



Unidad para las Víctimas

SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN

Código: 520.06.09-1

CARACTERIZACIÓN DE PROCESO

Versión: 06

PROCESO GESTIÓN DE LA INFORMACIÓN

Fecha: 19/06/2018

Página 1 de 9

<b>TIPO DE PROCESO</b>	Estratégico	X	Misional		Apoyo		Seguimiento y control	
<b>RESPONSABLE</b>	Jefe Oficina de Tecnologías de la Información							
<b>OBJETIVO</b>	Gestionar los servicios, gobierno y capacidad tecnológica que soporta la operación y las necesidades de la Unidad frente las tecnologías de la información y articular a las entidades que conforman la red nacional de información para facilitar el flujo eficiente de información que permita realizar el seguimiento a la implementación de la política pública a través de la gestión técnica, administrativa y financiera del personal del proceso frente a los dominios de: estrategia TI, gestión TI, servicios tecnológicos, sistemas de información, información, uso y apropiación y seguridad de la información frente a todos los procesos, y la gestión con las entidades externas y procesos misionales y estratégicos de la Unidad facilitando el flujo eficiente de la información con el fin de apoyar el cumplimiento de la misión y objetivos de la Unidad.							
<b>ALCANCE</b>	El proceso inicia con la identificación de las necesidades de información, soluciones y/o servicios TI (Tecnologías de la Información), análisis e implementación según los requerimientos de la Unidad y finaliza con la generación de insumos en materia de información y el soporte de las necesidades tecnológicas.							

ENTRADAS			ACTIVIDADES	SALIDAS		
PROVEEDOR		INSUMOS		SERVICIOS Y/O PRODUCTOS	PARTE INTERESADA INTERNA	PARTE INTERESADA EXTERNA
INTERNO	EXTERNO					
<b>PLANEAR</b>						
• Gestión Jurídica	• Gobierno Nacional y Territorial	• Normatividad	1. Identificar la normatividad aplicable al proceso	• Normograma	• Direccionamiento Estratégico • Gestión Jurídica	
• Dirección Estratégica	• Departamento Nacional de Planeación - DNP	• Directrices del DNP • Plan nacional de desarrollo • Plan Estratégico • Anteproyecto de presupuesto	2. Formular el Plan de Acción, plan anual de adquisiciones y proyecto de inversión.	• Plan de acción de Adquisiciones de Inversión	• Direccionamiento Estratégico • Evaluación Independiente • Gestión Financiera • Gestión Contractual	• Departamento Nacional de Planeación DNP • Departamento para la



Unidad para las Víctimas

SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN

Código: 520.06.09-1

CARACTERIZACIÓN DE PROCESO

Versión: 06

PROCESO GESTIÓN DE LA INFORMACIÓN

Fecha: 19/06/2018

Página 2 de 9

ENTRADAS		INSUMOS	ACTIVIDADES	SALIDAS			
PROVEEDOR	INTERNO			EXTERNO	SERVICIOS Y/O PRODUCTOS	PARTE INTERESADA INTERNA	PARTE INTERESADA EXTERNA
			<ul style="list-style-type: none"> <li>Directrices de Ministerio de Hacienda y Crédito Público</li> </ul>				
<ul style="list-style-type: none"> <li>Gestión de la información</li> </ul>		<ul style="list-style-type: none"> <li>Ministerio TIC</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Diagnóstico actual de los servicios tecnológicos</li> <li>Proyecciones de crecimiento</li> <li>Lineamientos MinTIC IT4+</li> </ul>	3. Gestionar la capacidad de los recursos y servicios TI, con el fin de controlar y racionalizar la oferta y el rendimiento de la infraestructura informática	<ul style="list-style-type: none"> <li>Seguimiento y control de la capacidad</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Todos los procesos</li> </ul>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>Gestión de la información</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Ministerio TIC (Gobierno en Línea o la correspondiente estrategia)</li> <li>Estándares y normas internacionales</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Normatividad y lineamientos Min TIC y demás entidades competentes que apliquen (CONPES TI)</li> </ul>	4. Formular políticas, planes, estrategias y/o proyectos, adoptando lineamientos y estándares según corresponda	<ul style="list-style-type: none"> <li>Planes</li> <li>Proyectos TI</li> <li>Estrategias TI</li> <li>Políticas</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Todos los procesos</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Ministerio TIC</li> </ul>	
		<ul style="list-style-type: none"> <li>Guía para la construcción del contexto estratégico</li> </ul>	5. Establecer el contexto estratégico identificando los factores internos y externos que pueden afectar de	<ul style="list-style-type: none"> <li>Contexto estratégico</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Gestión de la información</li> <li>Direccionamiento estratégico</li> </ul>		



• Direccional miento estratégico			manera positiva o negativa el cumplimiento del objetivo del proceso.		• Evaluación independiente	
ENTRADAS			ACTIVIDADES INTERNO	SALIDAS		
PROVEEDOR		INSUMOS		PROVEEDOR EXTERNO	INSUMOS	INTERNO
INTERNO	EXTERNO					
HACER						
• Direccional miento Estratégico		• Plan de acción y presupuesto aprobados para la vigencia	6. Ejecutar el plan de acción	• Ejecución de actividades asociadas a: proyectos, planes entregables, hitos, etc., derivadas de la planeación anual	• Direccional miento o Estratégico • Evaluación Independiente	
• Direccional miento Estratégico • Evaluación Independiente		• Metodología de Administración de Riesgos • Procedimientos de Informes de Control Interno • Informe de revisión por la dirección	7. Identificar los riesgos, aplicar los controles e implementar el plan de respuesta a los riesgos.	• Mapa de riesgos de gestión • Mapa de Riesgos de Corrupción	• Direccional miento o Estratégico • Evaluación independiente	



• Todos los procesos		<ul style="list-style-type: none"> <li>• Solicitud requerimiento</li> <li>• Recursos técnicos, administrativos y financieros</li> </ul>	8. Desarrollar nuevas aplicaciones y sistemas de información	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Sistema de Información/Aplicación en producción</li> </ul>	• Todos los procesos	
• Todos los procesos		<ul style="list-style-type: none"> <li>• Solicitud requerimiento</li> <li>• Recursos técnicos, administrativos y financieros</li> </ul>	9. Soportar sistemas de información y aplicaciones	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Sistema de Información/Aplicación funcional</li> </ul>	• Todos los procesos	
ENTRADAS			ACTIVIDADES	SALIDAS		
PROVEEDOR		INSUMOS		SERVICIOS Y/O PRODUCTOS	PARTE INTERESADA INTERNA	PARTE INTERESADA EXTERNA
INTERNO	EXTERNO					
HACER						
• Todos los procesos		<ul style="list-style-type: none"> <li>• Solicitud de nueva sede o traslado de sede</li> <li>• Recursos técnicos, administrativos y financieros</li> </ul>	10. Dotar tecnológicamente en casos de traslado de sede, nueva sede o adicionales, así como realizar la validación de infraestructura e inventario tecnológico en las sedes	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Sede dotada tecnológicamente.</li> <li>• Validación de inventario de dotación tecnológica instalada</li> </ul>	• Todos los procesos	
• Todos los procesos		<ul style="list-style-type: none"> <li>• Solicitud dotación</li> <li>• Recursos técnicos, administrativos y financieros</li> </ul>	11. Gestionar la solicitud de dotación tecnológica	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Usuario con dotación tecnológica puntual instalada</li> </ul>	• Todos los procesos	



• Todos los procesos		<ul style="list-style-type: none"> <li>• Solicitud soporte tecnológico</li> <li>• Recursos técnicos, administrativos y financieros</li> </ul>	12. Realizar soporte técnico a la infraestructura tecnológica	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Soporte tecnológico ejecutado</li> </ul>	• Todos los procesos	
• Todos los procesos		<ul style="list-style-type: none"> <li>• Solicitud de creación, modificación/ actualización o eliminación de las cuentas de correo Institucionales.</li> <li>• Solicitud de acceso remoto a servidores y/o bases de datos.</li> <li>• Solicitud de servicios de telefonía IP</li> </ul>	13. Gestionar la infraestructura tecnológica asociada a los servicios de: buzones de correo institucional, acceso a servidores y bases de datos (solo aplica a desarrolladores), telefonía IP.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Correo institucional creado/modificado o eliminado.</li> <li>• Acceso a servidores y bases de datos otorgado.</li> <li>• Servicios de telefonía y/o funcionalidades especiales atendidos</li> </ul>	• Todos los procesos	
<b>ENTRADAS</b>				<b>SALIDAS</b>		
<b>PROVEEDOR</b>		<b>INSUMOS</b>	<b>ACTIVIDADES</b>	<b>SERVICIOS Y/O PRODUCTOS</b>	<b>PARTE INTERESADA INTERNA</b>	<b>PARTE INTERESADA EXTERNA</b>
<b>INTERNO</b>	<b>EXTERNO</b>					
<b>HACER</b>						
• Todos los procesos		<ul style="list-style-type: none"> <li>• Solicitud de préstamo de discos duros cifrados</li> <li>• Solicitud de atención de incidente de seguridad de la información</li> </ul>	14. Gestionar las actividades derivadas de la implementación del subsistema de gestión de seguridad de la información	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Disposición del medio con control de cifrado para el almacenamiento de información</li> <li>• Ejecución de actividades</li> </ul>	• Todos los procesos	



Unidad para  
las **Víctimas**

**SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN**

Código: 520.06.09-1

**CARACTERIZACIÓN DE PROCESO**

Versión: 06

**PROCESO GESTIÓN DE LA INFORMACIÓN**

Fecha: 19/06/2018

Página **6** de **9**

		<ul style="list-style-type: none"> <li>• Solicitud de creación de usuarios en sistemas de información</li> </ul>		<p>orientadas a la protección de la información según el incidente</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Usuarios creados en sistemas de información según procedimiento</li> </ul>		
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Todos los procesos de la Unidad.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Entidades SNARIV y NO SNARIV (nacionales y territoriales)</li> <li>• Organismos de cooperación nacional e internacional</li> <li>• Autoridades de grupos étnicos y organizaciones étnicas que gocen de la calidad de entidades de derecho público de carácter especial.</li> <li>• Sociedad Civil</li> <li>• Organizaciones No</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Solicitudes de información realizadas por las entidades externas o el cliente interno</li> </ul>	<p>15. Dar trámite a las solicitudes de información realizadas por el cliente interno o entidades externas</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Respuesta a las solicitudes de Información de la población víctima realizada por el cliente Interno o entidades externas</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Todos los procesos de la Unidad.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Entidades SNARIV y NO SNARIV (nacionales y territoriales)</li> <li>• Organismos de cooperación nacional e internacional</li> <li>• Autoridades de grupos étnicos y organizaciones étnicas que gocen de la calidad de entidades de derecho público de carácter especial.</li> <li>• Sociedad Civil</li> <li>• Organizaciones No Gubernamentales ONG</li> </ul>



	Gubernamentales ONG					
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Todos los procesos de la Unidad.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Entidades SNARIV y NO SNARIV (nacionales y territoriales)</li> <li>• Organismos de cooperación nacional e internacional</li> <li>• Organizaciones de víctimas.</li> <li>• Organizaciones Defensoras de los Derechos de las Víctimas (OVD's).</li> <li>• Autoridades de grupos étnicos y organizaciones étnicas que gocen de la calidad de entidades de derecho público de carácter especial.</li> <li>• Sociedad Civil</li> <li>• Organizaciones No</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Fuentes de Información de las entidades externas o cliente interno.</li> </ul>	<p>16. Alistar y disponer las fuentes y bases de datos de información de la población víctima de acuerdo con la necesidad, en las herramientas, aplicativos y visores utilizados por la SRNI.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Acceso a la información de la población víctima a través de las herramientas, aplicativos, visores etc, diseñados por la SRNI para tal fin.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Todos los procesos de la Unidad.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Entidades SNARIV (nacionales y territoriales)</li> <li>• Entidades NO SNARIV (nacionales y territoriales)</li> <li>• Organismos de cooperación nacional e internacional</li> <li>• Organizaciones de víctimas.</li> <li>• Organizaciones Defensoras de los Derechos de las Víctimas (OVD's).</li> <li>• Autoridades de grupos étnicos y organizaciones étnicas que gocen de la calidad de entidades de derecho público de carácter especial.</li> <li>• Sociedad Civil</li> <li>• Organizaciones No</li> </ul>



Unidad para las **Víctimas**

**SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN**

Código: 520.06.09-1

**CARACTERIZACIÓN DE PROCESO**

Versión: 06

**PROCESO GESTIÓN DE LA INFORMACIÓN**

Fecha: 19/06/2018

Página **8** de **9**

	Gubernamentales. ONG					Gubernamentales ONG
ENTRADAS		INSUMOS	ACTIVIDADES	SALIDAS		
PROVEEDOR				SERVICIOS Y/O PRODUCTOS	PARTE INTERESADA INTERNA	PARTE INTERESADA EXTERNA
INTERNO	EXTERNO					
VERIFICAR						
• Dirección miento Estratégico		<ul style="list-style-type: none"> <li>• Informes de Gestión</li> <li>• Plan de acción</li> <li>• Mapa de Riesgos</li> <li>• Reportes de ejecución presupuestal</li> <li>• Proyecto de inversión</li> <li>• Plan anual de adquisiciones</li> </ul>	17. Autoevaluar la gestión y desempeño del proceso a través del seguimiento a indicadores, monitoreo de riesgos y ejecución presupuestal	• Tablero de control con los resultados del proceso	• Dirección miento o Estratégico	• Evaluación independiente
• Dirección miento estratégico	• Procesos misionales	• Servicios no conformes identificados	18. Monitorear y realizar el tratamiento a los servicios y/o productos no conformes	• Servicios productos conformes o no tratados	• Dirección miento o Estratégico	• Proceso Misional
ACTUAR						

 <b>Unidad para las Víctimas</b>	<b>SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN</b>	Código: 520.06.09-1
	CARACTERIZACIÓN DE PROCESO	Versión: 06
	PROCESO GESTIÓN DE LA INFORMACIÓN	Fecha: 19/06/2018
		Página <b>9</b> de <b>9</b>

<ul style="list-style-type: none"> <li>• Dirección miento estratégico</li> <li>• Evaluación Independiente</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Entes externos de control</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Informes de Gestión</li> <li>• Informes de auditorías</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>de</li> <li>de</li> </ul>	19. Formular e implementar las acciones correctivas, preventivas y de mejora	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Planes de mejoramiento</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Dirección miento estratégico</li> <li>• Evaluación Independiente</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Entes externos de control</li> </ul>
--	---	---	--	--	--	--	---

REQUISITOS LEGALES	REQUISITOS DE LOS SERVICIOS Y/O PRODUCTOS	REQUISITOS DE LAS PARTES INTERESADAS
Normograma	Formato de Identificación de Salidas No Conformes	Formato de Identificación de Partes Interesadas
GESTIÓN DEL RIESGO	INDICADORES	RECURSOS
Mapa de Riesgos	Plan de Acción	Plan de Adquisiciones

CONTROL DE CAMBIOS		
Versión	Fecha del cambio	Descripción de la modificación
01	01/02/2017	Creación del documento caracterización
02	13/04/2018	Se ajusta debido a la actualización de formato de caracterización, nuevos procedimientos y ruta de implementación del procedimiento de salidas no conformes, donde se definen los productos finales con sus respectivas partes interesadas.