


	CARACTERIZACIÓN DE PROCESO GESTIÓN TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y LAS COMUNICACIONES (TIC)	CÓDIGO:	AGTIC-CR-001	 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.
		VERSIÓN:	1	
		FECHA DE VIGENCIA:	28/11/2025	

1. MACROPROCESO	APOYO	1.1 Proceso	GESTIÓN TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y LAS COMUNICACIONES	2.1 LÍDER ESTRATÉGICO	SUBDIRECCIÓN ADMINISTRATIVA
3. OBJETIVO PROCESO	Garantizar el aprovisionamiento de los recursos e infraestructura tecnológica necesaria para el cumplimiento de los objetivos misionales; así como el soporte técnico a las áreas de apoyo para el funcionamiento y articulación de los procesos de Canal Capital.			2.2 LÍDER OPERATIVO	PROFESIONAL ESPECIALIZADO TIC
4. ALCANCE DEL PROCESO	Comprende la gestión, aprovisionamiento, implementación y soporte de los recursos e infraestructura tecnológica necesarios para garantizar la operación institucional, incluyendo la atención de requerimientos técnicos, administración de plataformas, gestión de incidentes y soporte al trabajo presencial y remoto de todas las áreas de Canal Capital, conforme a los lineamientos definidos por el área de Gestión Tecnologías de la Información y las Comunicaciones.				

5. ETAPAS CLAVE DE LA EJECUCIÓN DEL PROCESO									
TIPO DE PROVEEDOR		PROVEEDOR	ENTRADA - INSUMO	ACTIVIDADES CLAVE DEL PROCESO		SALIDA	CLIENTE	TIPO DE CLIENTE	
INTERNO	EXTERNO							INTERNO	EXTERNO
	x	Entes de control, MinTIC, entes Distritales o Gubernamentales y Normativa vigente	Normativa legal y técnica aplicable en materia de TIC (Decretos, Leyes, Guías MinTIC, etc.)	P	Revisión de normativas, alineación con políticas TIC, planificación estratégica	P.1: Formulación y/o actualización del PSPI (Plan de Seguridad y Privacidad de la Información).	Gestión TIC	x	
						P.2: Definición y socialización de políticas y lineamientos de uso y seguridad de activos de información.	Gestión TIC	x	
x	x	Áreas solicitantes / Proveedores TIC	Requerimientos tecnológicos, lineamientos institucionales, análisis de necesidades		Identificación de necesidades, análisis de capacidades, formulación de planes TIC	P.3: Plan Estratégico de Tecnologías de la Información y Comunicaciones - PETIC y reporte de solicitudes TIC	Gestión TIC/Gestión Técnica	x	
	x	Proveedores TIC	Propuesta técnica y comercial, productos y servicios tecnológicos	H	Adquisición, instalación, configuración y puesta en funcionamiento de recursos	H.1: Recursos tecnológicos operativos (hardware, software, conectividad)	Todas las áreas	x	
						H.2: Configuración y puesta en marcha de servicios tecnológicos (ej. correos, VPN, sistemas de información).	Gestión TIC	x	
						H.3: Ejecución de proyectos de TI.	Gestión TIC	x	x
x	x	Oficina TIC	Indicadores, reportes, solicitudes y reclamos técnicos	V	Monitoreo, evaluación de desempeño, atención de incidentes y requerimientos	V.1: Monitoreo y gestión de la infraestructura tecnológica (red, servidores, seguridad)	Gestión TIC / Planeación Estratégica/Oficina de Control Interno/entes de Control	x	x
						V.2: Atención y solución de incidentes y requerimientos técnicos (Mesa de Ayuda).	Todas las áreas	x	
						V.3: Seguimiento a los SLA y ANS (Acuerdos de Nivel de Servicio) con proveedores.	Gestión TIC	x	x
x		Oficina TIC	Resultados de evaluación, retroalimentación de usuarios	A	Ajustes técnicos, mejora continua, actualización de procedimientos	A.1: Formulación e implementación de planes de mejora basados en indicadores y resultados de la evaluación del desempeño.	Gestión TIC	x	
						A.2: Actualización y documentación de procedimientos de la Gestión TIC.	Todas las áreas	x	

6. ENTORNO ESPECÍFICO DEL PROCESO		
Normatividad	Riesgos identificados	Controles existentes
Ver la sección 2.2.2. en el botón de transparencia - NORMOGRAMA descrita en los procedimientos asociados al proceso de Planeación Estratégica.	Matriz de riesgos del proceso "Planeación estratégica" disponible en la intranet, en la ruta: Inicio > MIPG > 2. Direcccionamiento estratégico y Planeación > 2.1 Planeación Institucional > Administración del Riesgo > Matrices > Gestión	Matriz de riesgos del proceso "Planeación estratégica" disponible en la intranet, en la ruta: Inicio > MIPG > 2. Direcccionamiento estratégico y Planeación > 2.1 Planeación Institucional > Administración del Riesgo > Matrices > Gestión

7. RECURSOS DEL PROCESO					
HUMANOS	TÉCNICOS Y TECNOLÓGICOS	DOCUMENTOS / TRÁMITES			
		Documento	Ubicación		
			Interna	Externa	
Profesional especializado TIC Subdirección Administrativa Subdirección Financiera Secretaría General Gerencia Técnicos y contratistas de soporte y gestión TIC	Infraestructura de red y conectividad (switches, routers, cableado estructurado) Equipos de cómputo y periféricos Plataforma de tickets (mesa de ayuda) Servidores físicos y virtuales Herramientas de gestión remota (VPN, HNAS, Microsoft 365, Suite de correo electrónico, software de monitoreo) Sistemas de Información	Información del proceso	Inicio > Apoyo>Gestión Tecnologías de la Información y las Comunicaciones		
		Matriz de riesgos	Inicio > Apoyo>Gestión Tecnologías de la Información y las Comunicaciones>Riesgos		
		Normograma	Inicio > MIPG > 3. Gestión con valores para resultados > 3.4 Mejora Normativa > Normograma		
		Listado maestro de documentos	Inicio > MIPG > 3. Gestión con valores para resultados > 3.5 Fortalecimiento organizacional y simplificación de procesos > Matrices del sistema de gestión		
		Tablas de Retención Documental	Inicio > MIPG > 5. Información y comunicación > 5.1 Gestión documental > Tablas de Retención Documental - TRD	Botón de transparencia, numeral 7.1	
			Inventario de Activos de Información	Inicio > MIPG > 3. Gestión con valores para resultados > 3.1 Gobierno Digital > Activos de información	Botón de transparencia, numeral 7.1
		Software y hardware actualizado, herramientas colaborativas, Plataforma tecnológica actualizada, bases de datos, equipos de seguridad perimetral y almacenamiento robusto y sistemas de información. Infraestructura de red y conectividad (switches, routers, cableado estructurado) Equipos de cómputo y periféricos Plataforma de tickets (mesa de ayuda) Servidores físicos y virtuales Herramientas de gestión remota (VPN, HNAS, Microsoft 365, Suite de correo electrónico, software de monitoreo) Sistemas de Información			

	CARACTERIZACIÓN DE PROCESO GESTIÓN TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y LAS COMUNICACIONES (TIC)	CÓDIGO:	AGTIC-CR-001	 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.		
		VERSIÓN:	1			
		FECHA DE VIGENCIA:	28/11/2025			
1. MACROPROCESO	APOYO	1.1 Proceso	GESTIÓN TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y LAS COMUNICACIONES	2.1 LÍDER ESTRATÉGICO	SUBDIRECCIÓN ADMINISTRATIVA	
3. OBJETIVO PROCESO	Garantizar el aprovisionamiento de los recursos e infraestructura tecnológica necesaria para el cumplimiento de los objetivos misionales; así como el soporte técnico a las áreas de apoyo para el funcionamiento y articulación de los procesos de Canal Capital.			2.2 LÍDER OPERATIVO	PROFESIONAL ESPECIALIZADO TIC	
4. ALCANCE DEL PROCESO	Comprende la gestión, aprovisionamiento, implementación y soporte de los recursos e infraestructura tecnológica necesarios para garantizar la operación institucional, incluyendo la atención de requerimientos técnicos, administración de plataformas, gestión de incidentes y soporte al trabajo presencial y remoto de todas las áreas de Canal Capital, conforme a los lineamientos definidos por el área de Gestión Tecnologías de la Información y las Comunicaciones.					
8. MEDICIÓN DEL PROCESO (INDICADORES)	<p>Plan de Acción Institucional: Intranet institucional - ruta: Inicio > MIPG > 2. Direccionamiento estratégico y Planeación > 2.1 Planeación Institucional > Plan de acción institucional</p> <p>Sede electrónica - Botón de transparencia</p> <p>Índice de Ejecución del Plan Estratégico de TI (PETIC): Total de actividades de PETIC planificadas Actividades de PETIC ejecutadas×100 Meta: Lograr un cumplimiento superior al 95% de las actividades estratégicas planificadas.</p> <p>Nivel de Cumplimiento de Acuerdos de Nivel de Servicio (SLA) Total de incidentes de TI reportados Incidentes de TI resueltos dentro del tiempo SLA×100 Meta: Mantener un cumplimiento mínimo del 85% en la resolución de incidentes dentro de los tiempos pactados.</p> <p>Índice de Implementación de Acciones de Mejora Total de acciones de mejora de TI programadas Acciones de mejora de TI cerradas×100 Meta: Cerrar el 100% de las acciones de mejora identificadas en las auditorías y monitoreo.</p>			9. REQUISITOS ASOCIADOS MIPG	<p>Dimensión 2. DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO Y PLANEACIÓN Política de Planeación Institucional - Plan de acción institucional y Administración del riesgo (a través del PETIC).</p> <p>Dimensión 3. GESTIÓN CON VALORES PARA EL RESULTADO Política de Gobierno Digital (Componentes de Servicios, Seguridad, Arquitectura, y TIC para la Gestión).</p> <p>Política de Seguridad Digital (Implementación del Sistema de Seguridad y Privacidad de la Información - SGSI).</p> <p>Seguimiento, evaluación y desempeño institucional.</p> <p>Dimensión 4. EVALUACIÓN DE RESULTADOS Política de Seguimiento y evaluación del desempeño institucional (Evaluación del cumplimiento de los indicadores de gestión TIC).</p> <p>Dimensión 5. INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN Política Transparencia, acceso a la información pública y lucha contra la corrupción (Soporte a plataformas de divulgación y acceso a la información).</p> <p>Política de Gestión Documental (A través de los sistemas de información para la gestión de archivos).</p> <p>Dimensión 6. GESTIÓN DEL CONOCIMIENTO Y LA INNOVACIÓN Política de Gestión del conocimiento y la innovación (Implementación de soluciones tecnológicas para la gestión del conocimiento).</p> <p>Dimensión 7. CONTROL INTERNO Control Interno (Rol de primera y segunda línea de defensa en la gestión de riesgos y seguridad de la información).</p>	
ELABORADO POR:		REVISADO POR:		APROBADO POR:		
Laura Marcela Perdomo Fonseca - Profesional Especializado TIC Juan David Poveda - Contratista TIC		Laura Marcela Perdomo Fonseca - Profesional Especializado TIC		Claudia Patricia Ardila Diaz - Subdirector Administrativo		

	CARACTERIZACIÓN DE PROCESO GESTIÓN TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y LAS COMUNICACIONES (TIC)	CÓDIGO:	AGTIC-CR-001	 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.
		VERSIÓN:	1	
		FECHA DE VIGENCIA:	28/11/2025	
14. CONTROL DE CAMBIOS DEL DOCUMENTO				
VERSIÓN	FECHA DE VIGENCIA	DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO		RESPONSABLES
1	28//11/2025	Creación del proceso "Gestión Tecnologías de la Información y las Comunicaciones" según el Artículo Primero de la Resolución 056 de 2025		Profesional Especializado TIC