 <p>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DE HACIENDA</p>	TÍTULO DEL PROCESO: GESTIÓN DE TECNOLOGÍA DE LA INFORMACIÓN	CÓDIGO CPR-121	VERSIÓN 4
	GRUPOS DE GESTIÓN AL QUE PERTENECE: NO APLICA	VIGENTE A PARTIR DE 22/05/2026	
	TIPO DE DOCUMENTO: CARACTERIZACIÓN DE PROCESO		

1. RESPONSABLE DEL PROCESO: Director (a) de Informática y Tecnología

2. OBJETIVO:


Planear, implementar y mejorar los servicios de tecnologías de la información, asegurando su alineación con el direccionamiento estratégico institucional, la transformación digital y la satisfacción de las necesidades del negocio.

3. ALCANCE

El proceso inicia con la definición de lineamientos de TI y formulación del Plan Estratégico de Tecnologías de Información (PETI), continúa con la gestión, implementación, operación de servicios y soluciones tecnológicas, y finaliza con el seguimiento, evaluación y mejora de su desempeño (planeación, implementación, seguimiento y mejora), aplicando a todas las dependencias de la Secretaría Distrital de Hacienda.

4. DOCUMENTOS ASOCIADOS

Tipo Documental	Código	Nombre del Documento
Procedimiento	121-P-01	CONSTRUCCIÓN O MANTENIMIENTO DE SOLUCIONES DE SOFTWARE
Procedimiento	121-P-02	MANTENIMIENTO PREVENTIVO Y CORRECTIVO DE INFRAESTRUCTURA DE TIC
Procedimiento	121-P-03	ADMINISTRACION DE DATACENTER Y CENTROS DE CABLEADO
Procedimiento	121-P-04	EJECUCIÓN DE COPIAS DE RESPALDO Y RECUPERACIÓN DE LA INFORMACIÓN
Procedimiento	121-P-05	GESTIÓN DE LA DEMANDA
Procedimiento	121-P-07	GESTIÓN DE CAMBIOS
Procedimiento	121-P-09	ADMINISTRACIÓN DE CUENTAS DE USUARIO
Procedimiento	121-P-10	GESTIÓN DE EVENTOS
Procedimiento	121-P-11	GESTIÓN DE INCIDENTES DIT
Procedimiento	121-P-12	GESTIÓN DE SOLICITUDES
Procedimiento	121-P-13	GESTIÓN DE PROBLEMAS
Procedimiento	121-P-14	GESTIÓN DE CONOCIMIENTO
Procedimiento	121-P-15	GESTIÓN DE PROYECTOS DE TI

 <p>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DE HACIENDA</p>	TÍTULO DEL PROCESO: GESTIÓN DE TECNOLOGÍA DE LA INFORMACIÓN	CÓDIGO CPR-121	VERSIÓN 4
	GRUPOS DE GESTIÓN AL QUE PERTENECE: NO APLICA	VIGENTE A PARTIR DE 22/05/2026	
	TIPO DE DOCUMENTO: CARACTERIZACIÓN DE PROCESO		

Procedimiento	121-P-16	AUTOMATIZACIÓN ROBÓTICA DE PROCESOS - RPA
Guía	121-G-01	GUÍA DE ARQUITECTURA PARA DESARROLLOS JAVA
Guía	121-G-02	GUÍA DE ESTÁNDARES DE BASE DE DATOS
Guía	121-G-03	GUÍA PARA DESARROLLO DE APLICACIONES WEB
Guía	121-G-04	GUÍA PARA DESARROLLOS SOA
Guía	121-G-06	GUÍA PARA DESARROLLOS FORMS
Guía	121-G-07	GUÍA PARA DESARROLLOS BI
Guía	121-G-08	GUÍA PARA LA APLICACIÓN DE LINEAMIENTOS DE SEGURIDAD EN DESARROLLOS DE SOFTWARE
Guía	121-G-09	GUÍA USO DE SOLMAN
Guía	121-G-10	GUIA TR TESORERÍA
Guía	121-G-11	GUIA MM
Guía	121-G-12	GUIA FI
Guía	121-G-13	GUIA BW BI
Guía	121-G-14	GUÍA PSM
Guía	121-G-15	GUIA ABAP
Guía	121-G-16	GUÍA PARA LA ANONIMIZACIÓN DE DATOS
Guía	121-G-17	GUÍA PARA LA RECUPERACIÓN DE DESASTRES
Guía	121-G-18	GUIA DE USO DEL SISTEMA DE SOLICITUD DE REQUERIMIENTOS - SSR
Guía	121-G-19	GUÍA DE GITLAB

5. ELEMENTOS DEL PROCESO

PROVEEDORES (Interno / Externo)		ENTRADAS	PROCESO		SALIDAS	USUARIOS (U Externo / U Interno / Parte interesada)		
			Actividades clave (ciclo PHVA)	Dependencia / Instancia Responsable				
Interno	Direccionamiento Estratégico	Plan Estratégico SDH.	P	Revisar y analizar las metas y objetivos del Plan Estratégico SDH correspondientes a la DIT Formular el PETI	COMITÉ DIT	PETI	Usuario Interno	Todos los Procesos de la SDH
Externo	Ministerio de Tecnologías de Información y	Lineamientos de política Nacional	P	Analizar lineamientos del Marco de Referencia de Arquitectura Empresarial			Usuario Externo	Entes de control Entidades del Gobierno



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
SECRETARÍA DE HACIENDA

TÍTULO DEL PROCESO:

GESTIÓN DE TECNOLOGÍA DE LA INFORMACIÓN

CÓDIGO
CPR-121

VERSIÓN
4

GRUPOS DE GESTIÓN AL QUE PERTENECE:

NO APLICA

VIGENTE A PARTIR DE
22/05/2026

TIPO DE DOCUMENTO:

CARACTERIZACIÓN DE PROCESO

PROVEEDORES (Interno / Externo)	ENTRADAS	PROCESO		SALIDAS	USUARIOS (U Externo / U Interno / Parte interesada)			
		Actividades clave (ciclo PHVA)	Dependencia / Instancia Responsable					
	Comunicación MINTIC							
Externo	Alcaldía Mayor de Bogotá – Alta Consejería de TIC	Lineamientos de política Distrital	P	y el modelo de seguridad y privacidad de la información MSPI y sus actualizaciones aplicables a la entidad y definir políticas de TI Analizar las directrices Distritales aplicables para la construcción del Plan Estratégico de tecnología de Información				
Interno	Todos los Procesos de la SDH.	Necesidades de servicios de tecnología y comunicaciones	P	Identificar, consolidar y priorizar las necesidades tecnológicas del negocio y las propias de la DIT	COMITÉ DIT	Catálogo de Servicios de TI. Plan Anual de Adquisiciones de TI. Portafolio de Proyectos de TI	Usuario Interno	Todos los Procesos de la SDH
Externo	Entidades Distritales			Definir y actualizar los acuerdos de niveles de Servicio (ANS) de los servicios de TI.			Acuerdo de Niveles de Servicio.	Usuario Externo
Externo	Ministerio de Tecnologías de Información y Comunicación MINTIC	Lineamientos de política Nacional	H	Implementar las políticas de Tecnologías de la Información de nivel nacional y distrital	COMITÉ DIT	Políticas de TI. Política de Seguridad informática.	Usuario Interno	Todos los Procesos de la SDH
Externo	Alcaldía Mayor de Bogotá – Alta	Lineamientos de política Distrital	H	Implementar controles para los riesgos tecnológicos, de			Parte Interesada	Entes de control externos Entidades



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
SECRETARÍA DE HACIENDA

TÍTULO DEL PROCESO:

GESTIÓN DE TECNOLOGÍA DE LA INFORMACIÓN

CÓDIGO
CPR-121

VERSIÓN
4

GRUPOS DE GESTIÓN AL QUE PERTENECE:

NO APLICA

**VIGENTE A PARTIR DE
22/05/2026**

TIPO DE DOCUMENTO:

CARACTERIZACIÓN DE PROCESO

PROVEEDORES (Interno / Externo)		ENTRADAS	PROCESO		SALIDAS	USUARIOS (U Externo / U Interno / Parte interesada)		
			Actividades clave (ciclo PHVA)	Dependencia / Instancia Responsable				
	Consejería de TIC			seguridad de la información, operativos y de corrupción identificados en las matrices de riesgo			Distritales Ciudadanía	
Interno	Gestión del Riesgo	Lineamientos de Seguridad de la Información y Matrices de riesgos	H		Planes de tratamiento.	Usuario Interno	Todos los Procesos de la SDH	
Interno	Todos los Procesos de la SDH.	Solicitudes de servicios de tecnología y comunicaciones Catálogo de servicios de TI	H	Gestionar los requerimientos y las necesidades del negocio asociados a servicios de tecnología	DIT / Sub. De Servicios de TIC Sub. De Infraestructura de TIC Sub. De Soluciones de TIC	Servicios de TI atendidos.	Usuario Interno	Todos los Procesos de la SDH
							Parte Interesada	Entes de control externos Entidades Distritales Ciudadanía
Interno	Direccionamiento Estratégico	PETI Planeación Institucional Proyectos de TI	H	Evaluar capacidades técnicas y de recursos humanos	DIT / Sub. De Servicios de TIC Sub. De Infraestructura de TIC Sub. De Soluciones de TIC	Proyectos definidos gestionados. Solicitud de cambio (Request For Change).	Usuario Interno	Todos los Procesos de la SDH
Interno	Provisión de bienes y servicios Direccionamiento Estratégico	Contratos de adquisición y mantenimiento de infraestructura	H	Gestionar la Adquisición de bienes y/o servicios tecnológicos para la Entidad	DIT / Sub. De Servicios de TIC Sub. De Infraestructura de TIC	Soluciones TI implementadas.	Usuario Interno	Todos los Procesos de la SDH



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
SECRETARÍA DE HACIENDA

TÍTULO DEL PROCESO:

GESTIÓN DE TECNOLOGÍA DE LA INFORMACIÓN

CÓDIGO
CPR-121

VERSIÓN
4

GRUPOS DE GESTIÓN AL QUE PERTENECE:

NO APLICA

VIGENTE A PARTIR DE
22/05/2026

TIPO DE DOCUMENTO:

CARACTERIZACIÓN DE PROCESO

PROVEEDORES (Interno / Externo)		ENTRADAS	PROCESO		SALIDAS	USUARIOS (U Externo / U Interno / Parte interesada)	
			Actividades clave (ciclo PHVA)	Dependencia / Instancia Responsable			
		Plan anual de Adquisiciones			Sub. De Soluciones de TIC		
Interno	Gestión del Riesgo	Plan de la Política de Seguridad de la información Planes de tratamiento / Mejoramiento Reportes de eventos de riesgo	H	Ejecutar y monitorear los controles asociados a los riesgos tecnológicos, de seguridad de la información y continuidad de los servicios de TI	DIT / Sub. De Servicios de TIC Sub. De Infraestructura de TIC Sub. De Soluciones de TIC	Controles técnicos TI implementados Tickets y/o reportes de eventos de riesgo resueltos. Planes de tratamiento.	Usuario Interno Todos los Procesos de la SDH
Interno	Gestión Tecnologías de la Información Alta Dirección Direccionamiento estratégico Evaluación del sistema de control interno Gestión de riesgo	01-P-06 Planeación, seguimiento y mejora de la gestión Resultados de encuestas de satisfacción Informes de auditorías Informes de seguimiento a la gestión del riesgo	V	Aplicar los mecanismos de seguimiento, medición y control del desempeño del proceso	DIT / Sub. De Servicios de TIC Sub. De Infraestructura de TIC Sub. De Soluciones de TIC	Informes de seguimiento y control de desempeño	Usuario Interno Usuario externo Alta Dirección Entes de Control Partes Interesadas



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
SECRETARÍA DE HACIENDA

TÍTULO DEL PROCESO:

GESTIÓN DE TECNOLOGÍA DE LA INFORMACIÓN

CÓDIGO
CPR-121

VERSIÓN
4

GRUPOS DE GESTIÓN AL QUE PERTENECE:


NO APLICA

VIGENTE A PARTIR DE
22/05/2026

TIPO DE DOCUMENTO:


CARACTERIZACIÓN DE PROCESO

PROVEEDORES (Interno / Externo)		ENTRADAS	PROCESO		SALIDAS	USUARIOS (U Externo / U Interno / Parte interesada)		
			Actividades clave (ciclo PHVA)	Dependencia / Instancia Responsable				
	Gestión de Cumplimiento	Mediciones de la calidad y oportunidad de los servicios en los diferentes canales de servicio						
Externo	Entes de control	Informes de auditorías, seguimientos y resultados de mediciones				Parte interesada	Entes de Control	
Interno	Gestión Tecnologías de la Información Alta Dirección Direccionamiento estratégico Evaluación del sistema de control interno Gestión de riesgo	Resultados de gestión Resultado de auditorías Rendición de cuentas Informe de Índice de Desempeño Institucional Resultados de encuesta de satisfacción	A	Formular e Implementar las acciones de mejoramiento con base al resultado de la gestión	DIT / Sub. De Servicios de TIC Sub. De Infraestructura de TIC Sub. De Soluciones de TIC	Acciones de mejora formuladas e implementadas	Usuario Interno	Gestión Tecnologías de la Información Evaluación del sistema de control interno Gestión de riesgo
	Externo	Entes de Control					Informes de auditorías	Parte Interesada

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DE HACIENDA	TÍTULO DEL PROCESO: GESTIÓN DE TECNOLOGÍA DE LA INFORMACIÓN	CÓDIGO CPR-121	VERSIÓN 4
	GRUPOS DE GESTIÓN AL QUE PERTENECE: NO APLICA	VIGENTE A PARTIR DE 22/05/2026	
	TIPO DE DOCUMENTO: CARACTERIZACIÓN DE PROCESO		

6. SALIDAS DEL PROCESO


SALIDA	REQUISITO	CARACTERÍSTICAS DE CALIDAD (nombre y descripción)	Límite máximo de incidencias de SNC (%)
PETI	Legal	<u>Oportunidad</u> : Formulación y publicación en los tiempos planificados y entrega en las fechas establecidas. Decreto 612 de 2018, DAFP.	N/A
Políticas de TI	Legal	<u>Oportunidad</u> : En la formulación de políticas con lo establecido en el Decreto 601 de 2015 y Decreto 612 de 2018.	
Portafolio de proyectos de TI	Organizacional	<u>Oportunidad</u> : En la formulación y planificación de estrategias y en los tiempos de entrega.	
Catálogo de Servicios de TI	Usuario	<u>Oportunidad</u> : De contar con las herramientas necesarias para el desarrollo de sus actividades, conforme a los tiempos establecidos con los acuerdos de niveles de servicio ANS.	
	Organizacional	<u>Disponibilidad</u> : De los sistemas de información para que se puedan acceder cuando sea necesario y conforme con los acuerdos de niveles de servicio ANS ofrecidos.	
Plan Anual de Adquisiciones de TI	Organizacional	<u>Oportunidad</u> : En la programación y registro de las necesidades de tecnología en el plan anual de adquisiciones de la Entidad, acorde con los tiempos definidos en el procedimiento 115-P-01 Contratación.	
Acuerdo de Niveles de Servicio – ANS.	Usuario	<u>Oportunidad</u> En la prestación del servicio definido en el catálogo de servicios de TI con los tiempos ofrecidos.	
Política de Seguridad informática	Usuario	<u>Oportunidad</u> en el cumplimiento de los tiempos establecidos para atender las solicitudes de los usuarios con los acuerdos de niveles de servicio ANS ofrecidos.	
	Organizacional	<u>Disponibilidad</u> : De los sistemas de información para que se puedan acceder cuando sea necesario y conforme con los acuerdos de niveles de servicio ANS ofrecidos.	
Planes de tratamiento.	Usuario	<u>Disponibilidad</u> : De infraestructura tecnológica.	
	Organizacional	<u>Oportunidad</u> : Con los tiempos establecidos en el Manual para la administración de riesgo no financiero de la Secretaría Distrital de Hacienda – MN-09.	

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DE HACIENDA	TÍTULO DEL PROCESO: GESTIÓN DE TECNOLOGÍA DE LA INFORMACIÓN	CÓDIGO CPR-121	VERSIÓN 4
	GRUPOS DE GESTIÓN AL QUE PERTENECE: NO APLICA	VIGENTE A PARTIR DE 22/05/2026	
	TIPO DE DOCUMENTO: CARACTERIZACIÓN DE PROCESO		

Servicios de TI atendidos.	Usuario	<u>Oportunidad</u> En la prestación del servicio definido en el catálogo de servicios de TI con los tiempos ofrecidos.
	Organizacional	<u>Disponibilidad</u> : De los sistemas de información para que se puedan acceder cuando sea necesario y conforme con los acuerdos de niveles de servicio ANS ofrecidos
Proyectos definidos gestionados.	Usuario	<u>Oportunidad</u> : En la ejecución e implementación de proyectos y en los tiempos de entrega.
	Organizacional	<u>Disponibilidad</u> : De los proyectos requeridos para atención de necesidades de servicio definido en el catálogo de servicios de TI con los tiempos ofrecidos.
Soluciones TI implementadas.	Usuario	<u>Oportunidad</u> : En la prestación del servicio definido en el catálogo de servicios de TI con los tiempos ofrecidos.
	Organizacional	<u>Disponibilidad</u> : De los servicios tecnológicos definidos en el catálogo de servicios de TI y en el cumplimiento de los tiempos establecidos para atender las solicitudes de los usuarios con los acuerdos de niveles de servicio ANS.
Requerimiento para cambio – RFC	Usuario	<u>Oportunidad</u> : En la programación y ejecución del cambio de acuerdo con el requerimiento y en el cumplimiento de los tiempos establecidos en los acuerdos de niveles de servicio ANS.
Controles Técnicos TI implementados.	Usuario	<u>Oportunidad</u> : Con lo establecido en el Manual para la administración de riesgo no financiero de la Secretaría Distrital de Hacienda – MN-9.
Tickets y/o reportes de eventos de riesgo resueltos.	Usuario	<u>Oportunidad</u> : Con lo establecido en el Manual de gestión de seguridad de la información – MN-5
Seguimiento PETI	Usuario	<u>Disponibilidad</u> : De los servicios tecnológicos
Resultados de encuestas de satisfacción mesa de servicios	Usuario	<u>Oportunidad</u> : en el cumplimiento de los tiempos establecidos para atender las solicitudes de los usuarios con los acuerdos de niveles de servicio ANS ofrecidos.

7. MEDICIÓN

Entre los instrumentos de medición se encuentran los indicadores y medición de los niveles de satisfacción de los grupos de valor, los cuales pueden consultarse en los siguientes enlaces:

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DE HACIENDA	TÍTULO DEL PROCESO: GESTIÓN DE TECNOLOGÍA DE LA INFORMACIÓN	CÓDIGO CPR-121	VERSIÓN 4
	GRUPOS DE GESTIÓN AL QUE PERTENECE: NO APLICA	VIGENTE A PARTIR DE 22/05/2026	
	TIPO DE DOCUMENTO: CARACTERIZACIÓN DE PROCESO		

Relacione los indicadores aplicables al proceso

- ✓ Indicadores de Proceso
- ✓ Indicadores Plan de Acción
- ✓ Indicadores ...

[MÓDULO INDICADORES](#)

Medición de la Satisfacción de los Grupos de Valor

[ENCUESTA SATISFACCIÓN](#)

7.1 Articulación Planeación Institucional

Relacione los planes institucionales que lidera o coordina el proceso (planes MIPG, planes Decreto 612 de 2018, entre otros)

- ✓ Plan Estratégico de Tecnología de Información PETI

✓

[PLANEACIÓN INSTITUCIONAL](#)

8. RIESGOS


La gestión de los riesgos (Estratégicos, Operativos, Seguridad de la Información, Continuidad de Negocio, Legales, Reputaciones, de Corrupción) asociados al proceso, así como los controles a que haya lugar se realizan en el marco de las políticas, procedimientos, normatividad y herramientas aplicables, los cuales pueden consultarse en los siguientes enlaces:

[RIESGOS](#)

[ACTIVOS DE INFORMACIÓN](#)

9. DOCUMENTACIÓN LEGAL Y REGLAMENTARIA

La Documentación legal y reglamentaria se encuentra consignada en el normograma de la Entidad.


 <p>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DE HACIENDA</p>	TÍTULO DEL PROCESO: GESTIÓN DE TECNOLOGÍA DE LA INFORMACIÓN	CÓDIGO CPR-121	VERSIÓN 4
	GRUPOS DE GESTIÓN AL QUE PERTENECE: NO APLICA	VIGENTE A PARTIR DE 22/05/2026	
	TIPO DE DOCUMENTO: CARACTERIZACIÓN DE PROCESO		

[NORMOGRAMA](#)

10. RECURSOS

Recursos necesarios para el desarrollo de las actividades del proceso

HUMANOS	Planta de Personal Secretaría Distrital de Hacienda (Estructura Orgánica SDH)
INFRAESTRUCTURA	Sedes de operación de la Secretaría Distrital de Hacienda (Directorio de sedes) Atención Presencial (SuperCADES)
FINANCIEROS	Presupuesto de funcionamiento y/o inversión (Plan Anual de Adquisiciones - PAA)
TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN	Hardware: <i>equipos de cómputo, multimedia, servidores, servicios.</i> Software <i>Oracle, SAP, CA, Office 365, VPN,</i> Módulos BogData: <i>(Relacione los módulos del sistema BogData en los cuales opera el proceso)</i>
OTROS	<i>(Relacionar y especificar otros recursos que se utilizan en el proceso)</i>

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DE HACIENDA	TÍTULO DEL PROCESO: GESTIÓN DE TECNOLOGÍA DE LA INFORMACIÓN	CÓDIGO CPR-121	VERSIÓN 4
	GRUPOS DE GESTIÓN AL QUE PERTENECE: NO APLICA	VIGENTE A PARTIR DE 22/05/2026	
	TIPO DE DOCUMENTO: CARACTERIZACIÓN DE PROCESO		

11. CONTROL DE CAMBIOS

VERSIÓN	FECHA	DESCRIPCIÓN DE CAMBIOS
1	09/12/2020	N.A.
2	09/12/2020	Inclusión del Manual de liberaciones y versiones del modelo BogData MN-6
3	30/06/2023	Actualización del Proceso con la nueva versión 13 del formato.
4	22/05/2026	Se realizaron ajustes en el objetivo, el alcance y el capítulo de elementos del proceso (PHVA), incluyendo la actualización del término grupo de gestión y ajustes generales en el tipo de letra.

12. APROBACIÓN *(VER ANEXO 1 DEL PROCEDIMIENTO 01-P-01)*

ELABORÓ / ACTUALIZÓ	REVISÓ	APROBÓ
Profesionales DIT	Luz Amanda Betancourt Rivera Subdirector de Soluciones de TIC Wilgen Vicente Correa Padilla Subdirector de Servicios de TI Antonio Orlando Olaya Tarquino Subdirector de Infraestructura de TI	Adriana Samaca Talero Directora de Informática y Tecnología