



**ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.**  
GOBIERNO, SEGURIDAD Y CONVIVENCIA  
Unidad Administrativa Especial Cuerpo  
Oficial de Bomberos

**Nombre del Proceso:**

GESTIÓN DE RECURSOS TECNOLOGICOS

**Tipo de Proceso: Apoyo**

**Código: PROC-GRT-01**

**Versión: 08**

**Vigente desde: 27/09/2013**

**Página 1 de 7**

<b>CONTROL DE CAMBIOS</b>		
<b>VERSIÓN</b>	<b>FECHA</b>	<b>DESCRIPCIÓN DE LA MODIFICACIÓN</b>
2	Septiembre de 2009	Se eliminan y modifican entradas, se incluye normatividad vigente y se eliminan documentos asociados al proceso.
3	24/06/2010	Se actualizaron los riesgos identificados para el proceso, se eliminan entradas y proveedores se incluyen clientes, se actualiza y precisa la normatividad vigente
4	16/07/2010	Se actualizó la normatividad, incluyendo el marco de referencia y controles de seguridad informática 2009 (de la Comisión Distrital de Sistemas), el Decreto 317 de 2006, la Resolución 305 de 2008 (de la Comisión Distrital de Sistemas) y sus anexos complementarios, al igual que la inclusión de la ISO 27001, se incluyeron políticas de operación.
5	22/08/2011	Se actualizan los riesgos del proceso, así como los proveedores, entradas, actividades, salidas y clientes en razón a la actualización de los procesos de la Entidad. Se actualizan en documentos relacionados los procedimientos de Gestión de configuración y Gestión de Requerimientos
6	27/07/2012	Se modificó proceso con la actualización de los objetivos estratégicos y de calidad en la parte de indicadores. Se actualizan los riesgos del proceso, así como los proveedores, entradas, actividades, salidas y clientes en razón a la actualización de los procesos de la Entidad. Se actualizaron el mapa de riesgos vigente y los nombres de los procesos y macroprocesos en la interacción, así como los documentos relacionados.
7	04/07/2012	Se modificaron dos riesgos de los tres que existían, se eliminan los tres indicadores que existen, se elabora un nuevo indicador, Servicios Atendidos de soporte tecnológico IND-APY-GRT-1-06. Se modificó proceso con la actualización de los objetivos estratégicos y de calidad en la parte de indicadores. Se actualizaron el mapa de riesgos vigente y los nombres de los procesos y macroprocesos en la interacción, así como los documentos relacionados.
8	27/09/2013	Se fusionaron los procesos Sistemas de Información y Tecnología Informática, en un solo proceso llamado Gestión de Recursos Tecnológicos; se modificaron las entradas y salidas, las actividades, el alcance, el objetivo y en general se articularon los elementos necesarios para el logro de la fusión.

**Elaboró:** Diana Milena Martínez B.  
Elkin López Bolívar  
Johanna Acosta Peña  
Natalia Andrea Orozco Marín

**Cargo:** Contratista Oficina Asesora Planeación- Gestión de Rec. Tecnológicos  
Contratista Oficina Asesora Planeación- Gestión de Rec. Tecnológicos  
Contratista Oficina Asesora Planeación- Gestión de Rec. Tecnológicos  
Contratista Oficina Asesora Planeación- Mejora Continua

**Revisó:** Armando Rincón Bernal

**Cargo:** Líder de Proceso Gestión de Recursos Tecnológicos

**Aprobó:** Juan Carlos Sosa Rodríguez

**Cargo:** Jefe Oficina Asesora de Planeación

**Nota:** Si usted imprime este documento se considera "Copia No Controlada", por lo tanto debe consultar la versión vigente en el sitio oficial de los documentos del SIG.



ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.  
GOBIERNO, SEGURIDAD Y CONVIVENCIA  
Unidad Administrativa Especial Cuerpo  
Oficial de Bomberos

**Nombre del Proceso:**

GESTIÓN DE RECURSOS TECNOLOGICOS

**Tipo de Proceso: Apoyo**

**Código: PROC-GRT-01**

**Versión: 08**

**Vigente desde: 27/09/2013**

**Página 2 de 7**

<b>OBJETIVO</b>	Proveer, gestionar y facilitar los recursos tecnológicos mediante la implementación, mantenimiento y sostenibilidad de la infraestructura tecnológica y los sistemas de información, para optimizar la gestión institucional y satisfacer las necesidades tecnológicas de los funcionarios y contratistas de la Entidad
<b>ALCANCE</b>	Desde la adquisición, diseño, actualización, mantenimiento y/o administración de los sistemas de información y la infraestructura tecnológica sobre la cual se opera, hasta la prestación del soporte técnico y solución a los requerimientos de los usuarios de la Entidad
<b>LÍDER DEL PROCESO</b>	Armando Rincón Bernal

CARACTERIZACIÓN				
¿Quién Suministra?	Entradas	Actividades	Salidas	¿Quién recibe?
<b>PLANEACIÓN Y GESTIÓN ESTRATÉGICA</b>	Plan de desarrollo Distrital, Objetivos Estratégicos y Plan Institucional de largo Plazo, Plan de Contratación, Plan de Compras.	<p>Proyección del Plan de acción para la vigencia.</p> <p>Elaboración y/o actualización del Plan Estratégico de Tecnologías de la información y comunicaciones (PETIC) para la vigencia del plan de Desarrollo Distrital</p> <p>Implementación y/o actualización de Políticas de seguridad de la Información, de Gestión de Recursos Tecnológicos.</p> <p><b>P</b> Desarrollo y/o actualización del Plan de Comunicaciones Tecnológicas, verificación de elementos tecnológicos que prestan servicio de comunicación y la posibilidad de integración.</p>	<p>Plan de Acción del Proceso.</p> <p>Plan Estratégico de Tecnologías de la información y comunicaciones (PETIC).</p> <p>Plan de Comunicaciones Tecnológicas.</p> <p>Políticas de Seguridad de la Información.</p> <p>Políticas de gestión de Recursos Tecnológicos.</p> <p>Estudios previos Proyectos Evaluación de ofertas.</p>	<p>Planeación y Gestión Estratégica</p> <p>Procesos de la Entidad</p>

**Nota:** Si usted imprime este documento se considera "Copia No Controlada", por lo tanto debe consultar la versión vigente en el sitio oficial de los documentos del SIG.



**ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.**  
GOBIERNO, SEGURIDAD Y CONVIVENCIA  
Unidad Administrativa Especial Cuerpo  
Oficial de Bomberos

**Nombre del Proceso:**

GESTIÓN DE RECURSOS TECNOLOGICOS

**Código: PROC-GRT-01**

**Versión: 08**

**Vigente desde: 27/09/2013**

**Tipo de Proceso: Apoyo**

**Página 3 de 7**

<p><b>MEJORA CONTINUA EVALUACIÓN INDEPENDIENTE</b></p>	<p>Contexto estratégico de riesgos. Políticas de riesgos, metodología y directrices. Mapa de riesgos institucional. Informes de seguimiento de la gestión. Indicadores de proceso Informes de auditoría.</p>		<p>Identificación, calificación y evaluación de los Riesgos del proceso, elaboración de Mapa de Riesgos del Proceso.  Formulación y/o actualización de Indicadores de Proceso.  Formulación De acciones correctivas preventivas y de mejora.</p>	<p>Mapa de riesgos del proceso actualizado. Plan de manejo de riesgos. Plan de Mejoramiento del proceso. Indicadores de proceso.</p>	<p>Planeación Y Gestión Estratégica Evaluación Independiente Mejora Continua</p>
<p><b>Gestión de Recursos Tecnológicos Procesos de la Entidad</b></p>	<p>Plan de Acción Plan Estratégico de Tecnologías de la información y comunicaciones PETIC Políticas de Seguridad de la Información. Políticas de gestión de Recursos Tecnológicos. Inventario de Sistemas de Información. Diagnostico de los sistemas de información. Informes de auditoría. Requerimientos de nuevos sistemas de información. Requerimientos de mantenimiento o soporte de sistemas de información. Contratos.</p>	<p><b>H</b></p>	<p>Realización de Desarrollos de Sistemas de Información a la medida de la Entidad.  Mantenimiento y/o actualización de los Sistemas de Información, ajustados a las necesidades y dinamismo de la Entidad.  Realización de Informes periódicos de disponibilidad, requerimientos, avances de implementación y demás solicitados.  Proyección de los estudios previos requeridos en desarrollo de los procesos contractuales referidos a Sistemas de Información.</p>	<p>Sistemas de Información desarrollados y funcionando. Sistemas de Información mantenidos. Reportes e información de los sistemas de información. Estudios previos para la contratación de sistemas de Información.</p>	<p>Procesos de la Entidad Contratación Administración de Recursos Físicos</p>

**Nota:** Si usted imprime este documento se considera "Copia No Controlada", por lo tanto debe consultar la versión vigente en el sitio oficial de los documentos del SIG.



**ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.**  
GOBIERNO, SEGURIDAD Y CONVIVENCIA  
Unidad Administrativa Especial Cuerpo  
Oficial de Bomberos

**Nombre del Proceso:**

GESTIÓN DE RECURSOS TECNOLOGICOS

**Código: PROC-GRT-01**

**Versión: 08**

**Vigente desde: 27/09/2013**

**Tipo de Proceso: Apoyo**

**Página 4 de 7**

<p><b>Gestión de Recursos Tecnológicos</b> <b>Procesos de la Entidad</b></p>	<p>Mapa Planta física e infraestructura tecnológica. Proyectos Tecnológicos y necesidades de adecuaciones tecnológicas Diagnósticos de la infraestructura tecnológica Requerimientos de nueva infraestructura. Requerimiento de mantenimiento de la infraestructura Contratos</p>	<p><b>H</b></p>	<p>Adecuación, configuración y mantenimiento de la infraestructura tecnológica garantizando su correcto funcionamiento. Verificación de la disponibilidad de la prestación de los recursos de Infraestructura Tecnológica Monitoreo y seguimiento los procesos contractuales cuyo objeto se refiera a infraestructura tecnológica. Informes periódicos de supervisión contractual y disponibilidad de recursos. Proyección de los estudios previos requeridos en desarrollo de los procesos contractuales referidos a Infraestructura Tecnológica.</p>	<p>Infraestructura tecnológica adquirida, configurada y funcionando (Telefonía IP. Correo Electrónico, Red de datos. Canales, Internet, Servidores, equipos de computo, radios troncalizados, seguridad perimetral, etc.) Infraestructura tecnológica Disponible en los términos establecidos Reportes e información de la infraestructura tecnológica. Estudios previos para la contratación de infraestructura tecnológica</p>	<p>Procesos de la Entidad Proceso Contratación Administración de Recursos Físicos</p>
--	---	-----------------	--	--	---

**Nota:** Si usted imprime este documento se considera "Copia No Controlada", por lo tanto debe consultar la versión vigente en el sitio oficial de los documentos del SIG.



**ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.**  
GOBIERNO, SEGURIDAD Y CONVIVENCIA  
Unidad Administrativa Especial Cuerpo  
Oficial de Bomberos

**Nombre del Proceso:**

GESTIÓN DE RECURSOS TECNOLOGICOS

**Código: PROC-GRT-01**

**Versión: 08**

**Vigente desde: 27/09/2013**

**Tipo de Proceso: Apoyo**

**Página 5 de 7**

<p><b>Gestión de Recursos Tecnológicos</b> <b>Procesos de la Entidad</b></p>	<p>Diagnósticos de análisis del servicio de soporte al usuario Requerimientos de Soporte a equipos de cómputo, hardware, software y aplicaciones. Informes de auditoría Contratos comuniones oficiales y requerimientos de TI recibidos y radicados en el sistema institucional de mesa de ayuda</p>	<p><b>H</b></p>	<p>Recepción, escalamiento y solución de los requerimientos recibidos por los medios oficiales (extensión telefónica designada, avantel designado, vía Web, herramienta de mesa de ayuda utilizada) Reporte periódico de los casos atendidos, con especificaciones de tiempos y oportunidad del servicio. Recepción y respuesta de requerimientos oficiales e institucionales en los tiempos y periodos establecidos. Proyección de los estudios previos requeridos en desarrollo de los procesos contractuales referidos recursos y elementos para el soporte técnico a los usuarios.</p>	<p>Requerimientos de Gestión de Recursos Informáticos atendidos y solucionados. Reportes e información del servicio a usuarios Comunicaciones oficiales y requerimientos de TI atendidos, solucionados y archivados. Estudios previos para la contratación de recursos y elementos para el soporte técnico a los usuarios.</p>	<p>Procesos de la Entidad Proceso Contratación Administración de Recursos Físicos</p>
<p><b>Gestión de Recursos Tecnológicos</b> <b>Mejora Continua</b></p>	<p>Contexto estratégico de riesgos Políticas de riesgos, metodología y directrices Mapa de riesgos institucional Informes de seguimiento de la gestión Indicadores de proceso Plan de Mejoramiento Informes de auditoría</p>	<p><b>V</b></p>	<p>Monitoreo Y seguimiento de los Riesgos del proceso, identificación y análisis de materialización del riesgo Medición de Indicadores y análisis de resultados Gestión de Acciones Correctivas, Preventivas y de Mejora asignadas al proceso en el Plan de Mejoramiento</p>	<p>Mapa de riesgos del proceso Gestión de TI actualizado Plan de manejo de riesgos con seguimiento Resultados de Indicadores reporte de medición y análisis Mejora Continua del proceso</p>	<p>Evaluación Independiente Mejora Continua</p>

**Nota:** Si usted imprime este documento se considera "Copia No Controlada", por lo tanto debe consultar la versión vigente en el sitio oficial de los documentos del SIG.



**ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.**  
GOBIERNO, SEGURIDAD Y CONVIVENCIA  
Unidad Administrativa Especial Cuerpo  
Oficial de Bomberos

**Nombre del Proceso:**

GESTIÓN DE RECURSOS TECNOLOGICOS

**Código: PROC-GRT-01**

**Versión: 08**

**Vigente desde: 27/09/2013**

**Tipo de Proceso: Apoyo**

**Página 6 de 7**

<p><b>Gestión de Recursos Tecnológicos</b> <b>Mejora Continua</b> Planeación Estratégica Procesos de la Entidad</p>	<p>Plan Estratégico de Tecnologías de Información y Comunicaciones Resultados metas de Plan de Acción Resultados de medición de Indicadores Diagnósticos de la Mesa de Ayuda Necesidades de Sistemas de Información e Infraestructura Tecnológica Mapa de Riesgos Compromisos de Revisión por la Dirección</p>	<p><b>A</b></p>	<p>Análisis de resultados y toma de decisiones a través de mesas de trabajo del equipo ejecutor Toma de Decisiones Gerenciales para incentivar la Mejora Continua del proceso</p>	<p>Implementación de mejoras e iniciativas de adecuación de nuevas herramientas de gestión.</p>	<p>Procesos de la Entidad Gestión de Recursos Tecnológicos</p>
---	--	-----------------	---	---	--

**RECURSOS**

Físicos	Tecnológicos	Humanos
Instalaciones físicas y de redes eléctricas de la Unidad Administrativa Especial Cuerpo Oficial de Bomberos.	Equipos de cómputo, comunicaciones , licencias e información técnica de software y hardware,	Personal de la Unidad Administrativa Especial Cuerpo Oficial de Bomberos

**POLÍTICAS DE OPERACIÓN**

1. Aplicación de las Políticas de Seguridad de la Información, de Usos y Gestión de Recursos Tecnológicos.
2. Garantizar que los Sistemas de Información de la Entidad permiten la preservación, integridad, disponibilidad y confidencialidad de la Información
3. Investigar, evaluar e implementar soluciones tecnológicas (Software libre) que permitan obtener beneficios y resultados tangibles en la prestación del servicio para los ciudadanos y en la Gestión Pública

**Nota:** Si usted imprime este documento se considera "Copia No Controlada", por lo tanto debe consultar la versión vigente en el sitio oficial de los documentos del SIG.



ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.  
GOBIERNO, SEGURIDAD Y CONVIVENCIA  
Unidad Administrativa Especial Cuerpo  
Oficial de Bomberos

**Nombre del Proceso:**

GESTIÓN DE RECURSOS TECNOLOGICOS

**Tipo de Proceso: Apoyo**

**Código: PROC-GRT-01**

**Versión: 08**

**Vigente desde: 27/09/2013**

**Página 7 de 7**

--

PROCEDIMIENTOS RELACIONADOS	DOCUMENTOS ASOCIADOS
PROD-GRT-01 Soporte PROD-GRT-02 Creación de usuarios de red y correos electrónicos PROD-GRT-03 Gestión de configuraciones PROD-GRT-04 Mantenimiento preventivo de hardware PROD-GRT-05 Asignación y traslado de equipos PROD-GRT-06 Copias de seguridad PROD-GRT-07 Gestión de requerimientos de Software	Plan de Acción Institucional Indicadores del proceso Mapa de riesgos del proceso Normograma: Ver Normograma Tabla de Retención Documental Plan de Mejoramiento Registros asociados: Ver listado maestro de registros

COPIA CONTROLADA

**Nota:** Si usted imprime este documento se considera "Copia No Controlada", por lo tanto debe consultar la versión vigente en el sitio oficial de los documentos del SIG.