

	Nombre del Proceso	Código : CAR-GT
	GESTIÓN TECNOLÓGICA	Versión: 09
		Vigente desde 29/05/2019

Lider de Proceso
Jefe Oficina Asesora de Planeación

Objetivo
Brindar soporte técnico a la infraestructura informatica de la UAECOB y apoyo en la adquisición de herramientas informaticas para garantizar el correcto funcionamiento de la plataforma de la entidad.

Alcance
Inicia con el diagnostico de las necesidades de infraestructura informática y las solicitudes de soporte técnico, termina con la implementación de los planes y estrategias de las Tecnologías de la Información y la ejecución del servicio técnico.

Proveedor	Entradas	Planear	Hacer	Salidas	Cliente
<p>Todos los procesos. Planeacion y Gestion Estrategica.</p>	<p>PETIC. Plan anual de adquisicion. Solicitudes de soporte técnico.</p>	<p>Planear la administración de la plataforma tecnológica e informática.</p> <p>Formular Plan Estratégico de Tecnologías de Información las Comunicaciones – PETIC</p> <p>Planear la prestación del servicio.</p> <p>Formular las actividades estratégicas e indicadores y gestionar los recursos necesarios</p> <p>Identificar los riesgos y oportunidades del proceso.</p> <p>Planear los recursos necesarios para asegurar la correcta prestación del servicio.</p>	<p>Administrar la operación y funcionamiento de la plataforma tecnológica de la entidad (Bases de datos, sistemas de información, redes y comunicación).</p> <p>Ejecutar el plan de acción.</p> <p>Soportar sistemas de información y aplicaciones.</p> <p>Gestionar la solicitud de dotación tecnológica.</p> <p>Realizar oportunamente soporte técnico a la infraestructura tecnológica.</p> <p>Proyección de los estudios previos requeridos en el desarrollo de los procesos contractuales referidos a sistemas de la información.</p> <p>Elaborar matriz de riesgos del proceso.</p> <p>Implementación del sistemas de información de la entidad.</p>	<p>Plan de acción.</p> <p>Soportes de la ejecución de las actividades.</p> <p>Necesidades de contratación de servicios.</p> <p>Soporte Técnico.</p> <p>Actualización de niveles de Servicios.</p> <p>Aplicativo de incidentes tecnológicos software.</p> <p>Solicitudes de soporte atendidas/cerradas.</p> <p>Indicadores del proceso analizados.</p>	<p>Todos los procesos</p>
		Verificar	Actuar		
		<p>Realizar el seguimiento trimestral de los avances en las actividades y los productos asignados en el Plan de acción.</p> <p>Verificar la actualización del inventario tecnológico de la entidad.</p> <p>Realizar interventoría a los servicios contratados.</p> <p>Realizar actividades de seguimiento a la prestación de los contratos o servicios prestados a la entidad.</p> <p>Verificar la efectividad de las acciones tomadas para eliminar o mitigar los riesgos identificados.</p> <p>Realizar actividades de seguimiento a la prestación de los contratos o servicios prestados a la entidad.</p> <p>Realizar acciones de autoevaluación.</p>	<p>Documentar y mantener actualizados cada sistema de información.</p> <p>Evaluar los casos cerrados y/o solucionados de los usuarios de la entidad.</p> <p>Capacitación en el tema técnico-funcional de las aplicaciones de la entidad.</p> <p>Gestión de los reportes de errores de las aplicaciones.</p> <p>Seguimiento de los Riesgos del proceso, identificación y análisis de materialización del riesgo.</p> <p>Tomar las medidas pertinentes para asegurar la efectividad de los planes de acción (Acciones Correctivas, Matriz de riesgos).</p>		

INDICADORES

Nombre	Fórmula	Responsable	Frecuencia de Análisis	Frecuencia de Reporte	Objetivo
Medir el cumplimiento en la atención de incidentes reportados a la mesa de ayuda.	$(\text{Casos cerrados y/o solucionados} / \text{No de casos reportados}) * 100$	Coordinador del Tecnología	Diario	Trimestral	Medir el cumplimiento en la atención de incidentes reportados a la mesa de ayuda mediante el aplicativo de reporte de incidentes tecnológicos.
Disponibilidad de servidores e infraestructura.	$(\text{Tiempo Total de disponibilidad de servicios} / \text{Tiempo total de operación}) * 100$	Coordinador del Tecnología	Semanal	Trimestral	Medir la disponibilidad de las herramientas de alojamiento e infraestructura relacionada con los servidores de la Entidad.

Recursos

Físicos	Tecnológicos	Humanos
<p>Infraestructura. Ambiente de trabajo.</p>	<p>Hardware y Software Intranet. Página Web. Correo electrónico. Activos de Información.</p>	<p>Funcionarios competentes.</p>

Normatividad

1. Norma NTC - ISO 27001:2013. Norma Internacional, Sistema de Gestión de la seguridad de la Información.
2. Decreto único reglamentario 1078 de 2015- Estrategia de Gobierno en Línea.
3. Ley 1712/14 de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional
4. Norma NTC - ISO 9000:2015. Norma Internacional, Sistema de Gestión de la Calidad - Fundamentos y Vocabulario.
5. Norma NTC-ISO 9001:2015. Norma Internacional - Requisitos del Sistema de Gestión de la Calidad.
7. Resolución 185 del 6 de junio 2007 "Políticas de conectividad para las entidades del distrito capital".
8. Resoluciones 355 del 17 de diciembre del 2007 "Política específica de la infraestructura de datos Espaciales IDEC@".
9. Decreto 619 del 28 de diciembre del 2007 "Se establece la estrategia de gobierno Electrónico de los organismos y de las entidades de Bogotá, Capital y se dictan otras disposiciones".
10. Decreto Nacional 1151 del 14 de abril de 2008 y manual para la implementación de la estrategia de Gobierno en Línea de la república de Colombia. "Establecen los lineamientos Generales de la estrategia de gobierno en Línea de la república de Colombia, se reglamenta parcialmente la ley 962 de 2005, y se dictan otras disposiciones".
12. Decreto Nacional 2573 de 2014 en donde establece la implementación de las estrategias de gobierno en línea de la república de Colombia.
11. Resolución 378 de 2008 " por la cual se establece la Guía de estilo de sitios Web, para las entidades del distrito capital".
12. Resolución 383 del 2011 "Por la cual se adoptan las políticas de seguridad para el manejo de la información y la administración y uso de los recursos tecnológicos de la unidad Administrativa Especial Cuerpo de Bomberos y se deroga la Resolución 345 de 2008".
13. Resolución 580 del 2012 " Por la cual se crea el comité de tecnología de la información y comunicaciones de la unidad administrativa Especial Cuerpo Oficial de Bomberos de Bogotá".

Documentos relacionados con el proceso

Plan de Acción Institucional

Mapa de riesgos del proceso

Tabla de Retención Documental

Plan de Mejoramiento de Recursos Tecnológicos

Normograma

Procedimientos de Gestión Tecnológica

CONTROL DE CAMBIOS		
VERSIÓN	FECHA	DESCRIPCIÓN DE LA MODIFICACION
2	Septiembre de 2009	Se eliminan y modifican entradas, se incluye normatividad vigente y se eliminan documentos asociados al proceso.
3	24/06/2010	Se actualizaron los riesgos identificados para el proceso, se eliminan entradas y proveedores se incluyen clientes, se actualiza y precisa la normatividad vigente
4	16/07/2010	Se actualizó la normatividad, incluyendo el marco de referencia y controles de seguridad informática 2009 (de la Comisión Distrital de Sistemas), el Decreto 317 de 2006, la Resolución 305 de 2008 (de la Comisión Distrital de Sistemas) y sus anexos complementarios, al igual que la inclusión de la ISO 27001, se incluyeron políticas de operación.
5	22/08/2011	Se actualizan los riesgos del proceso, así como los proveedores, entradas, actividades, salidas y clientes en razón a la actualización de los procesos de la Entidad. Se actualizan en documentos relacionados los procedimientos de Gestión de configuración y Gestión de Requerimientos
6	27/07/2012	Se modificó proceso con la actualización de los objetivos estratégicos y de calidad en la parte de indicadores. Se actualizan los riesgos del proceso, así como los proveedores, entradas, actividades, salidas y clientes en razón a la actualización de los procesos de la Entidad. Se actualizaron el mapa de riesgos vigente y los nombres de los procesos y macroprocesos en la interacción, así como los documentos relacionados.
7	4/07/2012	Se modificaron dos riesgos de los tres que existían, se eliminan los tres indicadores que existen, se elabora un nuevo indicador, Servicios Atendidos de soporte tecnológico IND-APY-GRT-1-06. Se modificó proceso con la actualización de los objetivos estratégicos y de calidad en la parte de indicadores. Se actualizaron el mapa de riesgos vigente y los nombres de los procesos y macroprocesos en la interacción, así como los documentos relacionados.
8	27/09/2013	Se fusionaron los procesos Sistemas de Información y Tecnología Informática, en un solo proceso llamado Gestión de Recursos Tecnológicos; se modificaron las entradas y salidas, las actividades, el alcance, el objetivo y en general se articularon los elementos necesarios para el logro de la fusión.
9	29/05/2019	Se actualiza el objetivos y el alcance, en la parte de PHVA Se efectuan ajustes generales, así como los proveedores, entradas, actividades, salidas y clientes en razón a la implementación de MIPG.

CONTROL DE FIRMAS	
Elaboró: Alvaro Andres Diaz Caicedo	Cargo: Profesional Oficina Asesora de Planeación - Recursos Tecnologicos
Revisó: Patricia del Pilar Cardona Urrutia Darwin Antonio Baquero Sandoval Wilson Quiasua Mariano José Garrido Burgos	Cargo: Profesional Oficina Asesora de Planeación - Mejora Continua Lider Mejora Continua Profesional SIG Lider de Tecnologia
Aprobó: Gonzalo Carlos Sierra Vergara	Cargo: Jefe Oficina Asesora de Planeacion