

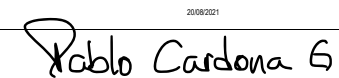


La impresión de este documento es una Copia No Controlada

1. NOMBRE DEL PROCESO		Gestión de Informática					
2. TIPO DE PROCESO		Apoyo					
3. RESPONSABLE DEL PROCESO		Dirección de TIC (Tecnología, Innovación y Ciencia)					
4. OBJETIVO DEL PROCESO		Garantizar la disponibilidad de servicios tecnológicos con innovación y ciencia, que permitan atender los requerimientos de la Alcaldía Municipal de Palma para cumplirle a la comunidad, teniendo en cuenta las políticas de gobierno digital, lineamientos y estándares tecnológicos, que aseguren el correcto funcionamiento y sostenibilidad de las soluciones.					
5. ALCANCE DEL PROCESO		Inicia con la identificación de las necesidades en materia de tecnología y termina con la solución al requerimiento y su correcto funcionamiento y disponibilidad.					
II. ACTIVIDADES DEL PROCESO							
PROVEEDORES	ENTRADAS	INSUMOS	CICLO	ACTIVIDADES	SALIDAS		
					SERVICIOS Y/O PRODUCTOS		
					PARTES INTERERADAS		
Procesos de la Alcaldía de Palma		Necesidades detectadas en la evaluación de TIC.	P	1. Identificar, registrar y analizar las necesidades de tecnologías de información y comunicaciones TIC.	* Plan estratégico de tecnologías de la información actualizado -PETI. * Políticas de Seguridad de la información * Plan de seguridad y privacidad de la información. * Plan de tratamiento de seguridad de la información. * Plan de mantenimiento de infraestructura de TI. (HW y SW).	• Dependencias de la Administración Municipal. • Ciudadanía en general. • Entes de control.	
Gestión Tecnología y de la Información / Atención al Usuario (PQRS)		Comunicaciones oficiales direccionadas	P	2. Identificar y definir políticas, planes, programas, proyectos, procesos, metodologías y estándares de tecnologías de información y comunicaciones TIC.			
Ciudadano Actores del ecosistema de innovación digital		Información primaria y secundaria	P	3. Definir los recursos humanos, económicos y tecnológicos.			
Departamento Nacional de Planeación		Plan de Desarrollo Nacional	P	4. Formular planes, programas y proyectos de TIC para la Administración Municipal			
Departamento Administrativo de la Función Pública		Decretos	P	5. Elaborar cronograma del desarrollo de los planes			
Direcccionamiento Estratégico / Planeación Económica y Social		Plan de Desarrollo Municipal	P	6. Programar anualmente las actividades			Direcccionamiento Estratégico / Dirección de Tecnología
Control / Control Interno a la Gestión		Programa de Auditoría	P				
Direcccionamiento Estratégico / Planeación Institucional/ Planeación Estratégica de las TIC		Plan Estratégico de Tecnologías de la Información (PETI)	P				
Control / Mejora Continua		Plan de mejoramiento interno	P				
Ministerio de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones		Lineamientos de la política de gobierno digital	P				
Control / Control Interno a la Gestión		Informe de seguimiento	P				
Gestión Tecnología y de la Información		Portafolio de servicios de TI	H		7. Establecer los Acuerdos de servicios con los usuarios de acuerdo a criticidad del servicio en términos de disponibilidad.		
Ministerio de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones		Política de gobierno digital	H		8. Recepcionar y distribuir los requerimientos de TI por medio de la plataforma Help Desk y/o Correo electrónico de soporte.		
Gestión Tecnología y de la Información		Plan estratégico de tecnologías de la información actualizado -PETI.	H		9. Solucionar los incidentes de primer, segundo y tercer nivel, para sus servicios de TI, a través de la mesa de servicio.		
			H		10. Administrar Hardware y software		
Entidades descentralizadas		Planes de Desarrollo Nacional, Departamental y Municipal.	H	11. Ejecutar planes, programas y proyectos de TIC para la Administración Municipal.	* Cuales de usuario de dominio y correo electrónico administrados y gestionados. * Servicios implementados en la nube - Software as a Service (Correo electrónico) * Soluciones de Hardware y Software adquiridos de acuerdo a los lineamientos establecidos. * Lineamientos de la Política de Gobierno Digital implementados * Prestación de servicios tecnológicos dirigidos a la comunidad.	• Todos los procesos de la Administración Municipal.	
Procesos de la Alcaldía de Palma		Requerimientos de TI	H	12. Gestionar proyectos de inversión en TIC ante el Gobierno Nacional			
Dependencias de la Administración Municipal	Ciudadano Actores del ecosistema de innovación digital	1. Cuestionario de servicios	H	13. Evaluar la gestión de servicios de TI			Prestación de servicios de TI
		2. Plan de formación	H				
		3. Encuestas de satisfacción al cliente	H				
		4. Evaluación de jornadas de capacitación	H				
		5. Protocolo de atención a usuarios	H				
Otras Entidades Municipales		Normatividad y Políticas de Tecnologías de Información y Comunicaciones.	V	14. Realizar seguimiento y evaluación al proceso.			• Dependencias de la Administración Municipal. • Ciudadanía en general. • Entes de control.
Direcccionamiento Estratégico		Plan de trabajo anual	V	15. Realizar seguimiento a la ejecución de las actividades del cronograma de trabajo			Informes de gestión
Direcccionamiento Estratégico		Cronograma de trabajo	V				
Direcccionamiento Estratégico		Indicadores del proceso	V				
Direcccionamiento Estratégico		Mapa de riesgos del proceso	V	16. Realizar seguimiento a los indicadores del proceso	Informe de monitoreo y seguimiento a los riesgos	Planeación Institucional	
Control / Mejora Continua		Planes de mejoramiento interno	V	17. Realizar seguimiento al plan de mejoramiento	Informe de seguimiento Plan de mejoramiento	Control / Control Interno a la Gestión	
Control / Control Interno a la Gestión		Informes de auditoría	A	18. Formular las acciones correctivas, preventivas y de mejoramiento.	Planes de mejoramiento	Control / Control Interno a la Gestión	
Direcccionamiento Estratégico / Innovación Estratégica Digital		Informes de gestión	A				
Planeación Institucional		Informe de monitoreo y seguimiento a los riesgos	A				
Control / Control Interno a la Gestión		Informe de seguimiento	A				
Control / Mejora Continua		Autoevaluación	A				

La impresión de este documento es una Copia No Controlada

Técnicos y Tecnológicos		Talento Humano		Locativos	
1.Hardware (servidores, equipos de RED, equipos de escritorio, equipos de impresión; almacenamiento)	Director(a) Dirección de Tecnología, Innovación y Ciencia			1. Infraestructura física de Oficina	
2. Software Operativo, Gestión, Antivirus.	Ingenieros de Sistemas			2. Infraestructura tecnológica para el DATA CENTER	
3.Equipos tecnológicos en general	Ingenieros de Sistemas Profesional			3. Infraestructura tecnológica para los cuartos técnicos	
	Auxiliares administrativos, Técnicos				
	Proveedores				
Documentos Asociados				Registros	
Procedimiento Administración de Datacenter Procedimiento Gestión Usuario de Dominio y Correo Electrónico Institucional Procedimiento Adquisición de soluciones TIC Procedimiento de soporte técnico Procedimiento de servicios Digitales dirigidos a la comunidad Procedimiento de evaluación de la satisfacción al cliente Plan de Seguridad y Privacidad de la Información (2020-2023) Plan estratégico de Tecnologías de la Información - PETI 2020- 2023 Política de Seguridad de la Información Actual Esquema de escalamiento de soporte de TI/C NORMA GRAMA DIR. TI/C-2020 Planes y Guías Nacionales				1. AIFFO-001 Capacitación Informática 2. AIFFO-002 Salda de elementos y equipos 3. AIFFO-004 Acta de entrega de equipos 4. AIFFO-007 Reporte de Incidente de Seguridad de La Información. 5. AIFFO-008 Backup de Información de equipos 6. AIFFO-009 Encuesta de la evaluación de la satisfacción del cliente interno 7. AIFFO-010 Encuesta de la evaluación de la satisfacción del cliente externo	
E. REQUISITOS ASOCIADOS A CUMPLIR					
Norma ISO 9001:2015	7.1.3				
Modelo Integrado de Planeación y Gestión - MIPG	2.2.1-3.2.1.1-3.2.1.3-3.2.1.4-3.2.2.2-3.2.2.4-4.2.1-5.2.1-5.2.3-7.2.1-7.2.2-7.2.3-7.2.4-7.2.5				
Norma ISO 45001:2018	5.2-6.1.2-6.2.1-7.3-7.4.2-8.1.2-9.1-10.2-10.3				
Legales y de la Organización	Ver Normograma				
F. PARAMETROS DE MEDICIÓN					
Nombre, fórmula y meta del indicador					
NOMBRE DEL INDICADOR	PARAMETRO			META	
1.Eficacia en la atención de los servicios técnicos	(Número de solicitudes resueltas efectivamente por periodo/Número de solicitudes recepcionadas por periodo)*100			100%	
2.Respuesta a los servicios de soporte de los Sistemas de Información	(Número de requerimientos del Sistema de Información atendidos en un término estipulado de acuerdo al grado de severidad/Número de requerimientos del Sistema de Información radicados en el periodo)*100			100%	
3.Servicio continuo en línea de la página www.palma.gov.co	(Número de días con servicio de la página/Número de días semestrales)* 100			100%	
4.Renovación tecnológica	(Cantidad de acciones desarrolladas dentro de la vigencia actual /acciones planeadas)*100			100%	
5.Eficacia en la continuidad del servicio(Caídas del sistema)	(Total de minutos de caídas del sistema en un periodo /Total de minutos del servicio en un periodo)* 100			0%	
6.Eficacia en la continuidad del servicio(Caídas del correo)	(Total de minutos de caídas del correo institucional en un periodo /Total de minutos del servicio en un periodo)* 100			0%	
7.Eficacia en la prestación de servicios TIC a la comunidad	(Total de Servicios satisfactorios /Total de servicios evaluados)*100			100%	
8.Eficacia en la prestación de servicios técnicos	(Total de Servicios satisfactorios /Total de servicios evaluados)*100			100%	
G. GESTIÓN DE RIESGOS Y PELIGROS					
Riesgos del Proceso:	Ver Mapa de Riesgos (AIFCP-001)			Ver Matriz de Peligros	
H. CONTROL DE CAMBIOS					
FECHA (dd/mm/aaaa)		VERSIÓN INICIAL	IDENTIFICACIÓN DEL CAMBIO		VERSIÓN FINAL
18/10/2015		N/A	Creación del documento.		1
28/10/2015		1	Determinación de Indicadores		2
28/07/2016		2	Modificación en la caracterización de acuerdo al nuevo plan de desarrollo municipal.		3
9/11/2016		3	Modificación en uno de los indicadores para que haya concordancia con el nuevo plan de desarrollo municipal.		4
17/02/2017		4	Creación de dos indicadores dentro del proceso.		5
8/09/2018		5	Cambio de formato por parte del SIG		6
9/09/2018		6	Modificación en los campos donde aparece Estrategia de Gobierno en Línea por Gobierno Digital		7
16/09/2019		7	Inclusión de indicadores SCSST		8
20/09/2021		8	Ajuste de productos y actividades PHVA, Ajuste de formatos y registros, se suprimen indicadores de SCSST		9
ELABORADO POR:			REVISADO POR:		
Nombre:	Diego Alejandro Valencia Cifuentes		Nombre:	Diana Sánchez Sepúlveda	
Cargo:	Profesional Especializado (P)		Cargo:	Profesional Especializado (P)	
Fecha (dd/mm/aaaa):	20/09/2021		Fecha (dd/mm/aaaa):	20/09/2021	
Firma:			Firma:		
APROBADO POR:			APROBADO POR:		
Nombre:	Pablo Cardona García		Nombre:	Pablo Cardona García	
Cargo:	Director de TIC		Cargo:	Director de TIC	
Fecha (dd/mm/aaaa):	20/09/2021		Fecha (dd/mm/aaaa):	20/09/2021	
Firma:			Firma:	