



**CARACTERIZACIÓN DE PROCESO
GESTION DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACION**

Código: 130.13.09-1

Versión: 4

Fecha: 04/11/2015

Página 1 de 10

ELABORÓ	REVISÓ	APROBO
ENLACE SIG – OFICINA DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN	ENLACE SIG OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN	JEFE OFICINA DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN

TIPO DE PROCESO	Estratégico _____ Misional _____ Apoyo <u>X</u> Seguimiento y Control _____
RESPONSABLE	Jefe Oficina de Tecnologías de la Información
OBJETIVO	Gestionar la infraestructura y capacidad tecnológica, el gobierno, planes, programas y proyectos de Tecnologías de la Información (TI), para apoyar el cumplimiento de la misión y objetivos de la Unidad.
ALCANCE	Identificar, analizar, proponer e implementar y mantener soluciones y/o servicios TI para soportar las necesidades tecnológicas de la Unidad

ENTRADAS		ACTIVIDADES	SALIDAS	
PROVEEDOR	INSUMOS		PRODUCTOS	CLIENTE
Planear				
<ul style="list-style-type: none"> Entes externos Legislación Gestión Jurídica 	<ul style="list-style-type: none"> Normatividad 	1. Identificar la normatividad aplicable	<ul style="list-style-type: none"> Normograma 	<ul style="list-style-type: none"> Todos los procesos
<ul style="list-style-type: none"> Todos los procesos 	<ul style="list-style-type: none"> Diagnostico actual de los servicios tecnológicos. Proyecciones de crecimiento Lineamientos MinTIC IT4+ Normograma 	2. Gestionar la capacidad de los recursos y servicios TI, seguimiento a la demanda de servicios, controlando y racionalizando la oferta y el rendimiento de la infraestructura informática	<ul style="list-style-type: none"> Estrategia de capacidad Plan de adquisiciones Proyecto de inversión Portafolio de recursos y servicios TI 	<ul style="list-style-type: none"> Todos los procesos
<ul style="list-style-type: none"> Departamento Nacional de Planeación - DNP Direccionamiento Estratégico Planeación Estratégica 	<ul style="list-style-type: none"> Directrices del DNP Plan Nacional de desarrollo Plan estratégico de Tecnologías de Información Anteproyecto de presupuesto 	3. Formular las actividades estratégicas e indicadores y gestionar los recursos necesarios	<ul style="list-style-type: none"> Plan de acción del proceso 	<ul style="list-style-type: none"> Seguimiento y Mejora Evaluación independiente
			<ul style="list-style-type: none"> Hoja de vida de indicadores 	<ul style="list-style-type: none"> Gestión de Tecnologías de la información Seguimiento y mejora



**CARACTERIZACIÓN DE PROCESO
GESTION DE TECNOLOGIAS DE LA INFORMACION**

Código: 130.13.09-1

Versión: 4

Fecha: 04/11/2015

Página 2 de 10

ELABORÓ		REVISÓ	APROBO
ENLACE SIG – OFICINA DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN		ENLACE SIG OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN	JEFE OFICINA DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN

ENTRADAS		ACTIVIDADES	SALIDAS	
PROVEEDOR	INSUMOS		PRODUCTOS	CLIENTE
<ul style="list-style-type: none"> Ministerio TI (Gobierno en Línea) Estándares y normas internacionales 	<ul style="list-style-type: none"> Normatividad y lineamientos Min TIC y demás entidades competentes que apliquen (CONPES TI) 	4. Formular políticas, lineamientos, planes y/o estrategias para la implementación de proyectos TI.	<ul style="list-style-type: none"> Planes Proyectos TI Estrategias TI Políticas de seguridad Plan de seguridad 	<ul style="list-style-type: none"> Todos los procesos
Hacer				
<ul style="list-style-type: none"> Planeación Estratégica 	<ul style="list-style-type: none"> Plan de acción Recursos técnicos, financieros y administrativos 	5. Ejecutar el plan de acción	<ul style="list-style-type: none"> Tablero de Control Institucional con los resultados del seguimiento al Plan de acción 	<ul style="list-style-type: none"> Seguimiento y mejora Evaluación Independiente
<ul style="list-style-type: none"> Direccionamiento Estratégico Todos los procesos 	<ul style="list-style-type: none"> Metodología de Administración de Riesgos Procedimientos Informes de Control Interno Informes de revisión por la dirección 	6. Identificar los riesgos	<ul style="list-style-type: none"> Mapa de riesgos del proceso 	<ul style="list-style-type: none"> Todos los procesos
<ul style="list-style-type: none"> Direccionamiento Estratégico 	<ul style="list-style-type: none"> Mapa de riesgos 	7. Aplicar los controles y actividades definidas en el mapa de riesgos.	<ul style="list-style-type: none"> Informe ejecutivo con los resultados del Plan de monitoreo de los riesgos 	<ul style="list-style-type: none"> Direccionamiento Estratégico Seguimiento y mejora Evaluación independiente
<ul style="list-style-type: none"> Todos los procesos 	<ul style="list-style-type: none"> Solicitud requerimiento Plan estratégico TI Normograma Recursos técnicos, administrativos y financieros 	8. Desarrollar nuevas aplicaciones y sistemas de información	<ul style="list-style-type: none"> Sistema de Información/Aplicación en producción Formato documento de análisis, planeación y diseño de requerimiento de software Formato de implementación de software Formato casos de prueba 	<ul style="list-style-type: none"> Todos los procesos



**CARACTERIZACIÓN DE PROCESO
GESTION DE TECNOLOGIAS DE LA INFORMACION**

Código: 130.13.09-1

Versión: 4

Fecha: 04/11/2015

Página 3 de 10

ELABORÓ		REVISÓ	APROBO
ENLACE SIG – OFICINA DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN		ENLACE SIG OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN	JEFE OFICINA DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN

ENTRADAS		ACTIVIDADES	SALIDAS	
PROVEEDOR	INSUMOS		PRODUCTOS	CLIENTE
<ul style="list-style-type: none"> Todos los procesos 	<ul style="list-style-type: none"> Solicitud requerimiento Plan estratégico TI Normograma Recursos técnicos, administrativos y financieros 	9. Soportar sistemas de información y aplicaciones	<ul style="list-style-type: none"> Sistema de Información/Aplicación en producción Ficha de control de cambios y/o registro mesa de servicios 	<ul style="list-style-type: none"> Todos los procesos
<ul style="list-style-type: none"> Todos los procesos 	<ul style="list-style-type: none"> Solicitud de nueva sede o traslado de sede Plan estratégico TI Recursos técnicos, administrativos y financieros 	10. Dotar tecnológicamente en casos de traslado de sede, nueva sede o adicionales	<ul style="list-style-type: none"> Formato de solicitud de sede nueva, traslado de sedes y/o adicionales Formato de aprovisionamiento sede nueva, traslado de sede y/o adicionales Formato de entrega física de la nueva sede o traslado de sede Sede dotada tecnológicamente. 	<ul style="list-style-type: none"> Todos los procesos
<ul style="list-style-type: none"> Proceso de Gestión de Tecnologías de la Información 	<ul style="list-style-type: none"> Formato de entrega física de la nueva sede o traslado de sede o acta para adicionales 	11. Validar la infraestructura e inventario tecnológico	<ul style="list-style-type: none"> Reporte Dotación Sede 	<ul style="list-style-type: none"> Proceso de Gestión de Tecnologías de la Información
<ul style="list-style-type: none"> Todos los procesos 	<ul style="list-style-type: none"> Solicitud dotación Plan estratégico TI Recursos técnicos, administrativos y financieros 	12. Gestionar la solicitud de dotación tecnológica	<ul style="list-style-type: none"> Formato de Confirmación Dotación Tecnológica 	<ul style="list-style-type: none"> Todos los procesos



**CARACTERIZACIÓN DE PROCESO
GESTION DE TECNOLOGIAS DE LA INFORMACION**

Código: 130.13.09-1

Versión: 4

Fecha: 04/11/2015

Página 4 de 10

ELABORÓ		REVISÓ	APROBO
ENLACE SIG – OFICINA DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN		ENLACE SIG OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN	JEFE OFICINA DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN

ENTRADAS		ACTIVIDADES	SALIDAS	
PROVEEDOR	INSUMOS		PRODUCTOS	CLIENTE
<ul style="list-style-type: none"> • Todos los procesos 	<ul style="list-style-type: none"> • Solicitud requerimiento tecnológico • Plan estratégico TI • Recursos técnicos, administrativos y financieros 	13. Realizar soporte técnico a la infraestructura tecnológica	<ul style="list-style-type: none"> • Soporte tecnológico ejecutado • Registros de la trazabilidad 	<ul style="list-style-type: none"> • Todos los procesos
<ul style="list-style-type: none"> • Todos los procesos 	<ul style="list-style-type: none"> • Solicitud requerimiento tecnológico • Plan estratégico TI • Estrategia de capacidad 	14. Administrar Infraestructura tecnológica	<ul style="list-style-type: none"> • Infraestructura disponible 	<ul style="list-style-type: none"> • Todos los procesos
<ul style="list-style-type: none"> • Todos los procesos 	<ul style="list-style-type: none"> • Solicitud inactivación de recursos tecnológicos 	15. Desactivar usuarios que se desvinculan de la Unidad en los sistemas de información y/o aplicaciones	<ul style="list-style-type: none"> • Desactivación de funcionarios, contratistas o terceros desvinculados en el o los sistemas de información, aplicaciones y/o herramientas correspondientes 	<ul style="list-style-type: none"> • Todos los procesos
Verificar				
<ul style="list-style-type: none"> • Planeación Estratégica • Direccionamiento Estratégico 	<ul style="list-style-type: none"> • Plan de acción • Proyecto de inversión • Plan de Adquisición 	16. Autoevaluar la gestión del proceso a través del seguimiento a indicadores	<ul style="list-style-type: none"> • Tablero de control con los resultados del seguimiento de los indicadores SISGestión • Registro en el Seguimiento a Proyecto de Inversión SPI 	<ul style="list-style-type: none"> • Direccionamiento Estratégico • Seguimiento y Mejora • Evaluación independiente
Actuar				
<ul style="list-style-type: none"> • Entes externos de control • Seguimiento y Mejora • Evaluación Independiente 	<ul style="list-style-type: none"> • Informes de Gestión • Informes de auditorias 	17. Formular e implementar las acciones correctivas, preventivas y de mejora	<ul style="list-style-type: none"> • Planes de mejoramiento 	<ul style="list-style-type: none"> • Entes externos de control • Direccionamiento estratégico • Seguimiento y Mejora • Evaluación Independiente



**CARACTERIZACIÓN DE PROCESO
GESTION DE TECNOLOGIAS DE LA INFORMACION**

Código: 130.13.09-1

Versión: 4

Fecha: 04/11/2015

Página 5 de 10

ELABORÓ	REVISÓ	APROBO
ENLACE SIG – OFICINA DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN	ENLACE SIG OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN	JEFE OFICINA DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN

REQUISITOS DE LAS NORMAS	DOCUMENTACION RELACIONADA	POLITICAS DE OPERACIÓN
<p>NTCGP 1000:2009</p> <p>4.1. Requisitos Generales 4.2.1. Generalidades 4.2.3 Control de documentos 4.2.4. Control de los Registros 5.2. Enfoque al Cliente 6.3. Infraestructura 7.3. Diseño y desarrollo 7.4 Adquisición de bienes y servicios 7.6. Control de los equipos de seguimiento y medición 8.1. Generalidades 8.2.3 Seguimiento y medición de los procesos 8.4. Análisis de Datos 8.5. Mejora</p> <p>ISO 9001</p> <p>4.1. Requisitos Generales 4.2.1. Generalidades 4.2.3 Control de documentos 4.2.4. Control de los Registros 5.2. Enfoque al Cliente 6.3. Infraestructura 7.3. Diseño y desarrollo 7.4 Compras 7.6. Control de los equipos de seguimiento y medición 8.1. Generalidades 8.2.3 Seguimiento y medición de los procesos</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Procedimiento Administración Infraestructura Tecnológica • Procedimiento de dotación tecnológica nueva sede, traslado de sede y/o adicionales • Procedimiento validación de infraestructura e inventario tecnológico • Procedimiento gestión de solicitud de dotación tecnológica • Procedimiento Soporte técnico a infraestructura tecnológica • Procedimiento de desactivación a usuarios de sistemas de información • Procedimiento de soporte a sistemas de información y aplicaciones • Procedimiento de desarrollo de nuevos sistemas de información y/o funcionalidades en sistemas existentes 	<ul style="list-style-type: none"> • Política de Atención a Víctimas • Política de Planeación y Control • Política de Adquisición de Bienes y Servicios • Política de Desconcentración • Política de Comunicación • Política de Manejo de Información • Política Bienestar Laboral • Política de Gestión Integral de Riesgos • Política de Seguridad, Salud en el Trabajo y Medio Ambiente. • Política de No fumadores y No Consumo de Alcohol y Drogas. • Política Ambiental. • Política del Sistema Integral de Gestión. • Política de Gobierno de Datos y Seguridad de la información



CARACTERIZACIÓN DE PROCESO
GESTION DE TECNOLOGIAS DE LA INFORMACION

Código: 130.13.09-1

Versión: 4

Fecha: 04/11/2015

Página 6 de 10

ELABORÓ

REVISÓ

APROBO

ENLACE SIG – OFICINA DE TECNOLOGÍAS DE
LA INFORMACIÓN

ENLACE SIG OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN

JEFE OFICINA DE TECNOLOGÍAS DE LA
INFORMACIÓN

REQUISITOS DE LAS NORMAS

DOCUMENTACION RELACIONADA

POLITICAS DE OPERACIÓN

8.4. Análisis de Datos
8.5. Mejora

MECI 2014

1.1.1 Acuerdos, Compromisos o Protocolos
Éticos
1.1.2 Desarrollo del Talento Humano
1.2.1. Planes y programas
1.2.2. Modelo de operación por procesos
1.2.3 Estructura Organizacional
1.3 Componente administración del riesgo
2.1 Actividades de control
2.1.1 Autoevaluación del Control y Gestión
2.1.3 Plan de Mejoramiento
3. Eje transversal: Información y
Comunicación

NTC ISO 14001

4.1 Requisitos generales
4.3.1 Aspectos ambientales
4.3.2 Requisitos legales y otros requisitos
4.3.3 Objetivos, metas y programas
4.4.3 Comunicación
4.4.7 Preparación y respuesta ante
emergencias
4.5.3 No conformidad, acción correctiva y
acción preventiva

NTC – OHSAS 18001

4.1 Requisitos generales
4.3.1 Identificación de peligros, valoración de
riesgos y determinación de los controles



CARACTERIZACIÓN DE PROCESO
GESTION DE TECNOLOGIAS DE LA INFORMACION

Código: 130.13.09-1

Versión: 4

Fecha: 04/11/2015

Página 7 de 10

ELABORÓ	REVISÓ	APROBO
ENLACE SIG – OFICINA DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN	ENLACE SIG OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN	JEFE OFICINA DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN

REQUISITOS DE LAS NORMAS	DOCUMENTACION RELACIONADA	POLITICAS DE OPERACIÓN
<p>4.3.2 Requisitos legales y otros 4.3.3 Objetivos y programas (s) 4.4.3.1 Comunicación 4.4.7 Preparación y respuesta ante emergencias 4.5.3. Investigación de Incidentes, No conformidades y acciones correctivas y preventivas.</p> <p>NTC-ISO/IEC 27001</p> <p>5. Liderazgo 6. Planificación 6.1 Acciones para tratar riesgos y oportunidades 7.1 Recursos 7.2 Competencias 7.3 Toma de conciencia 7.4 Comunicación 7.5 Información Documentada 8.1 Planificación y control operacional 8.2 Valoración de riesgos de la Seguridad de la Información 8.3 Tratamiento de riesgos de la Seguridad de la Información 9.3. Revisión por la Dirección 10. Mejora 10.1 No Conformidades y Acciones Correctivas 10.2 Mejora Continua</p>		



**CARACTERIZACIÓN DE PROCESO
GESTION DE TECNOLOGIAS DE LA INFORMACION**

Código: 130.13.09-1

Versión: 4

Fecha: 04/11/2015

Página 8 de 10

ELABORÓ	REVISÓ	APROBO
ENLACE SIG – OFICINA DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN	ENLACE SIG OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN	JEFE OFICINA DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN

REQUISITOS LEGALES	GESTIÓN DEL RIESGO	INDICADORES
Ver Normograma	Ver Mapa de Riesgos	Ver Tablero de Control Institucional - SISgestion

RECURSOS		
Humanos	Tecnológicos	Infraestructura
<ul style="list-style-type: none">• Jefe Oficina de tecnologías de la información• Profesional especializado (Ingeniero - Gerente de proyectos) según requerimientos• Profesional Universitario (Ingeniero) según requerimientos• Técnico (Soporte) según requerimientos• Asistente	<ul style="list-style-type: none">• Centro de Datos: Sistemas de Información y aplicaciones para soportar procesos de la Unidad,• Servidores físicos y virtuales, Computadores, periféricos.• Centro de cableado• Software ofimática y especializado• Servicio canales de datos, internet y comunicación móvil• Servicio telefonía IP• Herramientas administrativas y de monitoreo.• Impresoras multifuncionales, escáner, Discos duros.	<ul style="list-style-type: none">• Muebles y enseres – puesto de trabajo

	CARACTERIZACIÓN DE PROCESO GESTION DE TECNOLOGIAS DE LA INFORMACION		Código: 130.13.09-1
			Versión: 4
			Fecha: 04/11/2015
			Página 9 de 10
ELABORÓ		REVISÓ	APROBO
ENLACE SIG – OFICINA DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN		ENLACE SIG OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN	JEFE OFICINA DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN

ANEXOS

Anexo 1 Control de cambios

ANEXO 1: CONTROL DE CAMBIOS

Versión	Ítem del cambio	Cambio realizado	Motivo del cambio	Fecha del cambio
2	<ul style="list-style-type: none"> Objetivo Alcance Actividades del planear y hacer Requisitos de la norma 	<ul style="list-style-type: none"> Se realiza la ampliación de objetivo y alcance según los planes y proyectos de la Oficina de Tecnologías de la Información 2014. Se modifican algunas actividades, insumos y productos Se incluyen nuevos requisitos de las normas 	<p>La Oficina de Tecnologías de la Información adelanta procesos de creación, revisión y actualización de los procedimientos existentes, lo que genera ampliación del objeto, alcance y actividades del proceso de Gestión de Tecnologías de la Información.</p> <p>La Unidad inicia la implementación de nuevos sistemas de Gestión en el marco del Sistema Integrado de Gestión, lo que genera ampliación en los requisitos de las normas del proceso.</p>	21/07/2014
3	<ul style="list-style-type: none"> Objetivo Alcance Actividades del planear y hacer Documentación relacionada Políticas de operación 	<ul style="list-style-type: none"> Se realiza modificación del objetivo y alcance según los planes y proyectos de la Oficina de Tecnologías de la Información. Se modifican algunas actividades, insumos y productos 	<p>La Oficina de Tecnologías de la Información adelanta procesos de creación, revisión y actualización de los procedimientos existentes, lo que genera ajustes en el alcance y actividades del proceso de Gestión de Tecnologías de la Información.</p>	15/10/2015



UNIDAD PARA LA ATENCIÓN
Y REPARACIÓN INTEGRAL A LAS VÍCTIMAS

**CARACTERIZACIÓN DE PROCESO
GESTION DE TECNOLOGIAS DE LA INFORMACION**

Código: 130.13.09-1

Versión: 4

Fecha: 04/11/2015

Página 10 de 10

ELABORÓ

REVISÓ

APROBO

ENLACE SIG – OFICINA DE TECNOLOGÍAS DE
LA INFORMACIÓN

ENLACE SIG OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN

JEFE OFICINA DE TECNOLOGÍAS DE LA
INFORMACIÓN

Versión	Ítem del cambio	Cambio realizado	Motivo del cambio	Fecha del cambio
4	<ul style="list-style-type: none">• Requisitos de la norma• Documentación relacionada• Políticas de Operación	<ul style="list-style-type: none">• Se realizan algunos ajustes a los numerales de la norma NTCGP 1000:2009 e ISO 9001• Se actualizan los procedimientos del proceso• Actualización de las políticas	<ul style="list-style-type: none">• Se ajusta de acuerdo con la operación actual y la esencia de servicio enmarcada en la normatividad vigente.	4/11/2015