	MUNICIPIO DE CARTAGO VALLE DEL CAUCA Nit: 891.900.493.2	PAGINA [1]
		CÓDIGO: MATC-TI-M01
	MANUAL DEL PROCESO GESTIÓN Y ADMINISTRACIÓN DE LAS TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN	VERSION: 2
		Fecha Aprobación: 17/04/2023



MANUAL DEL PROCESO GESTIÓN Y ADMINISTRACIÓN DE LAS TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN

	MUNICIPIO DE CARTAGO VALLE DEL CAUCA Nit: 891.900.493.2	PAGINA [2]
		CÓDIGO: MATC-TI-M01
	MANUAL DEL PROCESO GESTIÓN Y ADMINISTRACIÓN DE LAS TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN	VERSION: 2
		Fecha Aprobación: 17/04/2023

CUADRO DE CONTROL

ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ
FUNDACIÓN PACIFICO ATLÁNTICO	Líder de Proceso Secretario de despacho	Director TICS

CONTROL DE CAMBIOS


VERSIÓN	ORIGEN DE LOS CAMBIOS	FECHA DE REGISTRO			NOMBRE DEL FUNCIONARIO
		DÍA	MES	AÑO	
1	Adopción del Procedimiento	18	11	2010	Germán González Osorio
2	Actualización del manual de proceso	17	04	2023	FUNDACIÓN PACIFICO ATLÁNTICO

	MUNICIPIO DE CARTAGO VALLE DEL CAUCA Nit: 891.900.493.2	PAGINA [3]
		CÓDIGO: MATC-TI-M01
	MANUAL DEL PROCESO GESTIÓN Y ADMINISTRACIÓN DE LAS TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN	VERSION: 2
		Fecha Aprobación: 17/04/2023

TABLA DE CONTENIDO

INTRODUCCIÓN	4
JUSTIFICACIÓN	5
1. OBJETIVO DEL MANUAL	5
2. ALCANCE DEL MANUAL	5
3. MARCO LEGAL	6
4. RESPONSABLE	9
5. DEFINICIONES	6
6. CADENA DE VALOR PROCESO GESTION Y ADMINISTRACIÓN DE LAS TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN	9
7. DESPLIEGUE DEL PROCESO GESTION Y ADMINISTRACIÓN DE LAS TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN	10
7.1 OBJETIVO DEL PROCESO GESTION Y ADMINISTRACIÓN DE LAS TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN	10
7.2 ALCANCE DEL PROCESO GESTION Y ADMINISTRACIÓN DE LAS TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN	10
7.3 CARACTERIZACION DEL PROCESO GESTION Y ADMINISTRACIÓN DE LAS TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN	10

Tabla 1. Cadena de Valor Proceso Gestión y Administración de las Tecnologías de la Información..... 9

	MUNICIPIO DE CARTAGO VALLE DEL CAUCA Nit: 891.900.493.2	PAGINA [4]
		CÓDIGO: MATC-TI-M01
	MANUAL DEL PROCESO GESTIÓN Y ADMINISTRACIÓN DE LAS TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN	VERSION: 2
		Fecha Aprobación: 17/04/2023

INTRODUCCIÓN

Parte fundamental del Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG), es la identificación de forma detallada y clara el “saber hacer” propio de cada entidad, de forma que se cuente con información precisa y objetiva sobre la forma establecida de adelantar o ejecutar las distintas acciones necesarias para la prestación de servicios y generación de bienes que hacen tangible la misión institucional, el conocer lo que debe hacer un entidad y como lo debe hacer, permite un buen funcionamiento de las organizaciones y las buenas prácticas de administración como lo es la aplicación del ciclo de calidad que comprende acciones de planeación, ejecución, verificación y retroalimentación en cada punto de acción de su cadena de valor, facilita el mejoramiento continuo.

La Administración Municipal de Cartago Valle, al reconocer esta necesidad dispone del presente Manual de Procesos, como mecanismo de consulta permanente por parte de todos sus funcionarios y contratistas, permitiéndoles una mejor ejecución de sus responsabilidades y promoviendo un mayor compromiso institucional al hacer transparente el estándar de operación.

Este documento describe en forma clara y sencilla como está conformado organizacionalmente el proceso **GESTIÓN Y ADMINISTRACIÓN DE LAS TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN** dentro del esquema del Mapa de Macroprocesos de la Administración Municipal, los subprocesos que lo conforman y detalla las respectivas actividades generales al interior de cada dependencia que constituye dicho proceso, evidenciando su interés de mantener una organización de calidad, enfocada hacia la satisfacción de los requisitos de los clientes internos (funcionarios, contratistas, representantes) y los clientes externos (ciudadanía, entes de control y entidades gubernamentales) y el mejoramiento continuo de sus procedimientos.

	MUNICIPIO DE CARTAGO VALLE DEL CAUCA Nit: 891.900.493.2	PAGINA [5]
		CÓDIGO: MATC-TI-M01
	MANUAL DEL PROCESO GESTIÓN Y ADMINISTRACIÓN DE LAS TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN	VERSION: 2
		Fecha Aprobación: 17/04/2023

1. OBJETIVO DEL MANUAL


El objetivo del presente Manual de Procesos es definir de forma teórica y gráfica el despliegue del proceso **GESTION Y ADMINISTRACIÓN DE LAS TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN** sus respectivos subprocesos (según corresponda), del nivel de Apoyo de la Administración Municipal de Cartago Valle del Cauca; con el fin de establecer un método estándar de trabajo que contribuya al cumplimiento eficaz y eficiente de su misión y objetivos institucionales.

2. ALCANCE DEL MANUAL

Inicia con la descripción del marco general del Proceso **GESTION Y ADMINISTRACIÓN DE LAS TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN**, que actualmente se desarrolla en la Administración Municipal de Cartago Valle del Cauca, hasta la identificación de sus correspondientes actividades principales bajo el modelo de mejora continua en calidad.

3. JUSTIFICACIÓN

La elaboración del Manual de Procesos, obedece a la implementación de los lineamientos establecidos por la guía de operación para las diferentes actividades de la Administración Municipal, que permite establecer el desarrollo de la gestión pública colectiva e individual, bajo estándares de cumplimiento de sus objetivos institucionales y sociales; haciendo uso de un lenguaje práctico y común para todos los servidores públicos, con orientación al logro de resultados y con enfoque en el óptimo aprovechamiento de los recursos bajo un modelo de mejora continua y del ciclo de administración de calidad de planear-hacer-verificar-actuar.

	MUNICIPIO DE CARTAGO VALLE DEL CAUCA Nit: 891.900.493.2	PAGINA [6]
		CÓDIGO: MATC-TI-M01
	MANUAL DEL PROCESO GESTIÓN Y ADMINISTRACIÓN DE LAS TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN	VERSION: 2
		Fecha Aprobación: 17/04/2023

4. MARCO LEGAL

LEY 1753 DE 2015: Por la cual se expide el Plan Nacional de Desarrollo 2014-2018 “Todos por un nuevo país”.

ARTÍCULO 133. Integración de Sistemas de Gestión. Intégrense en un solo Sistema de Gestión, los Sistemas de Gestión de la Calidad de qué trata la Ley 872 de 2003 y de Desarrollo Administrativo de que trata la Ley 489 de 1998. El Sistema de Gestión deberá articularse con los Sistemas Nacional e Institucional de Control Interno consagrado en la Ley 87 de 1993 y en los artículos 27 al 29 de la Ley 489 de 1998, de tal manera que permita el fortalecimiento de los mecanismos, métodos y procedimientos de control al interior de los organismos y entidades del Estado.

DECRETO 1083 DE 2015: Por medio del cual se expide el Decreto Único Reglamentario del Sector de Función Pública.


DECRETO 1499 DE 2017: Por medio del cual se modifica el Decreto 1083 de 2015, Decreto Único Reglamentario del Sector Función Pública, en lo relacionado con el Sistema de Gestión establecido en el artículo 133 de la Ley 1753 de 2015.

5. DEFINICIONES


- **Arquitectura de TI:** Define la estructura y las relaciones de todos los elementos de TI de una organización. Se descompone en arquitectura de información, arquitectura de sistemas de información y arquitectura de servicios tecnológicos. Incluye además las arquitecturas de referencia y los elementos estructurales de la estrategia de TI (visión de arquitectura, principios de arquitectura, lineamientos y objetivos estratégicos).
- **Cadena de valor:** Es la relación lógica y secuencial entre insumos (recursos materiales, humanos, físicos), actividades (proceso de transformación), productos (objetivos específicos), resultados (objetivo general).

	MUNICIPIO DE CARTAGO VALLE DEL CAUCA Nit: 891.900.493.2	PAGINA [7]
		CÓDIGO: MATC-TI-M01
	MANUAL DEL PROCESO GESTIÓN Y ADMINISTRACIÓN DE LAS TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN	VERSION: 2
		Fecha Aprobación: 17/04/2023

- **Confidencialidad:** Propiedad de la información que determina que esté disponible a personas autorizadas.
- **Estado Competitivo:** Es aquel que cuenta con entidades públicas idóneas, preparadas y con alta calidad en sus procesos y en la implementación de políticas. El Estado proactivo se anticipa, es previsor, mitiga riesgos y está a la vanguardia en los avances y tendencias tecnológicas para satisfacer sus necesidades.
- **Gestión por procesos:** Se trata de una forma de **planificar, organizar y dirigir los procesos** que integran las funciones de la entidad pública, la gestión por procesos constituye uno de los 8 principios de la gestión de la calidad y, por lo tanto, su importancia radica en que los resultados se alcanzan con más eficiencia cuando las actividades y los recursos relacionados se gestionan como un proceso.
- **Gestión TI:** Es una práctica, que permite operar, innovar, administrar, desarrollar y usar apropiadamente las tecnologías de la información (TI). A través de la gestión de TI, se opera e implementa todo lo definido por el gobierno de TI. La gestión de TI permite a una organización optimizar los recursos, mejorar los procesos de negocio y de comunicación y aplicar las mejores prácticas.
- **Gobierno Digital:** Uso de las tecnologías digitales, como parte integral de las estrategias de modernización de los gobiernos, para crear valor público. Esto depende en un ecosistema de actores gubernamentales, ONGs, empresas, asociaciones ciudadanas e individuos que dan soporte a la producción de y acceso a datos, servicios y contenido a través de interacciones con el gobierno”.
- **Hardware:** Corresponde a todas las partes físicas y tangibles de una computadora.
- **MinTIC:** Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones.
- **MSPI:** Modelo de Seguridad y Privacidad de la Información.

	MUNICIPIO DE CARTAGO VALLE DEL CAUCA Nit: 891.900.493.2	PAGINA [8]
		CÓDIGO: MATC-TI-M01
	MANUAL DEL PROCESO GESTIÓN Y ADMINISTRACIÓN DE LAS TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN	VERSION: 2
		Fecha Aprobación: 17/04/2023

- **Modelo integrado de planeación y gestión (MIPG):** Es un marco de referencia para dirigir, planear, ejecutar, hacer seguimiento, evaluar y controlar la gestión de las entidades y organismos públicos, con el fin de generar resultados que atiendan los planes de desarrollo y resuelvan las necesidades y problemas de los ciudadanos, con integridad y calidad en el servicio.
- **PETI:** Plan Estratégico de Tecnologías de la Información.
- **Proceso:** Se define como una secuencia ordenada de actividades interrelacionadas que agregan valor, tomando como enfoque y prioridad fundamental al ciudadano como el eje principal de la gestión. Los procesos son fundamentales para que los servidores hagan uso de los recursos públicos y los conviertan en bienes y servicios que entregan a los ciudadanos.
- **Seguridad Digital:** Se enfoca en la protección de la infraestructura computacional y todo lo relacionado con esta, especialmente la información contenida o circulante.
- **Software:** Se refiere a los programas y datos almacenados en una computadora.
- **Subprocesos:** Es una opción de agrupar los pasos relacionados lógicamente dentro de un proceso padre.
- **Tecnologías de la Información y las Comunicaciones - TIC:** Las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones (TIC), son el conjunto de recursos, herramientas, equipos, programas informáticos, aplicaciones, redes y medios; que permiten la compilación, procesamiento, almacenamiento, transmisión de información como: voz, datos, texto, video e imágenes

	MUNICIPIO DE CARTAGO VALLE DEL CAUCA Nit: 891.900.493.2	PAGINA [9]
		CÓDIGO: MATC-TI-M01
	MANUAL DEL PROCESO GESTIÓN Y ADMINISTRACIÓN DE LAS TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN	VERSION: 2
		Fecha Aprobación: 17/04/2023

6. RESPONSABLE

Es responsabilidad del Director TIC, de gestionar las actividades propuestas en este Manual de proceso, para el logro de los objetivos trazados.


7. CADENA DE VALOR PROCESO GESTIÓN Y ADMINISTRACIÓN DE LAS TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN

La Cadena de Valor es un instrumento metodológico gráfico que permite identificar de manera general los componentes del proceso y su correspondiente actualización en caso de ser considerado necesario bajo los estándares de mejora continua de calidad.

Tabla 1. Cadena de Valor Proceso Gestión y Administración de las Tecnologías de la Información.

CADENA DE VALOR DEL PROCESO		
PROCESO	SUBPROCESOS	ACTIVIDADES GENERALES DEL SUBPROCESO
GESTIÓN Y ADMINISTRACIÓN DE LAS TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN	GESTIÓN GOBIERNO Y SEGURIDAD DIGITAL	Planear, Ejecutar y Medir la Política de Gobierno y Seguridad Digital.
		Seguimiento y evaluación de los avances en la implementación las políticas, planes y guías de acuerdo a los lineamientos de la Política de Gobierno y Seguridad Digital.
	GESTIÓN SISTEMAS DE INFORMACIÓN E INFRAESTRUCTURA TECNOLÓGICA	Administración de software básico o especializado.
		Administración de las copias de seguridad (Backups) de los sistemas de información y de seguridad.
		Administración de los sistemas de información financiero.
		Mantenimiento Hardware, Software y Servicios de Infraestructura Tecnológica.
		Administración PORTAL WEB

Fuente: Elaboración propia.

	MUNICIPIO DE CARTAGO VALLE DEL CAUCA Nit: 891.900.493.2	PAGINA [10]
		CÓDIGO: MATC-TI-M01
	MANUAL DEL PROCESO GESTIÓN Y ADMINISTRACIÓN DE LAS TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN	VERSION: 2
		Fecha Aprobación: 17/04/2023

8. DESPLIEGUE DEL PROCESO GESTIÓN Y ADMINISTRACIÓN DE LAS TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN

8.1 OBJETIVO DEL PROCESO GESTIÓN Y ADMINISTRACIÓN DE LAS TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN

Formular e implementar estrategias y herramientas de Tecnologías de la Información (TI), para fortalecer las competencias, toma de decisiones operativas mediante la administración y distribución de la información a través de elementos tecnológicos, seguridad de la Información, arquitectura, servicios ciudadanos digitales y plataformas tecnológicas que soporta los procesos de la Administración Municipal.

8.2 ALCANCE DEL PROCESO GESTIÓN Y ADMINISTRACIÓN DE LAS TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN

Inicia con la descripción de las actividades del proceso GESTIÓN Y ADMINISTRACIÓN DE LAS TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN (TI), en donde se definen las tareas y etapas necesarias para el cumplimiento del objetivo terminando en la evaluación y materialización de las actividades de mejora del proceso, con la finalidad de demostrar la capacidad institucional para proporcionar de manera consistente, los servicios que cumplan con la generación de valor público en el Municipio de Cartago Valle.

8.3 CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO GESTIÓN Y ADMINISTRACIÓN DE LAS TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN

La caracterización del proceso es una representación de la aplicación del modelo de calidad basado en la mejora continua de Planear, Hacer, Verificar y Actuar; que permite identificar cuáles de las actividades definidas como principales se ubican en cada una de las fases que describe el ciclo.

A partir del siguiente cuadro se podrá identificar su definición, así:

	MUNICIPIO DE CARTAGO VALLE DEL CAUCA Nit: 891.900.493.2	PAGINA [11]
		CÓDIGO: MATC-TI-M01
	MANUAL DEL PROCESO GESTIÓN Y ADMINISTRACIÓN DE LAS TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN	VERSION: 2
		Fecha Aprobación: 17/04/2023

NOMBRE DEL PROCESO	GESTIÓN Y ADMINISTRACIÓN DE LAS TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN
LÍDER DEL PROCESO	Director TIC
TIPO DE PROCESO	De apoyo

PLANEAR								
TIPO DE PROVEEDOR		PROVEEDOR	ENTRADAS	ACTIVIDADES CLAVES DEL PROCESO	SALIDAS	USUARIO	TIPO DE USUARIO	
INTERNO	EXTERNO						INTERNO	EXTERNO
	X	Entidades Públicas Gobierno Nacional Ministerios	Normatividad del sector, Planes de Acción	Identificar las políticas, planes y guías de acuerdo a los lineamientos de la Política de Gobierno y Seguridad Digital	Políticas Planes Guías Manuales	Entidades Públicas Gobierno Nacional Ministerios Procesos de Gestión de la Alcaldía: Misionales, de Apoyo y de Control, Alta Dirección, Servidores Públicos.		X

	MUNICIPIO DE CARTAGO VALLE DEL CAUCA Nit: 891.900.493.2	PAGINA [12]
		CÓDIGO: MATC-TI-M01
	MANUAL DEL PROCESO GESTIÓN Y ADMINISTRACIÓN DE LAS TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN	VERSION: 2
		Fecha Aprobación: 17/04/2023

HACER								
TIPO DE PROVEEDOR		PROVEEDOR	ENTRADAS	ACTIVIDADES CLAVES DEL PROCESO	SALIDAS	USUARIO	TIPO DE USUARIO	
INTERNO	EXTERNO						INTERNO	EXTERNO
	X	Entidades Públicas Gobierno Nacional Ministerios	Normatividad del sector, políticas, planes, guías, manuales identificados	Adoptar las políticas, planes y guías de acuerdo a los lineamientos de la Política de Gobierno y Seguridad Digital	políticas Planes Guías Manuales creadas, actualizados	Entidades Públicas Gobierno Nacional Ministerios Procesos de Gestión de la Alcaldía: Misionales, de Apoyo y de Control, Alta Dirección, Servidores Públicos.		X
X		Jefes de despacho o dependencias	Solicitud documentada, formato de permisos	Habilitar o inhabilitar al usuario local o remoto para la operación en el sistema de información financiero	Usuario local o remoto habilitado o deshabilitado,	Jefe de despacho, funcionario asignado.	X	
	X	Sistema de información financiero	Copia de seguridad de la base de datos generada automáticamente por el sistema	Administrar y controlar las copias de seguridad (Backups) del sistema de información financiero.	Reporte actualizado copias de seguridad	Dirección TIC	X	

	MUNICIPIO DE CARTAGO VALLE DEL CAUCA Nit: 891.900.493.2	PAGINA [13]
		CÓDIGO: MATC-TI-M01
	MANUAL DEL PROCESO GESTIÓN Y ADMINISTRACIÓN DE LAS TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN	VERSION: 2
		Fecha Aprobación: 17/04/2023

X		Funcionarios de la Administración Municipal	Solicitud, formato de solicitud	Mantenimiento correctivo de hardware y software en la administración	Mantenimiento realizado y evidenciado en el formato de solicitudes	Servidores Públicos de la Administración Municipal	X	
	X	Entes Nacionales, Ministerio	Solicitudes de publicaciones, modificaciones	Diseño y Administración de la arquitectura del portal Web del Municipio	Página web actualizada	Entidades Públicas Gobierno Nacional Ministerios Grupos de Valor		X
X		Funcionarios de la Administración Municipal				Alcaldía Municipal	X	

	MUNICIPIO DE CARTAGO VALLE DEL CAUCA Nit: 891.900.493.2	PAGINA [14]
		CÓDIGO: MATC-TI-M01
	MANUAL DEL PROCESO GESTIÓN Y ADMINISTRACIÓN DE LAS TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN	VERSION: 2
		Fecha Aprobación: 17/04/2023

VERIFICAR								
TIPO DE PROVEEDOR		PROVEEDOR	ENTRADAS	ACTIVIDADES CLAVES DEL PROCESO	SALIDAS	USUARIO	TIPO DE USUARIO	
INTERNO	EXTERNO						INTERNO	EXTERNO
	X	Entidades Públicas Gobierno Nacional Ministerios	Informe del desarrollo de los procesos	Seguimiento y evaluación de los avances en la implementación de las políticas, planes y guías de acuerdo con los lineamientos de la Política de Gobierno y Seguridad Digital	Plan de Mejoramiento	Entidades Públicas Gobierno Nacional Ministerios Procesos de Gestión de la Alcaldía: Misionales, de Apoyo y de Control, Alta Dirección, Servidores Públicos.		X
							X	

	MUNICIPIO DE CARTAGO VALLE DEL CAUCA Nit: 891.900.493.2	PAGINA [15]
		CÓDIGO: MATC-TI-M01
	MANUAL DEL PROCESO GESTIÓN Y ADMINISTRACIÓN DE LAS TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN	VERSION: 2
		Fecha Aprobación: 17/04/2023

ACTUAR								
TIPO DE PROVEEDOR		PROVEEDOR	ENTRADAS	ACTIVIDADES CLAVES DEL PROCESO	SALIDAS	USUARIO	TIPO DE USUARIO	
INTERNO	EXTERNO						INTERNO	EXTERNO
	X	Entidades Públicas Gobierno Nacional Ministerios	Plan de Mejoramiento	Formular e implementar las acciones correspondientes de acuerdo a los lineamientos de la Política de Gobierno y Seguridad Digital	Plan de Acción	Entidades Públicas Gobierno Nacional Ministerios		X
						Procesos de Gestión de la Alcaldía: Misionales, de Apoyo y de Control, Alta Dirección, Servidores Públicos.	X	

	MUNICIPIO DE CARTAGO VALLE DEL CAUCA Nit: 891.900.493.2	PAGINA [16]
		CÓDIGO: MATC-TI-M01
	MANUAL DEL PROCESO GESTIÓN Y ADMINISTRACIÓN DE LAS TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN	VERSION: 2
		Fecha Aprobación: 17/04/2023

ENTORNO ESPECÍFICO DEL PROCESO		
Normatividad	Riesgos identificados / Controles existentes	
Ver Normograma	Ver Mapa de riesgo por proceso y Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano	
RECURSOS DEL PROCESO		
Humanos	Físicos, Técnicos y Tecnológicos	Documentos
Director Profesional (es) Técnico (s) Auxiliar (es)	<ul style="list-style-type: none">* Condiciones ergonómicas para el trabajo del personal* Área física con las condiciones apropiadas para el desarrollo de las actividades (iluminación y aireación.)* Área física con las condiciones apropiadas para la disposición y resguardo de equipos especializados (DATA CENTER)* Software (Microsoft Office, gestión de mantenimiento, atención y mesa de ayuda) para la operación del proceso* Software especializado relacionado al proceso y necesario para la operación del proceso* Internet* Hosting (Pagina Web, cuentas de correo electrónico)* Plataformas de trabajo en línea, necesarias para la operación del proceso y la consulta en tiempo real.* Aplicaciones* Hardware, (Computadores, impresoras, escáner, servidores, Ups central etc....)* Medios de Comunicación (Pagina web www.cartago.gov.co)* Talento Humano* Otro	Ver Listado Maestro de Documentos / Ver Tabla de Retención Documental
MEDICIÓN DEL PROCESO - INDICADORES		
Indicadores de gestión	Ver Tablero de indicadores del proceso	

Fuente: Elaboración propia.