




 <p>Alcaldía Municipal <b>Ibagué</b> NIT.800113389-7</p>	<b>CARACTERIZACIÓN DE PROCESO</b>	<b>Código: CAR-GIT-01</b>	
		<b>Versión: 3</b>	
	<b>PROCESO: GESTIÓN DE INFRAESTRUCTURA TECNOLÓGICA</b>	<b>Vigente desde: 2019/10/30</b>	
		<b>Pág. 1 de 7</b>	

<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 TECNOLOGICA</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> <li>• Plan manejo de incidentes</li> <li>• Plan de Continuidad de Negocio</li> <li>• Plan de comunicaciones del MSPI</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Todos los procesos</li> </ul>

 <p>Alcaldía Municipal <b>Ibagué</b> NIT.800113389-7</p>	<b>CARACTERIZACIÓN DE PROCESO</b>	<b>Código: CAR-GIT-01</b>	
		<b>Versión: 3</b>	
	<b>PROCESO: GESTIÓN DE INFRAESTRUCTURA TECNOLÓGICA</b>	<b>Vigente desde: 2019/10/30</b>	
		<b>Pág. 2 de 7</b>	



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 lasTic</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>EFFECTUAR 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>

 <p>Alcaldía Municipal <b>Ibagué</b> NIT.800113389-7</p>	<b>CARACTERIZACIÓN DE PROCESO</b>	<b>Código: CAR-GIT-01</b>	
		<b>Versión: 3</b>	
	<b>PROCESO: GESTIÓN DE INFRAESTRUCTURA TECNOLÓGICA</b>	<b>Vigente desde: 2019/10/30</b>	
		<b>Pág. 3 de 7</b>	

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>• Ejecución del plan de comunicación del PMI 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>



 <p>Alcaldía Municipal <b>Ibagué</b> NIT.800113389-7</p>	<b>CARACTERIZACIÓN DE PROCESO</b>	<b>Código:</b> <b>CAR-GIT-01</b>	
		<b>Proceso:</b> GESTIÓN DE INFRAESTRUCTURA TECNOLÓGICA	
		<b>Pág. 4 de 7</b>	

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>

 <p>Alcaldía Municipal <b>Ibagué</b> NIT.800113389-7</p>	<b>CARACTERIZACIÓN DE PROCESO</b>	<b>Código: CAR-GIT-01</b>	
		<b>Versión: 3</b>	
	<b>PROCESO: GESTIÓN DE INFRAESTRUCTURA TECNOLÓGICA</b>	<b>Vigente desde: 2019/10/30</b>	
		<b>Pág. 5 de 7</b>	

RECURSOS		
Tecnología, infraestructura, equipos	Humanos	Financieros
<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>

Normatividad y/o requisitos que aplican para el proceso			
Requisitos MIPG	ISO 9001:2015	ISO 1401:2015	ISO 45001:2018
2ª dimensión: Direccionamiento Estratégico y Planeación 3ª dimensión: Gestión con valores para resultados 5ª dimensión: Información y comunicación	Capítulo 4. Contexto de la Organización. Capítulo 5. Liderazgo. Capítulo 7. Soporte Capítulo 9. Evaluación del Desempeño Capítulo 10. Mejora	Capítulo 4. Contexto de la Organización. Capítulo 5. Liderazgo. Capítulo 7. Soporte Capítulo 9. Evaluación del Desempeño Capítulo 10. Mejora	Capítulo 4. Contexto de la Organización. Capítulo 5. Liderazgo. Capítulo 7. Soporte Capítulo 9. Evaluación del Desempeño Capítulo 10. Mejora
Requisitos del cliente		Requisitos legales y reglamentarios	
<b>Ver: matriz de necesidades, expectativas y requisitos del cliente.</b>		Ver Normograma del Proceso	

 <p>Alcaldía Municipal <b>Ibagué</b> NIT.800113389-7</p>	<b>CARACTERIZACIÓN DE PROCESO</b>	<b>Código: CAR-GIT-01</b>	
		<b>Versión: 3</b>	
	<b>PROCESO: GESTIÓN DE INFRAESTRUCTURA TECNOLÓGICA</b>	<b>Vigente desde: 2019/10/30</b>	
		<b>Pág. 6 de 7</b>	

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>	<p style="text-align: center;"><b>INFRAESTRUCTURA TECNOLÓGICA</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Las Políticas de operación se encuentran detalladas en el documento de políticas de seguridad de la Información</li> </ul>	Ver Mapa de Riesgos del Proceso

Documentos		Registros
<p>Caracterización</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>CAR-GIT-01 GESTIÓN DE INFRAESTRUCTURA TECNOLÓGICA.</li> </ul> <p>Plan</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>PLA-GIT-01 PLAN DE SENSIBILIZACION, CAPACITACIÓN Y COMUNICACIÓN.</li> <li>PLA-GIT-02 PLAN DE INCIDENTES V1.</li> <li>PLA-GIT-03 PLAN DE CONTINUIDAD.</li> </ul> <p>Política</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>POL-GIT-01 POLÍTICA GENERAL SGSI.</li> <li>POL-GIT-02 POLÍTICA DE SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN.</li> </ul> <p>Programa</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>PGR-GIT-01 PROGRAMA Y MANEJO DE RESIDUOS TECNOLÓGICOS.</li> </ul>	<p>Procedimiento</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>PRO-GIT-01 CREACIÓN Y CUSTODIA DE COPIAS DE SEGURIDAD.</li> <li>PRO-GIT-02 ADMINISTRACIÓN SISTEMAS DE INFORMACIÓN.</li> <li>PRO-GIT-03 DESARROLLO Y MANTENIMIENTO DE SOFTWARE.</li> <li>PRO-GIT-04 GESTIÓN_SERVICIOS_TI.</li> <li>PRO-GIT-05 MANTENIMIENTO Y SOPORTE HARDWARE.</li> </ul>	<p>Formatos</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>FOR-01-PRO-GIT-01 FORMATO SERVICIOS TÉCNICOS.</li> <li>BASES DE DATOS PISAMI</li> <li>PLATAFORMA DE SERVICIOS</li> <li>PORTAL WEB</li> <li>CORREOS ELECTRONICOS</li> <li>REPOSITORIO EN LA NUBE</li> </ul>

Parámetros de Seguimiento y Medición (Ver Matriz De Indicadores)		
Código	Nombre del Indicador	Tipo

Este documento es propiedad de la Alcaldía Municipal de Ibagué, quien se reserva todos los derechos legales sobre el mismo. No es permitido la transferencia o uso de cualquier información contenida en él, sin acuerdo previo y documentado con el Representante de la Dirección, ni su reproducción total o parcial por parte de cualquier persona o entidad.

 Alcaldía Municipal <b>Ibagué</b> NIT.800113389-7	<b>CARACTERIZACIÓN DE PROCESO</b>		<b>Código: CAR-GIT-01</b>	
	<b>PROCESO: GESTIÓN DE INFRAESTRUCTURA TECNOLÓGICA</b>		<b>Versión: 3</b>	
<b>Vigente desde: 2019/10/30</b>				
<b>Pág. 7 de 7</b>				
IND-GIT -001	OPORTUNIDAD DEL SOPORTE TÉCNICO		EFICIENCIA	
IND- GIT -002	CUMPLIMIENTO PLAN DE MANTENIMIENTO DE INFRAESTRUCTURA TECNOLÓGICA		EFICACIA	
IND- GIT -003	IMPLEMENTACIÓN MODELO MPSI		EFICIENCIA	

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