

 <p>Departamento del Magdalena</p> <p>Gobernación</p>	<p><b>CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO GESTIONAR LOS SISTEMAS DE INFORMACION</b></p>	Código :
		Versión:
		Fecha de aprobación:
		Página 1 de 8

1. IDENTIFICACIÓN DEL PROCESO	
<b>1.1. Código y Nombre del Macroproceso:</b> Gestionar SolucionesTI	<b>1.2. Código y Nombre del Proceso:</b> Gestionar los sistemas de la Información.
<b>1.3. Tipo de proceso:</b> Estratégico, Táctico y misional	<b>1.4. Líder Nivel Directivo:</b> Jefe Oficina de las tecnologías de la información y las comunicaciones. y Profesional Especializado
<b>1.5. Objetivo del Proceso:</b> Liderar la definición, implementación, mantenimiento, administración, parametrización, puesta en marcha, soporte y sostenibilidad de los sistemas de información y servicios digitales a nivel estratégico, operativo y misional de la entidad, cumpliendo con los estándares tecnológicos de calidad acorde a las necesidades de los procesos y procedimientos de la Gobernación del Magdalena, la normatividad del sector público y privado colombiano que aplique para la entidad y las necesidades de la comunidad en general, mediante el soporte técnico y funcional de mesas de ayuda permitiendo 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, Secretaria de desarrollo económico, Gestión del Conocimiento e Innovación, Secretaría de Hacienda.	
<b>1.8. Políticas de Operación:</b> 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 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.	

<p>Departamento del Magdalena</p>  <p>Gobernación</p>	<p><b>CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO GESTIONAR LOS SISTEMAS DE INFORMACION</b></p>	Código :
		Versión: 01
		Fecha de aprobación:
		Página 2 de 8

2. DESCRIPCION DE ACTIVIDADES DEL PHVA (Etapas: Planear – Hacer – Verificar – Actuar)					
Fuentes de entrada	Entradas		Actividades	Salidas	Cientes (Receptores de las Salidas)
<p>Procesos del SIG y MIPG</p> <p>Algunas Entidades de nivel central y descentralizadas</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>

<p>Departamento del Magdalena</p>  <p>Gobernación</p>	<p><b>CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO GESTIONAR LOS SISTEMAS DE INFORMACION</b></p>	Código :
		Versión: 01
		Fecha de aprobación:
		Página 3 de 8

<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>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>Designar los responsables de liderar el desarrollo, implementación y mantenimiento de los sistemas de información de la entidad y/o sector en virtud de lo establecido en los Planes de Desarrollo o Estratégico de tecnologías de la información y de las comunicaciones, así como las necesidades de información de los servicios al ciudadano y grupos de interés.</p> <p>Señalar los responsables de liderar la definición, adquisición y supervisión de las capacidades de infraestructura tecnológica, Sistemas de información, servicios de administración, operación y soporte y velar por la prestación eficiente de los servicios tecnológicos necesarios para garantizar la operación de los sistemas de información y servicios digitales según criterios de calidad, oportunidad, seguridad, escalabilidad y disponibilidad.</p> <p>Adelantar los procesos de implementación, adquisición, soporte, mantenimiento y</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, MIPG, dependencias y descentralizadas</p>
--	---	-----------------	--	---	--

<p>Departamento del Magdalena</p>  <p>Gobernación</p>	<p><b>CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO GESTIONAR LOS SISTEMAS DE INFORMACION</b></p>	Código :
		Versión: 01
		Fecha de aprobación:
		Página 4 de 8

			<p>actualización de los recursos tecnológicos de hardware y software.</p> <p>Realizar el desarrollo, soporte y gestión de los sistemas de información y servicios digitales, resolver las necesidades y requerimientos de los usuarios finales de los sistemas de información y servicios digitales, que se encuentren al alcance de la secretaria.</p> <p>Administrar la mesa de ayuda del sistema de gestión financiera territorial</p>		
--	--	--	---	--	--

<p>Departamento del Magdalena</p>  <p>Gobernación</p>	<p><b>CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO GESTIONAR LOS SISTEMAS DE INFORMACION</b></p>	Código :
		Versión: 01
		Fecha de aprobación:
		Página 5 de 8

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.  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. Recomendaciones y observaciones de mejora. Plan de Acción, si hubiera lugar.	Dependencias de Control  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.

<p>Departamento del Magdalena</p>  <p>Gobernación</p>	<p><b>CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO GESTIONAR LOS SISTEMAS DE INFORMACION</b></p>	Código :
		Versión: 01
		Fecha de aprobación:
		Página 6 de 8

4. RECURSOS		
Recurso	Descripción	Quien suministra
Humano	Profesional Especializado Profesional Universitario 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.

 <p>Departamento del Magdalena</p> <p>Gobernación</p>	<p><b>CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO GESTIONAR LOS SISTEMAS DE INFORMACION</b></p>	Código :
		Versión: 01
		Fecha de aprobación:
		Página 7 de 8

6. REQUISITOS ASOCIADOS O A CUMPLIR	
<b>Norma ISO 9001: 2015</b>	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 <b>7.1.3 Infraestructura</b> 9.1 Seguimiento, medición, análisis y evaluación 10.1 Generalidades de la mejora 10.2 No conformidad y acción correctiva 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.			
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

Departamento del Magdalena  Gobernación	<b>CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO          GESTIONAR LOS SISTEMAS DE INFORMACION</b>	Código :
		Versión: 01
		Fecha de aprobación:
		Página 8 de 8

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)	$(SR / TS) * 100$ 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>Cargo:</b> Profesional Universitario Firma: 	<b>Nombre:</b> Shirley Correa Mesa <b>Cargo:</b> Jefe Oficina de las TIC. Firma:	Comité Acta No. xxx Fecha:
Fecha:	Fecha:	

<p>Departamento del Magdalena</p>  <p>Gobernación</p>	<p><b>CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO GESTIONAR LOS SISTEMAS DE INFORMACION</b></p>	<p>Código :</p>
		<p>Versión: 01</p>
		<p>Fecha de aprobación:</p>
		<p>Página 9 de 8</p>