

	<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

OBJETIVO: 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.	LIDER: Alcalde Local	ALCANCE: Inicia desde la definición e implementación del Sistema de Información, herramientas tecnológicas y de comunicaciones hasta su actualización y/o mejoramiento.
--	----------------------	---

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

 Alcaldía Distrital <i>NUESTRA SEÑORA DEL ROSARIO</i>	<b>SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN DE LA CALIDAD – SGC Y MODELO INTEGRADO DE PLANEACIÓN Y GESTIÓN - MIPG</b>		
		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  Todos los procesos  Proceso Gestión de Informática  Proveedores de Infraestructura (Software, Hardware).	Estatutos y Acuerdos y Normatividad vigente  Contexto Estratégico de la Localidad  Plan de Desarrollo Local  Diagnóstico de necesidades de las tecnologías de la información  Plan Estratégico de Sistemas (PETI)	P	Analizar las necesidades de tecnologías de información  Evaluar necesidades de tecnologías de información y comunicaciones  Planear la prestación del servicio  Identificar las necesidades de recursos  Planear la administración de la plataforma de Tecnología e Informática	2	Alcalde(sa) Local Profesional Universitario Gestión de Informática	Necesidades de tecnologías de información analizadas  Necesidades de tecnologías de información y comunicaciones evaluadas  Planeación de la prestación del servicio  Necesidades de recursos identificadas  Necesidades de Contratación  Necesidades de contratación	Todos los procesos  Proceso Gestión de Informática  Proceso Gestión de Bienes e inmuebles  Proceso Gestión Contractual  Ciudadanos y Grupos de interés
					Alcalde(sa) Local Profesional Universitario Gestión de Informática	Mantenimiento de red de datos, plataforma de TIC  Software aplicativo actualizado  Seguimiento a prestación de servicios  Plataformas administradas  Página web administrada  Desarrollo o modificaciones de sistemas de información  Respaldos de los sistemas de información corporativos.  Soportes prestados  Infraestructura informática en correcto funcionamiento  Bienes y servicios contratados  Plan Estratégico de Sistemas (PETI) ejecutado	Todos los procesos  Proceso Gestión de Informática  Proceso Gestión de Bienes e inmuebles  Proceso Gestión Contractual  Ciudadanos y Grupos de interés  Proveedores de Infraestructura (Software, Hardware).
					Alcalde(sa) Local Profesional Universitario Gestión de Informática	Mantenimiento de red de datos, plataforma de TIC  Software aplicativo actualizado  Seguimiento a prestación de servicios  Plataformas administradas  Página web administrada  Desarrollo o modificaciones de sistemas de información  Respaldos de los sistemas de información corporativos.  Soportes prestados  Infraestructura informática en correcto funcionamiento  Bienes y servicios contratados  Plan Estratégico de Sistemas (PETI) ejecutado	Todos los procesos  Proceso Gestión de Informática  Proceso Gestión de Bienes e inmuebles  Proceso Gestión Contractual  Ciudadanos y Grupos de interés  Proveedores de Infraestructura (Software, Hardware).

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

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

 <p><b>Alcaldía Distrital</b> NUESTRA SEÑORA DEL ROSARIO</p>	<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	

<b>SEGUIMIENTO AL PROCESO</b>					<b>RECURSOS</b>
<b>ACTIVIDAD</b>	<b>RESPONSABLE</b>	<b>MÉTODO</b>	<b>REGISTRO</b>	<b>FRECUENCIA</b>	
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

 <p>Alcaldía Distrital NUESTRA SEÑORA DEL ROSARIO</p>	<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	

<b>MEDICIÓN AL PROCESO</b>				
<b>INDICADOR</b>	<b>TIPO</b>	<b>RESPONSABLE CÁLCULO</b>	<b>FÓRMULA PARA CÁLCULO</b>	<b>FRECUENCIA DE SEGUIMIENTO Y ANÁLISIS</b>
Solución de incidentes	Eficacia	Profesional Universitario Gestión de Informática	Nº de incidentes solucionados/ Nº de incidentes registrados x 100	Trimestral
Inventario de hardware actualizado	Eficacia	Profesional Universitario Gestión de Informática	Nº de hardware registrado en el inventario / Nº total de hardware existente x 100	Trimestral
Inventario de software actualizado	Eficacia	Profesional Universitario Gestión de Informática	Nº de software registrado en el inventario / Nº 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	Nº de Backups Realizados/ Nº 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

<b>DOCUMENTOS, INDICADORES Y REGISTROS</b>			
<b>DOCUMENTOS</b>	<b>INDICADORES</b>	<b>PROCEDIMIENTOS</b>	<b>REGISTROS</b>
Plan de Desarrollo Distrital Plan de Desarrollo Local Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano	<ol style="list-style-type: none"> <li>FT-GI-01 Solución de incidentes</li> <li>FT-GI-02 Inventario de hardware actualizado</li> <li>FT-GI-03 Inventario de software actualizado</li> <li>FT-GI-04 Porcentaje de Mantenimiento Preventivo para equipos nuevos</li> <li>FT-GI-05 Respaldo de la Información</li> </ol>	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

Este documento es propiedad de la Alcaldía Local 1 Isla del Cascajal del Distrito de Buenaventura. Prohibida su reproducción por cualquier medio, sin previa autorización del Líder del proceso de Gestión Documental.

 Alcaldía Distrital <i>NUESTRA SEÑORA NOS VIENE DEL ROSARIO</i>	<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		
--	--	--	--

REQUISITOS				
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	2 <sup>a</sup> Dimensión: Direccionamiento Estratégico y Planeación-Política Planeación Institucional 3 <sup>a</sup> Dimensión: Gestión con valores para resultados-Política Servicio Al Ciudadano 3 <sup>a</sup> Gestión con Valores para Resultados- Política Gobierno Digital 3 <sup>a</sup> Gestión con Valores para Resultados- Política Seguridad Digital 3 <sup>a</sup> Gestión con Valores para Resultados- Política servicio al ciudadano 3 <sup>a</sup> Gestión con Valores para Resultados- Política Racionalización de Trámites 3 <sup>a</sup> Dimensión: Gestión con valores para resultados-Participación Ciudadana en la Gestión Pública 4 <sup>a</sup> Dimensión Evaluación de Resultados- Política Seguimiento y evaluación de desempeño institucional 5 <sup>a</sup> Dimensión Información y Comunicación-Política Gestión documental 5 <sup>a</sup> Dimensión Información y Comunicación – Política Transparencia, acceso a la información pública y lucha contra la corrupción 6 <sup>a</sup> Dimensión Gestión del Conocimiento y la Innovación- Política Gestión del Conocimiento y la Innovación	

 Alcaldía Distrital <b>NUESTRA RIQUEZA NOS VIENE DEL MAR</b>	<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 APROBO
<b>NOMBRE:</b>	Aracelly Arboleda Urbano	Julio Cesar Biojó Estacio
<b>CARGO:</b>	Profesional Universitario	Alcalde Local
<b>FIRMA:</b>	Original firmado	Original firmado