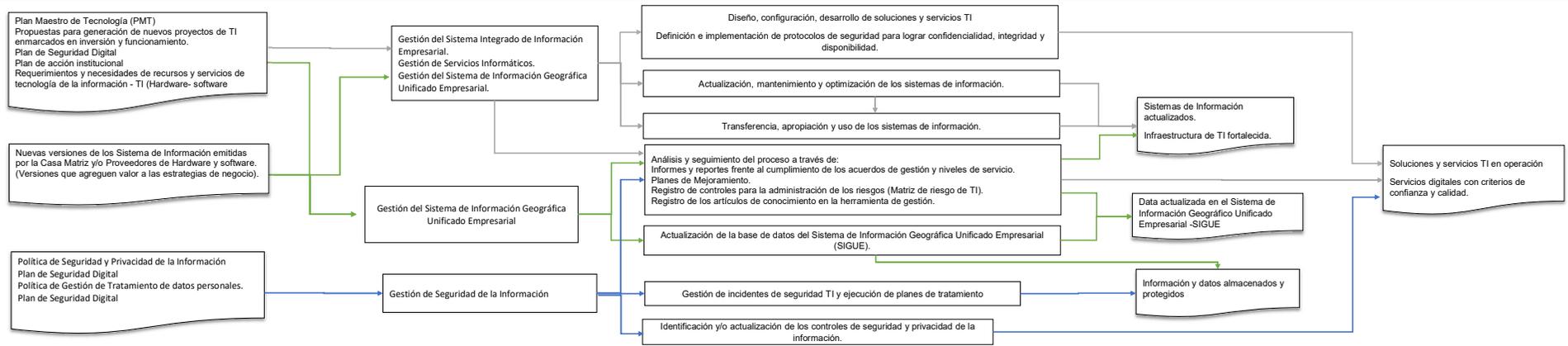


Objetivo del proceso	Liderar el servicio y la innovación de los sistemas de información, para generar valor a los procesos empresariales y objetivos institucionales; desarrollando constantemente la implementación de soluciones y manteniendo el funcionamiento, uso y apropiación de las capacidades tecnológicas de la EAAB-ESP.	Lider del Proceso	Gerente de Tecnología
Alcance del proceso	Inicia con la identificación de las necesidades tecnológicas de los procesos y la planificación de las estrategias de servicios de TI, mediante la ejecución de planes, proyectos y requerimientos tecnológicos que puedan ser gestionados de acuerdo con la capacidad financiera y/u operativa y termina con la implementación, fortalecimiento de las capacidades y puesta en marcha de soluciones y servicios TI. Aplica a todos los procesos.		

REPRESENTACIÓN GRÁFICA



PROVEEDOR		DESCRIPCIÓN DEL PROCESO					CLIENTE	
EXTERNO	INTERNO	ENTRADA O INSUMO	ACTIVIDADES CLAVES DEL PROCESO	SALIDAS O PRODUCTO	RESPONSABLE	EXTERNO	INTERNO	
PLANEAR								
Casa Matriz de los Sistemas de Información. Proveedores Hardware y software	Gestión de TIC	1. Notificaciones de actualización de los Sistemas de información. 2. Enhancement package / UP Grade / Support package / Notas. 3. Normatividad vigente aplicable al proceso TI.	Definir las actualizaciones de los Sistemas de Información de la EAAB	Cronogramas para la actualización de los Sistema de Información.	Gerencia de Tecnología Dirección de Servicios de Informática Dirección de Sistema de Información Empresarial Dirección de Información Técnica y Geográfica		Todos los procesos Responsable proceso Gestión de TIC	
Casa Matriz de los Sistemas de Información. Proveedores de Hardware y software Gobierno Nacional y/o Local	Gestión TIC Todos los procesos	1. Requerimientos y necesidades de recursos y servicios de tecnología de la información - TI (Hardware- software), para la actualización, desarrollo y optimización de los procesos empresariales de la entidad. 2. Normatividad vigente aplicable al proceso TI. 3. Catálogo de servicios TI.	Proponer, identificar y planificar los proyectos o iniciativas TI, que aporten a la modernización, actualización y optimización de los procesos empresariales, de acuerdo con los objetivos estratégicos de la EAAB.	1. Propuesta de soluciones tecnológicas frente a las necesidades de negocio en los sistemas de información. 2. Documentos de alcance BBP, (Herramienta Solman). 3. Proyectos (Banco de proyectos). 4. Plan Maestro de Tecnología (PMT). 5. Plan de Seguridad Digital 6. Plan de acción institucional 7. Política y Plan de Gobierno Digital	Gerencia de Tecnología Dirección de Servicios de Informática Dirección de Sistema de Información Empresarial Dirección de Información Técnica y Geográfica	Grupos de interés	Todos los procesos	

PROVEEDOR		DESCRIPCIÓN DEL PROCESO					CLIENTE	
EXTERNO	INTERNO	ENTRADA O INSUMO	ACTIVIDADES CLAVES DEL PROCESO	SALIDAS O PRODUCTO	RESPONSABLE	EXTERNO	INTERNO	
HACER								
Partes interesadas	Direccionamiento Estratégico y Planeación. Gestión TIC (Participan todos los procesos de la EAAB)	1. Plan Maestro de Tecnología (PMT) 2. Propuestas para generación de nuevos proyectos de TI enmarcados en inversión y funcionamiento. 3. Plan de Seguridad Digital 4. Plan de acción institucional 5. Política y plan de Gobierno Digital	Ejecutar los planes de TI, proyectos de inversión, funcionamiento y/o optimización de tecnologías de la información y comunicación. Generar acciones de transferencia, apropiación y uso de los sistemas de información. Fortalecer las capacidades de las tecnologías de la información de acuerdo a los lineamientos de Gobierno Digital.	1. Soluciones tecnológicas implementadas o actualizadas (Activos de TI CMDB). 2. Instructivos de los sistemas de información. (IFUS - Mapa de procesos). 3. Servicios digitales eficientes, útiles y sencillos para los usuarios y partes interesadas.	Gerencia de Tecnología Dirección de Servicios de Informática Dirección de Sistema de Información Empresarial Dirección de Información Técnica y Geográfica	Grupos de interés	Todos los procesos	
Usuarios y ciudadanos	Direccionamiento Estratégico y Planeación	1. Política de Seguridad y Privacidad de la Información 2. Plan de Seguridad Digital 3. Política de Gestión de Tratamiento de datos personales.	Diseñar e implementar controles de seguridad para el acceso a la información de los aplicativos de la entidad Reportar y atender los incidentes y vulnerabilidades de Seguridad de la Información.	1. Registro de atención incidentes de seguridad TI. 2. Registro de atención de vulnerabilidades (Confidencial).	Gerencia de Tecnología Dirección de Servicios de Informática	Grupos de interés	Todos los procesos	
Casa Matriz del los Sistemas de Información ERP. Proveedores de hardware y software	Gestión TIC.	1. Cronogramas para la actualización de los Sistemas de Información.	Ejecutar las actualizaciones de mantenimiento predictivo, preventivo y correctivo de los Sistemas de Información.	1. Sistemas de Información actualizados. 2. Fortalecimiento de la infraestructura de TI. (Las actualizaciones de los sistemas se pueden validar en la herramienta CMDB de BMC remedy, están todos ítems de configuración).	Gerencia de Tecnología Dirección de Servicios de Informática Dirección de Sistema de Información Empresarial Dirección de Información Técnica y Geográfica	Grupos de interés	Todos los procesos	
Constructores y urbanizadores, IDU Otras entidades	Gestión del Conocimiento e Innovación Gestión Comercial.	1. Normatividad interna de la EAAB, aplicable a los diseños y/u obras 2. Requerimientos de asignación de número de diseño u obra.	Validar el cumplimiento técnico de los diseños y/u obras, garantizando la calidad de la información para el cargue y actualización de la base de datos del Sistema de Información Geográfica Unificado Empresarial (SIGUE).	1. Sistema de Información Geográfico Actualizado	Gerencia de Tecnología Dirección de Información Técnica y Geográfica	Grupos de interés	Todos los procesos	
VERIFICAR								
Partes interesadas	Gestión TIC.	1. Registro de atención incidentes de seguridad TI. 2. Planes de tratamiento en ejecución	Gestionar los incidentes, requerimientos y lecciones aprendidas.	1. Registro de los artículos de conocimiento en la herramienta de gestión.	Gerencia de Tecnología Dirección de Servicios de Informática	Usuarios y ciudadanos	Todos los procesos	
	Gestión TIC. Direccionamiento Estratégico y Planeación.	1. Encuestas de satisfacción al usuario. 2. Informes de Acuerdos de Gestión, Monitoreo, seguimiento y retroalimentación.	Determinar la satisfacción del usuario frente a los servicios tecnológicos de información de la EAAB.	1. Resultados de las encuestas de satisfacción al usuario. 2. Ayudas de memoria de seguimiento de Acuerdos de Gestión.	Gerencia de Tecnología Dirección de Servicios de Informática Dirección de Sistema de Información Empresarial Dirección de Información Técnica y Geográfica	Entes de control.	Gestión de TIC Direccionamiento Estratégico y Planeación.	
	Gestión TIC. Direccionamiento Estratégico y Planeación.	1. Plan Maestro de Tecnología (PMT) 2. Proyectos de TI enmarcados en inversión, funcionamiento y/o optimización.	Realizar seguimiento de la ejecución del PMT, Proyectos TI de inversión, funcionamiento y/o optimización y políticas TI.	1. Registro seguimiento Plan Maestro de Tecnología (PMT). 2. Seguimiento proyectos TI en Herramienta Archer. 3. Aplicativo APA.	Gerencia de Tecnología Dirección de Servicios de Informática Dirección de Sistema de Información Empresarial Dirección de Información Técnica y Geográfica	Entes de control.	Gestión de TIC Direccionamiento Estratégico y Planeación.	
ACTUAR								
Entes de control	Direccionamiento Estratégico y Planeación. Gestión TIC Evaluación Independiente	1. Informes de Acuerdos de Gestión, Monitoreo, seguimiento y retroalimentación. 2. Resultados de encuestas. 3. Conformidad del servicio 4. Resultados de Auditorías	Implementar acciones para mantener o mejorar la prestación de los servicios tecnológicos de la EAAB	1. Planes de Mejoramiento 2. Registro de actividades que permitan mantener y mejorar los servicios.	Gerencia de Tecnología Dirección de Servicios de Informática Dirección de Sistema de Información Empresarial Dirección de Información Técnica y Geográfica	Entes de control.	Direccionamiento Estratégico y Planeación. Gestión TIC Evaluación Independiente	
OBSERVACIONES								
<p>Los indicadores que demuestran el cumplimiento, eficacia y eficiencia del proceso se encuentran en <_Aplicativo APA_> Los riesgos y oportunidades identificados en el proceso en los diferentes enfoques del SUG se encuentran en la <_Matriz integral de riesgos_> El marco legal y normativo aplicado al proceso se encuentra en <_Matriz de requisitos legales y normativos (normograma)_>. Los registros del proceso se encuentran en las tablas de retención Documental <_TRD_></p> <p>La propiedad planta y equipo se encuentran en <_Inventario de Propiedad planta y equipo_> Sistemas de información internos: se encuentran en <_Lista de sistemas de información Dirección Servicios de Informática_> Sistemas de información externos: Ariba y Office 365</p>								



CARACTERIZACIÓN DE PROCESOS
Proceso: Gestión de TIC

Código: MPFTC
Versión: 4
CPT:

CONTROL DE CAMBIOS

Fecha	Descripción del cambio	Versión
4/07/2019	Se elimina de esta matriz el ítem "Plan de actualización de Base de conocimientos de Acueducto" por ser un tema transversal de la Empresa de Acueducto y Alcantarillado de Bogotá, el cual está siendo liderado por el proceso Gestión de Conocimiento e Innovación.	2
13/10/2020	Actualización de actividades del Planear, Hacer, Actuar y Verificar.	3
23/05/2023	Se realizó ajustes en el objetivo y alcance del proceso así como en las actividades del ciclo de planear, hacer, verifica y actuar, cumpliendo con los lineamientos establecidos por la Dirección de Calidad y Procesos.	4

	Elaboración	Revisión	Aprobación
Nombre Cargo Área	Heydi Helena Espitia Salas - Profesional N22 Dirección de Servicios de Informática Johanna Muñoz Adarve - Profesional N22 Dirección Sistema de Información Geográfica Oscar Roa Ordoñez - Profesional CPS Dirección Sistema de Información Empresarial - SIE Gerencia de Tecnología	Adriana Del Pilar Guerra Martínez - Directora de Sistema de Información Empresarial y Directora de Servicios de Informática (E) Jhon Jairo Castro Afanador - Director Sistema de Información Técnica y Geográfica. Gerencia de Tecnología	Noel Valencia López - Gerente Gerencia de Tecnología
Fecha (dd/mm/aaaa)	26/04/2023	10/05/2023	23/05/2023