

Departamento del Valle del Cauca



Gobernación

CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO GESTIONAR LOS SERVICIOS TECNOLOGICOS TI

Código: CA-M1-P3

Versión: 02

Fecha de aprobación: 04/12/2020

Página: 1 de

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: Apoyo

1.4. Líder Proceso Nivel Directivo: Secretario de las tecnologías de la información y las comunicaciones
Líder del proceso Carrera Administrativa: Profesional Administrativo o quien delegue el Secretario

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 innovado

1.6. Alcance del Proceso: Inicia con la identificación de las necesidades de tecnologías de información y comunicaciones TIC en materia de hardware 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 Subproceso): Todas las dependencias y todos los procesos.

1.8. Políticas de Operación: Se dará cumplimiento a la Gestión del Subproceso, a través de:


Toda actividad relacionada con la adquisición, alquiler, renovación, actualización, integración, mantenimiento, desarrollo o innovación de hardware, software y todo lo relacionado con las tecnologías de la información y las comunicaciones debe de ejecutarse por la Secretaría de las TIC en cumplimiento a las directrices legales y las normas internas

Todo acompañamiento técnico y profesional, debe contar con avales y conceptos técnicos de la secretaría 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.


2. DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES DEL PHVA (Etapas: Planear – Hacer – Verificar – Actuar)

Fuentes de entrada	Entradas	Actividades	Salidas	Ciudades (Receptores de las salidas)
--------------------	----------	-------------	---------	--------------------------------------


4

 Departamento del Valle del Cauca		CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO GESTIONAR LOS SERVICIOS TECNOLÓGICOS TI		Código: CA-M1-P3
Gobernación				Versión: 02
Proceso M1 P1 - Direccionar la planificación estratégica		Plan de Desarrollo Departamental.		Fecha de aprobación: 04/12/2020
Proceso M7-P1 - Administrar el presupuesto		Presupuesto		Página: 1 de
Algunas Entidades nacionales, nivel central y descentralizadas		Normatividad y Políticas de Tecnologías de Información y Comunicaciones		Todos los Procesos del MIPG/ SGC
Proceso Gestionar los Servicios tecnológicos TI		Necesidades y expectativas de partes interesadas		Todos los Procesos del MIPG/ SGC
Departamento Administrativo de la Funcion Pública.		Guia de administracion de riesgos.		Proceso Gestionar los Servicios tecnológicos TI
Proceso Administrar y mejorar el MIPG		Politica de administracion de riesgos		Proceso Administrar y mejorar el MIPG
		P		
		Identificar las necesidades de sistemas de informacion y los servicios digitales. Definir los recursos humanos, económicos y tecnológicos.	Actualizar a los sistemas de informacion y servicios digitales.	Todos los Procesos del MIPG/ SGC
		Establecer necesidades y expectativas de partes interesadas	Presupuesto del programa de gestión interna TI o necesidades de modificación al mismo.	Todos los Procesos del MIPG/ SGC
		Identificar, valorar y aplicar la política de administracion de riesgos	Recomendaciones o modificaciones a los proyectos de gestión interna TI aprobados por el Plan de desarrollo.	Proceso Gestionar los Servicios tecnológicos TI
		Mapa de riesgos	Formato FO-M1-P3-36 Matriz de partes interesadas	Proceso Administrar y mejorar el MIPG
				Proceso Gestionar los Servicios tecnológicos TI
				Proceso Administrar y mejorar el MIPG


4

CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO GESTIONAR LOS SERVICIOS TECNOLÓGICOS TI		Código: CA-M1-P3	
		Versión: 02	
		Fecha de aprobación: 04/12/2020	
		Página: 1 de	
 Departamento del Valle del Cauca Gobernación Todos los Procesos del MIPG/ SGC	Necesidades y requerimientos de los usuarios finales de los servicios tecnológicos.		
	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).	Solución a las necesidades y requerimientos realizados a la gestión externa o relacionada con la gestión interna TI.	
	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	Conceptos Técnicos.	Procesos del MIPG/SGC, municipios y entidades nacionales, municipios y descentralizadas
	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.	Solución a requerimientos a usuarios finales y/o requerimiento de necesidades de segundo nivel.	

A

Departamento del Valle del Cauca  Gobernación	CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO GESTIONAR LOS SERVICIOS TECNOLÓGICOS TI			Código: CA-M1-P3 Versión: 02 Fecha de aprobación: 04/12/2020 Página: 1 de
	Recursos Económicos y Humanos. Dependencias y descentralizadas	Liderar la definición, implementación del Marco de referencia de arquitectura empresarial. 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. Liderar los planes programas y proyectos para el fortalecimiento de la conectividad digital en la entidad Proponer y desarrollar programas de formación para fortalecer las competencias de la gestión de TI.	Asignar incidentes priorizados por medio del aplicativo de mesa de ayuda. Informes de gestión. Actividades relacionadas con los programas y proyectos. Plan de capacitación, promoción y apropiación en uso de las TIC.	dependencias y descentralizadas
Planes de Acción de la Secretaría de las TIC. Proceso M11-P1 - Gestionar los Servicios tecnológicos TI	Analisis de indicadores del proceso. Analisis de mapa de riesgos.	Realizar seguimiento y a los indicadores. Realizar seguimiento a controles del mapa de riesgo del proceso	Seguimiento a los indicadores diligenciado formato FO-M1-P3-20 Seguimiento de riesgos de gestion formato FO-M1-P3-46	Proceso Administrar y mejorar el MIPG Proceso Administrar y mejorar el MIPG

7

 Departamento del Valle del Cauca		CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO GESTIONAR LOS SERVICIOS TECNOLÓGICOS TI			Código: CA-M1-P3
Gobernación					Versión: 02
Proceso M12-P1 - Evaluar y mejorar el SIG					Fecha de aprobación: 04/12/2020
Proceso M11-P1 - Gestionar los Servicios tecnológicos TI					Página: 1 de
Informes de Auditoría		Analizar los hallazgos de la auditoría.		Proceso Administrar y mejorar el MIPG	
Planes de mejoramiento.		ejecutar las acciones correctivas y de mejoramiento.		Proceso Evaluar y mejorar el SIG	
Productos y/o servicios no conformes identificados. Salidas no conformes identificadas.		Implementar tratamiento de salidas no conformes.		Proceso Administrar y mejorar el MIPG	
Autoevaluación, resultados de indicadores, informes de satisfacción.		Identificar acciones de mejora.		Proceso Administración del sistema integrado de gestión.	
Proceso M11-P1 - Gestionar los Servicios tecnológicos TI		A		Partes interesadas.	
Proceso M11-P1 - Gestionar los Servicios tecnológicos TI		Matriz de identificación de acciones de mejora formato FO-M1-P3-09.		Proceso M1-P3 - Administración del sistema integrado de gestión MIPG.	
3. PUNTOS DE CONTROL (para hacer el seguimiento del desempeño)					
Qué se controla		Cómo se controla		Quién es el responsable del control	
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.	
				Registro	
				Informes y análisis de requerimientos, para el cumplimiento de las misiones de la secretaría.	



 Departamento del Valle del Cauca	CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO GESTIONAR LOS SERVICIOS TECNOLOGICOS TI			Código: CA-M1-P3
				Versión: 02
				Fecha de aprobación: 04/12/2020
				Página: 1 de
Gobernación				


4. APOYO - RECURSOS	
Recurso	Descripción
Humano	Servidores publicos, prestadores de servicios y proveedores.
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.
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).

5. A. INFORMACION INTERNA: DOCUMENTOS INTERNOS DE REFERENCIA, RELACIONADOS, ASOCIADOS O DESCRIPTIVOS (Método, Procedimientos, Instructivos, Formatos, Guías, Manuales) (Ver Listado maestro de documentos internos (Vigente) – (Código FO-M1-P3-11)
(Ver listado maestro de documentos.)

5.B INFORMACIÓN EXTERNA: DOCUMENTOS EXTERNOS RELACIONADOS O ASOCIADOS LA PROCESO (Ver Listado maestro de documentos externos – (Código FO-M1-P3-12)
NO APLICA

6. REQUISITOS ASOCIADOS O A CUMPLIR	
NORMA	REQUISITO
Norma ISO 9001: 2015	7.1.3 Infraestructura
Normatividad legal aplicable (Normograma)	Ver Normograma del proceso
De la Organización	Ver Normograma del proceso
MIPG	Política: Gobierno Digital.

7


Departamento del Valle del Cauca  Gobernación	CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO GESTIONAR LOS SERVICIOS TECNOLÓGICOS TI			Código: CA-M1-P3
				Versión: 02
				Fecha de aprobación: 04/12/2020
				Página: 1 de

7. PARÁMETROS DE MEDICIÓN (Ver matriz de indicadores)			
NOMBRE DEL INDICADOR	FÓRMULA	FRECUENCIA	RESPONSABLE
FT- M11-P1-01 - Proyectos Elaborados relacionados con Servicios Tecnológicos.	$PE / PP) * 100$ PE: Proyectos Elaborados; sobre PP: Proyectos presupuestados para la secretaría en el plan de desarrollo con disponibilidad de recurso.	Semestral	Profesional Especializado, profesional o contratista del programa.
FT- M11-P1-02 - Metas relacionadas con Servicios Tecnológicos.	$(MC / MP) * 100$ MC: Metas Cumplidas, sobre MP: Metas presupuestadas para la secretaría en el plan de desarrollo con disponibilidad de recurso.	Semestral	Profesional Especializado, profesional o contratista del programa.
FT- M11-P1-03 - Solicitudes resueltas relacionadas con Servicios Tecnológicos.	$(SR / TS) * 100$ SR: Solicitudes Resueltas Sobre TS: Total de solicitudes realizadas por medio del aplicativo	Semestral	Profesional Especializado, profesional o contratista del programa.

8. GESTIÓN DE RIESGOS (Ver mapa de riesgos – (Código FO-M1-P3-01)	
RIESGOS	
	PUNTOS DE CONTROL
(Ver mapa de riesgos del proceso)	



9. CONTROL DE CAMBIOS/LISTA DE VERSIONES	
Versión	Descripción del Cambio
01	Modificación con base en el decreto 1138 de 2016, que cambia de departamento a secretaría, 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"
02	Modificación y Ajuste según la Norma ISO 9001-2015 y modificaciones a raíz de la implementación del Modelo
	Fecha
	24-ene-17
	15/8/2018

Handwritten signature

 Departamento del Valle del Cauca	CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO GESTIONAR LOS SERVICIOS TECNOLOGICOS TI		Código: CA-M1-P3
			Versión: 02
		Fecha de aprobación: 04/12/2020	
Gobernación		Página: 1 de	
03		12/12/2019	
04		17/11/2020	
05		4/12/2020	

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.

Se realiza modificaciones con el proposito de hacer mas efectivo el formato de caracterizacion, entre otros se cambia Se migró la informacion al nuevo formato de caracterizacion del proceso M1-P3.

ELABORÓ		REVISÓ		APROBÓ	
Nombre: Ricardo Ramirez Sabogal, Julian Andres Artunduaga, Diego Fernando Urbano, Yessica Vallejo	Nombre: Carlos Herman Ocampo Ramirez y Cristian Jose Petro	Comité institucional de Gestion y Desempeño			
Cargo: Agente de Cambio, tecnico operativo y prestadores del servicio.	Cargo: Secretario de las TIC. Y Lider de Programa	Acta No. 002			
Firma: 	Firma: 	Fecha: 05 MAR 2021		Fecha:	
Fecha: 03/11/2021	Fecha: 03/01/2021				

