



**CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO
SISTEMAS DE INFORMACIÓN E INFRAESTRUCTURA TECNOLÓGICA**

Código: CA-SI-01

Versión: 10

Fecha actualización:
08/03/2022

LÍDER DEL PROCESO	TIPO DE PROCESO
DIRECTOR ADMINISTRATIVO DE LAS TECNOLOGÍAS Y SISTEMAS DE LA INFORMACIÓN Y LAS COMUNICACIONES TIC	ESTRATÉGICO
OBJETIVO	ALCANCE
Mantener la disponibilidad de la infraestructura tecnológica e implementar sistemas de información, que provean y protejan de forma oportuna, eficiente y transparente la información institucional, mediante la implementación de políticas digitales, mejorando la provisión de servicios brindados a la ciudadanía.	<p>Inicia con la identificación de necesidades de los servicios asociados al Proceso y finaliza con la prestación y evaluación de los servicios y la generación de información estadística.</p> <p>Unidades Administrativas en las que se ejecuta: Dirección Administrativa de las Tecnologías y Sistemas de la Información y las Comunicaciones TIC, Subdirección de Información y Caracterización.</p>

1. REQUISITOS APLICABLES:

Norma	Requisitos
ISO 9001:2015	<p>4.4 SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD Y SUS PROCESOS.</p> <p>4.4.1 Caracterización de Procesos.</p> <p>4.4.2 Información documentada de apoyo a la operación de los Procesos (Procedimientos, Manuales, Guías, formatos).</p> <p>6.1 ACCIONES PARA ABORDAR RIESGOS Y OPORTUNIDADES.</p> <p>7.5 INFORMACIÓN DOCUMENTADA.</p> <p>7.5.2 Creación y actualización.</p> <p>7.5.3 Control de la información documentada.</p> <p>7.1.3 Infraestructura.</p> <p>9. EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO.</p> <p>9.1 SEGUIMIENTO, MEDICIÓN, ANÁLISIS Y EVALUACIÓN.</p> <p>9.1.1 Generalidades.</p> <p>9.1.3 Análisis y evaluación.</p> <p>10. MEJORA.</p>

Norma	Requisitos
MIPG	<p>1ª. DIMENSIÓN. TALENTO HUMANO.</p> <p>1.2. Aspectos mínimos para la implementación.</p> <p>1.2.1. Política de Gestión Estratégica del Talento Humano.</p> <p>1.2.2 Política de Integridad.</p> <p>1.3 Atributos de calidad de la Dimensión.</p> <p>2ª. DIMENSIÓN. DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO Y PLANEACIÓN.</p> <p>2.1 Alcance de la dimensión.</p> <p>2.2 Aspectos mínimos para la implementación.</p> <p>2.1.1 Política de planeación institucional.</p> <p>2.1.2 Política de integridad.</p> <p>2.3 Atributos de calidad para la Dimensión.</p> <p>3ª. DIMENSIÓN. GESTIÓN CON VALORES PARA RESULTADOS.</p> <p>3.1 Alcance de esta Dimensión.</p> <p>3.2 Aspectos mínimos para la implementación.</p>

Revisado por: Profesional Universitario

Aprobado por: Director Administrativo de las Tecnologías y Sistemas de la Información y las Comunicaciones TIC



CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO SISTEMAS DE INFORMACIÓN E INFRAESTRUCTURA TECNOLÓGICA

Código: CA-SI-01

Versión: 10

Fecha actualización:
08/03/2022

Norma	Requisitos

Norma	Requisitos
	3.2.1 De la ventanilla hacia adentro: 3.2.1.1 Fortalecimiento Organizacional y simplificación de Procesos. 3.2.1.3 Política Gobierno Digital: TIC para la gestión. 3.2.1.4 Política de Seguridad Digital. 3.2.2 Relación Estado Ciudadano. 3.2.3 Otros aspectos a tener en cuenta en la gestión de las entidades. 3.3 Atributos de calidad para la Dimensión. 4ª. DIMENSIÓN. EVALUACIÓN DE RESULTADOS. 5ª. DIMENSIÓN. INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN. 6ª. DIMENSIÓN. GESTIÓN DEL CONOCIMIENTO Y LA INNOVACIÓN. 7ª. DIMENSIÓN. CONTROL INTERNO.

2. NORMATIVIDAD LEGAL APLICABLE:

(Consultar Listado maestro de documentos externos del Proceso).

3. DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES: (CICLO PHVA).

Proveedores	Entradas		Actividades	Salidas	Usuarios y/o Partes Interesadas
Proceso Direccionamiento Estratégico. Servidores Públicos y demás partes interesadas. Procesos del	Contexto Estratégico de la Entidad. Necesidades y expectativas de los usuarios y partes interesadas en el Proceso. Plan de Desarrollo Territorial. Normatividad. Estructura organizacional,	P	Identificar las necesidades y expectativas de los usuarios y partes interesadas en el Proceso. Analizar el Contexto Estratégico de la Entidad, identificando oportunidades y riesgos para el Proceso. Evaluar las necesidades de tecnologías de la información y comunicaciones. Planear la administración de tecnologías de la información y	Identificación de necesidades y expectativas de los usuarios y partes interesadas en el Proceso. Identificación de oportunidades y riesgos para el Proceso. Proyectos, Plan Operativo Anual de Inversiones y Plan	Proceso Sistemas de Información e Infraestructura Tecnológica. Proceso Gestión del Recurso Físico y Logístico.



**CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO
SISTEMAS DE INFORMACIÓN E INFRAESTRUCTURA TECNOLÓGICA**

Código: CA-SI-01

Versión: 10

Fecha actualización:
08/03/2022

Proveedores	Entradas	Actividades	Salidas	Usuarios y/o Partes Interesadas
<p>SIGI. Proceso Gestión del Talento Humano. Entes gubernamentales. Ministerio de Tecnologías de la Información y Comunicaciones.</p>	<p>planta de cargos y manual de funciones y competencias laborales. Necesidades de infraestructura tecnológica y sistemas de información. Metodologías y software. Requerimientos o solicitudes del Ministerio de Tecnologías de la Información y Comunicaciones. Necesidades de los usuarios de las tecnologías de la información y comunicaciones, y partes interesadas. Requerimientos legales.</p>	<p>comunicaciones. Planear la prestación del servicio de tecnologías de la información y comunicaciones. Identificar las necesidades de recurso para la ejecución del Proceso. Evaluar e identificar los recursos y necesidades de tecnologías de la información y comunicaciones. Planear los sistemas de información y su administración. Planear la implementación, administración y mantenimiento de la conexión de los Escenarios culturales, recreativos y deportivos de la ciudad. Planear la implementación de los requerimientos de la Política de Gobierno Digital. Planear la implementación de los requerimientos de la Política de Seguridad Digital. Planear la aplicación de las metodologías vigentes para la actualización de la información Estadística del Municipio.</p>	<p>Indicativo. Necesidades de recursos. Necesidades de contratación. Necesidades de talento humano. Proyectos. Contratos. Programas y proyectos para tecnología, información y comunicaciones, Seguridad Digital y Gobierno Digital, contenidos en el Plan de Acción de la Unidad Administrativa. Instrumento de focalización.</p>	<p>Proceso Adquisiciones. Funcionarios públicos del Municipio. Usuarios y partes interesadas. Ministerio de Tecnologías de la Información y Comunicaciones. Entes gubernamentales. Comunidad. Unidades Administrativas.</p>
<p>SIGI. Proceso Direccionamiento</p>	<p>Requisitos de la norma. Peticiones de servicio de asesoría en TIC, entrenamiento en TIC, desarrollo de software y mantenimiento de software. Plan de Acción. Solicitudes.</p>	<p>H Ejecutar proyectos de TIC. Administrar la plataforma de TIC (Bases de datos, sistemas de información, redes y comunicaciones). Realizar o prestar los servicios asociados al Proceso acorde a lo planeado. Desarrollar o modificar sistemas de información corporativos. Identificar fuentes de información y sus características. Conectar los Escenarios culturales, recreativos y deportivos de la</p>	<p>Cumplimiento de requisitos. Asesoría en TIC. Entrenamiento en TIC. Desarrollo de software. Mantenimiento de software. Necesidades de contratación. Aprobación de Proyectos de</p>	<p>SIGI. Proceso Sistemas de Información e Infraestructura Tecnológica. Proceso Adquisiciones. Proceso Direccionamiento</p>



**CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO
SISTEMAS DE INFORMACIÓN E INFRAESTRUCTURA TECNOLÓGICA**

Código: CA-SI-01

Versión: 10

Fecha actualización:
08/03/2022

Proveedores	Entradas	Actividades	Salidas	Usuarios y/o Partes Interesadas
<p>Estratégico. Proceso Gestión del Recurso Físico y Logístico. Proceso Adquisiciones. Ministerio de Tecnologías de la Información y Comunicaciones. Entes gubernamentales.</p>	<p>Contratación de Bienes y Servicios - Bienes y Servicios Contratados. Planes de desarrollo de sistemas de información. Requerimientos del Ministerio de Tecnologías de la Información y Comunicaciones. Necesidades de la comunidad. Metodologías y software. Bases de datos brutas y/o certificadas.</p>	<p>ciudad. Implementar la Política de Gobierno Digital. Implementar la Política de Seguridad Digital. Implementar la Política de Transparencia y Acceso a la Información Pública. Mantener actualizada la información del Sistema de Información de Potenciales Beneficiarios de Programas Sociales SISBEN. Aplicar oportunamente los instrumentos de focalización según metodologías vigentes. Evaluar, depurar, analizar, procesar y actualizar la información registrada en las bases de datos.</p>	<p>tecnologías de la información y comunicaciones. Desarrollo o modificaciones de sistemas de información. Anuario estadístico municipal. Escenarios culturales, recreativos y deportivos conectados. Política de Gobierno Digital implementada. Política de Seguridad Digital implementada. Política de Transparencia y Acceso a la Información Pública implementada. Bases de datos procesadas.</p>	<p>Estratégico. Usuarios internos. Órganos de control. Procesos del SIGI. Ministerio de Tecnologías de la Información y Comunicaciones. Entes gubernamentales. Comunidad. Unidades Administrativas. Secretaría de Evaluación y Control. Concejo Municipal.</p>
<p>Proceso Sistemas de Información e Infraestructura Tecnológica. Proceso Evaluación y Mejoramiento Continuo. Órganos de</p>	<p>Planes y programas asociados al Proceso. Resultados de la gestión del Proceso. PQRS tramitadas. Hallazgos de Auditorías Internas y Externas. Registro de Salidas No Conformes (servicios no</p>	<p>Realizar seguimiento y control a la prestación de los servicios y ejecución de los planes y programas asociados al Proceso. Realizar seguimiento y medición al Proceso y al servicio. Atender las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias PQRS. Analizar los hallazgos de las Auditorías Internas y Externas. Determinar, recopilar y analizar los datos de Salidas No Conformes del Proceso (Productos o servicios no conformes). Realizar interventoría a los servicios contratados.</p>	<p>Informes de seguimiento de: Planes y programas asociados al Proceso. Resultados de la gestión del Proceso. PQRS tramitadas.</p>	<p>Proceso Sistemas de Información e Infraestructura Tecnológica. Proceso Evaluación y Mejoramiento Continuo. Secretaría de Evaluación y Control. Órganos de control.</p>



**CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO
SISTEMAS DE INFORMACIÓN E INFRAESTRUCTURA TECNOLÓGICA**

Código: CA-SI-01

Versión: 10

Fecha actualización:
08/03/2022

Proveedores	Entradas	Actividades	Salidas	Usuarios y/o Partes Interesadas
Control.	<p>conformes).</p> <p>Matriz de Riesgos.</p> <p>Servicios contratados.</p> <p>Indicadores de Gestión.</p>	<p>Analizar los riesgos asociados al Proceso incluyendo los de Corrupción.</p> <p>Realizar seguimiento y analizar el cumplimiento de los Indicadores de Gestión del Proceso.</p>	<p>Hallazgos de Auditorías Internas y Externas.</p> <p>Registro de Salidas No Conformes (servicios no conformes).</p> <p>Interventoría y supervisión a los servicios contratados.</p> <p>Matriz de Riesgos.</p> <p>Indicadores de Gestión.</p> <p>Oportunidades de Mejoramiento.</p> <p>Plan de Mejoramiento.</p>	
<p>Proceso Evaluación y Mejoramiento Continuo.</p> <p>Proceso Sistemas de Información e Infraestructura Tecnológica.</p>	<p>Oportunidades de Mejoramiento del análisis de:</p> <p>Ejecución de los Planes aplicables al Proceso.</p> <p>Resultados de la gestión del Proceso.</p> <p>PQRS tramitadas.</p> <p>Hallazgos de Auditorías Internas y Externas.</p> <p>Registro de Salidas No Conformes (servicios no conformes).</p>	<p>Actualizar la Información Documentada aplicable al Proceso.</p> <p>Aplicar acciones de mejoramiento (Correctivas, Preventivas y de Mejora).</p> <p>Actualizar la Matriz de Riesgos.</p> <p>Realizar seguimiento a la eficacia de las acciones (Correctivas, Preventivas) implementadas.</p>	<p>Información Documentada actualizada.</p> <p>Acciones Correctivas.</p> <p>Acciones Preventivas.</p> <p>Acciones de Mejora.</p> <p>Matriz de Riesgos actualizada.</p> <p>Plan de Mejoramiento.</p>	<p>Proceso Evaluación y Mejoramiento Continuo.</p> <p>Proceso Sistemas de Información e Infraestructura Tecnológica.</p> <p>Alta Dirección.</p> <p>Secretaría de Evaluación y Control.</p> <p>Órganos de control.</p>



**CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO
SISTEMAS DE INFORMACIÓN E INFRAESTRUCTURA TECNOLÓGICA**

Código: CA-SI-01

Versión: 10

Fecha actualización:
08/03/2022

Proveedores	Entradas	Actividades	Salidas	Usuarios y/o Partes Interesadas
	Matriz de Riesgos. Interventoría y supervisión a los servicios contratados. Indicadores de Gestión.			

4. APORTE ESTRATÉGICO DEL PROCESO:

OBJETIVO DEL SIGI QUE IMPACTA	CÓMO LO IMPACTA (CARACTERÍSTICAS)
<p>1. ITAGÜÍ SEGURA, CON JUSTICIA Y OPORTUNIDADES. Orientar, liderar y ejecutar la política pública para la Seguridad Ciudadana Integral en el marco de la protección y garantía de los derechos humanos, teniendo como base la convivencia y el acceso a la justicia, el control efectivo del territorio, la protección y atención a la violencia intrafamiliar y al restablecimiento de derechos de niñas, niños y adolescentes, garantizando la atención integral a la población víctima del conflicto armado residente en el territorio, así como las actividades en materia de pedagogía social, archivo y gestión documental que contribuyen a dignificar y recoger la memoria de las víctimas del conflicto armado y generar espacios para la reconciliación y la paz, la coordinación interinstitucional para mejorar las condiciones de seguridad y convivencia, en sus fases de promoción, prevención, atención y seguimiento para la protección de los derechos de los itagüiseños, buscando la articulación de los sectores administrativos y de justicia con presencia en el territorio y de coordinación con el gobierno municipal en relación con la seguridad ciudadana y su presencia transversal.</p>	<p>Garantizando el soporte técnico y el funcionamiento de los sistemas de información para una adecuada prestación de los servicios a la comunidad.</p> <p>Conectando los Escenarios culturales, recreativos y deportivos de la ciudad.</p> <p>Implementando las Políticas de Seguridad Digital, Gobierno Digital, y Transparencia y Acceso a la Información Pública, que permitan a la ciudadanía el acercamiento a las tecnologías y empoderamiento de la información.</p> <p>Disponiendo tecnologías de la información y las comunicaciones que incidan en el logro del objetivo.</p>
<p>2. MOVILIDAD SOSTENIBLE Y URBANISMO SOCIAL. Mejorar las condiciones del equipamiento integral urbano de la ciudad de Itagüí, sus calles, sus escenarios colectivos, cualificarlos y ampliarlos, permitiendo mayores oportunidades de encuentro de participación social en sana convivencia, entregando nuevos espacios y mejorando los existentes. Será la unión de la arquitectura y el urbanismo que permitirá hacer transformaciones sociales desde las diferentes dinámicas como la movilidad, la infraestructura, la vivienda y escenarios para el</p>	<p>Disponiendo tecnologías de la información y las comunicaciones que incidan en el logro del objetivo.</p> <p>Conectando los Escenarios culturales, recreativos y deportivos de la ciudad.</p> <p>Incursionando en la economía 4.0 caracterizada por el desarrollo de software interoperable que incida en la entrega de bienes y servicios automatizados a los usuarios y partes</p>



**CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO
SISTEMAS DE INFORMACIÓN E INFRAESTRUCTURA TECNOLÓGICA**

Código: CA-SI-01

Versión: 10

Fecha actualización:
08/03/2022

OBJETIVO DEL SIGI QUE IMPACTA	CÓMO LO IMPACTA (CARACTERÍSTICAS)
<p>disfrute de una mejor calidad de vida. La comunidad en general podrá disfrutar de mejores espacios y escenarios públicos para el encuentro social con su familia y amigos, tejiendo en ellos nuevas historias de ciudadanía.</p>	<p>interesadas.</p>
<p>3. EMPLEO, LA ECONOMÍA CREATIVA Y OPORTUNIDADES. Consolidar y avanzar en la creación de un ambiente con economía global con enfoque local. Se lideran estrategias como la gestión de una política de retención, fidelización y permanencia de la mediana y gran empresa. Se empodera y fortalece a las Mipymes. Como eje transversal en este compromiso se lideran cambios de creencias en las personas que quieren y sueñan con oportunidades de ser emprendedores de éxito económico.</p>	<p>Aplicando acciones e instrumentos tendientes a la innovación y modernización tecnológica de la Entidad. Evaluando periódicamente el Proceso y aplicando acciones de mejoramiento. Conectando los Escenarios culturales, recreativos y deportivos de la ciudad. Implementando las Políticas de Seguridad Digital, Gobierno Digital, y Transparencia y Acceso a la Información Pública, que permitan a la ciudadanía el acercamiento a las tecnologías y empoderamiento de la información. Incursionando en la economía 4.0 caracterizada por el desarrollo de software interoperable que incida en la entrega de bienes y servicios automatizados a los usuarios y partes interesadas.</p>
<p>4. TEJIDO SOCIAL PARA EL SER, LA FAMILIA Y LA COMUNIDAD. Consolidación de una ciudad de oportunidades desde las dimensiones poblacional, social, económica y ambiental a partir de un enfoque de intervención social donde se tiene como eje fundamental la familia, la participación, la modernización, la cultura, la salud, el deporte, la recreación y el desarrollo económico local; como ejes dinamizadores dentro de los criterios de gobernabilidad y gobernanza, y a la luz de las premisas en el marco de los Objetivos de Desarrollo Sostenible, los tratados internacionales y las apuestas de Colombia como un Estado Social de Derecho y sus principios constitucionales, legales y jurisprudenciales; se hace necesario que la estructura orgánica cuente con un compromiso por la equidad, la cultura y el tejido social.</p>	<p>Realizando el anuario estadístico como herramienta para la toma de decisiones que finalmente impactarán a la comunidad. Conectando los Escenarios culturales, recreativos y deportivos de la ciudad. Implementando las Políticas de Seguridad Digital, Gobierno Digital, y Transparencia y Acceso a la Información Pública, que permitan a la ciudadanía el acercamiento a las tecnologías y empoderamiento de la información.</p>
<p>5. ITAGÜÍ AMBIENTALMENTE SOSTENIBLE. Mejorar las condiciones de uso y apropiación del territorio, ampliando la oferta ambiental; mediante la promoción de acciones para la gestión, planificación, protección y conservación ambiental en la ciudad, con estrategias de consumo y producción sostenible, implementación de tecnologías limpias, uso eficiente y</p>	<p>Aplicando acciones e instrumentos tendientes a la innovación y modernización tecnológica de la Entidad. Implementando tecnologías limpias para promover prácticas sostenibles que permitan mitigar el cambio climático.</p>



**CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO
SISTEMAS DE INFORMACIÓN E INFRAESTRUCTURA TECNOLÓGICA**

Código: CA-SI-01

Versión: 10

Fecha actualización:
08/03/2022

OBJETIVO DEL SIGI QUE IMPACTA	CÓMO LO IMPACTA (CARACTERÍSTICAS)
<p>preservación de los recursos naturales; aprovechamiento de residuos sólidos hacia una ciudad de economía circular, fomento de la educación ambiental, cobertura de servicios públicos, optimización de los sistemas de acueductos veredales, promoción de prácticas sostenibles que permitan mitigar el cambio climático, seguimiento a las actividades industriales, comerciales y/o de servicio; la reducción del riesgo de desastre y la protección animal; garantizando que esta generación y las futuras, cuenten con una ciudad de oportunidades habitable y resiliente ante los impactos y los riesgos de desastres.</p>	<p>Aplicando estrategias de consumo y uso eficiente de los recursos naturales en la prestación de los servicios a cargo de la Unidad Administrativa que inciden en la conservación del Medio Ambiente.</p>
<p>6. BUEN GOBIERNO PARA UNA CIUDAD PARTICIPATIVA Y DE OPORTUNIDADES.</p> <p>Fortalecimiento institucional mejorando continuamente los Procesos y fortaleciendo la gestión integral del Talento Humano de la Administración Municipal, garantizando la participación y el consenso social, propiciando la sensibilidad individual en un contexto comunitario y territorial.</p>	<p>Realizando seguimiento y control a los procesos y mejorándolos continuamente.</p> <p>Racionalizando y automatizando trámites y servicios para usuarios internos y externos, y partes interesadas.</p> <p>Capacitando a los empleados en atención a la ciudadanía siempre que se detecte la necesidad.</p> <p>Capacitando a la ciudadanía en el uso de plataformas institucionales y el fortalecimiento de la gestión en TIC, a través del aprovechamiento seguro de las tecnologías.</p> <p>Mejorando el índice de desempeño institucional</p>

5. PUNTOS CRÍTICOS DE CONTROL:

QUE SE CONTROLA	COMO SE CONTROLA	UNIDAD ADMINISTRATIVA RESPONSABLE	REGISTRO/INFORMACIÓN DOCUMENTADA
Protección de la información.	Aplicando medidas tendientes a la protección de la información de la Entidad.	Dirección Administrativa de las Tecnologías y Sistemas de la Información y las Comunicaciones TIC.	Políticas de protección de la información.
Mantenimiento a software.	Realizando mantenimiento.	Dirección Administrativa de las Tecnologías y Sistemas de la Información y las Comunicaciones TIC.	Mantenimientos realizados.
Licenciamiento de software.	Verificando las licencias de los software instalados en los equipos del Municipio.	Dirección Administrativa de las Tecnologías y Sistemas de la Información y las Comunicaciones TIC.	Inventario de licencias de software.
Actualización de la Información del	Reportes de población certificada.	Subdirección de Información y Caracterización.	Reportes de población certificada.



**CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO
SISTEMAS DE INFORMACIÓN E INFRAESTRUCTURA TECNOLÓGICA**

Código: CA-SI-01

Versión: 10

Fecha actualización:
08/03/2022

QUE SE CONTROLA	COMO SE CONTROLA	UNIDAD ADMINISTRATIVA RESPONSABLE	REGISTRO/INFORMACIÓN DOCUMENTADA
SISBEN.			
Calidad en la Información Estadística.	Reporte de errores o inconsistencias generadas.	Subdirección de Información y Caracterización.	Reportes de inconsistencias generados por el sistema.
Conexión de los Escenarios culturales, recreativos y deportivos de la ciudad.	Verificando la conexión de los Escenarios culturales, recreativos y deportivos de la ciudad.	Dirección Administrativa de las Tecnologías y Sistemas de la Información y las Comunicaciones TIC.	Escenarios culturales, recreativos y deportivos conectados.
Implementación de la Política de Gobierno Digital.	Verificando la implementación de la Política de acuerdo a los requerimientos legales y reglamentarios.	Dirección Administrativa de las Tecnologías y Sistemas de la Información y las Comunicaciones TIC.	Informes de Auditorías Internas. Evaluaciones realizadas por la Procuraduría a través del IGA.
Implementación de la Política de Seguridad Digital.	Verificando la implementación de la Política de acuerdo a los requerimientos legales y reglamentarios.	Dirección Administrativa de las Tecnologías y Sistemas de la Información y las Comunicaciones TIC.	Informes de Auditorías Internas. Evaluaciones realizadas por la Procuraduría a través del IGA.
Implementación de la Política de Transparencia y Acceso a la Información Pública.	Verificando la implementación de la Política de acuerdo a los requerimientos legales y reglamentarios.	Dirección Administrativa de las Tecnologías y Sistemas de la Información y las Comunicaciones TIC.	Informes de Auditorías Internas. Evaluaciones realizadas por la Procuraduría a través del IGA.

6. INDICADORES:

(Consultar la Ficha de Indicadores del Proceso).

7. GESTIÓN DEL RIESGO:

(Consultar la Matriz de Riesgos del Proceso).



CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO SISTEMAS DE INFORMACIÓN E INFRAESTRUCTURA TECNOLÓGICA

Código: CA-SI-01

Versión: 10

Fecha actualización:
08/03/2022

8. INFORMACIÓN DOCUMENTADA:

Código	Nombre
PR-SI-03	Procedimiento para la administración de servidores.
PR-SI-04	Procedimiento para la administración de la red.
PR-SI-07	Procedimiento para la implementación y monitoreo de la política de seguridad digital.
PR-SI-09	Procedimiento para la administración del licenciamiento de software.

Código	Nombre
PR-SI-11	Procedimiento para la actualización de la base de datos del SISBÉN por demanda.
PR-SI-12	Procedimiento para la producción de estadísticas.
PR-SI-13	Procedimiento para la implementación y monitoreo de la política de gobierno en digital.
PR-SI-18	Procedimiento para el desarrollo de software.

9. RECURSOS:

Tipo de Recurso	Descripción	Quien lo Suministra
Humanos	Subdirector de Información y Caracterización, Director Administrativo de las Tecnologías y Sistemas de la Información y las Comunicaciones TIC, Asesor Externo, Profesionales Universitarios, Técnicos, Auxiliares.	Proceso Gestión del Talento Humano.
Físicos	Instalaciones físicas, Equipos de cómputo, Redes de comunicación, Sistemas de información, Internet, condiciones especiales de temperatura para la conservación de los Servidores.	Proceso Gestión de Recursos Físicos y Logísticos. Proceso Sistemas de Información e Infraestructura Tecnológica.
Ambiente de Trabajo	Condiciones favorables de temperatura, ventilación, iluminación y seguridad de acceso a las instalaciones. Lugar de trabajo adecuado para el personal adscrito a la Dirección Administrativa de las Tecnologías y Sistemas de la Información y las Comunicaciones TIC de acuerdo con las indicaciones promovidas por el Área de Seguridad y Salud en el Trabajo.	Proceso Gestión de Recursos Físicos y Logísticos. Proceso Gestión del Talento Humano.

10. CONTROL DE CAMBIOS:

Versión	Fecha	Descripción del Cambio
01	31/07/2013	Creación del documento.
02	15/12/2014	Se actualizan los requisitos del MECI 1000, los Indicadores y Riesgos y la Descripción de los recursos.



CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO SISTEMAS DE INFORMACIÓN E INFRAESTRUCTURA TECNOLÓGICA

Código: CA-SI-01

Versión: 10

Fecha actualización:
08/03/2022

03	04/02/2016	Se Actualizaron los Indicadores y Riesgos
04	06/10/2016	Actualización de: Riesgos, Indicadores y Requisitos de la Norma ISO 9001:2015.
05	27/03/2017	Se incluyeron actividades nuevas y se actualizaron los proveedores y Cliente/partes interesadas, con base en la Identificación de necesidades y expectativas de las partes interesadas y el análisis del contexto Estratégico de la Entidad, Se actualiza el aporte estratégico del proceso de acuerdo al cambio en la política y en los objetivos de calidad. Se actualizaron los indicadores y los riesgos y se actualizó la terminología acorde a la NTC ISO 9001:2015. Acta N°02 del 27 de Marzo de 2017
06	12/02/2019	Se articula la Caracterización acorde a los requisitos del Modelo Integrado de Planeación y Gestión y se incluyen en los “Requisitos Aplicables” los numerales del MIPG aplicables al proceso, se eliminan los requisitos del MECI 1000 Acta #1 Comité Directivo MECI – CALIDAD del 12/02/2019
07	13/03/2020	Se cambia la denominación del cargo del Líder del Proceso, se elimina la referencia a la NTCGP 1000 debido a que esta norma fue derogada e integrada al MIPG y al vencimiento del Certificado de calidad otorgado para esta norma y se actualizan los proveedores y “Clientes”, acorde con la modificación de la Estructura Administrativa. Acta Coordinación de Calidad 13/03/2020
08	12/03/2021	Se actualiza la referencia a las Unidades Administrativas, tanto en responsables como en proveedores, usuarios y partes interesadas, de acuerdo a las modificaciones realizadas en el último año a la estructura administrativa y al “Aporte Estratégico del Proceso” de acuerdo a los cambios realizados en los Objetivos institucionales y de Calidad. Se eliminan los Procedimientos PR-SI-15 Procedimiento para la Administración del PVD y PR-SI-16 Procedimiento para Capacitación y Formación en los PVD. Acta N° 2 del 12 de Marzo de 2021, formalizada en Comité Técnico del D.A.P.
09	21/10/2021	Se Modificó: El objetivo del Proceso. La denominación de los cargos de quien revisa y aprueba el documento. En el Aporte Estratégico de los objetivos 3 y 4 “Implementando las Políticas de Seguridad Digital, Gobierno Digital, y Transparencia y Acceso a la Información Pública, que permitan a la ciudadanía el acercamiento a las tecnologías y empoderamiento de la información”. En Información documentada: el nombre del PR-SI-07 Procedimiento para la administración y seguridad de la información. Se Incluyó: En el Planear, las actividades “Planear la implementación, administración y mantenimiento de la conexión de los Escenarios culturales, recreativos y deportivos de la ciudad” y “Planear la implementación de los requerimientos de la Política de Seguridad Digital”. En el Hacer, las actividades “Implementar la Política de Seguridad Digital” e “Implementar la Política de Transparencia y Acceso a la Información Pública”. En el Aporte estratégico del objetivo 1 “Conectando los Escenarios culturales, recreativos y deportivos de la ciudad”. En el Aporte estratégico del objetivo 3 “Optimizando el uso y el consumo de materiales y servicios en la ejecución del Proceso” y “Conectando los Escenarios culturales,



CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO SISTEMAS DE INFORMACIÓN E INFRAESTRUCTURA TECNOLÓGICA

Código: CA-SI-01

Versión: 10

Fecha actualización:
08/03/2022

		<p>recreativos y deportivos de la ciudad”. En Puntos críticos de control, “Conexión de los Escenarios culturales, recreativos y deportivos de la ciudad”, “Implementación de la Política de Seguridad Digital” e “Implementación de la Política de Transparencia y Acceso a la Información Pública”. En Información documentada, los procedimientos: PR-SI-15 Procedimiento para la actualización del esquema de publicación, PR-SI-18 Procedimiento para el desarrollo de software, y PR-SI-19 Procedimiento para la publicación de información en el portal web Itagüí transparente. Se Eliminó: En el Planear: la actividad “implementación, administración y mantenimiento de corredores y puntos digitales” y en el Hacer. Implementar corredores digitales. En el “Aporte estratégico”, de los objetivos 2 y 3 “Implementando corredores digitales, puntos vive Digital y estrategias de Gobierno en línea que permitan a la ciudadanía el acercamiento a las tecnologías y empoderamiento de la información”. En “Puntos críticos de control” Implementación de corredores digitales. En “información documentada” PR-SI-05 Procedimiento para el soporte técnico e instalación de software y equipos. Acta No. 19 del 21 de octubre de 2021 del Comité Primario Dirección Administrativa de las Tecnologías y Sistemas de la Información y las Comunicaciones TIC.</p>
10	08/03/2022	<p>Se modificó: La tipología del Proceso a “Proceso Estratégico”. El objetivo del Proceso. En el numeral 3. Descripción de Actividades (Ciclo PHVA) Se transfirió la Actividad del Planear “Planear los respaldos de los sistemas de información corporativos” al Proceso “Gestión Documental”. Se transfirió la Salida del Planear “Programación de respaldos a los sistemas de información corporativos” al Proceso “Gestión Documental”. Se transfirió la Entrada del Hacer “Actividades planeadas (mantenimientos)” al Proceso “Gestión del Recurso Físico y Logístico”. Se transfirió la Entrada del Hacer “Necesidades de suministro de los recursos tecnológicos” al Proceso “Gestión del Recurso Físico y Logístico”. Se transfirió la Entrada del Hacer “Programación de respaldos a los sistemas de información corporativos” al Proceso “Gestión Documental”. Se transfirió la Entrada del Hacer “Petición de servicio e incidente de soporte técnico en TIC” al Proceso “Gestión del Recurso Físico y Logístico”. Se transfirió la Actividad del Hacer “Gestionar las solicitudes y requerimientos de recursos tecnológicos” al Proceso “Gestión del Recurso Físico y Logístico”. Se transfirió la Actividad del Hacer “Realizar los respaldos y recuperación de los sistemas de información corporativos” al Proceso “Gestión Documental”. Se transfirió la Salida del Hacer “Soporte técnico en TIC” al Proceso “Gestión del Recurso Físico y Logístico”. Se transfirió la Salida del Hacer “Reportes de prestación de servicios y de seguimiento” al Proceso “Gestión del Recurso Físico y Logístico”. Se transfirió la Salida del Hacer “Entrega de suministros y reporte de inventario” al Proceso “Gestión del Recurso Físico y Logístico”.</p>



CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO SISTEMAS DE INFORMACIÓN E INFRAESTRUCTURA TECNOLÓGICA

Código: CA-SI-01

Versión: 10

Fecha actualización:
08/03/2022

Se transfirió la Salida del Hacer “Respaldos de los sistemas de información corporativos” al Proceso “Gestión Documental”.

Se transfirió el impacto del objetivo estratégico 4, “Manteniendo actualizada la información en el sitio web” al Proceso “Comunicación Pública”.

Se transfirió el punto crítico, cómo se controla “Oportunidad en el soporte técnico en TIC”, que se controla “Programando la prestación de los servicios” y el registro de la información documentada “Programación de prestación de servicios” al Proceso “Gestión del Recurso Físico y Logístico”.

Se transfirió el punto crítico, cómo se controla “Respaldo de la información”, que se controla “Programando y realizando copias de seguridad” y el registro de la información documentada “Registro diario de copias de seguridad” al Proceso de “Gestión Documental”.

Se transfirió el punto crítico, cómo se controla “Mantenimiento correctivo y preventivo a equipos”, que se controla “Realizando mantenimiento” y el registro de la información documentada “Mantenimientos realizados” al Proceso de “Gestión Documental”.

Se transfirió el punto crítico, cómo se controla “Inventario de hardware y software”, que se controla “Manteniendo actualizado el inventario de hardware y software” y el registro de la información documentada “Inventario de hardware y software” al Proceso “Gestión del Recurso Físico y Logístico”.

En el numeral 5. Puntos Críticos de Control: Se transfirió el punto crítico, cómo se controla “Publicación de información en el sitio web”, que se controla “Verificando la actualización de la información en el sitio web de acuerdo a los requerimientos legales y reglamentarios” y el registro de la información documentada “Informes de Auditorías Internas. Evaluaciones realizadas por la Procuraduría a través del IGA” al Proceso de “Comunicación Pública”.

Se transfirió la información documentada “PR-SI-01 Procedimiento para la gestión de incidentes a través de mesa de servicios”, “PR-SI-02 Procedimiento para el mantenimiento de equipos de cómputo” y “PR-SI-06 Procedimiento para el inventario de hardware y software” al Proceso “Gestión del Recurso Físico y Logístico”.

En el numeral 8. Información Documentada: Se transfirió la información documentada “PR-SI-08 Procedimiento para copias de seguridad de la información” y “FO-SI-12 Control de Entrega Copias de Seguridad” al Proceso “Gestión Documental”.

Se transfirió la información documentada “PR-SI-14 Procedimiento para la publicación de información en el sitio web institucional”, “PR-SI-15 Procedimiento para la actualización del esquema de publicación”, “PR-SI-19 Procedimiento para la publicación de información en el portal web Itagüí transparente” y “FO-SI-11 Esquema de Publicación Web Alcaldía de Itagüí” al Proceso “Comunicación Pública”.

Se incluyó:

En el numeral 4. Aporte Estratégico del Proceso: El impacto del objetivo estratégico 1, “Disponiendo tecnologías de la información y las comunicaciones que incidan en el logro del objetivo”.

El segundo objetivo estratégico y sus impactos.



CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO SISTEMAS DE INFORMACIÓN E INFRAESTRUCTURA TECNOLÓGICA

Código: CA-SI-01

Versión: 10

Fecha actualización:
08/03/2022

El impacto del objetivo estratégico 3, “Incursionando en la economía 4.0 caracterizada por el desarrollo de software interoperable que incida en la entrega de bienes y servicios automatizados a los usuarios y partes interesadas”.

El impacto del objetivo estratégico 5, “Implementando tecnologías limpias para promover prácticas sostenibles que permitan mitigar el cambio climático”.

El impacto del objetivo estratégico 5, “Aplicando estrategias de consumo y uso eficiente de los recursos naturales en la prestación de los servicios a cargo de la Unidad Administrativa que inciden en la conservación del Medio Ambiente”.

El impacto del objetivo estratégico 6, “Capacitando a la ciudadanía en el uso de plataformas institucionales y el fortalecimiento de la gestión en TIC, a través del aprovechamiento seguro de las tecnologías”.

El impacto del objetivo estratégico 6, “Realizando seguimiento y control a los procesos y mejorándolos continuamente”.

El impacto del objetivo estratégico 6, “Racionalizando y automatizando trámites y servicios para usuarios internos y externos, y partes interesadas”.

El impacto del objetivo estratégico 6, “Mejorando el índice de desempeño institucional”

En el numeral 5. PUNTOS CRÍTICOS DE CONTROL: Se agregó la denominación (Generadores de Riesgo)

Se eliminó:

El impacto del objetivo estratégico 3, “Revisando y actualizando la Información Documentada del Proceso siempre que se requiera”.

El impacto del objetivo estratégico 3, “Optimizando el uso y el consumo de materiales y servicios en la ejecución del Proceso”.

El impacto del objetivo estratégico 5, “Revisando y actualizando la Información Documentada del Proceso siempre que se requiera”.

El impacto del objetivo estratégico 6, “Revisando y actualizando la Información Documentada del Proceso siempre que se requiera”.

El impacto del objetivo estratégico 6, “Disponiendo el personal suficiente para atender la demanda de la población”.

El impacto del objetivo estratégico 6, “Realizando actividades de mantenimiento y mejoramiento del Proceso”.

El impacto del objetivo estratégico 6, “Mejorando continuamente los medios o mecanismos para la atención a los ciudadanos”.

Cambios aprobados en Acta de Comité Primario N° 3 del 8 de marzo de 2022 del Departamento Administrativo de Planeación, trabajados y socializados previamente por la Coordinación de Calidad con el Líder del Proceso y Líder SIGI de la Dirección de las TIC.