



CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO

Código: F-GC-SGC-110-008

Versión: 1.0

Fecha Aprobación: 29/03/2023

TRD NA

Página 1 de 3

PROCESO		TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN		
OBJETIVO		Gestionar la infraestructura y capacidad tecnológica mediante el suministro de los medios y herramientas necesarios para soportar el funcionamiento de los servicios tecnológicos de información y comunicación, con el propósito de brindar soporte a Bomberos de Bucaramanga en el cumplimiento de los objetivos misionales.		
ALCANCE		Formular Plan Estratégico de Tecnologías de la Información hasta Identificación de Acciones Correctivas y de Mejora		
RESPONSABLE		Responsable de Sistemas	AUTORIDAD	Director administrativo y financiero
PARTES INTERESADAS	ENTRADAS	ACTIVIDADES	SALIDAS	PARTES INTERESADAS
PLANEAR				
Ministerio de las TIC	Políticas, lineamientos y normas en materia de Tecnología	Formular Plan Estratégico de Tecnologías de la Información	Plan Estratégico de Tecnologías de la Información Políticas de TI	Planeación Estratégica Entes de Control
Procesos de la Entidad	Inventario de equipos por proceso Necesidades de infraestructura, información	Planear Cronograma de mantenimiento de equipos y herramientas informáticas	Hoja de vida de equipos	Procesos de la Entidad
HACER				
Planeación Estratégica	Metodología de Administración de Riesgos Contexto de la Organización	Identificar los riesgos, aplicar los controles e implementar el plan de respuesta a los riesgos	Matriz de riesgos del proceso Matriz de Riesgos de Corrupción	Planeación Estratégica Entes de Control
Todos los procesos de la Entidad	Necesidades presentadas por procesos	Gestionar las solicitudes de soporte y servicios de TI	Soporte tecnológico a las áreas	Todos los procesos de la Entidad
Todos los procesos de la Entidad	Infraestructura y equipos en óptimas condiciones	Realizar mantenimiento preventivo y correctivo de redes y equipos tecnológicos (Hardware), impresoras.	Novedades y necesidades de infraestructura	Todos los procesos de la Entidad



CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO

Código: F-GC-SGC-110-008

Versión: 1.0

Fecha Aprobación: 29/03/2023

TRD NA

Página 2 de 3

Todos los procesos de la Entidad	Políticas, normatividad, lineamientos de procesos, comunicaciones	Actualización de la página web mediante el cargue de información	Página web actualizada	Usuarios / Comunidad Entes de Control Funcionarios
Jefes de áreas de la Entidad	Solicitud de creación, actualización y copias de seguridad de las cuentas de correo institucionales	Crear, actualizar y hacer copia de seguridad de correos institucionales	Correo institucional creado, actualizado y/o copia de seguridad	Todos los procesos de la Entidad
Todos los procesos de la Entidad	Infraestructura y equipos en óptimas condiciones	Ejecutar mecanismos de seguridad informática	Soporte tecnológico a las áreas	Todos los procesos de la Entidad
Todos los procesos de la Entidad	Solicitud de atención de incidente de seguridad de la información.	Gestionar los incidentes de seguridad de la información	Ejecución de actividades orientadas a la protección de la información según el incidente	Todos los procesos de la Entidad
VERIFICAR				
Planeación Estratégica	Informes de Gestión Plan de acción Mapa de Riesgo	Autoevaluar la gestión y desempeño del proceso a través del seguimiento a indicadores, monitorio de riesgos	Tablero de Indicadores con resultados	Planeación Estratégica
Control interno	Evaluación de mecanismos de seguridad	Evaluar los mecanismos de seguridad informática	Necesidades de mejoramiento institucional	Control Interno
ACTUAR				
Planeación Estratégica	Informes de Gestión	Implementación de Planes de Mejoramiento.	Planes de Mejoramiento	Planeación Estratégica Entes de Control
Control Interno Gestión de Calidad	Informes de Auditoria	Identificación de Acciones Correctivas y de Mejora	Acciones correctivas y de mejora	Gestión de Calidad

RIESGOS

Ver matriz de riesgos

RECURSOS	DOCUMENTOS ASOCIADOS	REQUISITOS	MEDICIÓN Y SEGUIMIENTO
Humanos: Personal Infraestructura: Equipos tecnológicos Financieros: Presupuesto Tecnológicos: Pagina WEB	Ver listado maestro de documentos Ver listado maestro de registros	ISO 9001	Ver matriz de indicadores de gestión
		7.1.3; 7.5 ; 8.2; 8.7; 9.1	
		LEGALES Y OTROS	
		Normograma	



CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO

Código: F-GC-SGC-110-008

Versión: 1.0

Fecha Aprobación: 29/03/2023

TRD NA

Página 3 de 3

VERSIÓN Y CAMBIOS

VERSIÓN	FECHA DE APROBACIÓN	ELABORADO POR	REVISADO POR	APROBADO POR	DESCRIPCIÓN DE LA MODIFICACIÓN
00	2019/11/22	Contratista /	Comité Institucional de Gestión y Desempeño	Comité Institucional de Gestión y Desempeño	Emisión inicial
1.0	29/03/2023	Contratista SGC	Comité Institucional de Gestión y Desempeño	Comité Institucional de Gestión y Desempeño	Ajuste del Documento, con respecto al procedimiento, manual de funciones.