

	<b>SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN DE LA CALIDAD – SGC Y MODELO INTEGRADO DE PLANEACIÓN Y GESTIÓN - MIPG</b>		CÓDIGO:	CP-GI-01
			VERSIÓN:	1.0
	<b>CARACTERIZACIÓN PROCESO GESTIÓN DE INFORMÁTICA ALCALDÍA LOCAL</b>		FECHA:	13/07/2020
			PÁGINA:	1 DE 7

<b>OBJETIVO:</b> Administrar la plataforma tecnológica de la Alcaldía Local, los aplicativos, y demás componentes informáticos y de comunicaciones, sus mejoras y actualización, con el fin de soportar la gestión de los procesos.	<b>LIDER:</b> Alcalde Local	<b>ALCANCE:</b> Inicia desde la definición e implementación del Sistema de Información, herramientas tecnológicas y de comunicaciones hasta su actualización y/o mejoramiento.
---	-----------------------------	--


PROVEEDOR	ENTRADA	T I P O	ACTIVIDADES	P C C	RESPONSABLES	SALIDAS	CLIENTES
Departamento Nacional de Planeación  Todos los procesos	Directrices del DNP  Sistemas de Gestión de Calidad  Normatividad vigente del proceso  Lineamientos de Direccionamiento estratégico	P	Definir las políticas, planes, programas e instrumentos para el proceso  Documentar procesos y procedimientos  Identificar requisitos legales y reglamentarios	1	Alcalde(sa) Local  Profesional Universitario Gestión de Informática	Procedimientos, instructivos formatos, indicadores del proceso  Requisitos legales y reglamentarios identificados  Normograma	Ciudadanos y Grupos de interés  Todos los procesos  Proceso Gestión de Informática
Ministerio de las TIC  Ciudadanos y Grupos de interés  Todos los procesos  Proceso Gestión de Informática	Normatividad vigente del proceso  Lineamientos de Direccionamiento estratégico  Políticas de seguridad de la información  Necesidades y solicitudes de los usuarios de las Tecnologías de información	P	Definir políticas de gobierno digital y seguridad digital  Recibir y registrar todas las solicitudes de los usuarios.  Realizar diagnóstico de las necesidades relacionadas con las tecnologías de la información  Formular el Plan Estratégico de Sistemas (PETI)		Alcalde(sa) Local  Profesional Universitario Gestión de Informática	Solicitudes de los usuarios registradas.  Política de gobierno digital  Política de seguridad digital  Diagnóstico de necesidades de las tecnologías de la información  Cronograma de mantenimiento preventivo hardware  Planes de contingencia  Plan Estratégico de Sistemas (PETI)	Ciudadanos y Grupos de interés  Todos los procesos  Proceso Gestión de Informática

	<b>SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN DE LA CALIDAD – SGC Y MODELO INTEGRADO DE PLANEACIÓN Y GESTIÓN - MIPG</b>		CÓDIGO:	CP-GI-01
			VERSIÓN:	1.0
	<b>CARACTERIZACIÓN PROCESO GESTIÓN DE INFORMÁTICA ALCALDÍA LOCAL</b>		FECHA:	13/07/2020
			PÁGINA:	2 DE 7


Ciudadanos y Grupos de interés	Estatutos y Acuerdos y Normatividad vigente	P	Analizar las necesidades de tecnologías de información	2	Alcalde(sa) Local	Necesidades de tecnologías de información analizadas	Todos los procesos
Todos los procesos	Contexto Estratégico de la Localidad		Evaluar necesidades de tecnologías de información y comunicaciones		Profesional Universitario Gestión de Informática	Necesidades de tecnologías de información y comunicaciones evaluadas	Proceso Gestión de Informática
Proceso Gestión de Informática	Plan de Desarrollo Local		Planear la prestación del servicio			Planeación de la prestación del servicio	Proceso Gestión de Bienes e inmuebles
Proveedores de Infraestructura (Software, Hardware).	Diagnóstico de necesidades de las tecnologías de la información		Identificar las necesidades de recursos			Necesidades de recursos identificadas	Proceso Gestión Contractual
	Plan Estratégico de Sistemas (PETI)		Planear la administración de la plataforma de Tecnología e Informática			Necesidades de Contratación	Ciudadanos y Grupos de interés
						Necesidades de contratación	
Todos los procesos	Plan de Desarrollo Local	H	Realizar el mantenimiento de la red de datos, plataforma de TIC	3	Alcalde(sa) Local	Mantenimiento de red de datos, plataforma de TIC	Todos los procesos
Proceso Gestión de Informática	Solicitudes de los usuarios registradas.		Realizar la Actualización del licenciamiento de Software.		Profesional Universitario Gestión de Informática	Software aplicativo actualizado	Proceso Gestión de Informática
Proceso Gestión de Bienes e inmuebles	Necesidades de tecnologías de información y comunicaciones evaluadas		Realizar seguimiento a la prestación de los servicios			Seguimiento a prestación de servicios	Proceso Gestión de Bienes e inmuebles
Proceso Gestión Contractual	Planeación de la prestación del servicio		Administrar la plataforma de TIC			Plataformas administradas	Proceso Gestión Contractual
Ciudadanos y Grupos de interés	Necesidades de recursos identificadas		Administrar la Pagina Web			Página web administrada	Ciudadanos y Grupos de interés
Proveedores de Infraestructura (Software, Hardware).	Necesidades de Contratación		Desarrollar o modificar sistemas de información corporativos			Desarrollo o modificaciones de sistemas de información	Proveedores de Infraestructura (Software, Hardware).
	Plan Estratégico de Sistemas (PETI)		Realizar los respaldos y recuperación a los sistemas de información corporativos.			Respalos de los sistemas de información corporativos.	
			Realizar Soporte a las aplicaciones de las áreas de la Localidad			Soportes prestados	
						Infraestructura informática en correcto funcionamiento	
						Bienes y servicios contratados	
						Plan Estratégico de Sistemas (PETI) ejecutado	

	<b>SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN DE LA CALIDAD – SGC Y MODELO INTEGRADO DE PLANEACIÓN Y GESTIÓN - MIPG</b>		CÓDIGO:	CP-GI-01
			VERSIÓN:	1.0
	<b>CARACTERIZACIÓN PROCESO GESTIÓN DE INFORMÁTICA ALCALDÍA LOCAL</b>		FECHA:	13/07/2020
			PÁGINA:	3 DE 7

Todos los procesos	Plan de Desarrollo Local	V	Verificar el cumplimiento de los lineamientos para el control de las TIC's		Alcalde(sa) Local	Informes de seguimiento del proceso	Direccionamiento estratégico
Proceso Gestión de Informática	Plan de acción de Tecnologías de la información		Realizar Seguimiento y evaluación del plan de acción		Profesional Universitario Gestión de Informática	Seguimiento al plan de acción	Proceso Gestión de Informática
Proceso Gestión de Bienes e inmuebles	Reporte Actividades realizadas		Diligenciar indicadores del proceso	5		Evaluación del plan de acción	Todos los procesos
Proceso Gestión Contractual	Informes de gestión					Indicadores de gestión	
Ciudadanos y Grupos de interés						Mapas de riesgos actualizados	
						Acciones correctivas y de mejora	
Proceso Control Interno	Informes de Gestión	A	Elaborar e implementar acciones correctivas.		Alcalde(sa) Local	Acciones correctivas	Proceso Control Interno
Evaluación independiente	Informes de seguimiento del proceso		Identificar y gestionar oportunidades		Profesional Universitario Gestión de Informática	Planes de mejoramiento	Evaluación independiente
Calidad y mejoramiento continuo	Informes de auditoría		Implementar acciones en pro de la mejora del proceso	6		Evidencias de las acciones en pro de la mejora	Calidad y mejoramiento continuo
Seguimiento y Mejora	Resultados de los indicadores						Seguimiento y Mejora
Entes externos de control	Mapa de Riesgos						Entes externos de control
Todos los procesos	acciones correctivas y de mejora						Todos los procesos


	<b>SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN DE LA CALIDAD – SGC Y MODELO INTEGRADO DE PLANEACIÓN Y GESTIÓN - MIPG</b>			CÓDIGO:	CP-GI-01
				VERSIÓN:	1.0
	<b>CARACTERIZACIÓN PROCESO GESTIÓN DE INFORMÁTICA ALCALDÍA LOCAL</b>			FECHA:	13/07/2020
				PÁGINA:	4 DE 7

SEGUIMIENTO AL PROCESO					RECURSOS
ACTIVIDAD	RESPONSABLE	MÉTODO	REGISTRO	FRECUENCIA	
Determinar el porcentaje de solución de incidentes	Profesional Universitario Gestión de Informática	Medir el porcentaje de eficacia del proceso	Indicador Índice de Solución de incidentes	Trimestral	Humanos, Financieros, Tecnológico
Medir el porcentaje de Inventario de hardware actualizado	Profesional Universitario Gestión de Informática	Medir el porcentaje de eficacia del proceso	Indicador Porcentaje de Inventario de hardware actualizado	Trimestral	Humanos, Financieros, Tecnológico
Medir el porcentaje de Inventario de software actualizado	Profesional Universitario Gestión de Informática	Medir el porcentaje de eficacia del proceso	Indicador Porcentaje de Inventario de software actualizado	Trimestral	Humanos, Financieros, Tecnológico
Determinar el porcentaje de Mantenimiento Preventivo para equipos nuevos	Profesional Universitario Gestión de Informática	Medir el porcentaje de eficiencia del proceso	Indicador Porcentaje de c Mantenimiento Preventivo para equipos nuevos	Trimestral	Humanos, Financieros, Tecnológico
Determinar el grado de respaldo de la Información corporativa	Profesional Universitario Gestión de Informática	Medir el porcentaje de eficacia del proceso	Indicador cumplimiento Respaldo de la Información corporativa	Trimestral	Humanos, Financieros, Tecnológico
Medir el porcentaje de reportes realizados	Profesional Universitario Gestión de Informática	Medir el porcentaje de eficacia del proceso	Indicador índice de reportes realizados	Trimestral	Humanos, Financieros, Tecnológico
Determinar el grado de oportunidad en la respuesta a solicitudes de servicios	Profesional Universitario Gestión de Informática	Medir el porcentaje de eficacia del proceso	Indicador Índice de oportunidad en la respuesta a solicitudes de servicios	Trimestral	Humanos, Financieros, Tecnológico
Medir el grado de eficacia en la prestación del Servicio	Profesional Universitario Gestión de Informática	Medir el porcentaje de eficacia del proceso	Indicador Índice de Eficacia en la prestación del Servicio	Trimestral	Humanos, Financieros, Tecnológico
Determinar el grado de cobertura de Soluciones Tecnológicas (Sistemas de Información, Aplicaciones, APP)	Profesional Universitario Gestión de Informática	Medir el porcentaje de eficacia del proceso	Indicador Grado de cobertura de Soluciones Tecnológicas (Sistemas de Información, Aplicaciones, APP)	Trimestral	Humanos, Financieros, Tecnológico
Determinar el grado de cobertura de los Servicios Tecnológicos	Profesional Universitario Gestión de Informática	Medir el porcentaje de eficiencia del proceso	Indicador Grado de cobertura de los Servicios Tecnológicos	Trimestral	Humanos, Financieros, Tecnológico
Determinar el Índice solicitudes resueltas	Profesional Universitario Gestión de Informática	Medir el porcentaje de eficacia del proceso	Indicador índice de solicitudes resueltas	Trimestral	Humanos, Financieros, Tecnológico

	<b>SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN DE LA CALIDAD – SGC Y MODELO INTEGRADO DE PLANEACIÓN Y GESTIÓN - MIPG</b>		CÓDIGO:	CP-GI-01
			VERSIÓN:	1.0
	<b>CARACTERIZACIÓN PROCESO GESTIÓN DE INFORMÁTICA ALCALDÍA LOCAL</b>		FECHA:	13/07/2020
			PÁGINA:	5 DE 7

MEDICIÓN AL PROCESO				
INDICADOR	TIPO	RESPONSABLE CÁLCULO	FÓRMULA PARA CÁLCULO	FRECUENCIA DE SEGUIMIENTO Y ANÁLISIS
Solución de incidentes	Eficacia	Profesional Universitario Gestión de Informática	N° de incidentes solucionados/ N° de incidentes registrados x 100	Trimestral
Inventario de hardware actualizado	Eficacia	Profesional Universitario Gestión de Informática	N° de hardware registrado en el inventario / N° total de hardware existente x 100	Trimestral
Inventario de software actualizado	Eficacia	Profesional Universitario Gestión de Informática	N° de software registrado en el inventario / N° total de software existente x 100	Trimestral
Mantenimiento Preventivo para equipos nuevos	Eficiencia	Profesional Universitario Gestión de Informática	Número de mantenimientos realizados/ Numero de mantenimientos programados * 100	Trimestral
Respaldo de la Información corporativa	Eficacia	Profesional Universitario Gestión de Informática	N° de Backups Realizados/ N° de Backups Programados * 100	Trimestral
Índice reportes realizados	Eficacia	Profesional Universitario Gestión de Informática	Número de reportes realizados en el periodo / Total de reportes a realizar en el periodo* 100	Trimestral
Oportunidad en la respuesta a solicitudes de servicios	Eficacia	Profesional Universitario Gestión de Informática	Solicitudes atendidas oportunamente / Total de solicitudes atendidas* 100	Trimestral
Eficacia en la prestación del Servicio	Eficacia	Profesional Universitario Gestión de Informática	Requerimiento de asesoría técnica cumplidas exitosamente / Requerimiento de asesoría técnica solicitadas* 100	Trimestral
Grado de cobertura de Soluciones Tecnológicas (Sistemas de Información, Aplicaciones, APP)	Eficacia	Profesional Universitario Gestión de Informática	Numero de Soluciones Tecnológicas desarrolladas/Numero de Soluciones Tecnológicas Planeadas * 100	Trimestral
Grado de cobertura de los Servicios Tecnológicos	Eficiencia	Profesional Universitario Gestión de Informática	Numero de necesidades TI atendidas/Numero de necesidades Levantadas y/o solicitadas * 100	Trimestral
Índice de solicitudes resueltas	Eficacia	Profesional Universitario Gestión de Informática	(Número de Soportes Resueltos/ Número de soportes solicitados)*100	Trimestral


DOCUMENTOS, INDICADORES Y REGISTROS			
DOCUMENTOS	INDICADORES	PROCEDIMIENTOS	REGISTROS
Plan de Desarrollo Distrital Plan de Desarrollo Local Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano	1. FT-GI-01 Solución de incidentes 2. FT-GI-02 Inventario de hardware actualizado 3. FT-GI-03 Inventario de software actualizado 4. FT-GI-04 Porcentaje de Mantenimiento Preventivo para equipos nuevos 5. FT-GI-05 Respaldo de la Información	PR-GI-01 Procedimiento Administración de la página web PR-GI-02 Procedimiento administración de las redes sociales PR-GI-03 Procedimiento Soporte Técnico PR-GI-04 Procedimiento mantenimiento de equipos	FG- GI -01 Formato Asistencia Técnica

	<b>SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN DE LA CALIDAD – SGC Y MODELO INTEGRADO DE PLANEACIÓN Y GESTIÓN - MIPG</b>		CÓDIGO:	CP-GI-01
			VERSIÓN:	1.0
	<b>CARACTERIZACIÓN PROCESO GESTIÓN DE INFORMÁTICA ALCALDÍA LOCAL</b>		FECHA:	13/07/2020
			PÁGINA:	6 DE 7

	corporativa 6. FT-GI-06 Índice de reportes realizados 7. FT-GI-07 Oportunidad en la respuesta a solicitudes de servicios 8. FT-GI-08 Eficacia en la prestación del Servicio 9. FT-GI-09 Grado de cobertura de Soluciones Tecnológicas (Sistemas de Información, Aplicaciones, APP) 10. FT-GI-10 Grado de cobertura de los Servicios Tecnológicos 11. FT-GI-11 Índice solicitudes resueltas		
--	--	--	--

<b>REQUISITOS</b>
-------------------

GESTIÓN DEL RIESGO	LEGALES	NTCGP 1000:2009	MIPG DIMENSIÓN / POLÍTICA
Ver mapa de riesgos		4.1 Requisitos Generales, 4.2 Gestión documental, 4.2.1 generalidades, 4.2.2 manual de calidad, 4.2.3 Control de documentos, 4.2.3 Control de documentos 4.2.4 Control de los registros, 5.1 compromiso de la Dirección, 5.2 Enfoque al cliente, 5.3. Política de calidad, 5.4.1. objetivos de la calidad, 5.4.2 Planificación del Sistema de Gestión de la Calidad., 5.5.1. Responsabilidad y autoridad, 5.5.2. Representante de la dirección, 5.5.3 comunicación interna, 5.6. Revisión por la Dirección, 6.1. Provisión de recursos, 6.2. Talento Humano, 6.2.1. Generalidades, 6.2.2. Competencia, formación y toma de conciencia, 6.3. Infraestructura, 6.4. Ambiente de trabajo, 7.2. Procesos relacionados con el cliente, 7.2.3. Comunicación con el cliente, 7.3. Diseño y desarrollo, 7.4. Adquisición de bienes y servicios 7.4.1. Adquisición de bienes y servicios, 7.4.2 Información para la adquisición de bienes y servicios 7.4.3 Verificación de los productos y/o servicios adquiridos, 7.5.1 Control de la producción y de la prestación del servicio, 7.5.2 Validación de los procesos de la producción y de la prestación del servicio, 7.5.3 Identificación y trazabilidad, 8.1 generalidades 8.2 Seguimiento y medición 8.2.1 Satisfacción del cliente 8.2.3 Seguimiento y medición de los procesos, 8.2.4 Seguimiento y medición del producto y/o servicio 8.4 Análisis de datos, 8.3 control del producto y/o servicio no conforme no conforme, 8.4 análisis de datos , 8.5 mejora 8.5.1 Mejora continua, 8.5.2 Acción correctiva, 8.5.3	2ª Dimensión: Direccionamiento Estratégico y Planeación-Política Planeación Institucional 3ª Dimensión: Gestión con valores para resultados- Política Servicio Al Ciudadano 3ª Gestión con Valores para Resultados- Política Gobierno Digital 3ª Gestión con Valores para Resultados- Política Seguridad Digital 3ª Gestión con Valores para Resultados- Política servicio al ciudadano 3ª Gestión con Valores para Resultados- Política Racionalización de Trámites 3ª Dimensión: Gestión con valores para resultados- Participación Ciudadana en la Gestión Pública 4ª Dimensión Evaluación de Resultados- Política Seguimiento y evaluación de desempeño institucional 5ª Dimensión Información y Comunicación-Política Gestión documental 5ª Dimensión Información y Comunicación – Política Transparencia, acceso a la información pública y lucha contra la corrupción 6ª Dimensión Gestión del Conocimiento y la Innovación- Política Gestión del Conocimiento y la Innovación

	<b>SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN DE LA CALIDAD – SGC Y MODELO INTEGRADO DE PLANEACIÓN Y GESTIÓN - MIPG</b>		CÓDIGO:	CP-GI-01
			VERSIÓN:	1.0
	<b>CARACTERIZACIÓN PROCESO GESTIÓN DE INFORMÁTICA ALCALDÍA LOCAL</b>		FECHA:	13/07/2020
			PÁGINA:	7 DE 7

		Acción preventiva	
--	--	-------------------	--

#### Control de cambio

FECHA:	RAZÓN DEL CAMBIO:	NUEVA VERSIÓN:
13/07/2020	Creación del documento	1.0

ELABORÓ		REVISÓ Y APROBÓ
NOMBRE:	Aracelly Arboleda Urbano	Julio Cesar Biojó Estacio
CARGO:	Profesional Universitario	Alcalde Local
FIRMA:	Original firmado	Original firmado