de información.
Gestión de Servicios Ciudadanos Digitales	Soporte y gestión de las plataformas que permiten el despliegue de servicios digitales a los ciudadanos. Se incluyen trámites y servicios ofrecidos por la entidad por los diferentes canales dispuestos para tal fin.
Servicio de Puntos Vive Digital	Este servicio permite ofrecer puntos de servicio para los ciudadanos que les permite acceder de manera rápida y segura a servicios TIC, implementados a través de un modelo de sostenible y donde se ofrecen servicios como capacitaciones, servicios de apropiación de TIC y servicios tecnológicos.

#### 6.1.4. Políticas y estándares para la gestión de la gobernabilidad de TI

Política / Plan	Descripción
P-GT-1400-170-001 PROCEDIMIENTO PARA ATENCIÓN A REQUERIMIENTOS DE SOPORTE TÉCNICO	Prestar el servicio de asistencia técnica relacionada con Hardware, Software de Gestión y Servicios de Red a las diferentes dependencias de la Administración Central buscando la eficiencia en la prestación del servicio a nivel institucional.
PL-TIC-1400-170-001 PLAN DRP DE ALC. BGA	Define el conjunto de actividades, roles y responsabilidades que permiten mantener la continuidad de la plataforma tecnológica de la Administración Municipal, en caso de la ocurrencia de un evento de desastre, interrupción mayor o un evento contingente.
PL-TIC-1400-170-002 PLAN DE COPIAS DE SEGURIDAD	Establecer las directrices para administrar y desarrollar actividades relacionadas con los procesos de copias de seguridad, en concordancia a las políticas de seguridad establecidas en el Plan estratégico de las TIC, garantizando así la integridad, disponibilidad, confidencialidad y minimizando el riesgo de pérdida de los datos en eventos de restauración.
PL-TIC-1400-170-003 PLAN TRATAMIENTO RIESGOS SEGURIDAD DIGITAL vo	Establece una guía para el control y minimización de los de los riesgos de seguridad digital y así proteger la privacidad de la información y los datos tanto de los procesos como de las personas vinculadas con la información de la institución.
PO-TIC-1400-170-001 POLÍTICA SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN Vo	Esta política emite los lineamientos a tener en cuenta para la seguridad y privacidad de la información en la Administración Municipal y presenta en forma clara y coherente los elementos que conforman la política que deben conocer, acatar y cumplir todos los funcionarios, contratistas, visitantes y terceros que presten sus servicios o tengan algún tipo de relación con la Alcaldía de Bucaramanga, bajo el liderazgo de la Oficina Asesora de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones (OATIC).
PO-TIC-1400-170-002 POLÍTICA USO ACTIVOS INFORMACIÓN V1.0	Esta política establece las reglas de uso para los activos de información del Municipio de Bucaramanga y/o equipos portátiles personales con acceso a la red, internet, correo institucional,

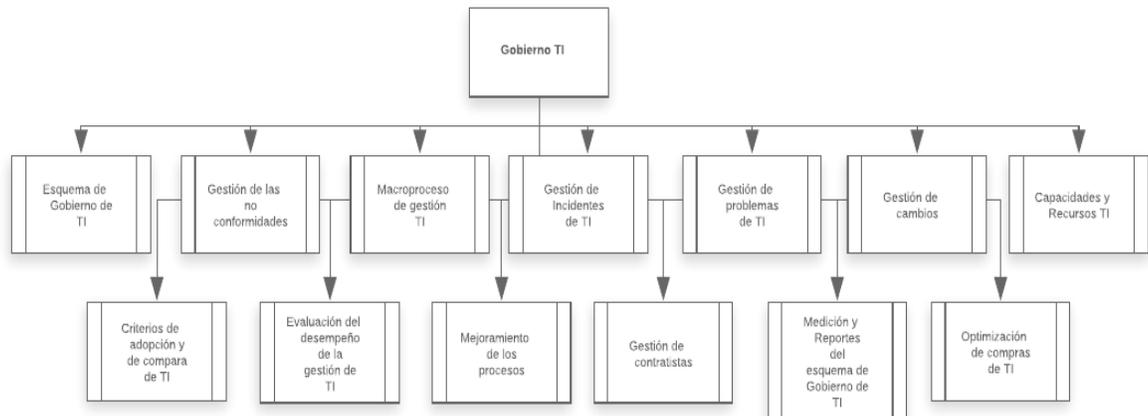
	sistemas de información y/o aplicativos del MUNICIPIO DE BUCARAMANGA, con el fin de garantizar y mantener la seguridad y privacidad de los activos de información, es necesaria la configuración y asignación de unas credenciales a los usuarios finales, para que puedan administrarlas de acuerdo a sus roles y funciones asignadas.
<b>P-TIC-1400-170-003 PROCEDIMIENTO SISTEMAS DE INFORMACIÓN</b>	Prestar el servicio de asistencia técnica y profesional a los Sistemas de información (S.I), levantamiento de requerimientos, ajustes, desarrollo e implementación de Software y base de datos de la Administración, buscando así la eficiencia de las herramientas para la óptima prestación del servicio.

### 6.1.5. Capacidades de TI

Categoría	Capacidad	Cuenta con la Capacidad en la entidad
<b>Estrategia</b>	Gestionar arquitectura empresarial	SI
	Gestionar Proyectos de TI	SI
	Definir políticas de TI	SI
<b>Gobierno</b>	Gestionar Procesos de TI	SI
<b>Información</b>	Administrar modelos de datos	SI
	Gestionar flujos de información	SI
<b>Sistemas de Información</b>	Definir arquitectura de Sistemas de Información	SI
	Administrar Sistemas de Información	SI
	Interoperar	SI
<b>Infraestructura</b>	Gestionar disponibilidad	SI
	Realizar soporte a usuarios	SI
	Gestionar cambios	SI
	Administrar infraestructura tecnológica	SI
<b>Uso y apropiación</b>	Apropiar TI	SI
<b>Seguridad</b>	Gestionar seguridad de la información	SI

### 6.1.6. Gobierno de TI

Tomando como base las definiciones y estructuras de gobierno de TI que ha adelantado la Oficina TIC Como parte integral de la estructura de gobierno de TI que adelanta la oficina TIC de definió un esquema, que consta de siete (7) áreas principales y seis (6) complementarias (Alineadas con los documentos de AE) que permiten dar seguimiento a las actividades relacionadas con el mismo y que permiten soportar el funcionamiento del mismo. A continuación, se muestra el esquema mencionado.



### 6.1.7. Procesos de TI

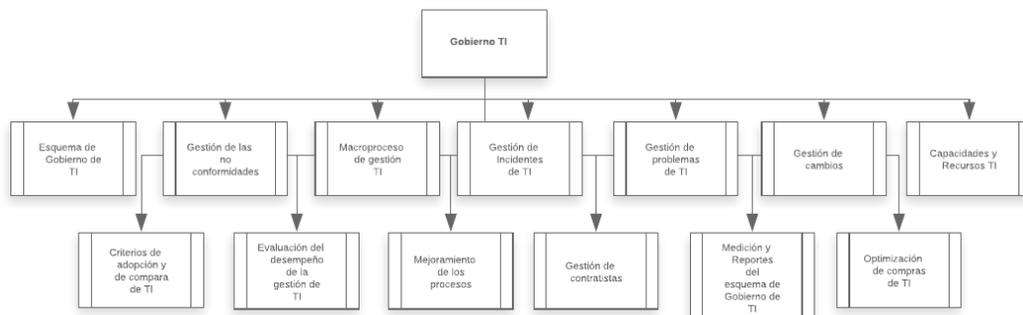
A continuación, se muestra la descripción e información del macro proceso de Gestión de TI, el cual está asociado a los procesos estratégicos de la entidad.

<b>PROCESO</b>	<b>GESTIÓN DE LAS TIC</b>	
<b>OBJETIVO</b>	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.	
<b>LIDER DEL PROCESO</b>	Asesor de Despacho TIC	
<b>FUENTE DE ENTRADA</b>	<b>ENTRADAS</b>	<b>SALIDAS</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Proceso Planeación Estratégica.</li> <li>- Ministerio de Tecnologías de Información y comunicaciones.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Plan de desarrollo Municipal.</li> <li>- Objetivos, metas e indicadores del plan de desarrollo municipal.</li> <li>- Normatividad vigente del sector TIC.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Plan estratégico de TI</li> </ul>

- Ministerio de Tecnologías de Información y comunicaciones.	- Requerimientos de TIC Tendencias de TI	- Estandarización de TI - Políticas de TI - Planes de TI
- Todos los procesos.	- Necesidad de mantenimiento de equipos.	- Plan de mantenimientos de equipos.
- Todos los procesos.	- Solicitudes de soporte técnico a través del STS, telefónicas o escritas.	- Atención de soporte a usuarios prestada. - Reporte de atención a Usuarios Internos.
- Todos los procesos.	- Atención a requerimientos de sistemas de información	- Asistencia técnica dada a los sistemas de información. - Atención a los requerimientos solicitados relativos a sistemas de Información.
- Todos los procesos.	- Solicitudes de conceptos tecnológicos para la adquisición de herramientas y equipos de TIC	- Conceptos técnicos dados. - Viabilidad técnica de proyectos de TI
- Ciudadanos - Empresas del sector TIC - Universidades - Todos los procesos.	- Demanda de formación y servicios de atención en TIC	- Capacitaciones en TIC - Atención a ciudadanos en PVD Oferta de servicios TIC
- Proceso Gestión de las TIC.	- Planes de mantenimiento preventivo de equipos.	- Equipos con mantenimiento realizado.
- Proceso Gestión de las TIC.	- Necesidades de la plataforma	- Administración y monitoreo de infraestructura tecnológica (Servidores, base de datos, equipos de red)
- MINISTERIO TIC - Procesos SIGC	- Normatividad del sector TIC (decreto 1078 de 2015, decreto 415 de 2016) - Necesidad de cumplimiento de la	- Estado de apropiación e implementación de la estrategia de Gobierno en línea.

	estrategia de Gobierno en línea.	(Indicadores) - Tramites en líneas realizadas.
- Proceso Gestión de las TIC.	- Políticas de seguridad de la Información en la plataforma tecnológica	- 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.
- MINISTERIO TIC	- Proyectos e iniciativas TIC	- Zonas WIFI. - Teletrabajo
- Proceso Gestión de las TIC.	- Planes de Mantenimiento	- Cumplimiento de metas
- Proceso Gestión de las TIC.	- Realización de copias de seguridad	- Copias de seguridad realizadas
- Auditorías internas y externas de calidad.	- Hallazgos realizados.	- Planes de mejoramiento. - Acciones correctivas planteadas.

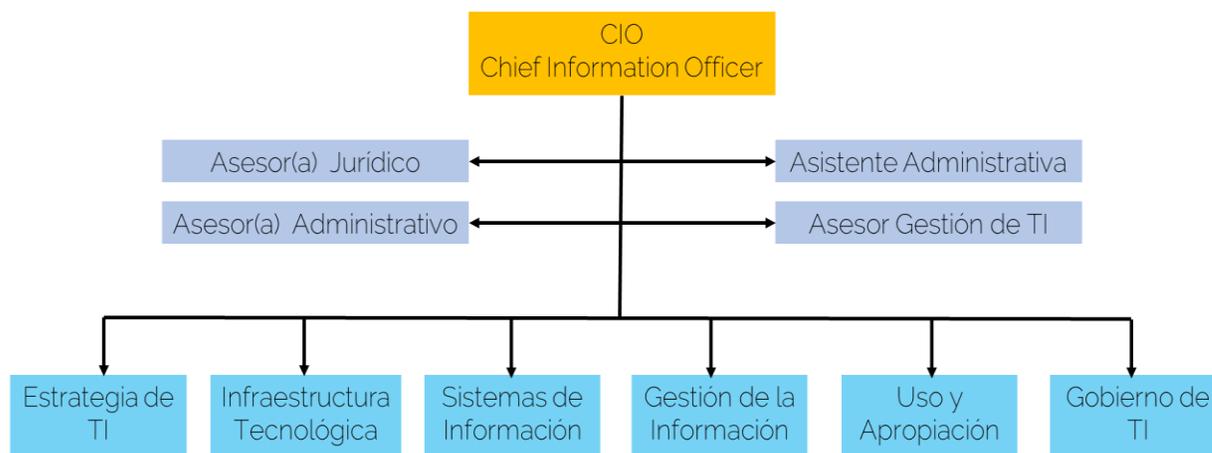
Los procesos internos a nivel de gobierno de TI se han establecido como lo enuncia el documento maestro de gestión y gobierno de TI.



- **Esquema de Gobierno de TI:** permite identificar los actores con sus respectivos roles, procesos y los recursos necesarios que permitan gestionar las capacidades de TI al interior de la entidad.
- **Gestión de no Conformidades:** procesos y acciones que se incorporan para corregir, mejorar y controlar procesos de TI.

- **Macroproceso de Gestión de TI:** estructuración e implementación del macroproceso de gestión de TI de acuerdo a los lineamientos del MPGI.
- **Gestión de incidentes de TI:** procedimiento para atender los incidentes que se presenten a cualquier nivel en los servicios de TI.
- **Gestión de problemas de TI:** complementa la gestión de incidentes y permite gestionar aquellos incidentes recurrentes que se convierten en un problema para la entidad.
- **Gestión de Cambios:** diseñado para la implementación de un procedimiento que permita controlar los cambios en a nivel de los componentes de sistemas e infraestructura de información.
- **Capacidades y recursos de TI:** identificar las capacidades actuales y futuras, permitiendo que a futuro se implementen, definiendo roles, recursos y procesos que apoyen los servicios de TI de la entidad.
- **Optimización de las compras de TI:** Implementar procesos de compra con base en acuerdos de marcos de precios, disminuyendo la compra de hardware y priorizando estructura de negocio basados en demanda o modalidad de servicio.
- **Criterios de adopción y de compra de TI:** definición de criterios de trámite, aceptación y compra que permitan la adopción de tecnologías de información
- **Evaluación del desempeño de la gestión de TI:** utilización de indicadores para medir la gestión de TI, basado en los macroprocesos de TI.
- **Mejoramiento de procesos:** identificar oportunidades de mejora en los procesos de TI, y de esta forma poder encaminar los esfuerzos en el mejoramiento de los mismos a través de las tecnologías de información.
- **Gestión de contratistas de TI:** administrar de manera adecuada los contratos asociados a la operación y funcionamiento de TI permitiendo una trazabilidad adecuada de los mismos.
- **Medición y reportes del esquema de gobierno de TI:** definición de indicadores para hacer seguimiento al esquema de gobierno de IT.

### 6.1.8. Organigrama de la Oficina TIC



Organigrama Oficina TIC (Elaboración propia)

### 6.1.9. Definición y gestión de la Matriz riesgos de TI a nivel general

La oficina TIC a definido a nivel general la matriz de riesgos relacionada con los procesos y la gestión que realiza al interior de la alcaldía, dicha matriz de riesgos y el contenido de la misma es evaluada a través las acciones de seguimiento realizadas por la oficina de control interno de manera periódica , a continuación, se muestra la matriz establecida con sus respectivas valoraciones y responsables:

Proceso:		Gestión, implementación y soporte de las TIC.											
Objetivo:		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 Gestión y Operación, integrando las estrategias de gobierno digital y normatividad vigente asociada al sector TIC, para el cumplimiento del Plan de Desarrollo y la optimización de la gestión institucional y atención a los ciudadanos.											
Nombre del Riesgo	Clasificación	Causas	Consecuencias	Riesgo Inherente			Control	Acción de Control	Riesgo Residual			Opción de manejo (ERCA)	Acciones Preventivas
				Probabilidad	Impacto	Nivel			Probabilidad	Impacto	Nivel		
Malas prácticas para el desarrollo de software interno y software externo	TECNOLOGICO	<ul style="list-style-type: none"> <li>No adopción de las mejores prácticas de desarrollo.</li> <li>Falta de pruebas de vulnerabilidad del software.</li> <li>Falta de Ambiente de Pruebas.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Vulnerabilidad en la seguridad de los sistemas de información.</li> <li>Inestabilidad de los sistemas de información.</li> <li>Disponibilidad de los sistemas de información.</li> </ul>	3	4	EXTREMO	Implementación de ambientes diferentes para pruebas y desarrollo.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Creación del Ambiente de Pruebas Desarrollo de Software.</li> <li>Creación del Ambiente de Producción Sistemas de Información.</li> <li>Procedimiento o Pruebas de Software.</li> </ul>	2	3	MODERADO	REDUCIR	Implementación del ambiente de pruebas y el ambiente de producción en el centro de datos.
Pérdida, robo o uso indebido de información institucional.	TECNOLOGICO	<ul style="list-style-type: none"> <li>Ataques informáticos.</li> <li>Virus.</li> <li>Ingeniería social</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Afectación de la operatividad.</li> <li>Pérdida de credibilidad.</li> <li>Sanciones.</li> </ul>	3	4	EXTREMO	Implementación del Sistema de Gestión de Seguridad de la Información.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Socialización de la Política de seguridad de la Información.</li> <li>Procedimiento o Copias de Seguridad de la Información.</li> <li>Campaña Permanente uso credenciales acceso Activos Información.</li> </ul>	3	4	EXTREMO	COMPARTIR	Realización periódica de las copias de seguridad de la información de acuerdo con la normatividad y mejores prácticas.

Baja eficacia de los Sistemas de Información para apalancar los procesos de la Administración Municipal	OPERATIVO	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Falta de Planeación en requerimientos y necesidades de los procesos.</li> <li>• Procesos de Contratación lentos.</li> <li>• Personal no contratado para procesos críticos en épocas pico.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Baja productividad de los procesos para atender demanda de usuarios (ciudadanos y funcionarios).</li> </ul>	3	3	ALTO	Proceso de Soporte Sistemas de Información	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Levantamiento de Necesidades Sistemas de Información por Dependencia.</li> <li>• Inventario y Diagnóstico de Sistemas de Información.</li> <li>• Mapa Riesgos Sistema Información.</li> <li>• Guía Mejoras Prácticas SI.</li> <li>• Procedimiento o Ciclo de Vida de Sistemas de Información.</li> </ul>	2	2	BAJO	REDUCIR	Implementación del proceso de soporte para los Sistemas de Información.
Toma de decisiones sin la suficiente información	ESTRATEGICO	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Falta de Integración de Sistemas de Información.</li> <li>• Falta de análisis de información para la toma de decisiones.</li> <li>• Criterios diferentes sobre las reglas de negocio.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Detrimiento de recursos por decisiones tomadas.</li> </ul>	3	3	ALTO	Implementación Política Apertura de Datos	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Sociabilización Política Apertura.</li> <li>• Procedimiento Datos Abiertos.</li> <li>• Publicación Datos Abiertos.</li> <li>• Implementación Sistema Caracterización Usuarios.</li> <li>• Publicación Información Observatorio Digital.</li> </ul>	2	2	BAJO	COMPARTIR	Implementación del proceso de apertura de datos y la publicación de Datos Abiertos.
Imposibilidad de garantizar la Continuidad de la Operación del Área TIC	ESTRATEGICO	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Inexistencia de un Plan de Contingencia que identifique acciones alternativas.</li> <li>• Falta de Recurso Humano.</li> <li>• Falta de herramientas digitales</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Difícil acceso a los sistemas de información.</li> <li>• No prestación de servicios.</li> </ul>	2	4	ALTO	Plan de Continuidad Área TIC	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Centro de Datos Alterno.</li> <li>• Backup automático de Información.</li> <li>• Disponibilidad de los procesos alternativos en las dependencias de la Alcaldía</li> </ul>	1	4	ALTO	REDUCIR	Generación del Plan de Contingencia y continuidad de operaciones del Área TIC.

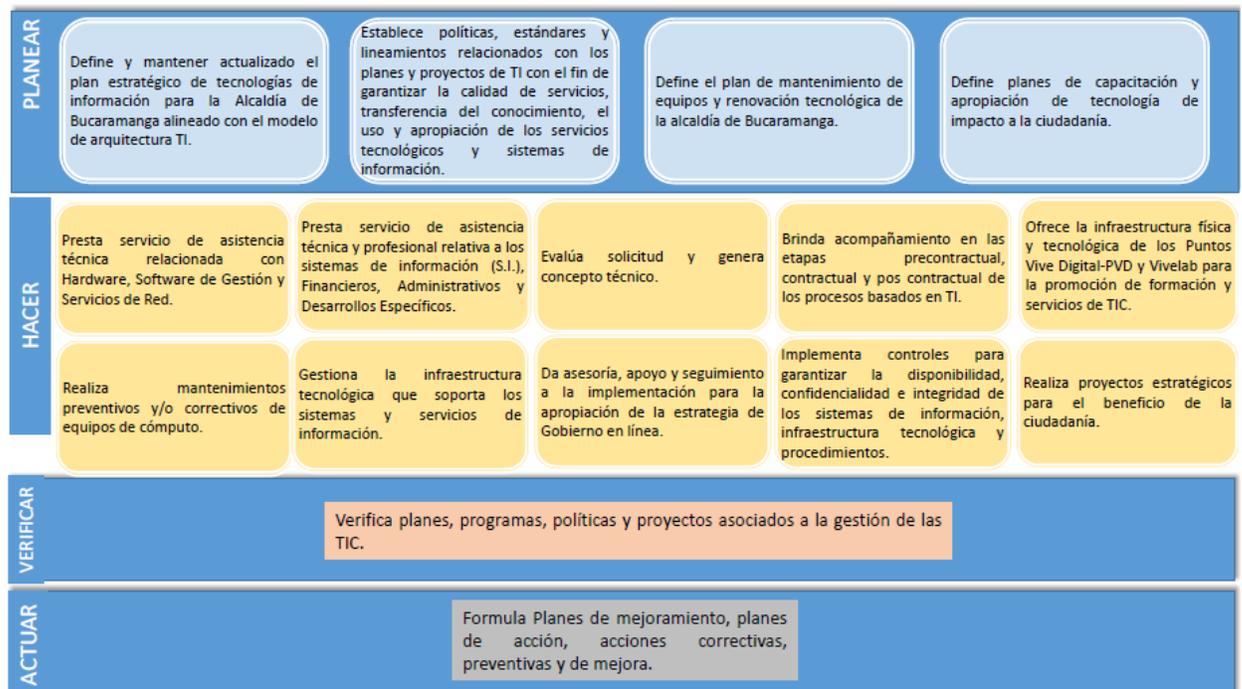
<p>Indebido reporte de la información de datos personales ante la Superintendencia de Industria y Comercio.</p>	<p>ESTRATEGICO</p>	<p>No recibir la información de cada una de las áreas en tiempo, con la finalidad de estructurar las bases de datos sujetas a registro/actualización de acuerdo al Decreto 090 de 2018 y la circular externa 003 de 2018.</p>	<p>Sanciones (artículo 23,24 y 25 de la ley 1581 de 2012)</p>	<p>2</p>	<p>4</p>	<p>ALTO</p>	<p>Seguimiento continuo de las solicitudes de información realizadas a las diferentes dependencias.</p>	<p>Planificación de protocolo de recolección de información de las diferentes dependencias de la entidad.</p>	<p>1</p>	<p>4</p>	<p>ALTO</p>	<p>REDUCIR</p>	<p>Implementación de la Política y Procedimientos del Sistema de Gestión de la Protección de Datos Personales</p>
<p>Uso de los datos personales para finalidades no autorizadas por la ley.</p>	<p>ESTRATEGICO</p>	<p>*Desconocimiento de la norma. *Falta de controles en el acceso a la información</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Sanciones por Entes de control</li> <li>• Bajo nivel de satisfacción de la ciudadanía</li> <li>• Pérdida de imagen institucional</li> <li>• Detrimiento de recursos</li> </ul>	<p>4</p>	<p>4</p>	<p>EXTREMO</p>	<p>Capacitación y seguimiento a los sujetos que manipulan información personal.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Dar respuesta oportuna a los requerimientos de los ciudadanos frente al usos de datos personales.</li> <li>• Poner en conocimiento la política de datos personales en la administración municipal.</li> </ul>	<p>3</p>	<p>3</p>	<p>ALTO</p>	<p>COMPARTIR</p>	<p>Implementación de la Política y Procedimientos del Sistema de Gestión de la Protección de Datos Personales</p>

Almacenamiento de las bases de datos en sitios con medidas de seguridad no apropiadas.	ESTRATEGICO	No dar cumplimiento a los lineamientos y protocolos establecidos en el Manual de Políticas y procedimientos para realizar el correcto almacenamiento de la información en los archivos de la entidad.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Sanciones por Entes de control</li> <li>• Pérdida de imagen institucional</li> <li>• Incidentes en la seguridad de la información</li> </ul>	2	4	EXTREMO	Generar la adecuación apropiada de los sistemas de almacenamiento de información de la entidad tanto físicos, como los utilizados de manera automatizada.	Verificar el estado de los sistemas de almacenamiento de información y con base a ello tomar las acciones preventivas correspondientes.	1	3	MODERADO	REDUCIR	Seguimiento de la Política y Procedimientos del Sistema de Gestión de la Protección de Datos Personales
Incumplimiento en la atención oportuna a los requerimientos de soporte técnico	ESTRATEGICO	No dar el oportuno soporte a los requerimientos técnicos surgidos por las distintas dependencias de la administración municipal	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Afectación de la operatividad.</li> <li>• Pérdida de credibilidad por parte de los funcionarios y contratistas.</li> </ul>	4	3	ALTO	Seguimiento continuo de las solicitudes de soporte técnico realizadas a las diferentes dependencias a través de la herramienta STS.	Socializar el protocolo de soporte técnico.	2	1	BAJO	REDUCIR	Diseño e implementación de un plan de atención a las solicitudes de requerimientos a través de la herramienta STS

Implementación no rigurosa de los lineamientos de la política de gobierno digital	ESTRATEGICO	Desconocimiento del decreto y de la guía de Gobierno Digital.  Falta de acompañamiento y validación en la implementación	Fallas potenciales en la implementación de la Arquitectura Empresarial, Un sistema de gestión de la seguridad digital no riguroso, bajo desempeño o institucional, bajo uso y aprovechamiento de los servicios digitales con poco valor hacia los ciudadanos.	4	3	ALTO	Validación interna y externa de los procesos de implementación.	Asesoría con expertos, Socialización a funcionarios, seguimiento y medición del avance de los indicadores por cada habilitador	4	3	ALTO	REDUCIR	Creación de un plan de implementación de la Política de Gobierno Digital en la Alcaldía de Bucaramanga
---	-------------	--	---	---	---	------	---	--	---	---	------	---------	--

### 6.1.10. Modelo de Gestión de TI

El modelo de gestión se basa en el mapa de procesos de gestión de TI, el cual esta estructurado bajo la estrategia de PHVA (Planear – Hacer – Verificar – Hacer), dicho mapa se muestra a continuación:



A nivel de entidad , la oficina asesora TIC tiene documentado su proceso misional el cual abarca su gestión de forma integral, a continuación, se documenta dicho proceso :

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.		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	P	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,	Asistencia técnica dada a los sistemas de información. Atención a los requerimientos	Todos los procesos.

			Administrativos y Desarrollos Específicos.	solicitados relativos a sistemas de Información.	
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
<b>REQUISITOS LEGALES, REGLAMENTARIOS Y NORMATIVOS</b>		<b>REQUISITOS NORMA ISO 9001: 2015</b>		<b>REQUISITO MECI</b>	
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	
<b>RIESGOS DEL PROCESO</b>	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 <a href="http://www.bucaramanga.gov.co">www.bucaramanga.gov.co</a> )				
<b>RECURSOS REQUERIDOS PARA EL PROCESO</b>	<p><b>Técnicos:</b> 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.</p> <p><b>Humanos:</b> Asesor TIC; Lideres de subprocesos, Profesionales Universitarios, Técnicos y Auxiliares Administrativos.</p> <p><b>Anexo 1:</b> Mapa detallado de proceso Gestión de las TIC.</p>				

### 6.1.11. Gestión de Información

Tomando como base la información relacionada con el manejo de la información al interior de entidad y buscando la generación de valor a través de una adecuada gestión de la información y los datos, la oficina TIC ha consolidado la siguiente información relacionada con el manejo de los mismos.

- **Catálogo de entidades de negocio**

Entidad de Negocio	Tipo de Entidad	Descripción / Función	Sitio Web	Información Contacto
Despacho del Alcalde	N/A	N7A	<a href="https://www.bucaramanga.gov.co/">https://www.bucaramanga.gov.co/</a>	TEL. 6337000 EXT. 517 Correo: <a href="mailto:j.cardenas@bucaramanga.gov.co">j.cardenas@bucaramanga.gov.co</a>
Oficina de Control Interno Disciplinario	Gabinete Público - Oficinas	Recepcionar y tramitar todas las quejas, informes y demás documentos que hagan referencia a presuntas conductas disciplinarias imputables a los servidores y exservidores públicos, en razón, con ocasión o como consecuencias de las funciones.	<a href="https://www.bucaramanga.gov.co/el-atril/control-interno-disciplinario/">https://www.bucaramanga.gov.co/el-atril/control-interno-disciplinario/</a>	TEL. 6337000 Correo: <a href="mailto:afvillalba@bucaramanga.gov.co">afvillalba@bucaramanga.gov.co</a>
Oficina de Control Interno de Gestión	Gabinete Público - Oficinas	Planear, organizar y controlar las actividades encaminadas a implementar el Sistema de Control Interno del Municipio de Bucaramanga.	<a href="https://www.bucaramanga.gov.co/el-atril/control-interno-de-gestion/">https://www.bucaramanga.gov.co/el-atril/control-interno-de-gestion/</a>	TEL. 6337000 EXT. 124 Correo: <a href="mailto:lcarrillo@bucaramanga.gov.co">lcarrillo@bucaramanga.gov.co</a>
Secretaría Jurídica	Gabinete Público - Secretarías	Formular, organizar, dirigir, ejecutar y controlar los planes, programas y proyectos del ámbito jurídico del ente territorial, así como atender lo relativo a los asuntos	<a href="https://www.bucaramanga.gov.co/el-atril/secretaria-juridica/">https://www.bucaramanga.gov.co/el-atril/secretaria-juridica/</a>	Correo: <a href="mailto:secjuridica@bucaramanga.gov.co">secjuridica@bucaramanga.gov.co</a> Dirección: Fase I: Calle 35 # 10-43 Piso 5

		<p>jurídicos del municipio, en especial en los que tome parte el Alcalde, con la orientación de crear, encaminar y fijar el ordenamiento de la política jurídica del Municipio, ejerciendo las funciones jurídicas en todos los aspectos sobre, conceptos, representación judicial, aplicación de normas y defensa de los intereses del Municipio en los diferentes procesos judiciales, dar trámite a los asuntos legales, la Contratación y las Conciliaciones judiciales y extrajudiciales.</p>		
Secretaría de Planeación	Gabinete Público - Secretarías	<p>Formular, organizar, dirigir, ejecutar y controlar los procesos de planificación, programas y proyectos del ámbito territorial, económico y social del Municipio, de conformidad con su naturaleza transversal.</p>	<p><a href="https://www.bucaramanga.gov.co/el-atril/secretaria-de-planeacion/">https://www.bucaramanga.gov.co/el-atril/secretaria-de-planeacion/</a></p>	<p>TEL. 6337000 EXT. 460 Correo: secretariaplaneacion@bucaramanga.gov.co Dirección: Fase I: Calle 35 # 10-43 Piso 4</p>
Secretaría de Hacienda	Gabinete Público - Secretarías	<p>Dirigir y administrar los recursos económicos y financieros del Municipio de Bucaramanga.</p>	<p><a href="https://www.bucaramanga.gov.co/el-atril/secretaria-de-hacienda/">https://www.bucaramanga.gov.co/el-atril/secretaria-de-hacienda/</a></p>	<p>TEL. 6337000 EXT. 251 Correo: contactenos@bucaramanga.gov.co Dirección: Fase II: Cra 11 #34-52 Piso 2</p>
Secretaría Administrativa	Gabinete Público -	<p>Dirigir y administrar el personal de la Administración Central del Municipio</p>	<p><a href="https://www.bucaramanga.gov.co/el-atril/secretaria-administrativa/">https://www.bucaramanga.gov.co/el-atril/secretaria-administrativa/</a></p>	<p>TEL. 6337000 EXT. 201 - 670 Correo: secretaria-administrativa@bu</p>

	Secretarías	de Bucaramanga, los recursos físicos de información y la documentación del Municipio de Bucaramanga, además de la atención ciudadana.		caramanga.gov.co Dirección: Fase I: Calle 35 # 10-43 Piso 2
Secretaría de Educación	Gabinete Público - Secretarías	Planear, diseñar, administrar y evaluar políticas, estrategias y programas para el sector educativo, de conformidad con la legislación vigente y propendiendo por la cobertura, el mejoramiento de la calidad y la eficiencia de la educación de los diferentes niveles, garantizando una óptima administración y manejo de la prestación de servicio educativo en el Municipio de Bucaramanga.	<a href="https://www.bucaramanga.gov.co/el-atril/secretaria-de-educacion/">https://www.bucaramanga.gov.co/el-atril/secretaria-de-educacion/</a>	TEL. 6337000 EXT. 380 Correo: despachoseb@bucaramanga.gov.co Dirección: Fase II: Cra 11 #34-52 Piso 3
Secretaría del Interior	Gabinete Público - Secretarías	La Secretaría del Interior como Dependencia Municipal tiene como propósito dirigir y formular políticas institucionales direccionadas a ejecutar y cumplir los procesos misionales de esta Secretaría los cuales son Apoyo a Procesos Judiciales, Seguridad Protección y Convivencia	<a href="https://www.bucaramanga.gov.co/el-atril/secretaria-del-interior/">https://www.bucaramanga.gov.co/el-atril/secretaria-del-interior/</a>	TEL. 6337000 EXT. 340 - 349 Correo: s.interior@bucaramanga.gov.co Dirección: Fase I: Calle 35 # 10-43 Piso 3

		Ciudadana y, Proyección y Desarrollo Comunitario.		
Secretaria de infraestructura	Gabinete Público - Secretarías	Dirigir y ejecutar los programas y proyectos de infraestructura y alumbrado público en el Municipio de Bucaramanga.	<a href="https://www.bucaramanga.gov.co/el-atril/secretaria-de-infraestructura-y-alumbrado-publico/">https://www.bucaramanga.gov.co/el-atril/secretaria-de-infraestructura-y-alumbrado-publico/</a>	TEL. 6337000 EXT. 401 Correo: ivargas@bucaramanga.gov.co Dirección: Fase I: Calle 35 # 10-43 Piso 4
Secretaria de Desarrollo Social	Gabinete Público - Secretarías	Planear, dirigir, ejecutar y controlar los programas y proyectos sociales del Municipio	<a href="https://www.bucaramanga.gov.co/el-atril/secretaria-de-desarrollo-social/">https://www.bucaramanga.gov.co/el-atril/secretaria-de-desarrollo-social/</a>	TEL. 6337000 EXT. 351 Correo: secretariadesarrollo-social@bucaramanga.gov.co Dirección: Fase II: Cra 11 #34-52 Piso 3
Secretaria de Salud y Ambiente	Gabinete Público - Secretarías	Formular, dirigir, ejecutar y controlar los planes, programas y proyectos del sector salud y del Sistema General de Seguridad Social en Salud, así como del medio ambiente, en el ámbito de su jurisdicción.	<a href="https://www.bucaramanga.gov.co/el-atril/secretaria-de-salud-y-ambiente/">https://www.bucaramanga.gov.co/el-atril/secretaria-de-salud-y-ambiente/</a>	EL. 6337000 EXT. 231 Correo: secretariasaludyambiente@bucaramanga.gov.co Dirección: Fase I: Calle 35 # 10-43 Piso 2

Oficina de Valorización	Gabinete Público - Oficinas	Dirigir, crear, fijar, implementar y controlar el establecimiento de las políticas y planes generales relacionados con su dependencia,	<a href="https://www.bucaramanga.gov.co/el-atril/oficina-de-valorizacion/">https://www.bucaramanga.gov.co/el-atril/oficina-de-valorizacion/</a>	TEL. 6337000 EXT. 535 Correo: creyes@bucaramanga.gov.co
Oficina de Asuntos internacionales	Gabinete Público - Oficinas	El rol de la Oficina de Asuntos Internacionales ha sido el de articular y coordinar algunas acciones en respuesta a la situación que se presenta derivada de la migración proveniente de Venezuela	<a href="https://www.bucaramanga.gov.co/">https://www.bucaramanga.gov.co/</a>	TEL. 6337000 EXT.
Departamento Administrativo de la defensoría del espacio público (DADEP)	Gabinete Público - Oficinas	El Departamento Administrativo de la Defensoría del Espacio Público de la Alcaldía de Bucaramanga fue creado mediante Acuerdo Municipal No. 035 de diciembre 20 de 2002, con una misión específica de contribuir al mejoramiento de la calidad de vida de Bucaramanga por medio de una eficaz defensa del Espacio Público, de una óptima administración del Patrimonio inmobiliario de la ciudad y de la construcción de una nueva cultura del Espacio Público que garantice su uso y disfrute común y	<a href="https://www.bucaramanga.gov.co/el-atril/defensoria-espacio-publico/">https://www.bucaramanga.gov.co/el-atril/defensoria-espacio-publico/</a>	TEL. 6337000 EXT. 383 - 326 Correo: tbecerra@bucaramanga.gov.co

		promueva la participación ciudadana.		
Unidad Técnica de Servicios Públicos	Gabinete Público - Oficinas	Empresa encaminada a atender las demandas de los usuarios y suscriptores de los servicios públicos domiciliarios en el propósito de contribuir eficazmente en el mejoramiento de la calidad de vida de los habitantes de la ciudad, en el marco de la eficacia y la economía partiendo de un proceso educativo que involucre a los usuarios y prestadores para la construcción concertada de una cultura pública de uso racional y responsable de los servicios, armonizando las relaciones de equidad y participación.	<a href="https://www.bucaramanga.gov.co/el-atril/unidad-tecnica-de-servicios-publicos/">https://www.bucaramanga.gov.co/el-atril/unidad-tecnica-de-servicios-publicos/</a>	TEL. 6332186 Correo: mgomezp@bucaramanga.gov.co
ISABU	Empresa Pública	Empresa social del estado de orden municipal, organizada estratégicamente en red, que presta servicios de primer y segundo nivel, con enfoque integral del riesgo, énfasis en atención primaria en salud, promoción y prevención y maternidad segura, promoviendo el autocuidado, hábitos de vida saludables, con	<a href="http://www.isabu.gov.co">www.isabu.gov.co</a>	TEL. 6973009 Correo: gerencia@isabu.gov.co Dirección: Carrera 21 #12-02, UIMIST

		talento humano calificado y comprometido, trato humanizado, vocación docencia servicio, infraestructura tecnológica y física competitiva, amigable con el medio ambiente, para la población del municipio de Bucaramanga en su área urbana y rural.		
INVISBU	Instituto Descentralizado	El Instituto de Vivienda de Interés Social y Reforma Urbana del Municipio de Bucaramanga (INVISBU) es la entidad encargada de agilizar los trámites de subsidio de vivienda en la ciudad. Esta institución es la responsable de los proyectos de vivienda de interés prioritaria, y vivienda de interés social en cooperación con las cajas de compensación.	<a href="http://www.invisbu.gov.co">www.invisbu.gov.co</a>	TEL. 7000320 EXT. 103 Correo: direccion@invisbu.gov.co Dirección: Calle 36 # 15-32 Edificio Colseguros Pisos 3 y 4

INDERBU	Instituto Descentralizado	El objeto del Instituto de la Juventud, el Deporte y la Recreación de Bucaramanga, – INDERBU – es el planear, programar, ejecutar y controlar las actividades juveniles tendientes a brindar posibilidades de utilización del tiempo libre, así como también las actividades deportivas y recreativas conforme a las necesidades de la comunidad, fomentar su difusión, coordinar el desarrollo de los proyectos y programas con los diferentes organismos deportivos y garantizar una adecuada administración y conservación de los escenarios deportivos y recreativos a su cargo.	<a href="http://www.inderbu.gov.co">www.inderbu.gov.co</a>	TEL. 6450333 EXT. 6 Correo: <a href="mailto:direccion@inderbu.gov.co">direccion@inderbu.gov.co</a> Dirección: Calle 7 # 30-140 Unidad Deportiva Alfonso López – Coliseo Bicentenario
EMAB	Empresa Pública	Empresa encargada de prestar de manera eficaz, eficiente y efectiva el servicio público domiciliario de aseo (barrido, recolección y transporte, disposición final y tratamiento de residuos sólidos) minimizando el impacto ambiental y afectación a la comunidad.	<a href="http://www.emab.gov.co">www.emab.gov.co</a>	EL. 6373434 EXT. 102 Correo: <a href="mailto:gerencia@emab.gov.co">gerencia@emab.gov.co</a> Dirección: Parque Intercambiador Vial Avenida Quebrada seca con carrera 15, módulo comercial 1

IMCT	Instituto Descent ralizado	El Instituto Municipal de Cultura tiene por objeto la planeación, dirección y ejecución de la política cultural del municipio de Bucaramanga con fundamento en los principios y definiciones contemplados en el Título 1, Artículo 1° de la Ley 397 de 1997. Velar por la protección y conservación del patrimonio cultural de la ciudadanía y la conservación de obras de arte que se encuentren en los parques y en el espacio público de la ciudad.	<a href="http://www.imct.gov.co">www.imct.gov.co</a>	TEL. 6341132 EXT. 102 Correo: admin@imcut.gov.co Dirección: Calle 30 # 26 – 117, Parque de los niños
IMEBU	Instituto Descent ralizado	El Instituto Municipal de Empleo y Fomento Empresarial del Municipio de Bucaramanga – IMEBU fue creado mediante acuerdo municipal 030 de 2002, como un establecimiento público de orden municipal, dotado de personería jurídica, autonomía administrativa y financiera, con patrimonio independiente, adscrito a la secretaría de desarrollo social del municipio de Bucaramanga, que tiene por objeto el	<a href="http://www.imebu.gov.co">www.imebu.gov.co</a>	TEL. 6706464 EXT. 301 Correo: director@imebu.gov.co Dirección: Carrera 26 # 30 -78 Pisos 1 y 3

		impulso de la política municipal de empleo y fomento de la empresa.		
CAJA DE PREVISIÓN SOCIAL	Instituto Descentralizado	Entidad encargada de Administrar adecuadamente las cesantías del régimen de retroactividad de los empleados y trabajadores del Municipio de Bucaramanga y sus entes descentralizados afiliados, buscando plenitud en la satisfacción de sus necesidades mediante un excelente esquema de servicio y la mejora continua, dentro de los alcances misionales y estratégicos de la entidad. Optimizar el recaudo de Estampillas de Previsión Social Municipal, apalancando el pago de cesantías generando una disminución del pasivo por cesantías	<a href="http://www.cpsmbga.gov.co">www.cpsmbga.gov.co</a>	TEL. 6441625 Correo: direccion@cpsm.gov.co Dirección: Plaza Mayor, entrada 8, local 106, Ciudadela Real de Minas
DIRECCIÓN DE TRANSITO	Instituto Descentralizado	La Dirección de Tránsito de Bucaramanga fue creada para organizar y controlar todo lo relacionado con el tránsito dentro de su territorio y velar por el cumplimiento de las disposiciones legales sobre la materia.	<a href="http://www.transitobucaramanga.gov.co">www.transitobucaramanga.gov.co</a>	TEL. 6809966 EXT. 112 - 113 Correo: amendez@transitobucaramanga.gov.co Dirección: Km 4 vía Girón - Bucaramanga

METROLÍNEA	Empresa Pública	El Sistema Integrado de Transporte Masivo Metrolínea, SITM, es un sistema de transporte que entró en funcionamiento en febrero de 2010, con un periodo de un mes de prueba para que la ciudadanía fuera conociendo el sistema en el área metropolitana de Bucaramanga.	<a href="http://www.metrolinea.gov.co">www.metrolinea.gov.co</a>	TEL. 6313535 EXT. 103 Correo: emilcen.jaimes@metrolinea.gov.co Dirección: Autopista Floridablanca #86-30 Estación Provenza Occidental - Diamante II
ÁREA METROPOLITANA	Entidad Supramunicipal	El Área Metropolitana de Bucaramanga es una entidad administrativa, regida por la Ley 1625 de 2013 Ley Orgánica de las Áreas metropolitanas, dotada de personería jurídica de derecho público, autonomía administrativa, patrimonio propio, autoridad y régimen administrativo y fiscal especial, creada el 15 de Diciembre de 1981 mediante ordenanza N°. 020, compuesta por los municipios de Bucaramanga ( como ciudad núcleo ), Floridablanca y Girón.	<a href="http://www.amb.gov.co">www.amb.gov.co</a>	TEL. 6440311 - 6440316 EXT.123 Correo: samuel.jaimes@amb.gov.co Dirección: Avenida Los Samanes No. 9-280, Ciudadela Real de Minas

BOMBEROS	Instituto Descendentalizado	Bomberos de Bucaramanga es una entidad pública que presta un servicio esencial, enfocado a la prevención y atención integral del riesgo, capacitación y formación, con personal competente y equipos especializados, para salvaguardar la vida, ambiente y bienes de la comunidad.	<a href="http://www.bomberosdebucaramanga.gov.co">www.bomberosdebucaramanga.gov.co</a>	TEL. 6526666 – 6525638 EXT. 101 Correo: direcciongeneral@bomberosdebucaramanga.gov.co Dirección: Calle 44 # 10 – 13
ACUEDUCTO METROPOLITANO	Empresa Pública	Empresa encargada de Prestación de los servicios domiciliarios de acueducto y saneamiento básico, así como las actividades complementarias al mismo en las localidades que integran el área Metropolitana de Bucaramanga y demás municipios vecinos a los cuales se extiende la prestación de estos servicios, y, en general, en cualquier lugar del país o del exterior, que, por vía contractual, se convenga en esta gestión.	<a href="http://www.amb.com.co">www.amb.com.co</a>	TEL. 6320220 correo: info@acueducto.com.co Dirección : Dirección: Diagonal 32 No. 30A - 51 - Parque del Agua - Bucaramanga -

- **Caracterización de la Información**

De acuerdo al proceso de levantamiento que se realizó para identificar y caracterizar la información se encontraron 4457 tipos de información generada por las nueve (9) secretarías y el despacho del alcalde, a continuación, se muestra la matriz y cantidad de la información (Series documentales), por cada una de ellas :

ITEM	NOMBRE
S1	SECRETARIA ADMINISTRATIVA
S2	SECRETARIA DE DESARROLLO SOCIAL
PP	DESPACHO ALCALDE
S3	SECRETARIA DE EDUCACIÓN
S4	SECRETARIA DE HACIENDA
S5	SECRETARIA DE INFRAESTRUCTURA
S6	SECRETARIA DEL INTERIOR
S7	SECRETARIA JURÍDICA
S8	SECRETARIA DE PLANEACIÓN
S9	SECRETARIA DE SALUD

Serie Documental	ITEM											Total
	S1	S2	PP	S3	S4	S5	S6	S7	S8	S9		
Acciones constitucionales	47	47	81	47	47	47	105	75	70	47	613	
Actas	72	56	45	41	38	12	76	21	30	72	463	
Acuerdos			5								5	
ACUERDOS (Acto administrativo)								2			2	
Alianzas de cooperación internacional			3								3	
Anteproyecto de presupuesto					14						14	
Asuntos internacionales			9								9	
Banco de proyectos									52		52	
Boletines diarios de tesorería					6						6	
Bonos pensionales					21						21	
Caracterización de ciudadanos, usuarios y grupos de interés	4										4	
Carrera administrativa	8										8	
Certificaciones	3		4	3	6	6	3		9		34	
Certificados de disponibilidad presupuestal					2						2	
Certificados de registro presupuestal					2						2	
Circulares	9	4	9	5	7	3	6	4	6	4	57	
Cobro persuasivo y coactivo					12						12	
Comprobantes contables	6				16						22	
Comprobantes de almacén	16										16	
Conceptos			12	6		6	3	2	9	3	12	
Conciliaciones bancarias					6						6	
Consecutivos de comunicaciones oficiales	4		4								8	

Contratos	350										350
Control de obras								4			4
Convenciones colectivas de trabajo	9										9
Convenios	84		26		3						113
Declaraciones tributarias					1						1
Decretos			2								2
Derechos de petición, quejas, reclamos y sugerencias	24	12	25	12	18	9	18	12	15	6	151
Deuda pública					9						9
Embargos				4	7						11
Estados financieros					8						8
Evaluación de indicadores del sg sst	5										5
Foro educativo municipal				18							18
Historiales de bienes muebles y elementos de consumo	8										8
Historiales de pensionados				28	28						56
Historiales de puestos plazas públicas de mercado							13				13
Historiales de vehículos	34										34
Historias laborales	23			49							72
Informes	92	38	95	80	59	33	42	44	54	31	564
Instrumentos archivísticos	49	4	8	4	6	4	5	5	6	3	94
Instrumentos de control	34	12	32	16	26	14	17	17	20	12	199
Inventarios			16								16
Legalizaciones									9		9
Libranzas	14			14							28
Licencias			3	16					44		63
Manuales	5					5					10
Matrículas inmobiliarias							6				6
Modificaciones presupuestales					3						3
Nómina	11			11	5						22
Novedades de impuesto predial					6						6
Operaciones de control							24				24
Permisos							4				4
Planeación presupuestal de secretarías				8							8
Planes	81	20	77	28	38	10	20	25	60	46	405
Planes de transferencias documentales	9										9
Portafolio de servicios	3										3

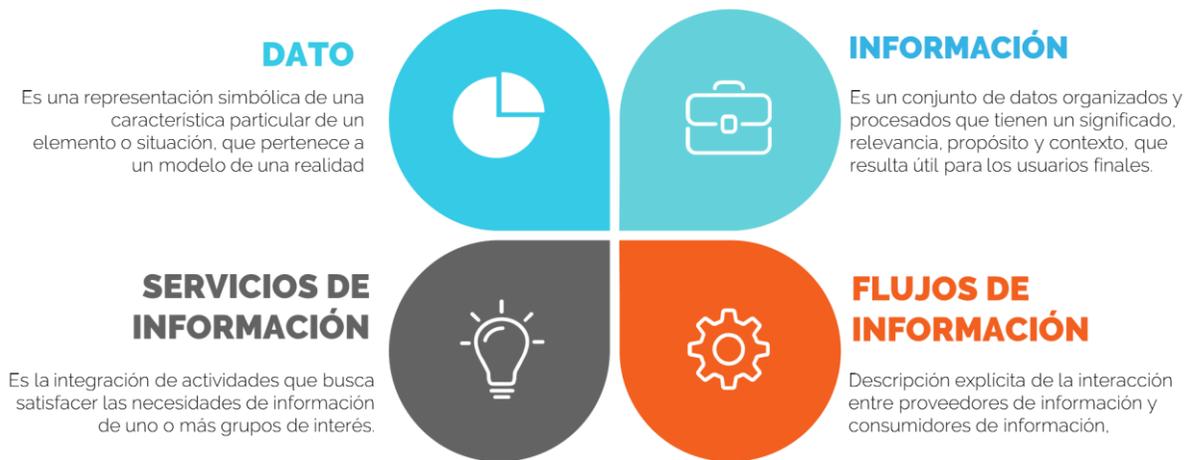
Procesos			6				38				44
Procesos contractuales declarados desiertos o no adjudicados	6				6						12
Procesos disciplinarios			1								1
Procesos judiciales			13					17			30
Procesos jurídicos				12							12
Programas	72	96	11	97			55		7	50	388
Propuestas no ganadoras en procesos contractuales	2										2
Proyecto de presupuesto					4						4
Proyectos						10					10
Registros de gestión de posicionamiento internacional			7								7
Registros de operaciones de caja menor	7				7						14
Reglamentos de higiene y seguridad industrial	1										1
Reglamentos internos de trabajo	2										2
Rentas municipales					109						109
Reporte de avance a la gestión – furag			2								2
Reportes y seguimientos de accidentes de trabajo y enfermedades laborales	5										5
Resoluciones	4	2	4	2	4	2	4		2	2	18
Saneamiento contable y sostenibilidad					1						1
Solicitudes de elaboración, modificación o eliminación de documentación del sistema de gestión de calidad	4										4
Soportes de contabilidad					6						6
Soportes de inversiones de renta fija y variable					4						4
Transferencias de recursos para las instituciones educativas				10							10
Vigilancia y control de salud pública										14	14

• **Matriz de Entidades de Negocio vs Procesos de Negocio**

ENTIDAD DE NEGOCIO	PROCESOS DE NEGOCIO			
	ESTRATEGICOS	MISIONALES	APOYO	SEGUIMIENTO Y CONTROL
Despacho del Alcalde	X			
Oficina de Control Interno Disciplinario				X
Oficina Control Interno de Gestión				X
Secretaría Jurídica			X	
Secretaria de Planeación		X	X	
Secretaria de Hacienda		X	X	
Secretaria Administrativa		X	X	
Secretaria de Educación		X		
Secretaria del Interior		X	X	
Secretaria de infraestructura		X	X	
Secretaria de Desarrollo Social		X	X	
Secretaria de Salud y Ambiente		X	X	
Oficina de Valorización	X			
Oficina de Asuntos internacionales	X			
Departamento Administrativo de la defensoría del espacio público (DADEP)	X			
Unidad Técnica de Servicios Públicos			X	
ISABU			X	
INVISBU			X	
INDERBU			X	
EMAB			X	
IMCT			X	
IMEBU			X	
CAJA DE PREVISIÓN SOCIAL			X	
DIRECCIÓN DE TRANSITO			X	
METROLÍNEA			X	
ÁREA METROPOLITANA			X	
BOMBEROS			X	
ACUEDUCTO METROPOLITANO			X	

• **Directorio de Componente de Información**

Un componente de información hace referencia a un conjunto de datos, la información, los servicios y flujos de información, los cuales son agrupados bajo un nombre o concepto., de acuerdo a la guía técnica de arquitectura de TI, dichos componentes de información se muestran en la siguiente gráfica:



Enmarcado dentro del ejercicio inicial, y tomando en cuenta los procesos de la entidad (Estratégicos, Misionales, Apoyo y de control y seguimiento) actualmente se está generando un catálogo de componentes de información inicial alienado con la caracterización de información mencionada en este documento en el ítem caracterización de la información.

### 6.1.12. Sistemas de Información

#### Catálogo de los Sistemas de Información

A continuación, se muestra el catálogo de sistemas de información de la alcaldía de Bucaramanga, este catálogo actualmente se encuentra en validación y actualización :

No.	Nombre	Descripción	Categoría	Tipo de desarrollo	Estado	Lenguaje de programación
Sl1	PORTAL INTERNO DE INFORMACION	Brindar información interna alcaldía de interés para los funcionarios de la administración central	Estrategico	Desarrollo Interno	Activo	PHP
Sl2	PORTAL PRINCIPAL WEB	Brindar información de interés publico dispuesta para los ciudadanos	Estrategico	Desarrollo Interno	Activo	PHP
Sl3	SERVICIOS TÉCNICOS DE SISTEMAS	Registrar las solicitudes de soporte de hardware y software hechas a la oficina tic	Estrategico	Desarrollo Interno	Activo	.NET

Sl4	SISTEMA ADMIN PAGOS NÓMINA V1.0(histórico)	Histórico manejo, control y gestión de la nómina de los funcionarios de la administración central	Apoyo	Adquirido Sin Modificaciones	inactivo	ORACE FORMS AND REPORTS
Sl5	SISTEMA DE NOMINA V.2(actual)	Manejo, control y gestión de la nómina de los funcionarios de la administración central y hojas de vida	Apoyo	Adquirido Sin Modificaciones	Activo	.NET
Sl6	SISTEMA DE ADQUISICIÓN DE BIENES Y SERVICIOS	Sistema financiero antiguo, solo consulta de históricos	Apoyo	Adquirido Sin Modificaciones	Inactivo	ORACE FORMS AND REPORTS
Sl7	SISTEMA DESARROLLO SOCIAL HABITANTE DE CALLE	Sistema encargado de llevar el registro de habitantes de calle en la ciudad	Misional	Desarrollo Interno	Activo	.NET
Sl8	SISTEMA INTEGRADO FINANCIERO	Sistema financiero de la administración central	Apoyo	Adquirido con Modificaciones	Activo	Genexus evolution
Sl9	SISTEMA INTEGRADO DE IMPUESTOS MUNICIPALES	Sistema de impuestos municipales	Apoyo	Desarrollo Interno	Activo	Genexus 9
Sl10	SISTEMA JURÍDICO INTEGRADO V.2(actual)	Radicación, modificación, manejo, control y gestión de los procesos jurídicos de la administración central.	Apoyo	Desarrollo Interno	Activo	.NET
Sl11	SISTEMA JURÍDICO INTEGRADO V.1(histórico)	Portal de elaboración de declaraciones tributarias	Apoyo	Adquirido con Modificaciones	Activo	Asp.NET
Sl12	SISTEMA PARA VALORIZACIÓN	Sistema encargado de llevar la cartera de valorización de predios	Estrategico	Adquirido con Modificaciones	Activo	ORACE FORMS AND REPORTS
Sl13	SISTEMA PLAZAS DE MERCADO	Administración de los locales de las plazas de mercado	Misional	Desarrollo Interno	Activo	.NET
Sl14	VENTANILLA UNICA DEL CONSTRUCTOR	Control, seguimiento y trazabilidad en los tiempos de	Misional	Desarrollo Interno	Activo	PHP

		expedición de las licencias de construcción y disponibilidad de servicios públicos, allí interactúan diferentes entes tales como las constructoras, empresas prestadoras de servicios públicos, curadurías y la secretaria de planeación.				
Sl15	PORTAL DE DECLARACIONES TRIBUTARIAS	Portal de elaboración de declaraciones tributarias	Apoyo	Desarrollo Interno	Activo	Genexus 9
Sl16	PRESENTACION INFORMACION EXOGENA	Declaración de rentas y capital de la población	Apoyo	Desarrollo Interno	Activo	.NET
Sl17	ADMINISTRACION Y ARCHIVO DE HOJAS DE VIDA DIGITALES	Registro, manejo y control de información de las hojas de vida	Apoyo	Desarrollo Interno	Activo	PHP
Sl18	SISTEMA PARA AUTENTICACIÓN DE USUARIOS POR CUENTAS DE DOMINIO	Garantiza el control de usuarios para el acceso a los equipos, correo y sistemas de información de la administración	Apoyo	Adquirido con Modificaciones	Activo	C++
Sl19	PROCESO DE COBRO COACTIVO	Manejo, control y gestión del cobro coactivo de los diferentes recaudos de la administración	Apoyo	Adquirido con Modificaciones	Activo	.NET
Sl20	CONSULTA ESTABLECIMIENTOS COMERCIALES	Consulta de información de establecimientos comerciales	Misional	Desarrollo Interno	Activo	.NET
Sl21	ESTRATIFICACION	Consulta y actualización del estrato de un predio	Misional	Desarrollo Interno	Activo	.NET
Sl22	FISCALIZACION	Sistema encargado d fiscalizar el proceso de declaración de	Apoyo	Desarrollo Interno	Activo	Gnexus 9

		industria y comercio				
Sl23	PAGOS EN LINEA	Efectuar recaudo pagos en línea, predial, valorización, industria y comercio	Apoyo	Desarrollo Interno	Activo	.NET
Sl24	OBSERVATORIO DIGITAL MUNICIPIO DE BUCARAMANGA	Aplicativo desarrollado para efectuar estadísticas, cruces de datos, informes de libre consulta y descarga de la información manejada por las diferentes secretarías y entes descentralizados adscritos a la administración.	Estrategico	Desarrollo Interno	Activo	POWERBI
Sl25	VENTANILLA ÚNICA DE REGISTRO	Aplicativo encargado de expedir certificados, paz y salvos y documentación necesaria para efectuar los trámites de registro inmobiliario en un solo lugar.	Apoyo	Desarrollo Interno	Activo	.NET
Sl26	INHUMACIÓN – EXHUMACIÓN	Este aplicativo fue desarrollado para facilitar y apoyar el proceso de inhumación y exhumación de cadáveres, cuenta con un repositorio de información de las personas fallecidas en los últimos n años, dicho trámite se efectúa en línea lo cual evita el desplazamiento de los ciudadanos a la administración.	Apoyo	Desarrollo Interno	Activo	PHP

Sl27	PRÉSTAMO DE AGORAS	Este aplicativo fue desarrollado para brindar el servicio de préstamo de salas de la alcaldía de Bucaramanga de manera fácil y eficiente a la población, con el fin de propiciar espacios de interacción entre la comunidad y la administración.	Misional	Desarrollo Interno	Activo	PHP
Sl28	APP ALCALDÍA	Esta aplicación tiene como objetivo, comunicar las actividades de interés social que se llevan a cabo en la administración, tales como programas y eventos de las diferentes secretarías y oficinas descentralizadas.	Estrategico	Desarrollo Interno	Activo	ANDROID STUDIO
Sl29	ARCGIS	Se están efectuando pilotos y pruebas de desarrollo en plantillas y formularios de las diferentes características que posee el sistema de georreferenciación.	Misional	Adquirido Sin Modificaciones	Activo	ARCGIS
Sl30	PQRSD, VENTANILLA Y GESTION DOCUMENTAL	Sistema encargado de registrar peticiones quejas reclamos oficios generados a la administración municipal lo comprenden cuatro módulos : pqrds, ventanilla interna, ventanilla externa, gestión documental	Apoyo	Desarrollo Interno	Activo	.NET

Sl31	SISTEMA DE CARACTERIZACION DE BENEFICIARIOS DE PROGRAMAS SOCIALES	Registro de información de la población vinculada a programas sociales	Misional	Desarrollo Interno	Activo	PHP
Sl32	SISTEMA DE CONTROL Y SEGUIMIENTO A LAS COMISARIAS DE FAMILIA E INSPECCIONES DE POLICIA	Registro y seguimiento de las actuaciones hechas por los inspectores de policía	Misional	Adquirido con Modificaciones	Activo	.NET
Sl33	ACTUALIZACION, CAMBIO DE CONTRASENAS Y CORREOS A CONTRIBUYENTES	Aplicativo para consultar y actualizar la información de contacto de contribuyentes	Apoyo	Desarrollo Interno	Activo	.NET
Sl34	PRESUPUESTOS PARTICIPATIVOS, ACUERDO DE CIUDAD,	Registro de información de los proyectos que se llevaran a cabo en el municipio y que será concertado con la comunidad para la asignación de presupuesto	Misional	Desarrollo Interno	Activo	PHP
Sl35	SOLICITUD CUPOS ESCOLARES	Registro de personas inscritas que solicitan cupos escolares en las entidades educativas	Misional	Desarrollo Interno	Activo	PHP
Sl36	REGISTRO DE INGRESO/SALIDA FUNCIONARIOS	Registro de los ingresos y salidas del personal adscrito a la administración central	Apoyo	Desarrollo Interno	Activo	PHP
Sl37	PLAN MAESTRO DE ESPACIO PUBLICO	Registro de información y capacitación de los vendedores informales.	Estrategico	Desarrollo Interno	Activo	PHP
Sl38	REDES	Registro de información y caracterización de usuarios de programas sociales para el ingreso a centros de recreación	Misional	Desarrollo Interno	Activo	PHP

Sl39	EMA	Registro de información y caracterización de usuarios de programas sociales	Misional	Desarrollo Interno	Activo	PHP
Sl40	SISTEMA DE INSPECCIÓN Y VIGILANCIA Y CONTROL SEC DE SALUD	Registro de información de las visitas realizadas para la expedición del certificado de concepto sanitario	Misional	Adquirido con Modificaciones	Activo	PHP
Sl41	CARACTERIZACION USUARIOS PUNTOS VIVE DIGITAL	Registro de información de los usuarios que se registran en los puntos vive digital	Misional	Desarrollo Interno	Activo	PHP
Sl42	SISTEMA DE RECURSOS FISICOS	Registro de información de las solicitudes hechas a la oficina de recursos físicos	Apoyo	Desarrollo Interno	Activo	.NET

### 6.1.13. Mantenimiento y soporte a los Sistemas de Información

Los procesos de mantenimiento y soporte de los sistemas de información están documentados dentro los manuales de procedimientos de la Oficina TIC con el código P-TIC-1400-170-003 , dichos proceso inicia con una solicitud por parte del usuario interno, posteriormente este requerimiento es revisado por el líder de sistemas de información de la oficina TIC, quien dependiendo de la complejidad y necesidad asigna a un profesional de la oficina para desarrollar dicho requerimiento. A continuación de muestran los diagramas de flujo correspondientes a proceso general de solicitud y al proceso realizada internamente por el profesional para desarrollar e implementar la solución a dicho requerimiento.

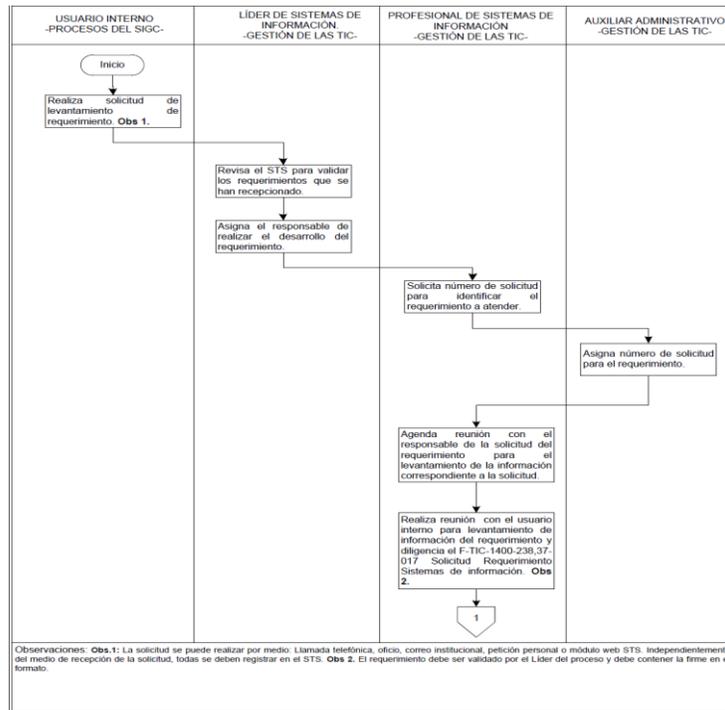


Diagrama de flujo de solicitud de mantenimiento del sistema de información

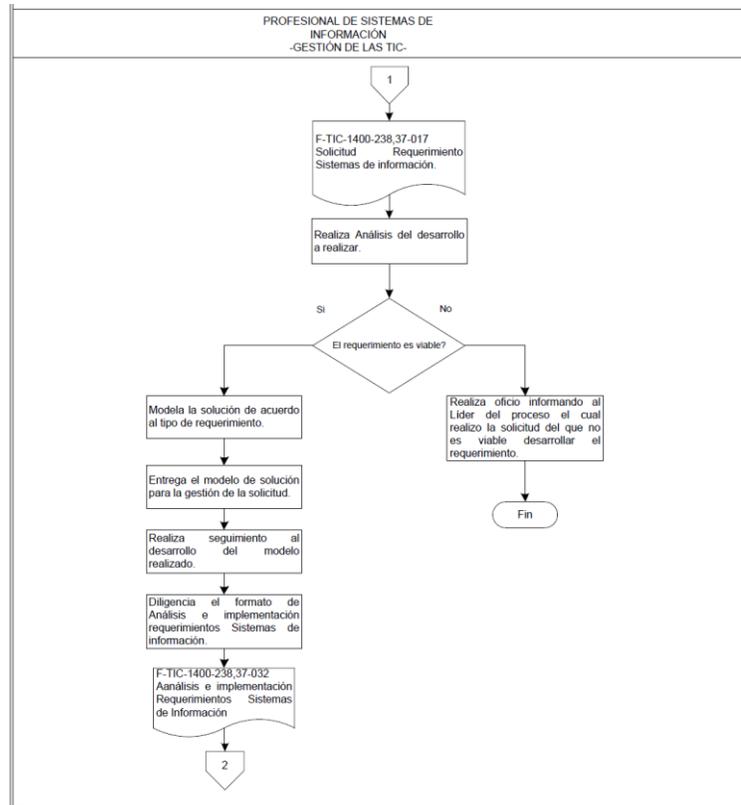


Diagrama de flujo de solicitud de del proceso realizado por el profesional de la oficina TIC

#### 6.1.14. Infraestructura de TI

- Catálogo de Servicios de Infraestructura de TI

	SERVICIO	DESCRIPCION
1	PORTALES WEB	Se denominan Portales Web a los sitios o páginas web de la Alcaldía de Bucaramanga, que son utilizados para visualizar información institucional, servicios, estadísticas, noticias y trámites relacionados con la Alcaldía de Bucaramanga.
2	ADMINISTRACIÓN DE SERVIDORES	El servicio de Administración de Servidores permite la configuración, administración, soporte y mantenimiento a los servidores (Físicos y Virtuales) que dan soporte a los sistemas de información y servicios de TI de la Alcaldía de Bucaramanga.
3	INFRAESTRUCTURA CENTRO DE DATOS	Este servicio consiste en mantener disponible, operativos y en correcto funcionamiento todo elemento que compone el centro de datos, dicho mantenimiento debe ser sobre cada elemento ya sea activo o pasivo, así como también mantener el lugar organizado y acatar las políticas de seguridad y gestión dadas por la Oficina Asesora de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones (OATIC).
4	ADMINISTRACIÓN DE BASES DE DATOS	Este servicio consiste en la ejecución de todos los procesos técnicos, operativos y administrativos para la correcta operación de los servicios de base de datos de la Entidad.
5	CORREO ELECTRÓNICO	El servicio de Correo Electrónico (en la nube) consiste en un medio de comunicación electrónico que permite el intercambio de mensajes con usuarios internos y/o externos de manera segura, ágil y confiable.
6	COMUNICACIONES UNIFICADAS	Consiste en un sistema que integra varios medios de comunicación como servicios de telefonía, correos electrónicos y SMS.

7	<b>REDES Y SEGURIDAD</b>		El servicio de Redes y Seguridad consiste en el conjunto de elementos que permite conexión de la totalidad de los equipos de la Entidad con los servicios tecnológicos e Internet, teniendo en cuenta las políticas y esquemas de seguridad establecidos en la Alcaldía de Bucaramanga para proteger la información que se transfiere a través de los canales de comunicación
8	<b>ALMACENAMIENTO RESPALDO DE INFORMACIÓN</b>	<b>Y LA</b>	El servicio de Almacenamiento y Respaldo de la Información consiste en realizar copias de seguridad de la información almacenada en la totalidad de la infraestructura tecnológica y servicios prestados por la OATIC de la Alcaldía de Bucaramanga.
9	<b>SISTEMAS DE INFORMACIÓN</b>		El servicio de Sistemas de Información consiste brindar el soporte, accesos a los aplicativos, y modificaciones funcionales acorde a las necesidades de las áreas y procesos estratégicos, de evaluación y control, misionales, de apoyo de la Alcaldía de Bucaramanga.
10	<b>SEGURIDAD DE INFORMACIÓN</b>	<b>LA</b>	El servicio consiste en brindar la administración y operación de la seguridad de la información para los servicios de TI acorde a las necesidades definidas en la política de Seguridad de la Información de la Alcaldía de Bucaramanga.
11	<b>IMPRESIÓN DIGITALIZACIÓN</b>	<b>Y</b>	El servicio consiste en brindar la administración, operación y soporte del servicio de impresión, digitalización y fax para la Alcaldía de Bucaramanga y sus sedes.
12	<b>SERVICIOS BASE</b>		El servicio consiste en brindar la gestión y administración de servicios base (Directorio Activo, DNS, DHCP, File Server, impresión entre otros), así como la operación diaria, mantenimientos, revisiones, soporte técnico, configuraciones, de la infraestructura base de servicios con los que cuenta la Alcaldía de Bucaramanga y sus sedes.

13	<b>PUESTOS DE TRABAJO</b>	El servicio consiste en brindar el soporte técnico y adecuado funcionamiento del puesto de trabajo para los usuarios y/o colaboradores de la Alcaldía de Bucaramanga y sus sedes para el cumplimiento de sus funciones diarias.
14	<b>AUDIOVISUALES</b>	El servicio de Audiovisuales consiste en brindar el soporte técnico, operación, atención, administración y mantenimiento de las salas de reuniones, donde se incluyen equipos de sonido, grabación, equipos de proyección, videoconferencia, logística para la coordinación de reuniones y todo lo requerido a nivel tecnológico para asistencia a reuniones de los usuarios y/o colaboradores de la Alcaldía de Bucaramanga.
15	<b>CONCEPTOS TÉCNICOS</b>	El servicio de Conceptos Técnicos permite gestionar la elaboración de los conceptos técnicos relacionados con las adquisiciones tecnológicas efectuadas por la OTIC de la Alcaldía de Bucaramanga en el ámbito de hardware, software, sistemas de información y conceptos técnicos para las aplicaciones y sistemas de información.
16	<b>PMO</b>	El servicio de Oficina de Proyectos - PMO, facilita el acompañamiento y el apoyo necesario para gestionar proyectos de tecnologías de la información y las comunicaciones de la Alcaldía de Bucaramanga de forma estructurada basándose en buenas prácticas

- **Catálogo de Servidores**

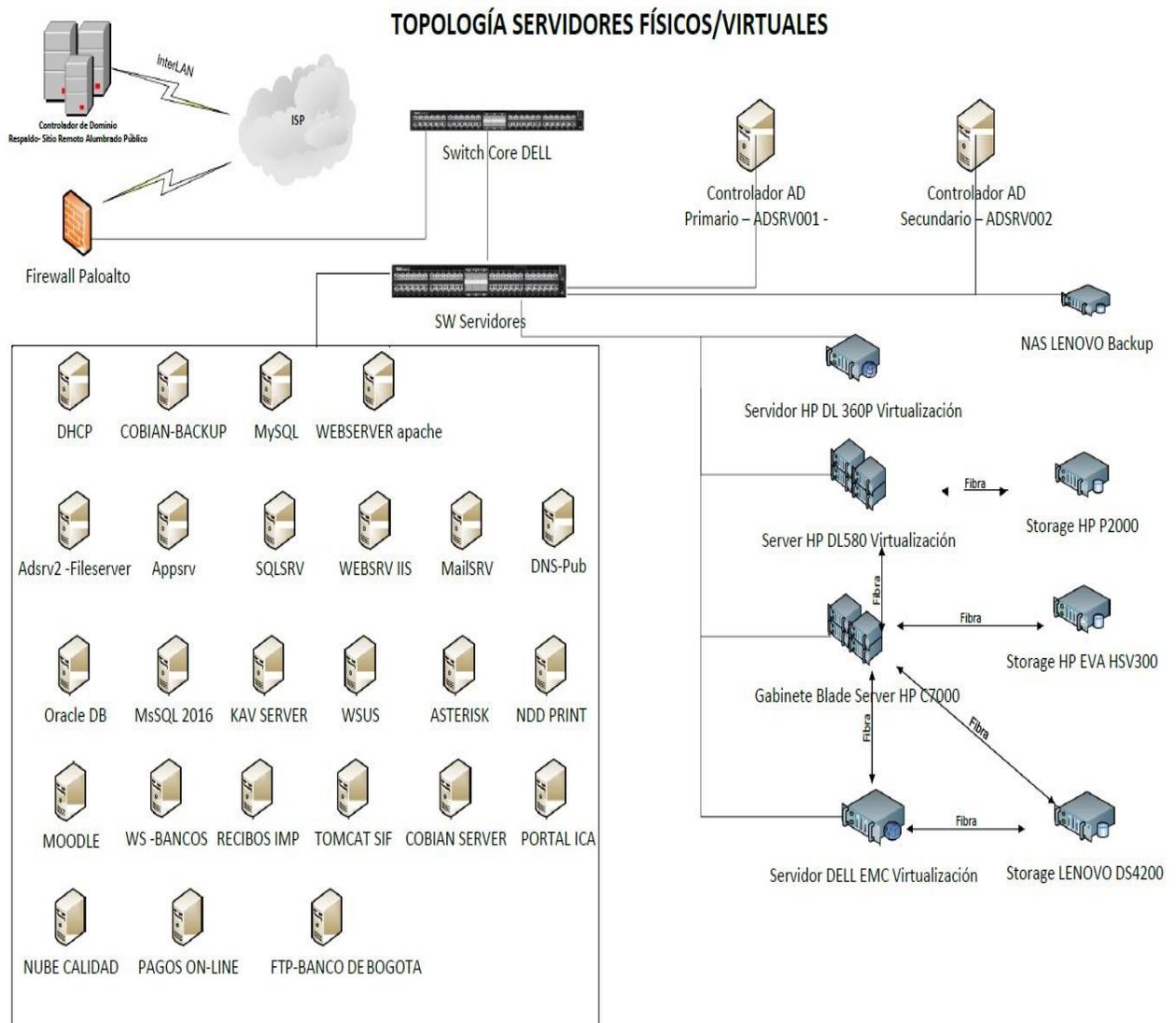
ITEM	NOMBRE SERVER	ESTADO	SERVICIO	SISTEMA OPERATIVO	USO	ESTADO
1	ORION	Activado	DHCP	WINDOWS SERVER 2003	PRODUCCION	FISICO
2	<< Server 1 >>	Activado	DNS PRIMARIO INTERNO	WINDOWS SERVER 2016	PRODUCCION	VIRTUAL
3	<< Server 2 >>	Activado	DNS SECUNDARIO INTERNO	WINDOWS SERVER 2016	PRODUCCION	VIRTUAL
4	<< Server 12 >>	Activado	MYSQL DB PRODUCCION	LINUX	PRODUCCION	VIRTUAL
5	<< Server 13 >>	Activado	WEBSERVER	LINUX	PRODUCCION	VIRTUAL
6	<< Server 14 >>	Activado	LENOVO NAS ALMACENAMIENTO	WINDOWS SERVER 2012	PRODUCCION	FISICO
7	<< Server 3 >>	Activado	SERVER ARCHIVOS	WINDOWS SERVER 2008	PRODUCCION	VIRTUAL
8	<< Server 4 >>	Activado	APLICATIVOS	WINDOWS SERVER 2008	PRODUCCION	VIRTUAL
9	<< Server 5 >>	Activado	MSSQL SERVER PROD 1	WINDOWS SERVER 2008	PRODUCCION	VIRTUAL

10	<< Server 6 >>	Activado	DNS PUBLICO	LINUX	PRODUCCION	VIRTUAL
11	<< Server 7 >>	Activado	WEB SERVICE	LINUX	PRODUCCION	VIRTUAL
12	<< Server 8 >>	Activado	WINKAV /	WINDOWS SERVER 2008	PRODUCCION	VIRTUAL
13	<< Server 9 >>	Activado	ARANDA	WINDOWS SERVER 2016	PRODUCCION	VIRTUAL
14	<< Server 10 >>	Activado	WEB SERVICE	LINUX	PRODUCCION	VIRTUAL
15	<< Server 11 >>	Activado	PORTAL DECLARACIONES	LINUX	PRODUCCION	VIRTUAL

• **Arquitectura a nivel de bases de datos**

La plataforma de bases de datos de la Alcaldía de Bucaramanga cuenta con sistemas de alta disponibilidad, implementadas en estrategias de configuración de clúster tradicional y sistemas Always On sobre sistemas operativos Windows Server 2016 R2 Datacenter. La implementación de esta infraestructura se ha soportado sobre las “Mejores Prácticas” recomendadas por los fabricantes.

Los servicios implementados tanto en la infraestructura alojada del Alcaldía de Bucaramanga brindan a la Entidad robustez en el servicio en cuanto a acceso, seguridad, integridad y disponibilidad de los datos.



### 6.1.15. Seguridad

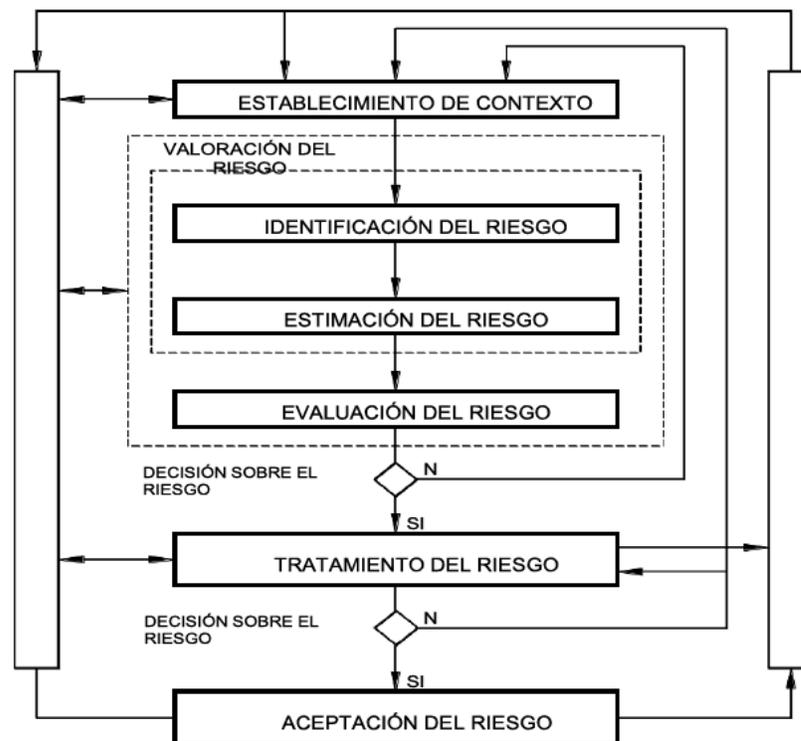
La alcaldía de Bucaramanga tiene integrada dentro de sus aspectos de seguridad la política general de la seguridad de la información la cual se aplica para todos los usuarios internos en todos los niveles jerárquicos, usuarios externos o aquellos que de alguna manera manejen información de la Administración del municipio de Bucaramanga, la política de privacidad y protección de datos personales de municipio de Bucaramanga que establece mecanismos para la obtención, recolección, uso, tratamiento y procesamiento de datos personales en función del cumplimiento de la constitución y las leyes vigentes para el cumplimiento al derecho de todas las personas de conocer, actualizar y rectificar la información encontrada en las bases de datos y adicionalmente un plan de tratamiento de riesgos de la seguridad digital que establece una guía para el control y minimización de los de los riesgos de seguridad digital y así proteger la privacidad de la información y los datos tanto de los procesos como de las personas vinculadas con la información de la institución.

Como parte de ese modelo de seguridad, se tiene el mapa de seguridad y privacidad de la información (MSPI) del municipio de Bucaramanga, el cual se muestra a continuación

MARCO DE SEGURIDAD Y PRIVACIDAD DE LA INFORMACIÓN DEL MUNICIPIO DE BUCARAMANGA (MSPI)						
Política de seguridad de la información			Política de privacidad y protección de datos personales			
Propiedad de la información/Gestión de activos/Responsabilidades y contraseñas/Administración de redes y equipos/uso de software y sistemas de información/Correo electrónico/uso de internet.		Seguridad física y control de acceso	Gestión de riesgos, conocimiento, incidentes y continuidad del negocio.	Registro de base de datos.	Reclamos por parte de los titulares.	Reporte de incidentes de seguridad en base de datos.
Formato de clasificación de activos (Hardware, software, servicios y Base de datos)	Guía para la gestión de activos de información	Formato: registro de equipos y dispositivos externos conectados a la red interna.	Guía para la continuidad, contingencia y gestión incidentes tecnológicos del municipio de Bucaramanga	Formato de registro de base de datos y responsables	Formato: registro de reclamos de titulares de información, actualización, rectificación o supresión de datos	Formato: gestión de incidentes de seguridad informática
Formato de clasificación de activos: Documental.				Manual para el manejo de bases de datos bajo la ley de protección de datos personales.		
			Formato: gestión de incidentes de	Política de privacidad y condiciones de uso de sitio web(www.BUcaramanga.gov.co)		

Formato: Solicitud de acceso a los activos de información.	Instructivo de uso de activos de información.	seguridad informática.	Guía para el uso de aviso de privacidad y protección de datos del municipio de Bucaramanga.
Formato: compromiso de confidencialidad y no divulgación de información.		Formato: Bitácora de incidentes de servicios de TI.	
		Formato de copias de seguridad.	
		Formatos de chequeo, monitoreo y control.	

Específicamente a nivel de seguridad digital el modelo de gestión de riesgos de seguridad digital diseñada basada tanto en la norma ISO/IEC 31000 como en la ISO 27005 aprobado por la Alcaldía de Bucaramanga para la adecuada administración de riesgos en la seguridad de la información; los elementos que lo componen son :



Modelo de gestión de riesgos de seguridad digital (elaboración propia)

- **Catalogo de Elementos de conectividad**

A continuación, se muestra el catalogo de elementos de conectividad de la entidad:

Marca	Modelo	Firmware	Fecha de Compra
3COM	4400 - Product Number 3C17203	Software Versión 6.10 Hardware Versión 10.09.00	2007
3COM	4400 - Product Number 3C17203	Software Versión 6.10 Hardware Versión 10.09.00	2007
3COM	4400 - Product Number 3C17203	Software Versión 6.10 Hardware Versión 10.09.00	2007
3COM	4400 - Product Number 3C17203	Software Versión 6.10 Hardware Versión 10.09.00	2007
3COM	3Com Switch 4200 28 Port Switch 3C17304A	Software Versión 3.05	2007
3COM	4400 - Product Number 3C17203	Software Versión 6.10 Hardware Versión 10.09.00	2007
3COM	4400 - Product Number 3C17203	Software Versión 6.10 Hardware Versión 10.09.00	2007
3COM	3Com Switch 4500 50-Port Software Version 3Com OS V3.03.00556	Software Versión: 3.03.00556	2008
3COM	3Com Switch 4500 50-Port Software Version 3Com OS V3.03.00556	Software Versión: 3.03.00556	2008
3COM	3Com Switch 4500 26-Port Software Version 3Com OS V3.03.00556	Software Versión: 3.03.00556	2008
3COM	3Com Switch 4500 26-Port Software Version 3Com OS V3.03.00556	Software Versión: 3.03.00556	2008
3COM	3Com Switch 4200G 24-Port Software Version 3Com OS V3.02.03556	Software Versión: 3.02.03556	2008
3COM	3Com Switch 4200G 48-Port Software Version 3Com OS V3.02.03556	Software Versión: 3.02.03556	2008
3COM	3Com Switch 4500 26-Port Software Version 3Com OS V3.03.00556	Software Versión: 3.03.00556	2008
3COM	3Com Switch 4500 26-Port Software Version 3Com OS V3.03.00556	Software Versión: 3.03.00556	2008
3COM	2928	0	2008
3COM	2928	0	2008
3COM	2928	0	2008
TRENDNET	TEG-240WS	Runtime Image: 1.00.08	2014
TRENDNET	TEG-240WS	1.00.08	2014
TRENDNET	TEG-240WS	1.00.08	2014
TRENDNET	TEG-240WS	1.00.08	2014
TRENDNET	TEG-240WS	1.00.08	2014
TRENDNET	TEG-240WS	1.00.08	2014
HP	2530-24G - HP 2530-24G Switch (J9776A)	YA.15.12.0007, ROM YA.15.12	2015
HP	2530-24G - HP 2530-24G Switch (J9776A)	YA.15.10.0003, ROM YA.15.09	2015
HP	2530-24G - HP 2530-24G Switch (J9776A)	YA.15.13.0005, ROM YA.15.12	2015
HP	HP V1910-16G Switch JE005A	Software Versión 5.20 Release 1111P02	2015
HP	2530-24G - HP 2530-24G Switch (J9776A)	YA.15.13.0005, ROM YA.15.12	2015
HP	2530-24G - HP 2530-24G Switch (J9776A)	YA.15.13.0005, ROM YA.15.12	2015
HP	2530-24G - HP 2530-24G Switch (J9776A)	YA.15.13.0005, ROM YA.15.12	2015
HP	2530-24G - HP 2530-24G Switch (J9776A)	YA.15.10.0003, ROM YA.15.09	2015
DELL	Dell Networking X1052 Smart We b Managed Switch, 48x 1GbE and 4x 10GbE SFP+ ports	3.0.0.64	2016
DELL	Dell EMC Switch N1148T-ON, L2, 48 ports RJ45 1GbE, 4 ports S FP+ 10GbE, Stacking	6.4.1.4	2018
DELL	Dell EMC Switch N1148T-ON, L2, 48 ports RJ45 1GbE, 4 ports S FP+ 10GbE, Stacking	6.4.1.4	2018

DELL	Dell EMC Switch N1148T-ON, L2, 48 ports RJ45 1GbE, 4 ports S FP+ 10GbE, Stacking	6.4.1.4	2018
DELL	Dell EMC Switch N1148T-ON, L2, 48 ports RJ45 1GbE, 4 ports S FP+ 10GbE, Stacking	6.4.1.4	2018
DELL	Dell EMC Switch N1148T-ON, L2, 48 ports RJ45 1GbE, 4 ports S FP+ 10GbE, Stacking	6.4.1.4	2018
DELL	Dell EMC Switch N1148T-ON, L2, 48 ports RJ45 1GbE, 4 ports S FP+ 10GbE, Stacking	6.4.1.4	2018
DELL	Dell EMC Switch N1148T-ON, L2, 48 ports RJ45 1GbE, 4 ports S FP+ 10GbE, Stacking	6.4.1.4	2018
DELL	Dell EMC Switch N1148T-ON, L2, 48 ports RJ45 1GbE, 4 ports S FP+ 10GbE, Stacking	6.4.1.4	2018
DELL	Dell EMC Switch S4148F-ON, 1U, 48x10GbE SFP+, 4xQSFP28, 2xQS FP+, IO to PSU, 2 PSU, OS10	Software version : 10.4.0E(R3)	2018

• **Diagnostico IPv6**

Como parte de proceso de actualización IPv6, se actualizo el diagnostico tomando como base los inventarios de los diferentes equipos que soportan la infraestructura tecnología de la entidad mencionados anteriormente, como resultado de ese diagnóstico se encontró lo siguiente :

Ítem	Cantidad	Descripción
Switch de borde 48 puertos	23	Compra de 23 Equipos switch de borde con 4 puertos en fibra de 10GB y 48 puertos de cobre a 10/100/1000 MB, sistema avanzado de administración.
Switch de borde 24 puertos	3	Compra de 3 Equipos switch de borde con 4 puertos en fibra de 10GB y 24 puertos de cobre a 10/100/1000 MB, sistema avanzado de administración.
Servidores de Alto desempeño	3	doble procesador Intel Xeon Gold, Memoria RAM igual o superior a 256 GB, dos discos duros de estado sólido de 300G o superior, doble fuente de poder con conexión en caliente, 3 Años de garantía mínimo o preferiblemente 5 años y su respectivo licenciamiento de VMware.
Servidores para Bases de datos	3	Un procesador Intel Xeon Gold, dos discos duros de estado sólido de 500 Gb, dos discos duros mecánicos de 1000Gb, 64Gb de memoria RAM, doble fuente de poder con conexión en caliente, 3 Años de garantía mínimo o preferiblemente 5 años y su respectivo licenciamiento de Windows Server.
Almacenamiento SAN	1	Almacenamiento hibrido de 100 TB y crecimiento de hasta 1.47PB con una capacidad de througput hasta de 10Gbps.
Solución de Switch SAN	1	Solución Switch SAN en HA para conectar los 5 Servidores y los dos almacenamientos.

Almacenamiento NAS para Backups	2	Dos almacenamientos NAS para Backups con 40 TB y posibilidades de crecimiento.
Software de Monitoreo.	1	Software de monitoreo para mínimo 100 Equipos, y 100 Máquinas virtuales.
Equipos de Computo	400	Sistema Operativo Windows 10 Profesional, Equipo de marca reconocida de línea corporativa, procesador mínimo de 6 núcleos con frecuencia mínima 3.0 Ghz core i5 o similar – Memoria RAM 8GB Disco duro SSD 500GB – tarjeta de red 10/100/1000 MB – 3 Años de garantía con el fabricante incluido servicio en sitio.

## 7. Situación Deseada

### 7.1. Análisis de Brechas estratégicas

Desde la organización de manera interna se han detectado algunas brechas estratégicas que no permiten una alineación efectiva en cuanto a la visión estratégica en TI con los institutos descentralizados y demás áreas, es necesario fortalecer este proceso enmarcándolo dentro de la estrategias de la Política de Gobierno Digital, de tal forma que permita garantizar el adecuado cumplimiento de los propósitos de la entidad, facilitar la interoperabilidad y la suma de esfuerzos para la consecución de la transformación digital del Municipio.

Es aconsejable enmarcar este proceso en la estrategia de una ciudad inteligente y segura, por lo cual es necesario la articulación de este proceso con las dinámicas de Planeación, Diseño, Ejecución y Evaluación de los proyectos e iniciativas dentro del Plan de Desarrollo del Municipio.

Se recomienda utilizar los servicios ciudadanos digitales como una herramienta para la materialización del valor público hacia los ciudadanos, acercando la administración a las comunidades y democratizando la interacción de alto impacto para el bienestar y la mejora de la calidad de vida de los bucaramanguenses. De igual forma el análisis, modelado, procesamiento y visualización de la información es una herramienta de vital importancia para la toma de decisiones soportadas, que facilitan la disminución de incertidumbre frente a las problemáticas de los ciudadanos como para las brechas de la administración municipal, favoreciendo la transparencia y la inclusión.

### 7.2. Proyectos y Acciones estratégicas

Los proyectos de TI que se gestionan en la Alcaldía de Bucaramanga se llevan a cabo bajo los lineamientos y metodologías establecidas por el Departamento Nacional de Planeación – DNP, cumpliendo con todos los requisitos para la radicación en el Banco de Proyectos de Inversión Municipal -BPIM y en el Banco de Proyectos de Inversión Nacional - BPIN

Metodologías:

- Metodología del Marco Lógico – MML, utilizada en la preparación del proyecto, la cual facilita el proceso de conceptualización, diseño, ejecución y evaluación de los proyectos; generando una estructura de planificación y comunicación básica al proyecto.
- Metodología General Ajustada – MGA, herramienta en línea, en la cual se registra y se presenta los proyectos de inversión pública ante los entes nacionales y territoriales; soportando todos los procesos: Identificación, Preparación, Evaluación y Programación de los proyectos.
- Seguimiento a Proyectos de Inversión –SPI - DNP, herramienta de gestión, utilizada para el seguimiento a la ejecución del proyecto. De esta manera se hace control verificando el avance y midiendo resultados.

7.2.1. Proyectos propuestos alienados con PDM Periodo 2023

PDM 2020-2023					
Línea estratégica	Componente	Programa	Meta PDM	Indicador de producto	Nombre del Proyecto
BUCARAMANGA PRODUCTIVA Y COMPETITIVA: EMPRESAS INNOVADORAS, RESPONSABLES Y CONSCIENTES	Conectividad Para Competitividad Y La Internacionalización	Bucaramanga, Una Mirada Inteligente Hacia El Futuro	Diseñar e implementar 1 modelo de conectividad comunitario que permita la interacción digital de la ciudadanía a partir de la infraestructura de Zonas Digitales existentes y la aplicación de modelos de escalabilidad y tecnologías de última generación.	Número de modelos de conectividad comunitario diseñados e implementados que permitan la interacción digital de la ciudadanía a partir de la infraestructura de Zonas Digitales existentes y la aplicación de modelos de escalabilidad y tecnologías de última generación.	FORTALECIMIENTO A LAS CAPACIDADES DE TECNOLOGÍA Y ESTÁNDARES DE CIUDAD INTELIGENTE EN EL MUNICIPIO DE BUCARAMANGA
			Diseñar e implementar 1 modelo de conectividad y arquitectura de datos que permita la interoperabilidad entre los sistemas de información e infraestructura tecnológica existente y proyectada.	Porcentaje de diseño e implementación del modelo de conectividad y arquitectura de datos que permita la interoperabilidad entre los sistemas de información e infraestructura tecnológica existente y proyectada.	FORTALECIMIENTO AL PROCESO DE GESTIÓN DE LAS TIC ALINEADO A LA ESTRATEGIA DE GOBIERNO DIGITAL PARA UNA MEJOR INTERACCIÓN CON EL CIUDADANO EN EL MUNICIPIO DE BUCARAMANGA
			Mantener en los 8 Puntos Digital y en el Centro de Pensamiento para la Cuarta Revolución Industrial la conectividad y la	Número de Puntos Digitales y Centros de Pensamiento para la Cuarta Revolución mantenidos con	FORTALECIMIENTO A LAS CAPACIDADES DE TECNOLOGÍA Y ESTÁNDARES DE CIUDAD INTELIGENTE EN EL MUNICIPIO DE BUCARAMANGA

			infraestructura tecnológica.	conectividad y la infraestructura tecnológica.	
Administración Pública Moderna E Innovadora	Gobierno Ágil Y Transparente		Implementar acciones que a través del uso de nuevas tecnologías apoyen los procesos estratégicos de planificación, apoyo logístico, gestión documental y demás procesos administrativos y operativos.	Porcentaje de avance en la implementación de la acción que a través del uso de nuevas tecnologías apoyen los procesos estratégicos de planificación, apoyo logístico, gestión documental y demás procesos administrativos y operativos.	<b>FORTALECIMIENTO AL PROCESO DE GESTIÓN DE LAS TIC ALINEADO A LA ESTRATEGIA DE GOBIERNO DIGITAL PARA UNA MEJOR INTERACCIÓN CON EL CIUDADANO EN EL MUNICIPIO DE BUCARAMANGA</b>
			Formular e implementar una estrategia que permita la ejecución de la política de Gobierno Digital a través de sus tres habilitadores Arquitectura Empresarial, Seguridad de la información y servicios ciudadanos digitales.	Número de estrategias formuladas e implementadas que permitan la ejecución de la política de Gobierno Digital a través de sus tres habilitadores Arquitectura Empresarial, Seguridad de la información y servicios ciudadanos digitales.	<b>FORTALECIMIENTO AL PROCESO DE GESTIÓN DE LAS TIC ALINEADO A LA ESTRATEGIA DE GOBIERNO DIGITAL PARA UNA MEJOR INTERACCIÓN CON EL CIUDADANO EN EL MUNICIPIO DE BUCARAMANGA</b>

### 7.2.2. Presupuesto proyectos alineados con PDM periodo 2023

PDM 2020-2023		PRESUPUESTO
Línea estratégica	Nombre del Proyecto	
BUCARAMANGA PRODUCTIVA Y COMPETITIVA: EMPRESAS INNOVADORAS, RESPONSABLES Y CONSCIENTES	FORTALECIMIENTO A LAS CAPACIDADES DE TECNOLOGÍA Y ESTÁNDARES DE CIUDAD INTELIGENTE EN EL MUNICIPIO DE BUCARAMANGA	\$ 846.567.200
	FORTALECIMIENTO AL PROCESO DE GESTIÓN DE LAS TIC ALINEADO A LA ESTRATEGIA DE GOBIERNO DIGITAL PARA UNA MEJOR INTERACCIÓN CON EL CIUDADANO EN EL MUNICIPIO DE BUCARAMANGA	\$ 470.000.000
		\$ 1.316.567.200

### 7.2.3. Metas y Acciones<sup>1</sup>

Buscando consolidar y alinear los procesos del plan estratégico de tecnologías de información y las comunicaciones – PETI, las metas y acciones están alineadas con la estrategia de Gobierno Digital lo cual permite un mejor seguimiento y aunar esfuerzos en pro de lograr los objetivos planteados por la administración a nivel de transformación digital, las metas y acciones son las siguientes:

Nº	META	REQUERIMIENTO (Actividad/Entregable)	PROGRAMA/PLAN ASOCIADO
1	Número de estrategias formuladas e implementadas que permitan la ejecución de la política de Gobierno Digital a través de sus tres habilitadores Arquitectura Empresarial, Seguridad de la información y servicios ciudadanos digitales.	Número de estrategias formuladas e implementadas que permitan la ejecución de la política de Gobierno Digital a través de sus tres habilitadores Arquitectura Empresarial, Seguridad de la información y servicios ciudadanos digitales.	Plan de Desarrollo Municipal de Bucaramanga 2020-2023
1.1	Act. 1.1 Actualizar y hacer seguimiento al marco de arquitectura empresarial y modelo de gestión TI	Participación Talleres MINTIC. Un documento a Dic 2021 con las actualizaciones realizadas C19:C22. Identificar las capacidades (personas, procesos y herramientas) necesarias para realizar ejercicios de Arquitectura Empresarial, '- Hace uso de una metodología de Arquitectura Empresarial para el diseño y planeación de las iniciativas de Tecnologías de Información (TI). Gobierno de TI y toma decisiones frente al impacto o evolución de la arquitectura empresarial	PROYECTO FORTALECIMIENTO PGD-MIPG-FURAG
1.2	Act. 1.2 Actualizar la arquitectura de información del sitio web de la alcaldía conforme al diseño de servicios ciudadanos digitales, cumpliendo normatividad A y AA de accesibilidad	Documento Modelo de Arquitectura y Hoja de Ruta de acciones. Validaciones preliminares de usabilidad y accesibilidad del sitio Web	PROYECTO FORTALECIMIENTO PGD-MIPG
1.10	Act. 2.9 Implementar centro de llamadas para comunicación directa con el ciudadano	Servicio Centro de Llamadas	PROYECTO FORTALECIMIENTO PGD

<sup>1</sup> Las metas y acciones fueron actualizadas de acuerdo con el seguimiento realizado a 31 de diciembre de 2022, se mantienen aquellas que aún no han estado al 100% de cumplimiento, con la misma nomenclatura para facilitar la actualización a realizar en la finalización de la vigencia 2.023.

1.11	Act. 3.1 Actualizar la política de seguridad y privacidad de la información	Realizar un diagnóstico de seguridad de la información Definir roles y responsabilidades de seguridad de la información Definir y apropiar procedimientos de seguridad de la información Gestión de activos de seguridad de la información Gestión de riesgos de seguridad de la información Realizar campañas de sensibilización y toma de conciencia en seguridad Implementar el plan de tratamiento de riesgos Plan de control operacional de seguridad de la información Definir indicadores de gestión de la seguridad de la información Definir un plan de seguimiento y evaluación a la implementación de seguridad de la información Plan de auditoría de seguridad de la información Plan de mejoramiento continuo de seguridad de la información	PROYECTO FORTALECIMIENTO MIPG-FURAG/ Autodiagnóstico PGD-
1.13	Act. 4.1 Diseñar una estrategia para la optimización de la operación, inteligencia de Negocios y la experiencia del servicio del Sistema de Información Misional	Estrategia definida para optimización del Sistema de Información Misional. catálogo de servicios de TI actualizado, '- Documentar la Arquitectura de Sistemas de Información, '- Documentar la Arquitectura de Servicios tecnológicos. Incorporar un esquema de gobierno de TI, Instancias o grupos de decisión de TI definidas, Indicadores para medir el desempeño de la Gestión de TI	PROYECTO FORTALECIMIENTO MIPG-FURAG PGD-
1.14	Act. .4.2. Hacer seguimiento a los procesos de comunicación y Gobierno Digital	Contratación de personal para el seguimiento de proyectos relacionados con la Política de Gobierno Digital.	PROYECTO FORTALECIMIENTO PGD
3	PETI (Plan Estratégico de Tecnologías de Información del Municipio de Bucaramanga) actualizado vigencia 2020-2023	Actualización, Aprobación y publicación	MIPG-PETI-FURAG
4	PETI (Plan Estratégico de Tecnologías de Información del Municipio de Bucaramanga) ejecución vigencia 2020-2023	Incluye: Proyección de Presupuesto, Plan de comunicaciones, Diagnostico interoperabilidad, Diagnostico Autenticación Electrónica	MIPG-PETI-FURAG
6	Bases de datos personales actualizada y registradas ante la Superintendencia de Industria y Comercio	Actualizar y registrar las bases de datos personales	MIPG
7	Cumplimiento de la Política de Protección de Datos Personales	Socialización e Implementación de la Política y Procedimientos del Sistema de Gestión de la Protección de Datos Personales	MAPA DE OPORTUNIDADES Y RIESGOS DE GESTION
8	Plan de copias de seguridad de la información	Realización de copia de seguridad por los responsables del manejo de información de acuerdo a las necesidades del proceso.	MAPA DE OPORTUNIDADES Y RIESGOS DE GESTION
9	Optimización de las compras de TI	Acuerdos Marco de Precios para bienes y servicios de TI (Aplica a entidades de la rama ejecutiva del poder y del Orden Nacional), '-Mecanismos o contratos de agregación de demanda para bienes y servicios de TI.	FURAG
10	Gestión integral de proyectos de TI	Aplicar una metodología para la Gestión integral de Proyectos de TI, - Garantizar que cualquier iniciativa, proyecto o plan de la entidad que	FURAG

		incorpora TI, es liderado en conjunto entre las áreas misionales y el área de TI de la entidad, '- Utilizar el principio de incorporar desde la planeación la visión de los usuarios y la atención de las necesidades de los grupos de interés. Realizar la documentación y transferencia de conocimiento a proveedores, contratistas y/o responsables de TI, sobre los entregables o resultados de los proyectos ejecutados en la vigencia evaluada	
11	Planear y gestionar los componentes de información de la entidad	Documentar el catálogo de componentes de información e implementar exitosamente un esquema para el gobierno de los componentes de información. Hacer la medición de la calidad de la información, Definir y documentó un plan de calidad de la información, Implementar exitosamente un plan de calidad de la información, Definir mecanismos o canales para el uso y aprovechamiento de la información por parte de los grupos de interés.	FURAG
12	Definir e implementar una metodología de referencia para el desarrollo de software o sistemas de información	Incluir características en sus sistemas de información que permitan la apertura de sus datos de forma automática y segura. Documentar o actualizar la arquitectura de sus sistemas de información o de soluciones de toda la Entidad. Incorporar cláusulas que obliguen a realizar transferencia de derechos de autor a su favor. Implementar funcionalidades de trazabilidad, auditoría de transacciones o acciones para el registro de eventos de creación, actualización, modificación o borrado de información. Contar con la documentación técnica y funcional.	FURAG
13	Implementar un esquema de mantenimiento/soporte a los sistemas de información y a los servicios tecnológicos	Incluir si estos son mantenidos por terceros. Establecer criterios de aceptación y definió Acuerdos de Nivel de Servicio (ANS). Documentar y aplicar un procedimiento para el mantenimiento preventivo de los sistemas de información. Documentar e implementar un plan de continuidad de los servicios tecnológicos mediante pruebas y verificaciones acordes a las necesidades. Realizar monitoreo del consumo de recursos asociados a los Servicios Tecnológicos- Implementó controles de seguridad digital para los servicios tecnológicos.	FURAG
14	Implementar un plan de aseguramiento de la calidad frente al ciclo de vida de los Sistemas de Información	Incluir criterios funcionales y no funcionales, Definir y aplicar una guía de estilo en el desarrollo de sus sistemas de información e incorpora	FURAG



## Glosario

- **Acceso:** Es la recuperación o grabación de datos que han sido almacenados en un sistema de computación.
- **Amenaza:** Cualquier cosa que pueda interferir con el funcionamiento adecuado de un computador o causar la difusión no autorizada de información confiada en un servidor. Ejemplo: Fallas de suministro eléctrico, virus, saboteadores o usuarios descuidados.
- **Análisis de Riesgos:** proceso de identificación, análisis y evaluación de riesgos.
- **Ataque:** Término general usado para cualquier acción o evento que intente interferir con el funcionamiento adecuado de un sistema informático, o intento de obtener de modo no autorizado la información confiada a un computador.
- **Análisis de Riesgo:** Proceso para comprender la naturaleza del riesgo y determinar el nivel de riesgo.
- **Auditoría:** Proceso sistemático, independiente y documentado para obtener evidencias de auditoria y obviamente para determinar el grado en el que se cumplen los criterios de auditoria. (ISO/IEC 27000).
- **Activo de información:** Es el elemento de información que el MUNICIPIO DE BUCARAMANGA recibe o produce en el ejercicio de sus funciones. Incluye la información que se encuentre presente en forma impresa, escrita, en papel, transmitida por cualquier medio electrónico o almacenado en equipos de cómputo, incluyendo software, hardware, recurso humano, datos contenidos en registros, archivos, bases de datos, videos e imágenes.
- **BCP:** Sigla en inglés (Business Continuity Plan) que hace referencia al Plan de Continuidad de Negocio, el cual integra el DRP, planes de contingencia y recuperación de procesos de la entidad, planes de emergencia, y plan de comunicación y administración de crisis.
- **BIA:** Sigla en inglés (Business Impact Analysis), y hace referencia a un documento que identifica la disponibilidad requerida de la plataforma tecnológica para soportar los procesos de la entidad, con el fin de garantizar la continuidad en la prestación del servicio a los usuarios internos y externos.
- **Back-ups:** Copias de Seguridad
- **Ciberseguridad:** Capacidad del Estado para minimizar el nivel de riesgo al que están expuestos los ciudadanos, ante amenazas o incidentes de naturaleza cibernética.
- **Ciberspacio:** Ámbito o espacio hipotético o imaginario de quienes se encuentran inmersos en la civilización electrónica, la informática y la cibernética. (CONPES 3701, Tomado de la Academia de la lengua española). Control Las políticas, los procedimientos, las prácticas y las estructuras organizativas concebidas para mantener los riesgos de seguridad de la información por debajo del nivel de riesgo asumido. Control es también utilizado como sinónimo de salvaguarda o contramedida. En una definición más simple, es una medida que modifica el riesgo.
- **Confidencialidad:** Entendida como la garantía del acceso a la información únicamente de los usuarios autorizados.

- **Clasificación de información:** Es la clasificación que se debe dar en función de los requisitos legales, valor, criticidad, y susceptibilidad a divulgación o modificaciones no autorizadas.
- **Control:** Medios para manejar el riesgo; incluyendo políticas, procedimientos, lineamientos, prácticas o estructuras organizacionales, las cuales pueden ser administrativas, técnicas, de gestión o de naturaleza legal. El control también se utiliza como sinónimo de salvaguarda o contramedida.
- **Cambio:** Modificación y/o ajuste a un S.I existente.
- **DRP:** Sigla en inglés (Disaster Recovery Plan), que hace referencia al Plan de Recuperación ante Desastres de Tecnología, el cual define los procedimientos, estrategias, y roles y responsabilidades establecidos para recuperar y mantener el servicio de tecnología ante un evento de interrupción.
- **Datacenter:** El Data Center (Centro de datos) es el lugar donde se encuentran alojados los servidores interconectados con la red de datos e Internet los cuales prestan servicios de aplicaciones, almacenamiento, archivos compartidos, servicios de red, impresoras en red, monitoreo de funcionamiento de servidores, bases de datos, etc.
- **Dato personal:** Es cualquier pieza de información vinculada a una o varias personas determinadas o determinables o que puedan asociarse con una persona natural o jurídica. Los datos impersonales no se sujetan al régimen de protección de datos de la presente ley. Cuando en la presente ley se haga referencia a un dato, se presume que se trata de uso personal. Los datos personales pueden ser públicos, semiprivados o privados (artículo 3, literal e Ley 1266 de 2008).
- **Falla:** Funcionamiento no correcto de un S.I.
- **Falla reiterada:** Solicitud de falla recurrente sobre un funcionamiento incorrecto de un S.I.
- **Gestión de incidentes de seguridad de la información** Procesos para detectar, reportar, evaluar, responder, tratar y aprender de los incidentes de seguridad de la información. (ISO/IEC 27000).
- **Medio magnético o Cinta:** Cinta utilizada para realizar copias de seguridad o almacenar información.
- **Mejora:** Transformación a un S.I existente o la creación de un módulo ha dicho sistema.
- **NAS:** Dispositivo de almacenamiento en red.
- **Nuevo desarrollo:** Creación de un S.I no existente, para satisfacer las necesidades de los usuarios de la entidad.
- **Plan de continuidad del negocio:** Plan orientado a permitir la continuación de las principales funciones misionales o del negocio en el caso de un evento imprevisto que las ponga en peligro.
  - (ISO/IEC 27000).
- **Plan de tratamiento de riesgos:** Documento que define las acciones para gestionar los riesgos de seguridad de la información inaceptables e implantar los controles necesarios para proteger la misma. (ISO/IEC 27000).
- **Parte interesada:** Persona u organización que puede afectar a, ser afectada por o percibirse a sí misma como afectada por una decisión o actividad.

- **Riesgo:** Posibilidad de que una amenaza concreta pueda explotar una vulnerabilidad para causar una pérdida o daño en un activo de información. Suele considerarse como una combinación de la probabilidad de un evento y sus consecuencias. (ISO/IEC 27000).
- **Requerimiento:** petición o solicitud que hacen los usuarios finales a un sistema de información.
- **Requisito:** Condiciones para dar cumplimiento a los requerimientos de los usuarios a los S.I.
- **Servidores:** Es un grupo de computadoras que, formando parte de una red, provee servicios a otras computadoras denominadas clientes.
- **Sistema Operativo:** Es un conjunto de programas destinados a permitir la comunicación del usuario con un computador y gestionar sus recursos de manera eficiente. Comienza a trabajar cuando se enciende el equipo y gestiona el hardware de la máquina desde los niveles más básicos.
- **Seguridad de la información:** Preservación de la confidencialidad, integridad, y disponibilidad de la información. (ISO/IEC 27000).
- **Sistema de Gestión de Seguridad de la Información SGSI:** Conjunto de elementos interrelacionados interactuantes (estructura organizativa, políticas, planificación de actividades, responsabilidades, procesos, procedimientos y recursos) que utiliza una organización para establecer una política y unos objetivos de seguridad de la información y alcanzar dichos objetivos, basándose en un enfoque de gestión y de mejora continua. (ISO/IEC 27000).
- **Sistemas de información:** Conjunto de elementos relacionados entre sí para la administración de datos de información, organizados para su uso. Ejecutan las actividades de entrada, procesamiento, almacenamiento y salida de la información.
- **Trazabilidad:** Cualidad que permite que todas las acciones realizadas sobre la información o un sistema de tratamiento de la información sean asociadas de modo inequívoco a un individuo o entidad. (ISO/IEC 27000).
- **Vulnerabilidad:** Debilidad de un activo o control que puede ser explotada por una o más amenazas. (ISO/IEC 27000).

## Referencias Bibliográficas

- Alcaldía de Bucaramanga, «[www.bucaramanga.gov.co](http://www.bucaramanga.gov.co),» 01 01 2019. [En línea]. Disponible en: <https://www.bucaramanga.gov.co/el-atril/organigrama/>. [Último acceso: 15 12 2020].
- Alcaldía de Bucaramanga, «Plan de Desarrollo 2020-203 Alcaldía de Bucaramanga,» Bucaramanga, 2020.
- Alcaldía de Bucaramanga, «Mapa de procesos actualizado - Alcaldía de Bucaramanga,» Alcaldía de Bucaramanga, Bucaramanga, 2018.
- Oficina TIC - Alcaldía de Bucaramanga, «Plan Estratégico de Tecnologías de Información,» Bucaramanga, 2020.
- Alcaldía de Bucaramanga, «Plan de Contingencia y Continuidad de Servicios,» Bucaramanga, 2018.
- Alcaldía de Bucaramanga, «Plan de recuperación ante desastres,» Bucaramanga, 2020.
- Alcaldía de Bucaramanga, «Archivo Medición de Indicadores TIC,» Bucaramanga, 2020.
- Alcaldía de Bucaramanga, «Caracterización Gestión de las TIC,» Bucaramanga, 2019.
- Ministerio de Tecnologías de Información y las Comunicaciones, «Documento Maestro del Modelo de gestión y Gobierno de TI,» Bogotá D.C., 2019.
- Alcaldía de Bucaramanga, «OAI-Informe-de-gestión-Enero-a-junio-2018,» Bucaramanga, 2018.
- Alcaldía de Bucaramanga, «CONTROL\_POLITICO\_1\_INTERIOR\_2017,» Bucaramanga, 2017.
- Alcaldía de Bucaramanga, «Formato Caracterización de Información Codificado SIGC,» Bucaramanga, 2020.
- Ministerio de Tecnologías de Información y las Comunicaciones, «G.Inf.07 guía como construir el catálogo de componentes de información V1 2016-Dic-21,» Bogotá D.C., 2016.
- Oficina TIC - Alcaldía de Bucaramanga, «Estrategia De Gobierno Digital,» Bucaramanga, 2020.
- Oficina TIC - Alcaldía de Bucaramanga, «Documento Maestro Oficina TIC,» Bucaramanga, 2020.
- Alcaldía de Bucaramanga, «Política Seguridad de la información,» Bucaramanga, 2020.
- Alcaldía de Bucaramanga, «1 Inventario Observatorio Digital Actualizado,» Bucaramanga, 2020.
- Alcaldía de Bucaramanga, «Catalogo Datos Abiertos y Observatorio Digital,» Bucaramanga, 2020.
- Alcaldía de Bucaramanga, « TIC RIESGOS DE GESTION OCT-DIC 2019,» Bucaramanga, 2019.
- Alcaldía de Bucaramanga, « 2. Mapa detallado Gestión de las TIC (1) » Bucaramanga, 2019.
- Alcaldía de Bucaramanga, « 1. Caracterización Gestión de las TIC » Bucaramanga, 2019.
- Alcaldía de Bucaramanga, « P-GT-14,00-170-001 PROCEDIMIENTO PARA ATENCIÓN A REQUERIMIENTOS DE SOPORTE TÉCNICO » Bucaramanga, 2019.

- Alcaldía de Bucaramanga, « PL-TIC-1400-170-001 PLAN DRP DE ALC. BGA» Bucaramanga, 2020.
- Alcaldía de Bucaramanga, « Inventario de TI - IPV6 » Bucaramanga, 2020.
- Alcaldía de Bucaramanga, « PL-TIC-1400-170-002 PLAN DE COPIAS DE SEGURIDAD» Bucaramanga, 2020.
- Alcaldía de Bucaramanga, « PL-TIC-1400-170-003 PLAN TRATAMIENTO RIESGOS SEGURIDAD DIGITAL vo» Bucaramanga, 2019.
- Ministerio de tecnologías de la Información y la Comunicaciones, guía general de un proceso de Arquitectura empresarial, Bogotá D.C.: Licencia Creative Commons Atribución 4.0 Internacional., 2019.
- Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, Documento Maestro del Modelo de Arquitectura Empresarial, Bogotá D.C: Licencia Creative Commons Atribución 4.0 Internacional., 2019.

## Tabla de versiones

Versión	Fecha	Autor
PETI Versión 1.0	31-12-2020	Equipo Gobierno Digital - OATIC
PETI Versión 2.0	30-10-2021	Equipo Gobierno Digital – OATIC
PETI Versión 3.0	31-12-2022	Equipo Gobierno Digital – OATIC