



# CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO GESTIONAR LOS SERVICIOS



GOBERNACIÓN DEL  
**MAGDALENA**



**La fuerza  
del cambio**



**GOBERNACIÓN DEL  
MAGDALENA**



**La fuerza  
del cambio**



## CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO GESTIONAR LOS SERVICIOS TECNOLÓGICOS TI

| 1. IDENTIFICACIÓN DEL PROCESO  |  |
|--|--|
| <b>1.1. Código y Nombre del Macroproceso:</b> Gestionar Soluciones TI  | <b>1.2. Código y Nombre del Proceso:</b> Gestionar los servicios tecnológicos TI.  |
| <b>1.3. Tipo de proceso:</b> Técnico   | <b>1.4. Líder Nivel Directivo:</b> Jefe Oficina de las tecnologías de la información y las comunicaciones. y Líder de Programa |
| <b>1.5. Objetivo del Proceso:</b> 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 Magdalena como un territorio inteligente e innovador.   |  |
| <b>1.6. Alcance del proceso:</b> Inicia con la identificación de las necesidades de tecnologías de información y comunicaciones TIC, en el Departamento del Magdalena, 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.  |  |
| <b>1.7 Organismos (Dependencias de la Gobernación que participan del proceso):</b> Oficina Asesora de Planeación Departamental, Secretaria de desarrollo económico, Gestión del Conocimiento e Innovación  |  |
| <b>1.8. Políticas de Operación:</b> Toda actividad relacionada con la adquisición, alquiler, renovación, actualización, integración, mantenimiento, operación, promoción, apropiación, desarrollo e innovación de hardware, software y todo lo relacionado con las tecnologías de la información y las comunicaciones debe de ejecutarse por la Oficina 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 Oficina 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 Magdalena. Excepto de los consumibles como papel, cintas, disquetes, memorias, tóner, extensiones, acoples, adaptadores etc. |  |



**GOBERNACIÓN DEL  
MAGDALENA**



**La fuerza  
del cambio**



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

| Fuentes de entrada  | Entradas   | Actividades  | Salidas  | Clientes (Receptores de las Salidas)  |
|---|--|--|--|---|
| <p>Procesos del SIG y MIPG</p> <p>Algunas Entidades de nivel central y descentralizadas</p> <p>Algunos municipios del Departamento.</p> <p>Comunidad.</p> | <p>Plan de Desarrollo Departamental.</p> <p>Normatividad y Políticas de Tecnologías de Información y Comunicaciones</p> <p>Requerimiento de algunos de los proveedores.</p> <p>Recursos Económicos y Humanos</p> | <p><b>P</b></p> <p>Identificar las necesidades de sistemas de información y los servicios digitales.</p> <p>Definir los recursos humanos, económicos y tecnológicos.</p> | <p>Presupuesto del programa de gestión interna TI o necesidades de modificación al mismo.</p> <p>Recomendaciones o modificaciones a los proyectos de gestión interna TI aprobados por el Plan de desarrollo.</p> <p>(Matriz Planificación de cambios, DOFA, Plan Objetivos de calidad, Plan de acción Política MIPG)</p> | <p>Procesos del SIG y MIPG</p> <p>Algunas Entidades de nivel central y descentralizadas</p> <p>Comunidad.</p> |



**GOBERNACIÓN DEL  
MAGDALENA**



**La fuerza  
del cambio**



|  |   |   |  |  |
|--|---|---|--|--|
| <p>Procesos del SIG, MIPG, dependencias 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 Oficina de las TIC.</p> | <p><b>H</b></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>Solución a las necesidades y requerimientos realizados a la gestión interna TI.</p> <p>Conceptos Técnicos. Requerimiento de necesidades. Asignar incidentes priorizados por medio del aplicativo de mesa de ayuda. Informes de gestión.</p> <p>(Matriz de Interacción de procesos. (Matriz identificación de productos y servicios)</p> | <p>Procesos del SIG, municipios y entidades nacionales, y descentralizadas</p> |
|--|---|---|--|--|



**GOBERNACIÓN DEL  
MAGDALENA**



**La fuerza  
del cambio**



|  |  |  |   |  |  |
|--|--|--|---|--|--|
|  |  |  | <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 en TI.</p> |  |  |
|--|--|--|---|--|--|



**GOBERNACIÓN DEL  
MAGDALENA**



**La fuerza  
del cambio**



|   |   |   |   |   |  |
|---|---|---|---|---|--|
| Entes de control, gestión y vigilancia internos y externos. | Plan de mejoramiento y de acción de la Oficina de las TIC (Evaluar y mejorar elSIG) 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. (Indicadores, Partes Interesadas, Informe de Gestión)                             | Entes de control, gestión y vigilancia internos y externos.<br><br>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 , si hubiera lugar.<br>Recomendaciones y observaciones de mejora.<br>Plan de Acción, si hubiera lugar. | Dependencias de Control<br><br>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. | Control Interno, profesionales de proyectos y los líderes de procesos y programas. | Informes y análisis de requerimientos, para el cumplimiento de la misión de la Oficina TIC. |



**GOBERNACIÓN DEL  
MAGDALENA**



**La fuerza  
del cambio**



#### 4. RECURSOS

| Recurso                    | Descripción  | Quien suministra                                |
|----------------------------|--|---|
| Humano                     | Profesional Especializado<br>Profesional Universitario<br>Técnico; contratistas  | Oficina de las TIC y Talento Humano.            |
| 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. | Oficina de las TIC y Talento Humano 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).  | Oficina de las TIC y talento Humano o Alianzas. |

#### 5. INFORMACION: DOCUMENTOS DE REFERENCIA, RELACIONADOS, ASOCIADOS O DESCRIPTIVOS (Procedimientos, Instructivos, formatos, guías)

| Código | Nombre  |
|--------|---|
|        | Gestionar los sistemas de información   |
|        | Administrar la mesa de ayuda del sistema de información de gestión financiera territorial |
|        | Administrar los sistemas de información y los servicios digitales.                        |
|        | Creación y movimiento de usuarios y otros sistemas de información                         |
|        | Modificación de roles a usuarios y otros sistemas de información.                         |
|        | Solicitud de modificaciones especificaciones funcionales.                                 |
|        |   |
|        |   |
|        |   |
|        |   |
|        |   |
|        |   |



**GOBERNACIÓN DEL  
MAGDALENA**



**La fuerza  
del cambio**



**6. REQUISITOS ASOCIADOS O A CUMPLIR**

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

**7. PARÁMETROS DE MEDICIÓN.**

| <b>Nombre del Indicador</b>   | <b>Formula</b>   | <b>Frecuencia</b> | <b>Responsable</b> |
|---|--|-------------------|--------------------|
| Porcentaje de elaboración de proyectos relacionados con Servicios Tecnológicos con base en el Plan de Desarrollo. | $(PE / PP) * 100$<br>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.    | $(MC / MP) * 100$<br>MC: Metas Cumplidas, sobre MP: Metas presupuestadas para la secretaria en el plan de desarrollo con disponibilidad de recurso         | Semestral         | Líder del Proceso  |



**GOBERNACIÓN DEL  
MAGDALENA**



**La fuerza  
del cambio**



| 7. PARÁMETROS DE MEDICIÓN.   |  |            |                   |
|--|--|------------|-------------------|
| Nombre del Indicador   | Formula  | Frecuencia | Responsable       |
| Porcentaje de ejecución de las solicitudes resueltas relacionadas con Servicios Tecnológicos (solo contarán los registrados en la plataforma utilizada para tal fin) | $(SR / TS) * 100$<br>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 TIC) |

| 9. CONTROL DE CAMBIOS/ LISTA DE VERSIONES |                        |       |
|---|------------------------|-------|
| Versión                                   | Descripción del Cambio | Fecha |
|   |                        |       |
|   |                        |       |
|   |                        |       |

| ELABORÓ   | REVISÓ                                 | APROBÓ                 |
|---|--|------------------------|
| <b>Nombre:</b> José Ramón Iglesias Gamarra  | <b>Nombre:</b> Shirley Correa Mesa     | Comité<br>Acta No. xxx |
| <b>Cargo:</b> Profesional Universitario   | <b>Cargo:</b> Jefe Oficina de las TIC. |                        |
| Firma:<br> | Firma:                                 |                        |
| Fecha:  | Fecha:                                 | Fecha:                 |