



Municipio de
Copacabana

GESTION DE LAS TICS

Código: A-GTIC-C-001

Versión: 01

Fecha Actualización:
31-07-2023

OBJETIVO DEL PROCESO		REQUISITOS ISO 9001:2015		
Implementar soluciones tecnológicas que permitan el mantenimiento y la gestión de las tecnologías existentes que provean de manera oportuna, eficiente y transparente la información necesaria para el cumplimiento de la misión de la entidad, así como la formulación de lineamientos relacionados con estándares y buenas prácticas para el manejo de la información.		4.1. 4.2. 5.1. 5.1.1. 5.1.2. 5.3. 6.1. 6.1.1. 6.1.2. 7.1. 7.1.1. 7.1.2. 7.1.3. 7.1.4. 7.1.6. 7.2. 7.3. 8.4. 8.4.1. 8.4.2. 8.4.3. 8.5. 8.5.1 8.5.2. 8.5.3. 8.5.4. 8.5.5. 8.5.6. 8.7. 8.7.1. 8.7.2 9.1. 9.1.1. 9.1.2. 9.1.3.		
TIPO DE PROCESO	Apoyo			
ALCANCE	Inicia con la programacio de actividades establecidas en el Plan Estratégico de Tecnologías de la Información, hasta el seguimiento y evaluacion, la definicion e implementacion de acciones para el mejoramiento continuo del proceso.			
RESPONSABLE	Secretaría del Despacho			
OTROS REQUISITOS				
Decreto 2573 de 2014 Gobierno en Línea Decreto 415 de Marzo 7 de 2016		Decreto 1083 de 2015		
CICLO P. H. V. A.				
PROVEEDOR	ENTRADA	ACTIVIDAD	SALIDA	CLIENTE
P L A N E A R				
Ministerio de las TIC	Normativa aplicable	Plan de Acción	Proyectos tecnológicos implementados	Todos los procesos
Proceso Planeación Municipal	Plan de Desarrollo			

H A C E R				
Ministerio de las TIC Todos los procesos Proceso de contratación de bienes y servicios	Estrategia de Gobierno en Línea Solicitudes de soporte de TIC registradas en CorpoNet Normas y políticas sobre seguridad de la información en entidades del estado. Contrato de mantenimiento preventivo y/o correctivo a computadoras, impresoras, scáner, aires acondicionados, entre otros.	Desarrollar, diseñar e implementar proyectos tecnológicos Brindar soporte de TIC Proteger la seguridad de la información Brindar soporte de mantenimiento técnico, preventivo y/o correctivo. Soporte de mantenimiento técnico efectuado registrado en CorpoNet.	Proyectos tecnológicos implementados Solicitudes atendidas y registradas En CorpoNet Mecanismos de seguridad de información implementados: sistema de seguridad perimetral.	Todos los procesos
V E R I F I C A R				
Todos los procesos	Encuestas de satisfacción Procesos y procedimientos	Verificar el cierre, la ejecución y las satisfacción con el soporte técnico. Hacer seguimiento a los indicadores de gestión del proceso	Solicitudes cerradas y evaluadas en CorpoNet. Informe del resultado de los indicadores	Proceso de Mejora Continua

ACTUAR						
Organismos de control	Informes de auditorías externas	Definir e implementar acciones de mejoramiento	Acciones de mejoramiento	Organismos de control	Proceso de Mejora continua	
Proceso de mejora continua						
Proceso de evaluación independiente						
RECURSOS						
HUMANO	Profesionales en Ingenieria de Sistemas, Programador de Sistemas; Tecnologos en Software, en programacion y operación de software, Auxiliares Administrativos.					
LOCATIVO	Instalaciones fisicas debidamente adecuadas y acondicionadas para el desempeño de las funciones propias de la Dependencia en cumplimiento del objetivo del proceso -acceso, circulacion, moviliario, iluminacion, ventilacion, entre otros aspectos del ambiente laboral confortable.					
TECNOLOGICO	Equipos de computo con su debida implementacion de accesorios perifericos -impresoras, scanner; asi mismo la disponibilidad de software y acceso a las plataformas digitales requeridas.					
DE INFORMACION	Tablas de retención documental TRD, documentación del proceso: listado maestro de documentos.					
CRITERIOS Y METODOS DE CONTROL						
INDICADORES						
INDICADOR	TIPO	DESCRIPCION	FORMULA	FRECUENCIA	META	RESPONSABLE
Medir el porcentaje de ejecución en mantenimiento de hardware y software	Eficacia	Determinar el indice de mantenimiento realizados a los equipos de computo y perifericos de las diferentes Dependencias de la Administracion.	$(\frac{\text{Suma:N}^\circ \text{ de solicitudes mantenimiento realizadas}}{\text{Suma:N}^\circ \text{ de solicitudes de mantenimiento}}) * 100$	Anual	80	Gestión de las TIC
Determinar el nivel de satisfacción con el soporte recibido	Eficacia	Determinar el nivel de satisfacción con el soporte recibido	$\frac{\text{Suma:N}^\circ \text{ de mantenimientos preventivos realizados}}{\text{Suma:N}^\circ \text{ de mantenimientos preventivos programados}} * 100$	Anual	80	Gestión de las TIC

RIESGOS						
TIPO	IMPACTO	CAUSA RAIZ	DESCRIPCION	CLASIFICACION	PERIODICIDAD	RESPONSABLE
Tecnologico	Económico y Reputacional	Controles inadecuados Baja capacidad tecnológica. Personal de apoyo insuficiente.	Posibilidad de afectación económica y reputacional por robo de información confidencial debido a los bajos controles y vencimiento de licencias que protegen la información.	Ejecucion y Administracion de procesos	Semanal	El jefe del area de servicios administrativos con el apoyo de los profesionales del area de TIC
ELABORO		REVISO		APROBO		F.ACTUALIZACION
BRYAN VARGAS HENAO Contratista PS		MONICA GRANDA VIVEROS. Secretaria Servicios Administrativos		JORGE PADILLA PADILLA Coordinacion SGC		12-jul-23

Codigo A-GTIC-C-001



|

