

 ALCALDÍA MUNICIPAL DE CAJICÁ	GESTIÓN DE TIC'S	CÓDIGO: TIC-CA-001
	CARACTERIZACIÓN DE PROCESOS	VERSIÓN: 1
	CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO GESTIÓN DE TIC'S	FECHA: 01/MAR/2022

OBJETIVO DEL PROCESO

Garantizar el correcto funcionamiento de la Plataforma Tecnológica y adecuados niveles de Seguridad y Privacidad de la información con el fin de apoyar la prestación oportuna de los servicios de las Secretarías y Dependencias de la Alcaldía Municipal de Cajicá permitiendo brindar un mejor servicio a los Ciudadanos, cumpliendo con los más altos estándares de calidad y la normatividad vigente.

ALCANCE

Inicia con la definición de la Arquitectura de TI (Tecnologías de la información) basada en los planes y políticas en materia de TICS, permitiendo así, la identificación y satisfacción de las necesidades de soporte y/o requerimientos de la Alcaldía Municipal de Cajicá, en materia de tecnología informática; programando y llevando a cabo el mantenimiento preventivo y correctivo de la Plataforma Tecnológica existente; además, asesorando en la adquisición e implementación de nuevas tecnologías que brinden soluciones eficaces a las necesidades de la Alcaldía Municipal de Cajicá, con la disponibilidad de la información y del recurso tecnológico a los usuarios internos de la Alcaldía Municipal de Cajicá y a los ciudadanos del municipio.

RESPONSABLE

Dueño Del Proceso - Director(A) de TICS- CTEI

PROVEEDORES	ENTRADAS	DESARROLLO DEL PROCESO	PARTICIPANTE	SALIDAS	CLIENTES Y PARTES INTERESADAS
- Entes Gubernamentales - Gestión estratégica - Todos los procesos - Gestión de Hacienda Pública - Gestión de Compras y Contratación - Ciudadano	- Normatividad Vigente Relacionada con el sector de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones (TIC) - Estrategia de Gobierno Digital con sus lineamientos (TIC para Servicios, TIC para Gobierno Abierto y TIC para Gestión) - Directrices institucionales, plan de acción y plan operativo, plan de desarrollo, - Requerimientos de soporte a sistemas de información, Plataforma Tecnológica, Red de Datos y Seguridad Perimetral de la Alcaldía Municipal de Cajicá - Asignación de Presupuestal - Contratación de servicios y personal - Plan Anual de Adquisiciones - Solicitudes de soporte técnico	• PROCEDIMIENTO MESA DE AYUDA • PROCEDIMIENTO ADMINISTRACIÓN DE CUENTAS DE USUARIO • PROCEDIMIENTO MANTENIMIENTO PREVENTIVO A EQUIPOS • PROCEDIMIENTO DE MANTENIMIENTO CORRECTIVO A EQUIPOS • PROCEDIMIENTO ADMINISTRACIÓN Y ACTUALIZACIÓN DE LA PÁGINA WEB DE LA ALCALDÍA • PROCEDIMIENTO DE ADMINISTRACIÓN DE RED DE DATOS: CABLE O WIFI • PROCEDIMIENTO DE SEGURIDAD PERIMETRAL • PROCEDIMIENTO DE ADMINISTRACIÓN DE SERVIDORES • PROCEDIMIENTO ADMINISTRACIÓN DE COPIAS DE SEGURIDAD	• Secretario • Director • Profesional • Técnico • Asistencial	- Implementación de la Política de Gobierno Digital: - PETI (Plan Estratégico de Tecnologías de la Información y Comunicación) - Política de Seguridad de la Información - Política tratamiento de Datos Personales - Ley de transparencia y acceso a la información pública. - Modelo de Seguridad y Privacidad de la Información - Sistemas de información Nuevos, adaptados o Evolucionados - Atención oportuna a los requerimientos de soportes - Solicitudes de acompañamiento en la de adquisición tecnología por las Diferentes Dependencias - Adquisición de	- Todos los procesos y ciudadanos

				Recursos Tecnológicos y Servicios (Cuentas de Correo Electrónico, Hosting Página WEB, Seguridad Perimetral, Licenciamiento). - Respuesta oportuna y de conformidad con las solicitudes y requerimiento de la Comunidad. - Cumplimiento de las directrices, plan de acción y plan operativo, plan de desarrollo.
--	--	--	--	--

REQUISITOS A CUMPLIR		RECURSOS		LISTADO DE DOCUMENTOS RELACIONADOS POR EL PROCESO
CIUDADANIA	Necesidades y expectativas de las partes interesadas	TÉCNICOS	Hardware, Software, Internet, redes sociales, telefonía IP y análoga, herramientas colaborativas, Sistemas de Información y Consolas de Administración, Hosting (página web).	•Proceso Gestión de TIC's
ISO 9001:2015	• 4.1 Comprensión de la organización y de su contexto • 4.2 Comprensión de las necesidades y expectativas de las partes interesadas • 4.3 Determinación del alcance del sistema de gestión de la calidad • 4.4 Sistema de gestión de la calidad y sus procesos • 5.1 Liderazgo y compromiso • 6.1 Acciones para abordar riesgos y oportunidades • 6.2 Objetivos de la calidad y planificación para lograrlos • 6.3 Planificación de los cambios • 7.1 Recursos • 7.2 Competencia • 7.3 Toma de conciencia • 7.4 Comunicación • 7.5 Información documentada • 8.1 Planificación y Control Operacional • 8.7 Control de las salidas no conformes • 9.1 Seguimiento, medición, análisis y evaluación • 9.2 Auditoria interna • 9.3 Revisión por la dirección	FÍSICOS	Infraestructura, Puestos de trabajo, Dotación y papelería. Financieros - Presupuesto asignado	
		HUMANOS	Profesionales Universitario, Técnico Administrativo, Secretario, Director de Tic's - CTel y contratistas.	

	• 10. Mejora • 10.2 No conformidad y acción correctiva • 10.3 Mejora Continua
MODELO INTEGRADO DE PLANEACIÓN Y GESTIÓN - MIPG	• 1. Dimensión de Talento Humano • 2. Dimensión de Direccinamieto Estratégico y Planeación • 3. Dimensión Gestión con Valores para Resultados • 4. Dimensión de Evaluación de Resultados • 5. Dimensión de Información y Comunicación • 6. Dimensión de Gestión del conocimiento y la innovación • 7. Dimensión de Control Interno
GESTIÓN SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO - SST	Resolución 0312 de 2019 "Por la cual se definen los estándares Mínimos del Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo SG-SST"
OTROS REQUISITOS	Normatividad relacionada en el normograma institucional.

PROCESOS INTERRELACIONADOS	RIESGOS	INDICADORES DE CONTROL
Estratégica Misionales Apoyo Evaluación	Mapa de Riesgos Institucionales Link Publicación Página Web Alcaldía Municipal - https://cajica.gov.co/mapa-de-procesos-2/#	• Cumplimiento del Mantenimiento Preventivo de Equipos de Computo e Impresoras • Oportunidad de Atención de Requerimientos de la Mesa de Ayuda • Oportunidad de Solución de requerimientos de la Mesa de Ayuda

LISTA DE VERSIONES

VERSIÓN	FECHA	RAZÓN DE LA ACTUALIZACIÓN
1	01/Mar/2022	Versión anterior 4, para ISOLUCION inicia en Versión 1.

ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ
Nombre: Natalia Gracia Mancera Cargo: Profesional Fecha: 15/Feb/2022	Nombre: Diana Maria Aza Acosta Cargo: Profesional Fecha: 15/Feb/2022	Nombre: Luz Andrea Hernández Tejedor Cargo: Director Fecha: 15/Feb/2022