


Departamento del Valle del Cauca  Gobernación	CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO GESTIONAR LOS SERVICIOS TECNOLOGICOS TI	Código : CA-M11-P1
		Versión: 02
		Fecha de aprobación: 12-Dic-2019
		Página 1 de 8

1. IDENTIFICACIÓN DEL PROCESO	
1.1 Código y Nombre del Macroproceso: M11 Gestionar Soluciones TI	1.2 Código y Nombre del Proceso: M11P1 Gestionar los Servicios tecnológicos TI
1.3 Tipo de proceso: Táctico	1.4 Líder Nivel Directivo: Secretario de las tecnologías de la información y las comunicaciones y Líder de programa
1.5 Objetivo del Proceso: Garantizar el funcionamiento óptimo de la plataforma de infraestructura tecnológica, los servicios, las aplicaciones, módulos y componentes que permiten el uso apropiado de las TIC. Verificar y aplicar los controles para dar continuidad a los procesos de soporte técnico, mesa de ayuda que brinda apoyo a la gestión interna de la Gobernación del Valle y servicio al ciudadano, municipios y entidades descentralizadas, permitiéndonos consolidar al Valle del Cauca como un territorio inteligente e innovador.	
1.6 Alcance del proceso: Inicia con la identificación de las necesidades de tecnologías de información y comunicaciones TIC, en el Departamento del Valle del Cauca, garantizando los recursos mínimos para mantener la operación existente, en el ámbito interno y externo y termina con el tratamiento a las acciones correctivas, preventivas y de mejora, resultante de las evaluaciones y seguimiento.	
1.7 Organismos (Dependencias de la Gobernación que participan del proceso): Departamento Administrativo de Planeación Departamental, Secretaria de competitividad y desarrollo sostenible, Secretaria de desarrollo económico y competitividad, Subsecretaria de competitividad e innovación.	
1.8 Políticas de Operación: Toda actividad relacionada con la adquisición, alquiler, renovación, actualización, integración, mantenimiento, operación, promoción, apropiación, desarrollo o innovación de hardware, software y todo lo relacionado con las tecnologías de la información y las comunicaciones debe de ejecutarse por la Secretaria de las TIC en cumplimiento a las directrices legales y las normas internas, adicionalmente tener un acompañamiento técnico y profesional, debe contar con avales y conceptos técnicos de la secretaria de las TIC con el propósito de garantizar la integridad de los datos, el soporte y la seguridad y privacidad de la información, como también de la coherencia, compatibilidad e interoperabilidad de los aplicativos, software, hardware y contenidos que hoy operan en el Departamento del Valle del Cauca. Excepto de los consumibles como papel, cintas, disquetes, memorias, tóner, extensiones, acoples, adaptadores etc.	

Departamento del Valle del Cauca  Gobernación	CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO GESTIONAR LOS SERVICIOS TECNOLOGICOS TI	Código : CA-M11-P1
		Versión: 02
		Fecha de aprobación: 12-Dic-2019
		Página 2 de 8

2. DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES DEL PHVA (Etapas : Planear – Hacer – Verificar – Actuar)				
Fuentes de entrada	Entradas	Actividades	Salidas	Cientes (Receptores de las Salidas)
Procesos del SIG y MIPG Algunas Entidades nacionales, nivel central y descentralizadas Algunos municipios del departamento Comunidad.	Plan de Desarrollo Departamental. (PR-FO-M1P1-10 Formular plan de desarrollo y PR-FO-M1-P1-02 Formulación de Plan) Normatividad y Políticas de Tecnologías de Información y Comunicaciones Requerimiento de algunos de los proveedores. Recursos Económicos y Humanos	P Identificar las necesidades de los servicios tecnológicos. Definir los recursos humanos, técnicos, económicos, y tecnológicos.	Presupuesto del programa de gestión interna TI o necesidades de modificación al mismo. Recomendaciones o modificaciones a los proyectos de gestión interna TI aprobados por el Plan de desarrollo. (FO-M1-P3-03 Matriz Planificación de cambios, FO-M1-P3-02 DOFA, FO-M1-P3-38 Plan Objetivos de calidad, FO-M1-P3-38 y39 Plan de acción Política MIPG)	Procesos del SIG y MIPG Algunas Entidades de nivel central y descentralizadas Comunidad.



**CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO
GESTIONAR LOS SERVICIOS TECNOLOGICOS TI**

<p>Procesos del SIG, MIPG, municipios y entidades nacionales, municipios y descentralizadas</p>	<p>Necesidades y requerimientos de los usuarios finales de los Sistemas de información y servicios tecnológico</p> <p>Recursos Económicos y Humanos.</p> <p>Planes de mejoramiento y/o Acción de la Secretaria de las TIC.</p>	<p>H</p> <p>Liderar la gestión estratégica TIC mediante la definición, implementación, ejecución, seguimiento y divulgación de un Plan Estratégico de Tecnología y Sistemas de Información y comunicaciones (PETIC).</p> <p>Desarrollar estrategias de gestión de información para garantizar la pertinencia, calidad, oportunidad, seguridad e intercambio con el fin de lograr un flujo eficiente de información disponible para el uso en la gestión y la toma de decisiones en la entidad y/o sector.</p> <p>Desarrollar los lineamientos en materia tecnológica, necesarios para definir políticas, estrategias y prácticas que habiliten la gestión de la entidad y/o sector en beneficio de la prestación efectiva de sus servicios y que a su vez faciliten la gobernabilidad y gestión de las TIC.</p> <p>Liderar la definición, implementación del Marco de referencia de arquitectura empresarial.</p> <p>Designar los responsables de liderar el desarrollo, implementación y mantenimiento de los servicios tecnológicos de la entidad y/o sector en virtud de lo establecido en el PETIC.</p> <p>Liderar los planes programas y proyectos para el fortalecimiento de la conectividad digital en la entidad</p> <p>Proponer y desarrollar programas de formación para fortalecer las competencias de la gestión de TI.</p>	<p>Solución a las necesidades y requerimientos realizados a la gestión externa o relacionada con la gestión interna TI.</p> <p>Conceptos Técnicos.</p> <p>Requerimiento de necesidades.</p> <p>Asignar incidentes priorizados por medio del aplicativo de mesa de ayuda.</p> <p>Informes de gestión.</p> <p>(FO-M1-P3-23 Matriz de Interacción de procesos. FO-M1-P3-28 Matriz identificación de productos y servicios)</p>	<p>Procesos del SIG, municipios y entidades nacionales, municipios y descentralizadas</p>
---	--	--	---	---

Departamento del Valle del Cauca  Gobernación	CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO GESTIONAR LOS SERVICIOS TECNOLOGICOS TI	Código : CA-M11-P1
		Versión: 02
		Fecha de aprobación: 12-Dic-2019
		Página 4 de 8

Entes de control, gestión y vigilancia internos y externos.	Plan de mejoramiento y de acción de la Secretaría de las TIC (M12-P1 Evaluar y mejorar el SIG) (M1P3 Administrar y mejorar MIPG) Administración de riesgos	V	Realizar seguimiento y evaluación a las actividades, procesos y procedimientos.	Actas o Informes de Gestión y Resultados. (FO-M1-P3-19 Indicadores, FO-M1-P3-36 Partes Interesadas, FO-M1-P3-44 Informe de Gestión)	Entes de control, gestión y vigilancia internos (M12P1, M1P3) y externos. Comunidad
Entes de control, gestión y vigilancia internos y externos.	Informes de Gestión y Resultados.	A	Tratamiento acciones correctivas, preventivas y de mejora.	Plan de mejoramiento (FO-M1-P3-25 Y 26), si hubiera lugar. Recomendaciones y observaciones de mejora. Plan de Acción, si hubiera lugar.	Dependencias de Control (M12P1, M1P3) Comunidad

3. PUNTOS CRITICOS DE CONTROL

Qué se controla	Cómo se controla	Quien es el responsable del Control	Registro
La correcta identificación de necesidades para el funcionamiento de los procesos TIC, los proyectos y la respuesta a los requerimientos.	Mediante la verificación de los problemas, causas y efectos.	Subdirector técnico y de apoyo a la gestión, profesionales de proyectos y los líderes de procesos y programas.	Informes y análisis de requerimientos, para el cumplimiento de las misión de la secretaria.

Departamento del Valle del Cauca  Gobernación	CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO GESTIONAR LOS SERVICIOS TECNOLOGICOS TI	Código : CA-M11-P1
		Versión: 02
		Fecha de aprobación: 12-Dic-2019
		Página 5 de 8


4. RECURSOS		
Recurso	Descripción	Quien suministra
Humano	Profesional Especializado Profesional Universitario Técnico; contratistas	Secretaria de las TIC y Departamento Administrativo de Desarrollo Institucional o Alianzas.
Físicos y Tecnológicos	Equipos de cómputo, correo electrónico, Internet, sistemas de información, licencias actualizadas, servicios de suministro, soporte, mantenimiento y actualización de todo lo relacionado con las TIC, Vehículo, sala de capacitaciones dotada con todos los elementos tecnológicos y didácticos para una correcta asimilación del conocimiento.	Secretaria de las TIC y Departamento Administrativo de Desarrollo Institucional o Alianzas.
Ambiente para la operación	Condiciones favorables en cuanto a iluminación y aire acondicionado, sillas ergonómicas adecuadas, puesto de trabajo, control y aislación del ruido (ambiente, eléctrico, público, elementos de limpieza y reparación de equipos de cómputo).	Secretaria de las TIC y Departamento Administrativo de Desarrollo Institucional o Alianzas.

5. INFORMACION: DOCUMENTOS DE REFERENCIA, RELACIONADOS, ASOCIADOS O DESCRIPTIVOS (Procedimientos, Instructivos, formatos, guías)	
Código	Nombre
M11-P1	Gestionar los servicios tecnológicos
PR-M11-P1-01	Administrar la infraestructura y seguridad ti
PR-M11-P1-02	Gestionar el soporte y mesa de ayuda ti
MA-M11-P1-01	Manual políticas tic
FO-M11-P1-01	Concepto técnico
FO-M11-P1-03	Bitácora novedades
FO-M11-P1-04	Mantenimiento aires acondicionados
FO-M11-P1-06	Concepto técnico de equipos
FO-M11-P1-07	Solicitud de préstamo de equipos
FO-M11-P1-08	Formato hoja trabajo
FO-M11-P1-10	Hoja de vida equipos
FO-M11-P1-14	Recibo y entrega de equipos para mantenimiento
FO-M11-P1-17	Planilla concepto técnico de ingreso de dispositivos a la red

Departamento del Valle del Cauca  Gobernación	CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO GESTIONAR LOS SERVICIOS TECNOLOGICOS TI	Código : CA-M11-P1
		Versión: 02
		Fecha de aprobación: 12-Dic-2019
		Página 6 de 8

PL-M11-P1-01	PETIC – Plan estratégico de las tecnologías de la información y comunicaciones.
PL-M11-P1-03	Plan de copias de seguridad y restablecimiento
PL-M11-P1-04	Plan de Mantenimiento Departamento del Valle
IN-M11-P1-01	Instructivo de Backup
MA-M11-P1-02	Manual de políticas de tratamientos de datos personales
MA-M11-P1-03	Manual aplicativo de incidencias T.I
PO-M11-P1-01	Política Sistema de Gestión de Seguridad de la Información SGSI
PL-M11-P1-02	Plan de continuidad y recuperación de desastres

6. REQUISITOS ASOCIADOS O A CUMPLIR	
Norma ISO 9001: 2015	4.1 Conocimiento de la organización y su contexto 4.2 Comprensión de las necesidades y expectativas de las partes interesadas 6.1 Acciones para tratar riesgos y oportunidades 7.1.3 Infraestructura 9.1 Seguimiento, medición, análisis y evaluación 10.1 Generalidades de la mejora 10.2 No conformidad y acción correctiva 10.3 Mejora continua
Normatividad legal aplicable (Normograma)	Ver Normograma del proceso
De la Organización	Ver Normograma del proceso
MIPG	Dimensiones: Gobierno Digital, y Seguridad Digital,

Departamento del Valle del Cauca  Gobernación	CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO GESTIONAR LOS SERVICIOS TECNOLOGICOS TI	Código : CA-M11-P1
		Versión: 02
		Fecha de aprobación: 12-Dic-2019
		Página 7 de 8

7. PARÁMETROS DE MEDICIÓN.			
Nombre del Indicador	Formula	Frecuencia	Responsable
Porcentaje de elaboración de proyectos relacionados con Servicios Tecnológicos con base en el Plan de Desarrollo.	$(PE / PP) * 100$ PE: Proyectos Elaborados sobre PP: Proyectos presupuestados para la secretaria en el plan de desarrollo con disponibilidad de recurso	Semestral	Líder del Proceso
Porcentaje de cumplimiento de metas relacionadas con Servicios Tecnológicos con base en el Plan de Desarrollo.	$(MC / MP) * 100$ MC: Metas Cumplidas, sobre MP: Metas presupuestadas para la secretaria en el plan de desarrollo con disponibilidad de recurso	Semestral	Líder del Proceso
Porcentaje de ejecución de las solicitudes resueltas relacionadas con Servicios Tecnológicos (solo contarán los registrados en la plataforma utilizada para tal fin)	$(SR / TS) * 100$ SR: Solicitudes Resueltas Sobre TS: total de solicitudes realizadas por medio del aplicativo.	Semestral	Líder del Proceso

8. GESTIÓN DE RIESGOS
(Ver mapa de riesgos para SETIC)

9. CONTROL DE CAMBIOS/ LISTA DE VERSIONES		
Versión	Descripción del Cambio	Fecha
01	Modificación con base en el decreto 1138 de 2016, que cambia de departamento a secretaria, haciendo que su misión sea mas amplia, garantizando no solo una gestión interna, sino también, una gestión externa con el programa de economía digital. Ordenanza 430 de 2016. "Por medio del cual se formula el marco orientador de la política pública y de la estrategia para el Desarrollo de las tecnologías de la información y las comunicaciones, para un Valle del Cauca Inteligente e Innovador"	24-01-2017
01	Modificación y Ajuste según la Norma ISO 9001-2015 y modificaciones a raíz de la implementación del Modelo integrado de Planeación y Gestión	15/08/2018

Departamento del Valle del Cauca  Gobernación	CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO GESTIONAR LOS SERVICIOS TECNOLOGICOS TI	Código : CA-M11-P1
		Versión: 02
		Fecha de aprobación: 12-Dic-2019
		Página 8 de 8

02	Se realiza modificación en la parte de normas, para colocar Ver Normograma, esto debido a una auditoria de Calidad que observo que las normas aquí descritas no eran las mismas descritas en el Normograma, además es más fácil administrar con sistema de gestión calidad, cuando tengo referencia cruzadas adicionalmente se actualizaron y crearon nuevos documentos.	12/12/2019
----	--	------------

ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ
Nombre: Ricardo Ramirez Sabogal y Oscar Julio Molano Cargo: Agente de Cambio – Lider de programa Firma:  Fecha: 10 de Junio de 2019	Nombre: Frank Alexander Ramirez O. Cargo: Secretario de las TIC. Firma:  Fecha: 12 de Junio de 2019	Comité Acta No. 008 Fecha: 12-Dic-2019