



Gestión y Gobierno de TI Vigencia 2022

Alcaldía Distrital de Cartagena de Indias - Bolívar

Centro Diag. 30 # 30 - 78 Plaza de la Aduana.
(57) + (5) 6411370 - Línea Gratuita: 018000 415 393.
alcalde@cartagena.gov.co / atencionalciudadano@cartagenagov.co



Catálogo de servicios TI

CATÁLOGO DE SERVICIOS DE TI

ID	NOMBRE	DESCRIPCIÓN FUNCIONAL	CATEGORÍA	USUARIOS	HORARIO DE PRESTACIÓN	CANALES DE ATENCIÓN SOLICITUDES	ACUERDOS DE NIVELES DE SERVICIO (ANS)
SER-001	Acceso a internet por WIFI	Acceso a la red de colaboradores de la Entidad de manera inalámbrica a través de dispositivos móviles y computadores portátiles. La velocidad de navegación varía dependiendo la ubicación geográfica y la cantidad de funcionarios y contratistas con velocidades que oscilan entre 5 Mbps y 120 Mbps	CONECTIVIDAD	Funcionarios y contratistas	24 HORAS, 7 DÍAS A LA SEMANA	Correo electrónico, Software de mesa de servicio (SAUS), Llamada telefónica, Wapp	Horarios de atención: El horario de atención es de lunes a viernes de 8:00 am a 6:00 pm. Excepciones de horario: Estos requerimientos o incidentes que se listan a continuación deberán ser atendidos independientemente del horario en que surjan efectos. Eventos del despacho del alcalde fuera del horario laboral y que se requiera acompañamiento de la oficina asesora de informática. Incidentes que afecten el acceso a servicios tales como caída de servidores, troncales, canales de acceso etc.
SER-002	Acceso a la intranet	La Alcaldía de Cartagena cuenta con una Red de datos interna para el manejo de las aplicaciones que no son de acceso al público.	CONECTIVIDAD	Funcionarios y contratistas	24 HORAS, 7 DÍAS A LA SEMANA	Correo electrónico, Software de mesa de servicio (SAUS), Llamada telefónica, Wapp	Horarios: De Acceso: Lunes a Jueves de 8:00 am a 6:00 PM Viernes de 8:00 am a 5:00 pm De Soporte: Lunes a Jueves de 8:00 am a 6:00 PM Viernes de 8:00 am a 5:00 pm
SER-003	Acceso a internet	Acceso a la red de colaboradores de la Entidad. La velocidad de navegación varía dependiendo la ubicación geográfica y la cantidad de funcionarios y contratistas, con velocidades que oscilan entre 10 Mbps y 400 Mbps	CONECTIVIDAD	Funcionarios y contratistas	24 HORAS, 7 DÍAS A LA SEMANA	Correo electrónico, Software de mesa de servicio (SAUS), Llamada telefónica, Wapp	Horarios: De Acceso: Lunes a Jueves de 8:00 am a 6:00 PM Viernes de 8:00 am a 5:00 pm De Soporte: Lunes a Jueves de 8:00 am a 6:00 PM Viernes de 8:00 am a 5:00 pm
SER-004	Correo electrónico	Basado en Microsoft Office 365 con un buzón de almacenamiento de 1TB y acceso desde el cliente Microsoft Outlook o a través del navegador web	SOFTWARE Y APLICACIONES	Funcionarios y contratistas	24 HORAS, 7 DÍAS A LA SEMANA	Correo electrónico, Software de mesa de servicio (SAUS), Llamada telefónica, Wapp	Horarios: De Acceso: Lunes a Jueves de 8:00 am a 6:00 PM Viernes de 8:00 am a 5:00 pm De Soporte: Lunes a Jueves de 8:00 am a 6:00 PM Viernes de 8:00 am a 5:00 pm

CATÁLOGO DE SERVICIOS DE TI

ID	NOMBRE	DESCRIPCIÓN FUNCIONAL	CATEGORÍA	USUARIOS	HORARIO DE PRESTACIÓN	CANALES DE ATENCIÓN SOLICITUDES	ACUERDOS DE NIVELES DE SERVICIO (ANS)
SER-005	Servicio de entrenamiento y capacitación uso de las soluciones de TI	Servicio que suministra capacitación y entrenamiento sobre las funciones de los sistemas de información que maneja la entidad.	ASESORÍA Y CONSULTORÍA	Funcionarios y contratistas	DE 8:00 AM A 4:00 PM	Correo electrónico, Software de mesa de servicio (SAUS), Llamada telefónica, Wapp	Horarios: De Acceso: Lunes a Jueves de 8:00 am a 6:00 PM Viernes de 8:00 am a 5:00 pm De Soporte: Lunes a Jueves de 8:00 am a 6:00 PM Viernes de 8:00 am a 5:00 pm
SER-006	Plataforma de mesa de servicio	SAUS es la nueva herramienta para el manejo y gestión del Departamento de Soporte Técnico de la Oficina Asesora de Informática al servicio de los empleados y contratistas de la Alcaldía Mayor de Cartagena. Su sigla SAUS significa Soporte y Apoyo a Usuarios de Sistemas y está conformado por Agentes de Soporte altamente calificados y capacitados para gestionar y solucionar inconvenientes con sistemas y equipos de cómputo de propiedad del distrito.	SOFTWARE Y APLICACIONES	Funcionarios y contratistas	24 HORAS, 7 DÍAS A LA SEMANA	Correo electrónico, Software de mesa de servicio (SAUS), Llamada telefónica, Wapp	Horarios: De Acceso: Lunes a Jueves de 8:00 am a 6:00 PM Viernes de 8:00 am a 5:00 pm De Soporte: Lunes a Jueves de 8:00 am a 6:00 PM Viernes de 8:00 am a 5:00 pm
SER-007	Antivirus	Software que detecta y elimina virus informáticos y otras amenazas informáticas en la red, sistemas de información, PC y servidores	SEGURIDAD	Funcionarios y contratistas	24 HORAS, 7 DÍAS A LA SEMANA	Correo electrónico, Software de mesa de servicio (SAUS), Llamada telefónica, Wapp	Horarios: De Acceso: Lunes a Jueves de 8:00 am a 6:00 PM Viernes de 8:00 am a 5:00 pm De Soporte: Lunes a Jueves de 8:00 am a 6:00 PM Viernes de 8:00 am a 5:00 pm
SER-008	Gestión de equipos de cómputo y periféricos	Adquisición, instalación, configuración y mantenimientos preventivos y correctivos de hardware y software de los equipos asignados a los funcionarios y contratistas de la Entidad	INSTALACIÓN PERIFÉRICOS	Funcionarios y contratistas	DE 8:00 AM A 4:00 PM	Correo electrónico, Software de mesa de servicio (SAUS), Llamada telefónica, Wapp	Horarios: De Acceso: Lunes a Jueves de 8:00 am a 6:00 PM Viernes de 8:00 am a 5:00 pm De Soporte: Lunes a Jueves de 8:00 am a 6:00 PM Viernes de 8:00 am a 5:00 pm

CATÁLOGO DE SERVICIOS DE TI

ID	NOMBRE	DESCRIPCIÓN FUNCIONAL	CATEGORÍA	USUARIOS	HORARIO DE PRESTACIÓN	CANALES DE ATENCIÓN SOLICITUDES	ACUERDOS DE NIVELES DE SERVICIO (ANS)
SER-009	Servicio de Instalación de software en Equipos de cómputo	Instalación de software por demanda en los equipos de cómputo de los funcionarios o contratistas	SOFTWARE Y APLICACIONES	Funcionarios y contratistas	DE 8:00 AM A 4:00 PM	Correo electrónico, Software de mesa de servicio (SAUS), Llamada telefónica, Wapp	Horarios: De Acceso: Lunes a Jueves de 8:00 am a 6:00 PM Viernes de 8:00 am a 5:00 pm De Soporte: Lunes a Jueves de 8:00 am a 6:00 PM Viernes de 8:00 am a 5:00 pm
SER-010	Videollamadas	Acceso de servicio de video llamadas a través de Teams	COMUNICACIONES	Funcionarios y contratistas	24 HORAS, 7 DÍAS A LA SEMANA	Correo electrónico, Software de mesa de servicio (SAUS), Llamada telefónica, Wapp	Horarios: De Acceso: Lunes a Jueves de 8:00 am a 6:00 PM Viernes de 8:00 am a 5:00 pm De Soporte: Lunes a Jueves de 8:00 am a 6:00 PM Viernes de 8:00 am a 5:00 pm
SER-011	Sede Electrónica Página web institucional	Sitio web institucional disponible a los ciudadanos que integra información sobre servicios institucionales, trámites, noticias, eventos de interés, políticas y normatividad.	COMUNICACIONES	Ciudadanos, organizaciones externas, funcionarios y contratistas	24 HORAS, 7 DÍAS A LA SEMANA	Correo electrónico, Software de mesa de servicio (SAUS), Llamada telefónica, Wapp	Horarios: De Acceso: Lunes a Jueves de 8:00 am a 6:00 PM Viernes de 8:00 am a 5:00 pm De Soporte: Lunes a Jueves de 8:00 am a 6:00 PM Viernes de 8:00 am a 5:00 pm
SER-012	Intranet	Sitio web institucional dirigido a funcionarios y contratistas que integran información sobre servicios internos, trámites, noticias, eventos de interés, políticas, normatividad.	COMUNICACIONES	Funcionarios y contratistas	24 HORAS, 7 DÍAS A LA SEMANA	Correo electrónico, Software de mesa de servicio (SAUS), Llamada telefónica, Wapp	Horarios: De Acceso: Lunes a Jueves de 8:00 am a 6:00 PM Viernes de 8:00 am a 5:00 pm De Soporte: Lunes a Jueves de 8:00 am a 6:00 PM Viernes de 8:00 am a 5:00 pm
SER-013	Configuración de ambientes de desarrollo, pruebas, capacitación y preproducción	Preparación y configuración de ambientes para desarrollos, procesos de aseguramiento de calidad y capacitaciones en los diferentes sistemas de información	SOFTWARE Y APLICACIONES	Funcionarios y contratistas del área de TI	24 HORAS, 7 DÍAS A LA SEMANA	Correo electrónico, Software de mesa de servicio (SAUS), Llamada telefónica, Wapp	Horarios: De Acceso: Lunes a Jueves de 8:00 am a 6:00 PM Viernes de 8:00 am a 5:00 pm De Soporte: Lunes a Jueves de 8:00 am a 6:00 PM Viernes de 8:00 am a 5:00 pm



CATÁLOGO DE SERVICIOS DE TI

ID	NOMBRE	DESCRIPCIÓN FUNCIONAL	CATEGORÍA	USUARIOS	HORARIO DE PRESTACIÓN	CANALES DE ATENCIÓN SOLICITUDES	ACUERDOS DE NIVELES DE SERVICIO (ANS)
SER-014	Adquisición de licencias de software	Servicio de adquisición de licencias de software requeridas para usar en los diferentes procesos de la organización	SOFTWARE Y APLICACIONES	Funcionarios	DE 8:00 AM A 4:00 PM	Correo electrónico, Software de mesa de servicio (SAUS), Llamada telefónica, Wapp	Horarios: De Acceso: Lunes a Jueves de 8:00 am a 6:00 PM Viernes de 8:00 am a 5:00 pm De Soporte: Lunes a Jueves de 8:00 am a 6:00 PM Viernes de 8:00 am a 5:00 pm
SER-015	Almacenamiento de datos e información	Servicio que se encarga de almacenar datos e información en repositorios y bases de datos	INFORMACIÓN	Funcionarios	24 HORAS, 7 DÍAS A LA SEMANA	Correo electrónico, Software de mesa de servicio (SAUS), Llamada telefónica, Wapp	Horarios: De Acceso: Lunes a Jueves de 8:00 am a 6:00 PM Viernes de 8:00 am a 5:00 pm De Soporte: Lunes a Jueves de 8:00 am a 6:00 PM Viernes de 8:00 am a 5:00 pm
SER-016	Respaldo y recuperación de datos e información	Servicio que se encarga de generar respaldo de datos así como la recuperación de estos en caso de pérdida o alteración indebida	INFORMACIÓN	Funcionarios	24 HORAS, 7 DÍAS A LA SEMANA	Correo electrónico, Software de mesa de servicio (SAUS), Llamada telefónica, Wapp	Horarios: De Acceso: Lunes a Jueves de 8:00 am a 6:00 PM Viernes de 8:00 am a 5:00 pm De Soporte: Lunes a Jueves de 8:00 am a 6:00 PM Viernes de 8:00 am a 5:00 pm
SER-017	Pruebas de vulnerabilidades	Servicio que se encarga de realizar escaneos de vulnerabilidades a la arquitectura de TI	SEGURIDAD	Entidad	A demanda	Correo electrónico, Software de mesa de servicio (SAUS), Llamada telefónica, Wapp	Horarios: De Acceso: Lunes a Jueves de 8:00 am a 6:00 PM Viernes de 8:00 am a 5:00 pm De Soporte: Lunes a Jueves de 8:00 am a 6:00 PM Viernes de 8:00 am a 5:00 pm
SER-018	Versionamiento de fuentes de desarrollo	Servicio que se encarga de generar versionamiento del código de software generado en las distintas actividades de desarrollo de software	SOFTWARE Y APLICACIONES	Funcionarios y contratistas del área de desarrollo	24 HORAS, 7 DÍAS A LA SEMANA	Correo electrónico, Software de mesa de servicio (SAUS), Llamada telefónica, Wapp	Horarios: De Acceso: Lunes a Jueves de 8:00 am a 6:00 PM Viernes de 8:00 am a 5:00 pm

CATÁLOGO DE SERVICIOS DE TI

ID	NOMBRE	DESCRIPCIÓN FUNCIONAL	CATEGORÍA	USUARIOS	HORARIO DE PRESTACIÓN	CANALES DE ATENCIÓN SOLICITUDES	ACUERDOS DE NIVELES DE SERVICIO (ANS)
SER-019	Gestión de identidades	Servicio que permite asignar recursos organizacionales a los funcionarios y contratistas de la entidad, así mismo, provee los mecanismos de autenticación y autorización para el acceso a estos recursos	SEGURIDAD	Entidad	24 HORAS, 7 DÍAS A LA SEMANA	Correo electrónico, Software de mesa de servicio (SAUS), Llamada telefónica, Wapp	Horarios: De Acceso: Lunes a Jueves de 8:00 am a 6:00 PM Viernes de 8:00 am a 5:00 pm De Soporte: Lunes a Jueves de 8:00 am a 6:00 PM Viernes de 8:00 am a 5:00 pm
SER-020	Hosting	Servicio de alojamiento de componentes de software en Servidores físicos o virtuales	SOFTWARE Y APLICACIONES	Área de TI	24 HORAS, 7 DÍAS A LA SEMANA	Correo electrónico, Software de mesa de servicio (SAUS), Llamada telefónica, Wapp	Horarios: De Acceso: Lunes a Jueves de 8:00 am a 6:00 PM Viernes de 8:00 am a 5:00 pm De Soporte: Lunes a Jueves de 8:00 am a 6:00 PM Viernes de 8:00 am a 5:00 pm
SER-021	DNS	Servicio que permite asignar nombre de dominio a los diferentes elementos que hacen parte de la red.	INFRAESTRUCTURA DE TI	Área de TI	24 HORAS, 7 DÍAS A LA SEMANA	Correo electrónico, Software de mesa de servicio (SAUS), Llamada telefónica, Wapp	Horarios: De Acceso: Lunes a Jueves de 8:00 am a 6:00 PM Viernes de 8:00 am a 5:00 pm De Soporte: Lunes a Jueves de 8:00 am a 6:00 PM Viernes de 8:00 am a 5:00 pm
SER-022	Aseguramiento de la calidad del software	Servicio que permite asegurar la calidad de las soluciones de software	SOFTWARE Y APLICACIONES	Área de TI	A demanda	Correo electrónico, Software de mesa de servicio (SAUS), Llamada telefónica, Wapp	Horarios: De Acceso: Lunes a Jueves de 8:00 am a 6:00 PM Viernes de 8:00 am a 5:00 pm De Soporte: Lunes a Jueves de 8:00 am a 6:00 PM Viernes de 8:00 am a 5:00 pm
SER-023	Telefonía IP	Servicio que permite establecer una comunicación interna y externa	COMUNICACIONES	Todas las dependencias	DE 8:00 AM A 5:00 PM	Correo electrónico, Software de mesa de servicio (SAUS), Llamada telefónica, Wapp	Horarios: De Acceso: Lunes a Jueves de 8:00 am a 6:00 PM Viernes de 8:00 am a 5:00 pm

CATÁLOGO DE SERVICIOS DE TI

ID	NOMBRE	DESCRIPCIÓN FUNCIONAL	CATEGORÍA	USUARIOS	HORARIO DE PRESTACIÓN	CANALES DE ATENCIÓN SOLICITUDES	ACUERDOS DE NIVELES DE SERVICIO (ANS)
SER-024	Gestión de red interna colaboradores	Servicio que permite la gestión a nivel de la capa de acceso a la red para el usuario final en labores de instalación, soporte y mantenimiento	INFRAESTRUCTURA DE TI	Todas las dependencias	DE 8:00 AM A 5:00 PM	Correo electrónico, Software de mesa de servicio (SAUS), Llamada telefónica, Wapp	Horarios: De Acceso: Lunes a Jueves de 8:00 am a 6:00 PM Viernes de 8:00 am a 5:00 pm De Soporte: Lunes a Jueves de 8:00 am a 6:00 PM Viernes de 8:00 am a 5:00 pm
SER-025	Servicios de impresión	Servicio que permite la gestión de garantías ante el proveedor de equipos de impresión en la modalidad de comodato	INSTALACIÓN PERIFÉRICOS	Todas las dependencias	DE 8:00 AM A 5:00 PM	Correo electrónico, Software de mesa de servicio (SAUS), Llamada telefónica, Wapp	Horarios: De Acceso: Lunes a Jueves de 8:00 am a 6:00 PM Viernes de 8:00 am a 5:00 pm De Soporte: Lunes a Jueves de 8:00 am a 6:00 PM Viernes de 8:00 am a 5:00 pm
SER-026	Antivirus	Software que permite la administración de consola de seguridad endpoint analizando y manteniendo actualizados los agentes.	SEGURIDAD	Todas las dependencias	24 HORAS, 7 DÍAS A LA SEMANA	Correo electrónico, Software de mesa de servicio (SAUS), Llamada telefónica, Wapp	Horarios: De Acceso: Lunes a Jueves de 8:00 am a 6:00 PM Viernes de 8:00 am a 5:00 pm De Soporte: Lunes a Jueves de 8:00 am a 6:00 PM Viernes de 8:00 am a 5:00 pm
SER-027	Acceso a la red interna por VPN	Herramienta de software que permite el acceso client to site por medio de un túnel encriptado a los recursos institucionales, creación y de baja a usuarios autorizados de acuerdo al protocolo de control de acceso	SEGURIDAD	Todas las dependencias	24 HORAS, 7 DÍAS A LA SEMANA	Correo electrónico, Software de mesa de servicio (SAUS), Llamada telefónica, Wapp	Horarios: De Acceso: Lunes a Jueves de 8:00 am a 6:00 PM Viernes de 8:00 am a 5:00 pm De Soporte: Lunes a Jueves de 8:00 am a 6:00 PM Viernes de 8:00 am a 5:00 pm
SER-029	Plataforma de seguridad	Gestión consola de seguridad perimetral para el aseguramiento de la red ante ataques	SEGURIDAD	Todas las dependencias	24 HORAS, 7 DÍAS A LA SEMANA	Correo electrónico, Software de mesa de servicio (SAUS), Llamada telefónica, Wapp	Horarios: De Acceso: Lunes a Jueves de 8:00 am a 6:00 PM Viernes de 8:00 am a 5:00 pm De Soporte: Lunes a Jueves de 8:00 am a 6:00 PM Viernes de 8:00 am a 5:00 pm

CATÁLOGO DE SERVICIOS DE TI

ID	NOMBRE	DESCRIPCIÓN FUNCIONAL	CATEGORÍA	USUARIOS	HORARIO DE PRESTACIÓN	CANALES DE ATENCIÓN SOLICITUDES	ACUERDOS DE NIVELES DE SERVICIO (ANS)
SER-030	Gestión de red de infraestructura tecnológica	Servicio que garantiza el funcionamiento de los equipos activos y pasivos, enlaces en todas las sedes, monitoreo y mantenimiento de red	COMUNICACIONES	Todas las dependencias	24 HORAS, 7 DÍAS A LA SEMANA	Correo electrónico, Software de mesa de servicio (SAUS), Llamada telefónica, Wapp	Horarios: De Acceso: Lunes a Jueves de 8:00 am a 6:00 PM Viernes de 8:00 am a 5:00 pm De Soporte: Lunes a Jueves de 8:00 am a 6:00 PM Viernes de 8:00 am a 5:00 pm
SER-031	Instalación de software en equipo de cómputo	Servicio que permite el soporte a instalación, configuración y actualizaciones de aplicativos de software de acuerdo a las necesidades de las distintas dependencias de la entidad	INFRAESTRUCTURA DE TI	Todas las dependencias	24 HORAS, 7 DÍAS A LA SEMANA	Correo electrónico, Software de mesa de servicio (SAUS), Llamada telefónica, Wapp	Horarios: De Acceso: Lunes a Jueves de 8:00 am a 6:00 PM Viernes de 8:00 am a 5:00 pm De Soporte: Lunes a Jueves de 8:00 am a 6:00 PM Viernes de 8:00 am a 5:00 pm
SER-032	Monitoreo de redes	Permite el monitoreo, estado de los servicios, actividad en tiempo real de los equipos de red e informes de eventos	CONECTIVIDAD	Todas las dependencias	24 HORAS, 7 DÍAS A LA SEMANA	Correo electrónico, Software de mesa de servicio (SAUS), Llamada telefónica, Wapp	Horarios: De Acceso: Lunes a Jueves de 8:00 am a 6:00 PM Viernes de 8:00 am a 5:00 pm De Soporte: Lunes a Jueves de 8:00 am a 6:00 PM Viernes de 8:00 am a 5:00 pm
SER-033	Soporte de aplicaciones	Permite brindar soporte ante corrección de fallas, mantenimiento preventivo y mejora continua de las aplicaciones.	SOFTWARE Y APLICACIONES	Todas las dependencias	24 HORAS, 7 DÍAS A LA SEMANA	Correo electrónico, Software de mesa de servicio (SAUS), Llamada telefónica, Wapp	Horarios: De Acceso: Lunes a Jueves de 8:00 am a 6:00 PM Viernes de 8:00 am a 5:00 pm De Soporte: Lunes a Jueves de 8:00 am a 6:00 PM Viernes de 8:00 am a 5:00 pm
SER-034	Administración de bases de datos	Permite mantener el motor de bases de datos para un funcionamiento eficaz.	INFORMACIÓN	Área de TI	24 HORAS, 7 DÍAS A LA SEMANA	Correo electrónico, Software de mesa de servicio (SAUS), Llamada telefónica, Wapp	Horarios: De Acceso: Lunes a Jueves de 8:00 am a 6:00 PM Viernes de 8:00 am a 5:00 pm



PROCESO DE GESTIÓN Y GOBIERNO DE TI A TRAVÉS DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN DE CALIDAD DE LA ENTIDAD

Resumen de los procesos:



MODELO DE PROCESOS

ALCALDÍA DISTRITAL DE CARTAGENA DE INDIAS

Alcaldía Distrital de Cartagena de Indias - Bolívar

Centro Diag. 30 # 30 - 78 Plaza de la Aduana.
(57) + (5) 6411370 - Línea Gratuita: 018000 415 393.
alcalde@cartagena.gov.co / atencionalciudadano@cartagenagov.co



TABLA DE CONTENIDO

1. GENERALIDADES DEL MODELO DE PROCESOS	3
2. Tipos de procesos	3
2.1 Procesos estratégicos	3
2.2 Procesos misionales.....	3
2.3 Procesos de apoyo.....	3
2.4 Procesos de evaluación y control	3
3. DESCRIPCIÓN DEL MACROPROCESOS MISIONAL, ESTRATÉGICO, DE APOYO Y EVALUACIÓN Y CONTROL	4
4. MAPA DE PROCESOS	8
5. VISTA DE ESTRUCTURA ORGANIZACION	9



1. GENERALIDADES DEL MODELO DE PROCESOS

Modelar los procesos proporcionan una representación visual de las etapas y el flujo de un proceso que tanto las partes interesadas técnicas como las no técnicas comprenden fácilmente y ayudan a las organizaciones a comunicar los procesos oficiales, mejorar las operaciones y planificar los proyectos de automatización de los procesos de la organización.

2. Tipos de procesos

2.1 Procesos estratégicos

Procesos estratégicos son los que permiten definir y desplegar las estrategias y objetivos de la organización. Estos permiten definir la estrategia, son genéricos y comunes a la mayor parte de negocios. Es decir, son los procesos que definen y verifican las políticas, estrategias, objetivos y metas de la organización.

2.2 Procesos misionales

Son los procesos de producción de bienes y servicios de la cadena de valor y responden a las funciones sustantivas de la entidad. También se denominan procesos clave u operativos.

2.3 Procesos de apoyo

Incluyen todos aquellos procesos para la provisión de los recursos que son necesarios en los procesos estratégicos, misionales y de medición, análisis y mejora. Se encuentra relacionado con los procesos de soporte de Tecnologías de la Información, la capacitación a los Colaboradores, las actividades administrativas y logística.

2.4 Procesos de evaluación y control

El proceso de evaluación y control garantiza que una empresa logre lo que se propuso llevar a cabo, compara el rendimiento con los resultados deseados y proporciona la retroalimentación necesaria para que la administración evalúe los resultados y tome medidas correctivas, según se requiera. Este proceso tiene como objetivo: determinar lo que se medirá, establecer estándares de rendimiento, medir el rendimiento real, comparar rendimiento real con el estándar y tomar medidas correctivas.



3. DESCRIPCIÓN DEL MACROPROCESOS MISIONAL, ESTRATÉGICO, DE APOYO Y EVALUACIÓN Y CONTROL

MACROPROCESO	PROCESO	SUBPROCESO	RESPONSABLE	ENLACE DOCUMENTOS RELACIONADOS
ESTRATÉGICOS	Planeación Institucional y Direccionamiento Estratégico	Gestión de la inversión pública	Secretario de Planeación	Documentos
		Gestión de los sistemas de información Distrital		
		Gestión de la vigilancia y control de las normas urbanas en las edificaciones del Distrito		
		Ordenamiento territorial y control para el desarrollo urbano		
	Evaluación y Control de la Gestión Pública	Control disciplinario	Jefe de la Oficina Asesora de Control Interno	Documentos
		Control interno		
	Comunicación Pública	Informativa	Jefe de la oficina Asesora de Comunicaciones y Prensa	Documentos
		Organizacional		
	Gestión del pensamiento Estratégico Institucional y de la Comunidad	Cultura ciudadana	Director Escuela de Gobierno y Liderazgo	Documentos
		Desarrollo de las y los servidores públicos		
Formación en democracia participativa				
MISIONALES	Gestión de Participación Ciudadana	Fortalecimiento de la participación ciudadana y comunitaria	Secretaria de Participación y Desarrollo Social	Documentos



	Gestión en Desarrollo Social	Asistencia y acompañamiento social a la población habitante del Distrito de Cartagena		Documentos
		Desarrollo de estrategias de emprendimiento y empresarismo para la inclusión social, productiva y la vinculación laboral		
		Extensión agropecuaria en el Distrito de Cartagena		
		Gerencia social		
	Gestión en Educación	Administración del sistema de gestión de calidad	Secretaria de educación	Documentos
		Administrativa de bienes y servicios		
		Atención al ciudadano		
		Calidad educativa		
		Cobertura educativa		
		Gestión de la inspección y vigilancia		
		Gestión de programas y proyectos		
		Gestión de TICS		
		Gestión estratégica		
Gestión financiera				
Gestión en Salud	Gestión legal educativa	Directora Departamento Administrativo Distrital de Salud	Documentos	
	Talento humano			
	Aseguramiento en salud			
	Participación social y atención al usuario			
	Prestación de servicios de salud			
Salud pública				
Salud pública en emergencias y desastres				



		Vigilancia y control del sistema obligatorio de garantía de la calidad de la atención en salud		
	Gestión en Infraestructura	Contratación de obras	Secretario Infraestructura	Documentos
		Ejecución y control de obras		
		Planeación de obras		
Valorización				
Gestión en Seguridad y Convivencia	Control de espectáculos públicos, derechos humanos y construcción de paz, equidad e inclusión de los negros, afros, palenqueros e indígenas, planeación integral de seguridad y convivencia	Director en seguridad y convivencia	Documentos	
APOYO	Gestión Administrativa	Transparencia	Director administrativo	Documentos
		Servicios públicos		
		Servicios al ciudadano		
		Mercados públicos		
	Gestión Documental	Administración del sistema de gestión de archivo	Director administrativo archivo general	Documentos
		Direccionamiento estratégico		
		Gestión de las comunicaciones oficiales		
		Gestión de procesos archivísticos		
		Gestión del archivo general		
		Infraestructura ambiental		
	Planeación documental			
	Gestión de Hacienda	Administración de recursos	Secretario de Hacienda	Documentos
		Atención al contribuyente y cultura tributaria		
Contabilidad				



		Control y seguimiento presupuestal		
		Desarrollo económico		
		Presupuesto		
		Programación presupuestal		
		Adquisición de bienes y servicios		
		Sistematización tributaria		
		Administración del sistema de gestión de calidad		
		Determinación de impuesto predial		
		Deuda y crédito público		
		Dirección de impuestos		
		Dirección financiera de presupuesto		
		Direccionamiento estratégico		
		Ejecución presupuestal		
		PQRS y actos administrativos		
		Tesorería		
Gestión legal	Contratación estatal	Jefe Oficina Asesora Jurídica	Documentos	
	Defensa jurídica			
	Peticiones, actos y conceptos			
	Etapa poscontractual			
Gestión tecnología e informática	Gestión de infraestructura y telecomunicaciones	Jefe Oficina Asesora de Informática	Documentos	
	Gestión de proyectos de tecnologías de la informática			
	Gestión de seguridad y la privacidad de la información			
	Gestión de software			

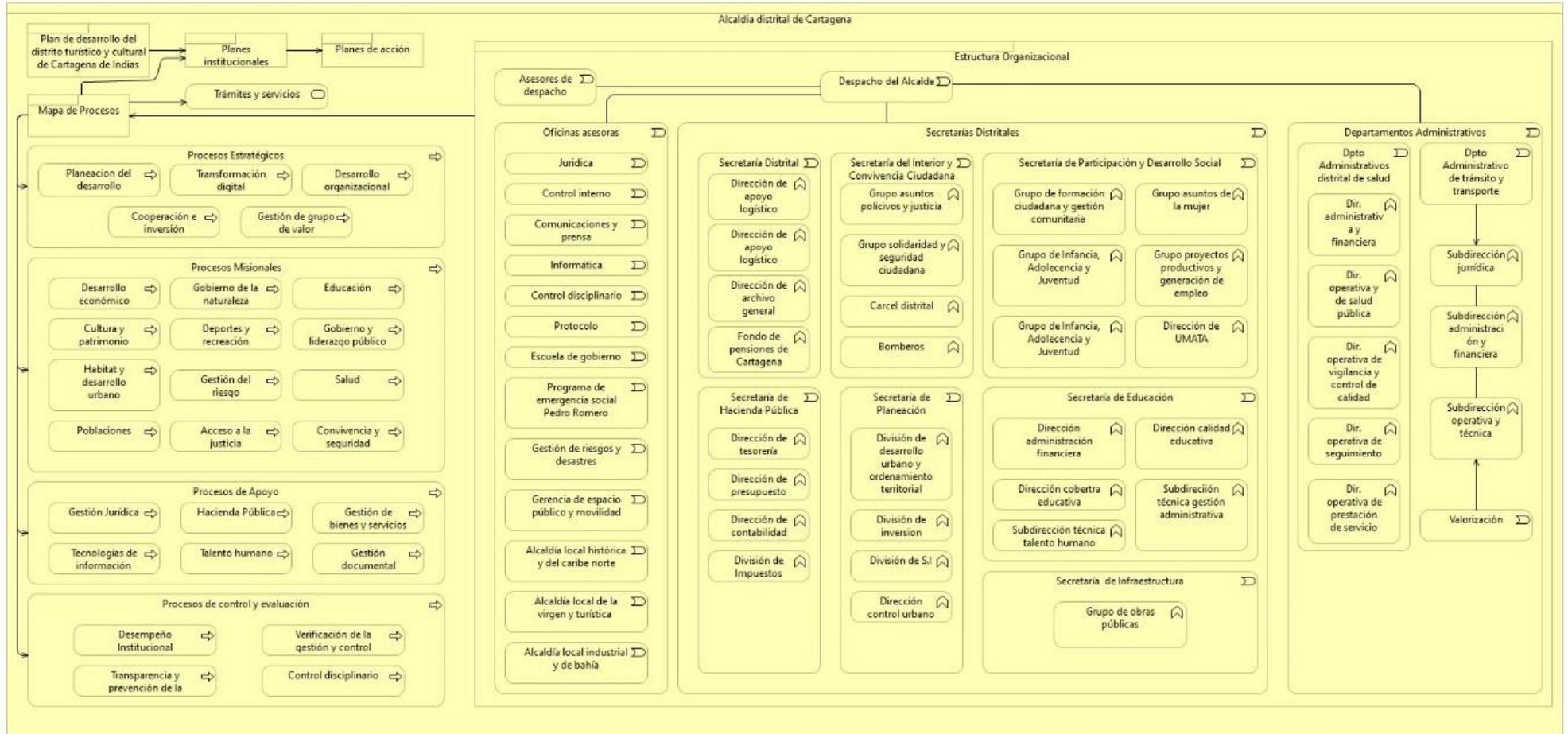


4. MAPA DE PROCESOS



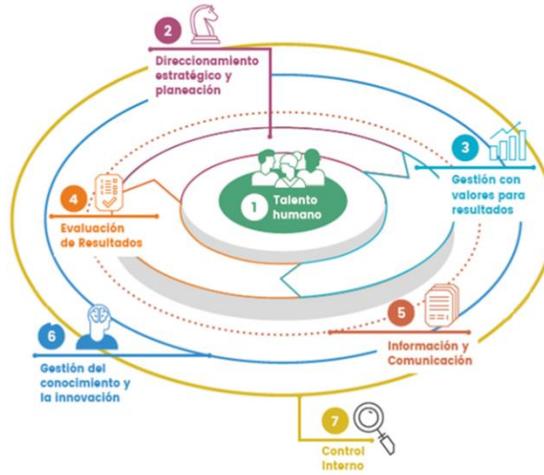


5. VISTA DE ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL





MODELO INTEGRADO DE PLANEACIÓN Y GESTIÓN – MIPG



Página web MIPG

<https://mipg.cartagena.gov.co/>



Seguimiento a los procesos asociados a la gestión y gobierno de TI mediante indicadores de eficiencia y eficacia



# INDICADOR	INFORMACIÓN GENERAL											SEGUIMIENTO														
	MACROPROCESO	PROCESO	SUBPROCESO	NOMBRE DEL INDICADOR	PROPÓSITO	TIPO	FÓRMULA	ORIGEN DE DATOS	META	FRECUENCIA	UNIDAD DE MEDIDA	RESPONSABLE DE LA MEDICIÓN Y EL ANÁLISIS DE DATOS	AVANCE Mes1	AVANCE Mes2	AVANCE Mes3	AVANCE Mes4	AVANCE Mes5	AVANCE Mes6	AVANCE Mes7	AVANCE Mes8	AVANCE Mes9	AVANCE Mes10	AVANCE Mes11	AVANCE Mes12	PROMEDIO	
1	GESTIÓN TECNOLOGIA INFORMATICA	GESTIÓN DE INFRAESTRUCTURA Y TELECOMUNICACIONES	GTI-INFRAESTRUCTURA-MESA DE SERVICIOS-1	Eficiencia de solicitudes	Medir el grado de las solicitudes solucionadas	Eficacia	Cantidad Solicitudes Resueltas / Cantidad Solicitudes Recibidas *100	Reporte gestor de servicios de TI	95%	MENSUAL	%	Gestor infraestructura	100%	100%	128%	0%	100%	100%	100%	99%	100%	98%	89%	80%	91%	
2	GESTIÓN TECNOLOGIA INFORMATICA	GESTIÓN DE INFRAESTRUCTURA Y TELECOMUNICACIONES	GTI-INFRAESTRUCTURA-MESA DE SERVICIOS-2	Eficacia Mantenimientos Preventivos	Medir el índice de cumplimiento de los mantenimientos programados y/o solicitados	Eficacia	Mantenimientos realizados / Mantenimientos Programados * 100		95%	SEMESTRAL	%	Gestor infraestructura	87%						100%						94%	
3	GESTIÓN TECNOLOGIA INFORMATICA	GESTIÓN DE INFRAESTRUCTURA Y TELECOMUNICACIONES	GTI-INFRAESTRUCTURA-MESA DE SERVICIOS-3	Software Licenciados	Verificar el estado de licenciamiento de software	Eficacia	Software licenciados / software instalados * 100		95%	ANUAL	%	Gestor infraestructura	82%												82%	
4	GESTIÓN TECNOLOGIA INFORMATICA	GESTIÓN DE INFRAESTRUCTURA Y TELECOMUNICACIONES	GTI-INFRAESTRUCTURA-MESA DE SERVICIOS-4	INVENTARIO	MEDIR EL INDICE DE CUMPLIMIENTO DE LOS INVENTARIOS PROGRAMADOS	Eficacia	No DE INVENTARIOS REALIZADOS / No TOTAL DE INVENTARIOS PROGRAMADOS X 100	Plan de Trabajo Anual	100%	ANUAL	%	Gestor infraestructura	71%												71%	
5	GESTIÓN TECNOLOGIA INFORMATICA	GESTIÓN DE INFRAESTRUCTURA Y TELECOMUNICACIONES	GTI-INFRAESTRUCTURA-MESA DE SERVICIOS-5	NIVEL DE SATISFACCION	MEDIR EL INDICE DE SATISFACCION DEL USUARIO FINAL DE LAS SOLUCIONES DADAS	Eficacia	INDICE DE SATISFACCION DEL USUARIO FINAL	Encuesta nivel de satisfacción	95%	SEMESTRAL	%	Gestor infraestructura	0%						79%						40%	
6	GESTIÓN TECNOLOGIA INFORMATICA	GESTIÓN DE INFRAESTRUCTURA Y TELECOMUNICACIONES	GTI-INFRAESTRUCTURA-MESA DE SERVICIOS-6	SOPORTE SOFTWARE	MEDIR EL INDICE DE SOLUCION A PROBLEMAS TECNICOS DE SOFTWARE DE USUARIO FINAL	Eficacia	No DE CASOS DE SOFTWARE SOLUCIONADOS / No TOTAL DE CASOS DE SOFTWARE X 100	Reporte gestor de servicios de TI	95%	MENSUAL	%	Gestor infraestructura	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	99%	92%	93%	99%
7	GESTIÓN TECNOLOGIA INFORMATICA	GESTIÓN DE INFRAESTRUCTURA Y TELECOMUNICACIONES	GTI-INFRAESTRUCTURA-MESA DE SERVICIOS-7	SOPORTE HARDWARE	MEDIR EL INDICE DE SOLUCION A PROBLEMAS TECNICOS DE HARDWARE DE USUARIO FINAL	Eficacia	No DE CASOS DE HARDWARE SOLUCIONADOS / No TOTAL DE CASOS DE HARDWARE X 100	Reporte gestor de servicios de TI	60%	MENSUAL	%	Gestor infraestructura	100%	102%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	92%	75%	50%	93%
8	GESTIÓN TECNOLOGIA INFORMATICA	GESTIÓN DE INFRAESTRUCTURA Y TELECOMUNICACIONES	GTI-INFRAESTRUCTURA-MESA DE SERVICIOS-8	SOPORTE REMOTO	MEDIR EL INDICE DE SOLUCION DE MANERA REMOTA SIN INTERVENSION FISICA	Eficacia	Cantidad Soluciones remotas / total de soluciones X 100	Reporte gestor de servicios de TI	40%	MENSUAL	%	Gestor infraestructura	13%	7%	8%	2%	15%	29%	40%	55%	46%	27%	0%	35%	23%	
9	GESTIÓN TECNOLOGIA INFORMATICA	GESTIÓN DE INFRAESTRUCTURA Y TELECOMUNICACIONES	GTI-INFRAESTRUCTURA-REDES Y COMUNICACIONES-1	Disponibilidad en la red	Numero de horas que se encuentra activo un servicio	Eficiencia	Horas disponibles en el mes - Horas no disponibles en el mes / total de horas del mes * 100	Reporte Administrador de Red	90%	MENSUAL	%	ADMINISTRADOR DE LA RED	0%	82%	97%	68%	93%	78%	56%	78%	73%	3%	16%	0%	54%	
10	GESTIÓN TECNOLOGIA INFORMATICA	GESTIÓN DE SOFTWARE	GD-GESTION DESARROLLO DE SOFTWARE	Eficacia en el desarrollo de software	Medir el nivel de cumplimiento en los proyectos asignados al area	Eficacia	Número de Proyectos de software ejecutados/número de solicitudes desarrollos recibidos	Reporte de Proyectos de Software	linea base	TRIMESTRAL	%	Gestor Desarrollo	14%			27%			60%			76%			44%	
11	GESTIÓN TECNOLOGIA INFORMATICA	GESTION DE PROYECTOS DE TECNOLOGIAS DE LA INFORMACION	GERENCIA DE PROYECTOS	Cumplimiento de las metas del plan de desarrollo	Mide el porcentaje de avance de las actividades programadas en cada uno de los proyectos del plan de desarrollo	Eficacia	sumatoria de los porcentajes de avances de las metas del plan de desarrollo/ total de metas de cada uno de los proyectos del plan de desarrollo	plan de accion	90%	TRIMESTRAL	%	Coordinador de proyectos	67%			71%			71%			71%			70%	
12	GESTIÓN TECNOLOGIA INFORMATICA	GESTION DE PROYECTOS DE TECNOLOGIAS DE LA INFORMACION	GERENCIA DE PROYECTOS	cumplimiento de la politica de gobierno digital	Mide el porcentaje de avance de la implementacion de la Politica de gobierno digital	Eficacia	sumatoria de los porcentajes de avances de las Actividades del plan accion de la politica de gobierno digital / total actividades programadas en el plan de accion	plan de accion politica de gobierno digital	90%	TRIMESTRAL	%	Coordinador de proyectos	30%			40%			50%			51%			43%	
13	GESTIÓN TECNOLOGIA INFORMATICA	GESTION DE SEGURIDAD Y LA PRIVACIDAD DE LA INFORMACIÓN	GESTION SEGURIDAD	Cumplimiento de la politica de seguridad y privacidad de la informacion	Mide el porcentaje de avance de la implementacion de la Politica de seguridad y privacidad de la informacion	Eficacia	sumatoria de los porcentajes de avances de las Actividades del plan accion de la Politica de seguridad y privacidad de la informacion / total actividades programadas en el plan de accion	Plan de accion de la Politica de seguridad y privacidad de la informacion	90%	TRIMESTRAL	%	Gestor seguridad de la informacion	18%			29%			32%			63%			36%	