


| PROCESO                                   |  |         |  |
|---|--|---------|---|
| TECNOLOGIAS DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN |  |         |   |
| CÓDIGO                                    | PROCEDIMIENTO                          | VERSIÓN |   |
| PR-TI-24                                  | GESTIÓN DE LA OPTIMIZACIÓN DEL PROCESO | 2       |   |

## PR-TI-24\_GESTIÓN\_DE\_LA\_OPTIMIZACIÓN\_DEL\_PROCESO

Bizagi Modeler

### Control de Versiones

| Versión | Fecha      | Descripción Modificación                     | Folios |
|---------|------------|--|--------|
| 2       | 2022-08-24 | Actualización diagramación y marco normativo | 14     |
| 1.0     | 08/06/2017 | Versión inicial del documento                | 14     |


El documento original ha sido aprobado mediante el SID (Sistema Información Documentada del IDU). La autenticidad puede ser verificada a través del código


















|   |   |
|---|---|
| <b>Participaron en la elaboración<sup>1</sup></b> | Carlos Fernando Campos Sosa, OAP / Hector Pulido Moreno, STRT / |
| <b>Validado por</b>                               | Sandra Milena Del Pilar Rueda Ochoa, OAP Validado el 2022-05-09 |
| <b>Revisado por</b>                               | Arleth Patricia Saurith Contreras, STRT Revisado el 2022-06-24  |
| <b>Aprobado por</b>                               | Arleth Patricia Saurith Contreras, STRT Aprobado el 2022-08-24  |

<sup>1</sup>El alcance de participación en la elaboración de este documento corresponde a las funciones del área que representan


| PROCESO                                   |  |         |
|---|--|---------|
| TECNOLOGIAS DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN |  |         |
| CÓDIGO                                    | PROCEDIMIENTO                          | VERSIÓN |
| PR-TI-24                                  | GESTIÓN DE LA OPTIMIZACIÓN DEL PROCESO | 2       |

















## Tabla de Contenidos

|  |          |
|--|----------|
| <b>PR-TI-24 GESTIÓN DE LA OPTIMIZACIÓN DEL PROCESO .....</b>   | <b>1</b> |
| <b>BIZAGI MODELER .....</b>  | <b>1</b> |
| <b>DIAGRAMA 1 .....</b>  | <b>4</b> |
| <b>1. GESTIÓN DE LA OPTIMIZACIÓN DEL PROCESO .....</b>   | <b>5</b> |
| 1.1. OBJETIVO .....  | 5        |
| 1.2. ALCANCE .....   | 5        |
| 1.3. MARCO NORMATIVO .....   | 5        |
| 1.4. TERMINOS Y DEFINICIONES .....   | 6        |
| 1.5. POLÍTICA OPERACIONAL .....  | 6        |
| 1.6. ELEMENTOS DEL PROCESO .....   | 6        |
| 1.6.1.  INICIO .....  | 6        |
| 1.6.2.  Recopilar información sobre el proceso .....                                    | 7        |
| 1.6.3.  ¿Cuál es el tipo de análisis? .....   | 7        |
| 1.6.4.  Analizar encuesta de satisfacción del servicio .....                            | 7        |
| 1.6.5.  Analizar datos reportados del proceso .....                                     | 7        |
| 1.6.6.  Evaluar y controlar el desempeño del proceso .....                              | 8        |
| 1.6.7.  ¿El desempeño del proceso está conforme? .....                                  | 8        |
| 1.6.8.  Identificar aspectos de desfase .....   | 9        |
| 1.6.9.  Definir acciones de mejora .....  | 9        |
| 1.6.10.  Real izar evaluación (ACCIONES PREVENTIVAS Y/O CORRECTIVAS - PRMC115) .....    | 9        |
| 1.6.11.  Realizar proyección de nuevas metas .....                                      | 9        |
| 1.6.12.  Elaborar informe(s) correspondiente(s) .....                                   | 10       |
| 1.6.13.  Presentar informe(s) al líder operativo del proceso .....                      | 10       |
| 1.6.14.  ¿Informe es Aprobado? .....  | 10       |
| 1.6.15.  Socializar informe(s) ante líderes del proceso y/u organismos de control ..... | 11       |

| PROCESO                                   |  |         |
|---|--|---------|
| TECNOLOGIAS DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN |  |         |
| CÓDIGO                                    | PROCEDIMIENTO                          | VERSIÓN |
| PR-TI-24                                  | GESTIÓN DE LA OPTIMIZACIÓN DEL PROCESO | 2       |

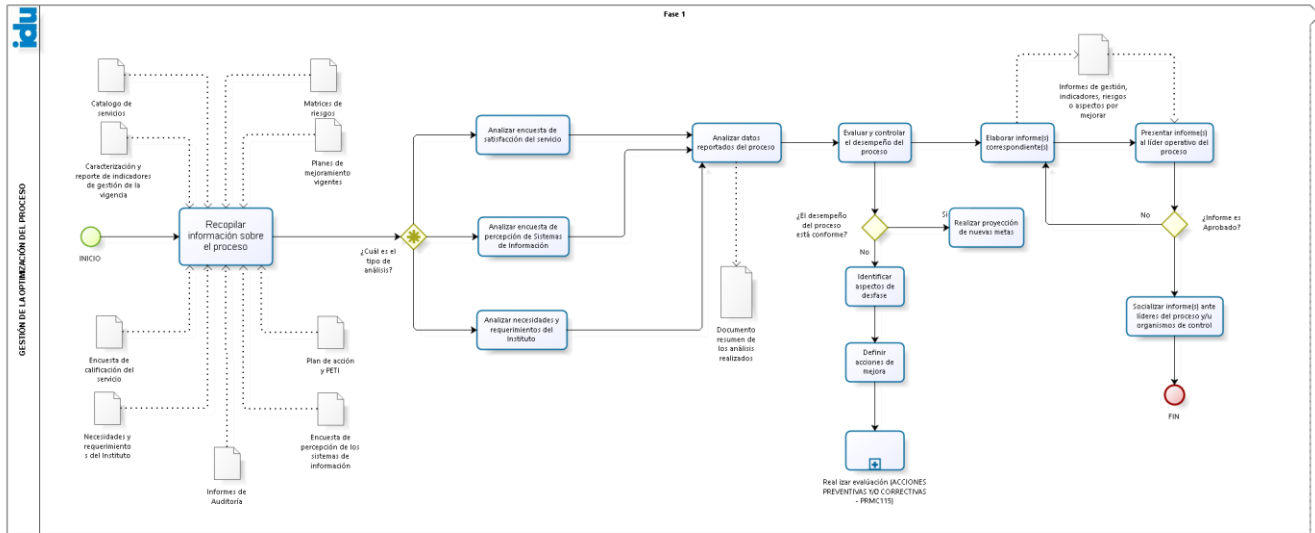


|   |  |           |
|---|--|-----------|
| 1.6.16.   |  FIN.....   | 11        |
| 1.6.17.   |  Analizar encuesta de percepción de Sistemas de Información .....         | 11        |
| 1.6.18.   |  Analizar necesidades y requerimientos del Instituto.....                 | 11        |
| 1.6.19.   |  Catalogo de servicios.....   | 12        |
| 1.6.20.   |  Matrices de riesgos.....   | 12        |
| 1.6.21.   |  Caracterización y reporte de indicadores de gestión de la vigencia ..... | 12        |
| 1.6.22.   |  Planes de mejoramiento vigentes .....                                    | 12        |
| 1.6.23.   |  Encuesta de calificación del servicio.....                               | 12        |
| 1.6.24.   |  Necesidades y requerimientos del Instituto.....                          | 12        |
| 1.6.25.   |  Encuesta de percepción de los sistemas de información .....             | 13        |
| 1.6.26.   |  Informes de Auditoría.....   | 13        |
| 1.6.27.   |  Plan de acción y PETI.....   | 13        |
| 1.6.28.   |  Documento resumen de los análisis realizados .....                     | 13        |
| 1.6.29.   |  Informes de gestión, indicadores, riesgos o aspectos por mejorar ..... | 13        |
| <b>RECURSOS .....</b>                           |  | <b>14</b> |
| <b>2. ASISTENCIAL (ROL) .....</b>               |  | <b>14</b> |
| <b>3. TÉCNICO (ROL).....</b>                    |  | <b>14</b> |
| <b>4. PROFESIONAL UNIVERSITARIO (ROL).....</b>  |  | <b>14</b> |
| <b>5. PROFESIONAL ESPECIALIZADO (ROL) .....</b> |  | <b>14</b> |
| <b>6. ASESOR (ROL) .....</b>                    |  | <b>14</b> |
| <b>7. DIRECTIVO (ROL).....</b>                  |  | <b>14</b> |


| PROCESO                                   |  |         |
|---|--|---------|
| TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN |  |         |
| CÓDIGO                                    | PROCEDIMIENTO                          | VERSIÓN |
| PR-TI-24                                  | GESTIÓN DE LA OPTIMIZACIÓN DEL PROCESO | 2       |



## DIAGRAMA 1



| PROCESO                                   |  |         |
|---|--|---------|
| TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN |  |         |
| CÓDIGO                                    | PROCEDIMIENTO                          | VERSIÓN |
| PR-TI-24                                  | GESTIÓN DE LA OPTIMIZACIÓN DEL PROCESO | 2       |



## 1. GESTIÓN DE LA OPTIMIZACIÓN DEL PROCESO

### Descripción

Analizar y proyectar las estrategias de operación que son requeridas para dar cumplimiento a los servicios de TI, tomando como base los resultados e interpretación del comportamiento de los riesgos identificados, los indicadores de gestión de la vigencia y los avances de los planes de mejoramiento en curso, entre otros instrumentos.

#### 1.1. OBJETIVO

Analizar y proyectar las estrategias de operación que se requieran para dar cumplimiento a los proyectos de TI, tomando como base los resultados e interpretación del comportamiento de los riesgos identificados, los indicadores de gestión de la vigencia y los avances de los planes de mejoramiento en curso, entre otros instrumentos.


#### 1.2. ALCANCE

Este procedimiento inicia con la recolección y/o actualización de los instrumentos que facilitan la evaluación del desempeño del proceso y los que permiten definir acciones de mejora vigentes, pasando por la identificación de acciones de mejora, hasta la presentación del informe de seguimiento al líder operativo.

#### 1.3. MARCO NORMATIVO

- Ley Estatutaria 1581 de 2012, Por la cual se dictan disposiciones generales para la protección de datos personales.
- Ley 1712 de 2014, Por medio de la cual se crea la ley de transparencia y del derecho de acceso a la información pública nacional y se dictan otras disposiciones.
- Decreto 1078 de 2015, Por medio del cual se expide el Decreto Único Reglamentario del Sector de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones”.
- Ley 1266 de 2008, por la cual se dictan las disposiciones generales del hábeas data y se regula el manejo de la información contenida en bases de datos personales, en especial la financiera, crediticia, comercial, de servicios y la proveniente de terceros países y se dictan otras disposiciones.
- Resolución Distrital 305 de 2008, Por la cual se expiden políticas públicas para las entidades, organismos y órganos de control del Distrito Capital, en materia de Tecnologías de la Información y Comunicaciones respecto a la planeación, seguridad, democratización, caridad, racionalización del gasto, conectividad, infraestructura de Datos Espaciales y Software Libre

| PROCESO                                   |  |         |
|---|--|---------|
| TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN |  |         |
| CÓDIGO                                    | PROCEDIMIENTO                          | VERSIÓN |
| PR-TI-24                                  | GESTIÓN DE LA OPTIMIZACIÓN DEL PROCESO | 2       |



- Resolución 004 de 2017, Por la cual se modifica la Resolución 305 de 2008 de la CDS.
- Documento CONPES 3701 de 2011 - Lineamientos de Políticas sobre ciberseguridad y ciberdefensa.
- Documento CONPES 3854 de 2016 - Política Nacional de Seguridad Digital.
- Documento CONPES 3975 de 2019 - Política Nacional para la Transformación Digital e Inteligencia Artificial
- Documento CONPES 3995 de 2020 - Política Nacional De Confianza y Seguridad Digital.
- Resolución 1019 de 2021 “Por la cual se adopta el Sistema de Gestión MIPG-SIG del Instituto de Desarrollo Urbano, y se crean los equipos Institucionales”
- Norma Técnica Colombiana NTC/ISO 27001 versión 2013.

---

#### 1.4. TERMINOS Y DEFINICIONES

Los términos y definiciones aplicables al procedimiento pueden ser consultados en el micro sitio Diccionario de términos IDU (<https://www.idu.gov.co/page/transparencia/informacion-de-interes/glosario>).

- Indicador de Gestión
- Plan de mejoramiento
- Riesgo:

---

#### 1.5. POLÍTICA OPERACIONAL

- El tiempo expresado en este procedimiento está dado en días hábiles.
- Este procedimiento se debe seguir cada vez que se requiera evaluar el desempeño del proceso de manera interna, y deberá tomar los insumos necesarios de acuerdo con la especificidad de la acción a desarrollar.

---


#### 1.6. ELEMENTOS DEL PROCESO

##### 1.6.1. INICIO

###### Descripción

El procedimiento inicia cada vez que se requiera hacer seguimiento a la gestión del proceso, dando cumplimiento a las políticas que tenga establecida la entidad, o en su defecto cuando sea solicitado por un organismo de control interno o externo.

| PROCESO                                   |  |         |
|---|--|---------|
| TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN |  |         |
| CÓDIGO                                    | PROCEDIMIENTO                          | VERSIÓN |
| PR-TI-24                                  | GESTIÓN DE LA OPTIMIZACIÓN DEL PROCESO | 2       |



### 1.6.2. Recopilar información sobre el proceso

#### Descripción

El seguimiento a la gestión del proceso se realiza en distintos momentos dependiendo de los requerimientos, por ello no todos los insumos se reciben simultáneamente. A pesar de lo anterior, los únicos insumos que se deben recibir en conjunto con cualquiera de los otros para poder verificar el cumplimiento de ellos son el PLAN DE ACCIÓN ESTRATÉGICO o el PLAN ESTRATÉGICO DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN PETI. La información que se recopile debe ser la resultante de la gestión que esté desarrollando el proceso en la vigencia que se está evaluando.

#### Ejecutantes

Profesional Especializado

#### Duración

5.00

### 1.6.3. ¿Cuál es el tipo de análisis?

#### Descripción

Compuerta de divergencia en la que se pueden realizar una o varias de las acciones siguientes.

#### Flujos

Analizar necesidades y requerimientos del Instituto

Analizar encuesta de percepción de Sistemas de Información

Analizar encuesta de satisfacción del servicio

### 1.6.4. Analizar encuesta de satisfacción del servicio

#### Descripción


Se realiza periódicamente, y permite conocer la percepción del usuario final frente al servicio de soporte de primer nivel (Prestado por la mesa de servicios).

#### Ejecutantes

Profesional Universitario

#### Duración

1.00

| PROCESO                                   |  |         |  |
|---|--|---------|---|
| TECNOLOGIAS DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN |  |         |   |
| CÓDIGO                                    | PROCEDIMIENTO                          | VERSIÓN |   |
| PR-TI-24                                  | GESTIÓN DE LA OPTIMIZACIÓN DEL PROCESO | 2       |   |

#### 1.6.5. Analizar datos reportados del proceso

##### Descripción

Se trata de analizar la información que se recibe como insumo para reflejar el avance en el desempeño del proceso. (Se incluyen los resultados de indicadores de gestión, Planes de tratamiento de riesgos, planes de mejoramiento y el resultado de los proyectos de la vigencia).

##### Ejecutantes

Profesional Universitario, Profesional Especializado

##### Duración

3.00

#### 1.6.6. Evaluar y controlar el desempeño del proceso

##### Descripción

Se evalúa el avance del proceso para que el líder del mismo tome decisiones estratégicas sobre el futuro del proceso. Para ello se tienen en cuenta los instrumentos de medición de percepción de los usuarios sobre la calidad del servicio o sobre el funcionamiento de los sistemas de información; además se pueden tener en cuenta los requerimientos que sobre elementos de tecnología tienen los demás procesos (si se presentasen).

También se tendrán en cuenta otros instrumentos de medición del progreso del proceso, como los indicadores de gestión, o la eficacia de los proyectos de TI (a través de la herramienta de gestión de proyectos que se tenga en su momento).

##### Ejecutantes

Profesional Especializado

##### Duración

2.00

#### 1.6.7. ¿El desempeño del proceso está conforme?

##### Descripción

Se decide, de acuerdo con los resultados obtenidos de la evaluación, en contraste con los instrumentos de planeación si el desempeño del proceso está o no conforme, y según corresponda, se especifican los aspectos que están causando el desfase, o se presentan los informes a que haya lugar.


##### Flujos

No

Si



| PROCESO                                   |  |         |
|---|--|---------|
| TECNOLOGIAS DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN |  |         |
| CÓDIGO                                    | PROCEDIMIENTO                          | VERSIÓN |
| PR-TI-24                                  | GESTIÓN DE LA OPTIMIZACIÓN DEL PROCESO | 2       |



### 1.6.8. Identificar aspectos de desfase

#### Descripción

Se trata de identificar y definir cuáles son los aspectos o criterios causantes del desfase frente a la planeación.

Consiste en realizar un análisis GAP o análisis de brechas, entre lo que se planeó (y se debería estar cumpliendo a la fecha de corte) y el estado actual de los proyectos, o del proceso en general.

#### Ejecutantes

Profesional Especializado, Asesor

#### Duración

2.00

### 1.6.9. Definir acciones de mejora

#### Descripción

Se identificarán y documentarán las acciones aplicables para subsanar las desviaciones o incumplimientos encontrados. Estas acciones pueden ser preventivas o correctivas.

#### Ejecutantes

Técnico, Profesional Universitario, Profesional Especializado

#### Duración

2.00

### 1.6.10. Realizar evaluación (ACCIONES PREVENTIVAS Y/O CORRECTIVAS - PRMC115)

#### Descripción

En este paso se hace uso del procedimiento institucional para formulación de las acciones correctivas y/o preventivas aplicables a los proyectos o metas de trabajo que presenten desviaciones o para las iniciativas de mejoramiento que resultan de la identificación de alternativas.


#### Ejecutantes

Profesional Universitario

### 1.6.11. Realizar proyección de nuevas metas

#### Descripción

| PROCESO                                   |  |         |
|---|--|---------|
| TECNOLOGIAS DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN |  |         |
| CÓDIGO                                    | PROCEDIMIENTO                          | VERSIÓN |
| PR-TI-24                                  | GESTIÓN DE LA OPTIMIZACIÓN DEL PROCESO | 2       |



Se propondrán metas de control tomando como base las conclusiones producto de la revisión. Una vez realizada la tarea, se deberá entregar un informe al coordinador del grupo de Apoyo a la Gestión.

#### Ejecutantes

Profesional Universitario

#### Duración

3.00

#### 1.6.12. Elaborar informe(s) correspondiente(s)

##### Descripción

Si el desempeño del proceso está conforme, se pueden elaborar los informes de Indicadores, riesgos, etc. Si no está conforme, se debe realizar informe de aspectos por mejorar.

#### Ejecutantes

Profesional Especializado

#### Duración

1.00

#### 1.6.13. Presentar informe(s) al líder operativo del proceso

##### Descripción

Una vez se tengan los informes correspondientes, se deberán sustentar. ante el líder del proceso en reunión consensuada. Con la sustentación del informe se busca la aprobación de éste por parte del líder, con el fin de conservarlo para futuras referencias o entregarlo a los entes de control que lo puedan solicitar.

#### Ejecutantes

Profesional Universitario, Profesional Especializado, Directivo


#### Duración

1.00

#### 1.6.14. ¿Informe es Aprobado?

##### Descripción

Si el informe es aprobado, se socializa, conserva o envía a quien lo haya solicitado. Sino, se debe volver a la actividad de elaboración, para realizar los ajustes correspondientes.

| PROCESO                                   |  |         |  |
|---|--|---------|---|
| TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN |  |         |   |
| CÓDIGO                                    | PROCEDIMIENTO                          | VERSIÓN |   |
| PR-TI-24                                  | GESTIÓN DE LA OPTIMIZACIÓN DEL PROCESO | 2       |   |

#### Flujos

Socializar informe(s) ante líderes del proceso y/u organismos de control

No

#### 1.6.15. Socializar informe(s) ante líderes del proceso y/u organismos de control

##### Descripción

Algunos informes que se elaboran como parte de este procedimiento, se deben socializar con los líderes operativos y líder general del proceso. En otras ocasiones se deberá enviar al ente de control que lo haya solicitado.

##### Ejecutantes

Profesional Especializado

##### Duración

1.00

#### 1.6.16. FIN

#### 1.6.17. Analizar encuesta de percepción de Sistemas de Información

##### Descripción

Se trata de conocer la percepción que tienen los usuarios de los sistemas de información institucionales sobre dichos sistemas, para tener elementos de juicio para mejorarlos y así mismo, mejorar la percepción de los usuarios.

##### Ejecutantes

Profesional Especializado

##### Duración


10.00

#### 1.6.18. Analizar necesidades y requerimientos del Instituto

##### Descripción

Como parte del proceso de planeación estratégica del proceso, es preciso conocer las necesidades o requerimientos que tengan los demás procesos en relación con tecnologías de la información. En esta actividad se pretende obtener un análisis de estas necesidades para orientarlas en el mejor de los sentidos y alinearlas al menos a un proyecto para la vigencia que se está planeando.

| PROCESO                                   |  |         |
|---|--|---------|
| TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN |  |         |
| CÓDIGO                                    | PROCEDIMIENTO                          | VERSIÓN |
| PR-TI-24                                  | GESTIÓN DE LA OPTIMIZACIÓN DEL PROCESO | 2       |



#### Ejecutantes

Profesional Especializado, Asesor

#### Duración

12.00

#### 1.6.19. Catalogo de servicios

##### Descripción

Este documento permite definir los Servicios Tecnológicos que serán implementados y ofrecidos por la Entidad para cubrir los requerimientos de los demás procesos.

#### 1.6.20. Matrices de riesgos

##### Descripción

Se deben tener en cuenta la matriz de riesgos de gestión, la matriz de riesgos de corrupción y las demás que se implemente en la entidad y que deba ser tenida en cuenta por el proceso Gestión de Tecnologías de Información y Comunicación.

#### 1.6.21. Caracterización y reporte de indicadores de gestión de la vigencia

##### Descripción

Es el instrumento oficial que permite hacer la medición del cumplimiento de los planes de acción de la entidad. Se incluye como insumo con ese objetivo.

#### 1.6.22. Planes de mejoramiento vigentes

##### Descripción


De estos documentos que apoyan el ciclo de mejora continua se deben tener en cuenta las acciones que debe adelantar el proceso durante la vigencia evaluada, derivadas de las auditorías internas o de tercera parte.

#### 1.6.23. Encuesta de calificación del servicio

##### Descripción

la percepción del usuario con el servicio recibido, en este sentido, esta encuesta es el principal insumo para evaluar el servicio prestado hacia afuera del proceso. Para el caso se habla de servicios que están incluidos en el catálogo de servicios del proceso.

| PROCESO                                   |  |         |
|---|--|---------|
| TECNOLOGIAS DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN |  |         |
| CÓDIGO                                    | PROCEDIMIENTO                          | VERSIÓN |
| PR-TI-24                                  | GESTIÓN DE LA OPTIMIZACIÓN DEL PROCESO | 2       |



#### 1.6.24. Necesidades y requerimientos del Instituto

##### Descripción

Se refiere a las necesidades que van surgiendo en la entidad en lo corrido de la vigencia en curso, para poderse evaluar.

#### 1.6.25. Encuesta de percepción de los sistemas de información

##### Descripción

Se emplea para recibir la calificación de la percepción de los usuarios sobre los sistemas de información que se administran desde el proceso.

#### 1.6.26. Informes de Auditoría

##### Descripción

Se trata de los informes que los entes de control, internos y externos entregan al proceso como resultado de ejercicios de auditoría.

#### 1.6.27. Plan de acción y PETI

##### Descripción

Son los instrumentos de planeación del proceso, su papel en este procedimiento es servir de guía para verificar que se esté ejecutando lo planeado en estos documentos.

#### 1.6.28. Documento resumen de los análisis realizados

##### Descripción

Este documento será insumo para el subproceso "evalúa" PRMC115.

#### 1.6.29. Informes de gestión, indicadores, riesgos o aspectos por mejorar


##### Descripción

Informe que desglosa los aspectos en los cuales el proceso está desfasado de acuerdo con el desempeño esperado.

| <b>PROCESO</b>                                   |   |                |
|--|---|----------------|
| <b>TECNOLOGIAS DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN</b> |   |                |
| <b>CÓDIGO</b>                                    | <b>PROCEDIMIENTO</b>                          | <b>VERSIÓN</b> |
| <b>PR-TI-24</b>                                  | <b>GESTIÓN DE LA OPTIMIZACIÓN DEL PROCESO</b> | <b>2</b>       |



| <b>PROCESO</b>                                   |   |                |
|--|---|----------------|
| <b>TECNOLOGIAS DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN</b> |   |                |
| <b>CÓDIGO</b>                                    | <b>PROCEDIMIENTO</b>                          | <b>VERSIÓN</b> |
| <b>PR-TI-24</b>                                  | <b>GESTIÓN DE LA OPTIMIZACIÓN DEL PROCESO</b> | <b>2</b>       |



## **RECURSOS**

**2.ASISTENCIAL (ROL)**

**3.TÉCNICO (ROL)**

**4.PROFESIONAL UNIVERSITARIO (ROL)**

**5.PROFESIONAL ESPECIALIZADO (ROL)**

**6.ASESOR (ROL)**

**7.DIRECTIVO (ROL)**