



	<b>CARACTERIZACIÓN DE PROCESO</b>	<b>Código:</b> CAR-GIT-01	
		<b>Versión:</b> 4	
	<b>PROCESO:</b> GESTIÓN DE INFRAESTRUCTURA TECNOLÓGICA	<b>Fecha:</b> 25/02/2022	
		<b>Página:</b> 1 de 7	

<b>PROCESO:</b>	GESTIÓN DE INFRAESTRUCTURA TECNOLÓGICA	<b>RESPONSABLE:</b>	SECRETARIA DE LAS TIC
<b>OBJETIVO:</b>	GESTIONAR LA INFRAESTRUCTURA TECNOLÓGICA DE LA ALCALDÍA DE IBAGUÉ, MEDIANTE LA ATENCIÓN OPORTUNA, EFICIENTE Y EFICAZ DE POR LO MENOS EL 80% DE LOS REQUERIMIENTOS DE ACUERDO AL PRESUPUESTO ASIGNADO, PARA ASEGURAR QUE LOS PROCESOS DE LA ENTIDAD CUENTEN CON LA ARQUITECTURA DE TI QUE PERMITA EL MANEJO APROPIADO DE LA INFORMACIÓN Y EL LOGRO DE LOS OBJETIVOS INSTITUCIONALES.		
<b>ALCANCE:</b>	INICIA CON LA PLANEACIÓN DEL PROCESO E INCLUYE LAS ACTIVIDADES RELACIONADAS CON LA GESTIÓN DE LA INFRAESTRUCTURA TECNOLÓGICA (SOFTWARE Y HARDWARE), GESTION DE LA SEGURIDAD DE LA INFORMACION Y CULMINA CON EL SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN DEL PROCESO.		

PROVEEDOR	ENTRADAS	PHVA	ACTIVIDADES	SALIDAS	CLIENTES O GRUPOS DE VALOR
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Todos los procesos</li> <li>• Ministerio de las TIC</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Normatividad Vigente</li> <li>• Normas técnicas (Sistemas de Gestión de Calidad, Ambiental y Seguridad y Salud en el Trabajo)</li> <li>• Planeación Estratégica</li> <li>• Contexto Estratégico (DOFA)</li> <li>• Lineamientos estratégicos</li> <li>• Diagnóstico TIC de la entidad</li> <li>• Recursos Financieros</li> <li>• Necesidades de las distintas dependencias</li> <li>•</li> </ul>	P	<b>FORMULAR Y / O ACTUALIZAR LOS PLANES DE LA GESTION DE LA INFRAESTRUCTURA TECNOLÓGICA</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Plan estratégico de TIC</li> <li>• Plan de Mantenimiento Correctivo y Preventivo</li> <li>• Plan Anual de Adquisiciones</li> <li>• Plan de Acción</li> <li>• Plan de Backup</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Todos los procesos</li> </ul>

**'La versión vigente y controlada de este documento, solo podrá ser consultada a través de la plataforma institucional establecida para el Sistema Integrado de Gestión; la copia o impresión de este documento será considerada como documento NO CONTROLADO'**

	<b>CARACTERIZACIÓN DE PROCESO</b>	<b>Código:</b> CAR-GIT-01	
		<b>Versión:</b> 4	
	<b>PROCESO:</b> GESTIÓN DE INFRAESTRUCTURA TECNOLÓGICA	<b>Fecha:</b> 25/02/2022	
		<b>Página:</b> 2 de 7	



PROVEEDOR	ENTRADAS	PHVA	ACTIVIDADES	SALIDAS	CLIENTES O GRUPOS DE VALOR
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Todos los procesos</li> <li>• Ministerio de las TIC</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• PETI</li> <li>• Plan Estratégico del Ministerio de las Tic</li> <li>• Plan de Desarrollo Municipal</li> <li>• Recursos financieros</li> <li>• P.A.A.</li> </ul>	H	<b>EJECUCION DEL PLAN ESTRATÉGICO DE TIC</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Servicios tecnológicos definidos en el catálogo de servicios.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Todos los procesos</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Todos los procesos</li> <li>• Cliente Interno</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Plan de Mantenimiento Correctivo y Preventivo</li> <li>• Solicitudes de Soporte</li> </ul>	H	<b>EFECTUAR SOPORTE Y MANTENIMIENTO AL HARDWARE</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Apoyo logístico y tecnológico brindado</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Todos los procesos</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Todos los procesos.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Normatividad Vigente</li> <li>• Política Pública de Innovación y TIC</li> <li>• Plan Estratégico de Tecnología de la Información PETI</li> <li>• Necesidades de los procesos y/o de la comunidad</li> <li>• Recursos financieros</li> <li>• Plan de Mantenimiento Correctivo y Preventivo</li> </ul>	H	<b>GESTIÓN Y DESARROLLO DE SOFTWARE</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Sistemas de información que apoyan el desarrollo de los trámites, servicios y los procesos internos de la entidad</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Todos los procesos</li> </ul>

**'La versión vigente y controlada de este documento, solo podrá ser consultada a través de la plataforma institucional establecida para el Sistema Integrado de Gestión; la copia o impresión de este documento será considerada como documento NO CONTROLADO'**

	<b>CARACTERIZACIÓN DE PROCESO</b>	<b>Código:</b> CAR-GIT-01	
		<b>Versión:</b> 4	
	<b>PROCESO:</b> GESTIÓN DE INFRAESTRUCTURA TECNOLÓGICA	<b>Fecha:</b> 25/02/2022	
		<b>Página:</b> 3 de 7	



PROVEEDOR	ENTRADAS	PHVA	ACTIVIDADES	SALIDAS	CLIENTES O GRUPOS DE VALOR
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Todos los procesos</li> <li>• Ministerio de las Tic</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Recursos Financieros</li> <li>• Plan Estratégico del Ministerio de las Tic</li> <li>• Plan de Desarrollo Municipal</li> <li>• Lineamientos de Gobierno Digital</li> <li>• Plan de incidentes</li> <li>• Plan continuidad del negocio</li> <li>• Plan de Comunicación</li> <li>• Políticas Generales y Específicas de seguridad</li> <li>• Plan de copias</li> </ul>	H	<b>GESTION TIC PARA SEGURIDAD</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Manejo de Incidencias y Continuidad del Negocio</li> <li>• Aplicación Políticas y controles de Seguridad y Privacidad de la Información</li> <li>• Copias de Seguridad</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Todos los procesos</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Todos los procesos de la plataforma integrada</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Necesidades de las distintas dependencias</li> <li>• Información</li> <li>• Recursos Financieros</li> <li>• Políticas de Seguridad</li> </ul>	H	<b>ADMINISTRAR SERVICIOS TECNOLOGICOS</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Conectividad</li> <li>• Cuentas de Correo</li> <li>• Portal WEB</li> <li>• Almacenamiento en la Nube</li> <li>• Soporte Mesa ayuda</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Todos los procesos de la plataforma integrada</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Todos los Procesos</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Recursos Financieros</li> <li>• Necesidades del cliente interno</li> <li>• Políticas de seguridad</li> </ul>	H	<b>ADMINISTRAR LAS REDES Y COMUNICACIONES</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Servicio de red interna y externa</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Todos los procesos y ciudadanos</li> </ul>

**'La versión vigente y controlada de este documento, solo podrá ser consultada a través de la plataforma institucional establecida para el Sistema Integrado de Gestión; la copia o impresión de este documento será considerada como documento NO CONTROLADO'**

	<b>CARACTERIZACIÓN DE PROCESO</b>	<b>Código:</b> CAR-GIT-01	
		<b>Versión:</b> 4	
	<b>PROCESO:</b> GESTIÓN DE INFRAESTRUCTURA TECNOLÓGICA	<b>Fecha:</b> 25/02/2022	
		<b>Página:</b> 4 de 7	

PROVEEDOR	ENTRADAS	PHVA	ACTIVIDADES	SALIDAS	CLIENTES O GRUPOS DE VALOR
<ul style="list-style-type: none"> <li>Proceso de Planeación Estratégica</li> <li>Proceso Hacienda Pública</li> <li>Sistemas de información</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Plan de Acción del proceso</li> <li>Diagnóstico a partir de las necesidades de las diferentes dependencias de la administración.</li> <li>Asignación de presupuesto para cada una de los ítems que hacen parte del plan de adquisiciones.</li> <li>Proyección contractual.</li> <li>PETIC</li> <li>Plan de Continuidad del Negocio</li> <li>Procedimientos e instructivos vigentes</li> <li>Contratos de servicios de vigilancia, seguros, servicios generales, papelería y útiles de oficina, logística, etc.</li> <li>Informe de supervisión y seguimiento de las actividades contractuales.</li> <li>Evidencias del desarrollo de las actividades requeridas como apoyo logístico</li> <li>Mapa de riesgos</li> </ul>	<b>V</b> <b>A</b>	<b>SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN DEL PROCESO</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Indicadores de Gestión Evaluados</li> <li>Mapas de riesgos Evaluados y actualizados</li> <li>Acciones Correctivas y de mejora</li> <li>Reportes al Tablero</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Procesos Estratégicos</li> </ul>



**'La versión vigente y controlada de este documento, solo podrá ser consultada a través de la plataforma institucional establecida para el Sistema Integrado de Gestión; la copia o impresión de este documento será considerada como documento NO CONTROLADO'**

	<b>CARACTERIZACIÓN DE PROCESO</b>	<b>Código:</b> CAR-GIT-01	
		<b>Versión:</b> 4	
	<b>PROCESO:</b> GESTIÓN DE INFRAESTRUCTURA TECNOLÓGICA	<b>Fecha:</b> 25/02/2022	
		<b>Página:</b> 5 de 7	

<b>RECURSOS</b>		
<b>Tecnología, infraestructura, equipos</b>	<b>Humanos</b>	<b>Financieros</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Software para la operación del proceso</li> <li>• Área física con las condiciones apropiadas para el desarrollo de las actividades.</li> <li>• Condiciones ergonómicas para el trabajo del personal.</li> <li>• Software, Hardware, Bases de Datos, Servidores, suministros,</li> <li>• Licenciamiento de Sistemas Operativos y manejador de Base de Datos</li> <li>• Equipos de Cómputo robustos para el desarrollo de software</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Personal: Secretario, Profesionales Universitarios, Especializados, Técnicos y Asistenciales</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Presupuesto</li> </ul>

<b>Normatividad y/o requisitos que aplican para el proceso</b>			
<b>Requisitos MIPG</b>	<b>ISO 9001:2015</b>	<b>ISO 14001:2015</b>	<b>ISO 45001:2018</b>
2ª dimensión: Dirección y Planeación 3ª dimensión: Gestión con valores para resultados 5ª dimensión: Información y comunicación	Ver matriz de requisitos HSEQ	Ver matriz de requisitos HSEQ	Ver matriz de requisitos HSEQ
<b>Requisitos del cliente</b>	<b>Requisitos legales y reglamentarios</b>		
<i>Ver: matriz de necesidades, expectativas y requisitos del cliente.</i>	Ver Normograma del Proceso		

**'La versión vigente y controlada de este documento, solo podrá ser consultada a través de la plataforma institucional establecida para el Sistema Integrado de Gestión; la copia o impresión de este documento será considerada como documento NO CONTROLADO'**



	<b>CARACTERIZACIÓN DE PROCESO</b>	<b>Código:</b> CAR-GIT-01	
		<b>Versión:</b> 4	
	<b>PROCESO:</b> GESTIÓN DE INFRAESTRUCTURA TECNOLÓGICA	<b>Fecha:</b> 25/02/2022	
		<b>Página:</b> 6 de 7	

Puntos de control	Políticas de operación	Riesgos asociados al proceso
<ul style="list-style-type: none"> <li>Los establecidos en los procedimientos y mapa de riesgos.</li> </ul>	<b>INFRAESTRUCTURA TECNOLÓGICA</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>Las Políticas de operación se encuentran detalladas en el documento de políticas de seguridad de la Información y referenciadas en los procedimientos.</li> </ul>	Ver Mapa de Riesgos del Proceso

Documentos	Registros
Ver listado maestro de documentos	

Parámetros de Seguimiento y Medición (Ver Matriz De Indicadores)		
Código	Nombre del Indicador	Tipo
IND-GIT -001	OPORTUNIDAD DEL SOPORTE TÉCNICO	EFICIENCIA
IND- GIT -002	CUMPLIMIENTO PLAN DE MANTENIMIENTO	EFICACIA
IND- GIT -003	IMPLEMENTACIÓN MODELO MPSI	EFICIENCIA

**'La versión vigente y controlada de este documento, solo podrá ser consultada a través de la plataforma institucional establecida para el Sistema Integrado de Gestión; la copia o impresión de este documento será considerada como documento NO CONTROLADO'**

	<b>CARACTERIZACIÓN DE PROCESO</b>	<b>Código:</b> CAR-GIT-01	
		<b>Versión:</b> 4	
	<b>PROCESO:</b> GESTIÓN DE INFRAESTRUCTURA TECNOLÓGICA	<b>Fecha:</b> 25/02/2022	
		<b>Página:</b> 7 de 7	

Control de cambios		
Fecha	Descripción del cambio	Versión
2019/05/28	Edición inicial del documento. Originalmente el proceso se denominaba Gestión de Recursos Físicos y Tecnológicos y a partir de la nueva estructura organizacional adoptada mediante Decreto 1000-004 de enero de 2019 donde se creó la Secretaría de las TIC y el nuevo Modelo de Operación por Procesos, aprobado por el Comité Institucional de Gestión y Desempeño el 26 de febrero de 2019, se creó este nuevo proceso.	01
2019/07/26	Ajustes efectuados en el documento	02
2019/10/30	Se agregaron algunos documentos y formatos	03
2022/02/24	Actualización del documento teniendo en cuenta que se retiraron documentos de la fase de planeación: Planes Gestión de incidente, Plan de Continuidad de Negocio, Plan de Comunicaciones, mapa de seguridad digital, los cuales fueron migrados al proceso de SISTEMA INTEGRADO DE GESTION con ocasión de la implementación de la norma ISO:27001:2013. Se eliminaron las referencias de los formatos, procedimientos y manuales y se incluyó "ver listado maestro de documentos"	04

**'La versión vigente y controlada de este documento, solo podrá ser consultada a través de la plataforma institucional establecida para el Sistema Integrado de Gestión; la copia o impresión de este documento será considerada como documento NO CONTROLADO'**