



**CARACTERIZACIÓN DE PROCESO**  
GESTIÓN TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y LAS COMUNICACIONES (TIC)

CÓDIGO:

AGTIC-CR-001

VERSIÓN:

1

FECHA DE VIGENCIA:

28/11/2025

ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.

<b>1. MACROPROCESO</b>	APOYO	<b>1.1 Proceso</b>	GESTIÓN TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y LAS COMUNICACIONES	<b>2.1 LÍDER ESTRATÉGICO</b>	SUBDIRECCIÓN ADMINISTRATIVA
<b>3. OBJETIVO PROCESO</b>	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.			<b>2.2 LÍDER OPERATIVO</b>	PROFESIONAL ESPECIALIZADO TIC
<b>4. ALCANCE DEL PROCESO</b>	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 TIC.				

**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
	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	H 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. Direccionamiento 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. Direccionamiento estratégico y Planeación > 2.1 Planeación Institucional > Administración del Riesgo > Matrices > Gestión

**7. RECURSOS DEL PROCESO**

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



**CARACTERIZACIÓN DE PROCESO**  
**GESTIÓN TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y LAS COMUNICACIONES (TIC)**

CÓDIGO:

AGTIC-CR-001

VERSIÓN:

1

FECHA DE VIGENCIA:

28/11/2025

ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.

## 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.

<b>8. MEDICIÓN DEL PROCESO (INDICADORES)</b>	<p><b>Plan de Acción Institucional:</b> Intranet institucional - ruta: Inicio &gt; MIPG &gt; 2. Direccionamiento estratégico y Planeación &gt; 2.1 Planeación Institucional &gt; Plan de acción institucional</p> <p><b>Sede electrónica - Botón de transparencia</b></p> <p><b>Índice de Ejecución del Plan Estratégico de TI (PETIC):</b> Total de actividades de PETIC planificadas Actividades de PETIC ejecutadas×100 <b>Meta:</b> Lograr un cumplimiento superior al 95% de las actividades estratégicas planificadas.</p> <p><b>Nivel de Cumplimiento de Acuerdos de Nivel de Servicio (SLA)</b> Total de incidentes de TI reportados Incidentes de TI resueltos dentro del tiempo SLA×100 <b>Meta:</b> Mantener un cumplimiento mínimo del 85% en la resolución de incidentes dentro de los tiempos pactados.</p> <p><b>Índice de Implementación de Acciones de Mejora</b> Total de acciones de mejora de TI programadas Acciones de mejora de TI cerradas×100 <b>Meta:</b> Cerrar el 100% de las acciones de mejora identificadas en las auditorías y monitoreo.</p>	<b>9. REQUISITOS ASOCIADOS MIPG</b>	<b>Dimensión 2. DIRECCIONAMIENTO ESTRÁTÉGICO Y PLANEACIÓN</b> Política de Planeación Institucional - Plan de acción Institucional y Administración del riesgo (a través del PETIC).
			<b>Dimensión 3. GESTIÓN CON VALORES PARA EL RESULTADO</b> Política de Gobierno Digital (Componentes de Servicios, Seguridad, Arquitectura, y TIC para la Gestión).

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

	<b>CARACTERIZACIÓN DE PROCESO</b> <b>GESTIÓN TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y LAS COMUNICACIONES (TIC)</b>	CÓDIGO:	AGTIC-CR-001	 <small>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.</small>
		VERSIÓN:	1	
		FECHA DE VIGENCIA:	28/11/2025	
<b>14. CONTROL DE CAMBIOS DEL DOCUMENTO</b>				
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	