OBJETIVO DEL PROCESO

Gestionar integralmente los servicios de tecnologías de la información mediante el establecimiento de políticas, planes, programas y proyectos orientados al fortalecimiento estratégico y misional de la Entidad.

ALCANCE		RESPONSABLES	MACROPROCESO ASOCIADO
INICIA	Formulación las políticas, lineamientos, planes y estrategias para el desarrollo informático y de tecnologías de la información	Profesional Universitario (TI)- Oficina Estratégica	Gestión Administrativa
FINALIZA	Implementación Acciones Correctivas, Preventivas y de Mejora para la gestión de la calidad y seguridad de la información		

INTERACCIÓN DEL PROCESO

Proveedor - Grupo de Interés	Entrada - Insumo	PHVA	Actividades Claves	Salidas - Productos / Servicios	Cliente
Direccionamiento Estratégico Todos los Procesos Internos Directrices de Gobierno en Línea Directrices del Departamento Administrativo de la Función Pública Directrices del Modelo Estandar de Control Interno ICONTEC AXELOS ISACA	Directrices estratégicas Presupuesto aprobado Planes de Acción Manual de Gobierno en Línea Modelo Integral de Planeación y Gestión Modelo Estandar de Control Interno Normas NTC ISO 20000-27001 Buenas Prácticas Internacionales ITIL Gobierno de Tecnología COBIT	**P**	Formular las políticas, lineamientos, planes y estrategias para el desarrollo informático y de tecnologías de la información a partir de la evaluación de necesidades y proyecciones de la entidad	-Plan Estratégico de Tecnología de la Información (Politicas de adquisición de hadware y software) -Política de seguridad y privacidad de la información -Plan de continuidad de Tecnología de la Información (DRP) - Elementos multimedia de capacitación -Acuerdos de Nivel de Servicio de Tecnología de la Información -Portafolio de Servicios de Tecnología de la Información	Todos los procesos Internos
Todos los procesos Gestión Tecnología de la Información	Planes de Acción Requerimientos de hardware y software de los procesos Plan de Mantenimiento Preventivo Plan Estratégico de Tecnología de la Información (PETI) Plan de Acción		Definir el presupuesto de tecnología de la información de acuerdo con el Plan de Acción Anual y con los lineamientos del Plan Estratégico de tecnología de la Información (PETI)	Plan de Compras para la Gestión de Tecnología de la Información. Planes de Accion de Tecnología de la Información.	Todos los procesos
Todos los procesos	Procedimiento de Gestión Incidentes y Peticiones de los usuarios a través de la Mesa de Servicio	**H**	Gestionar los requerimientos/solicitudes de servicio TI/incidentes a través de la Mesa de Servicio	Registro de la gestión de incidentes y peticiones Capacitaciones funcionales de TI a los procesos (Proceso de Gestión de Talento Humano)	Todos los procesos
Gestión Tecnología de la Información	Plan de Mantenimiento Preventivo Contratos de Mantenimiento y Soporte Procedimiento de Gestión de Eventos y Problemas		Gestionar y administrar la plataforma informatica para lograr el nivel de servicio acordado	Registro de la gestión de eventos y problemas solucionados Informes de Evaluaciones tecnicas y financieras para compra, mantenimiento o desarrollo de aplicaciones o activos de TI.	Todos los procesos
Sistema de Gestión de	Política de Seguridad de la		Aplicar los controles necesarios para	-Registro de Intrusiones	Todos los procesos

Controlado

Seguridad de la Información Directrices de Gobierno en Línea ICONTEC ISACA	Información Manual de Gobierno en Línea Norma NTC ISO 27001:2013 Gobierno de Tecnología COBIT		garantizar la seguridad de la información	-Inventario de activos de información (Proceso de Creacion)	
Proceso de Contratación	Informes de servicio	V	Verificar el cumplimiento de los contratos de servicio por parte de los proveedores de servicios de tecnologías de información.	Para el caso de servicios de tecnología de la información: verificar el informe de seguimiento a los sistemas enviados por el proveedor. Para los contratos de servicios públicos: verificar la disponibilidad y el cumplimiento del contrato. Recibos a satisfacción	Proceso de Gestión de Tecnologías de Información
Sistema Integrado de Gestion Gestion Presupuestal	Fichas tecnicas de indicadores Resultados de la operación		Realizar seguimiento a los indicadores del proceso	Indicadores de proceso evaluados Planes de accion de acuerdo a resultados	Todos los procesos
Sistema Integrado de Gestion Directrices del Departamento Administrativo de la Función Pública. Directrices del Modelo Estandar de Control Interno.	Politica de Administracion de Riesgos Matriz de riesgos del proceso Guía para la Administración del Riesgo Modelo Estandar de Control Interno		Revisar y evaluar los riesgos que puedan afectar el logro de la gestion	Matriz de riesgos evaluada	Todos los procesos Entes de Control
Sistema Integrado de Gestion	Resultados Auditorias internas y externas Resultados de análisis de Riesgos Resultados de análisis de Indicadores Revisiones del proceso	A	Implementar Acciones Correctivas, Preventivas y de Mejora	Acciones de correctivas, preventivas y de mejora implementadas	Todos los procesos

RECURSOS	DOCUMENTOS ASOCIADOS	REQUISITOS
Físicos: Oficinas dotadas de Hardware y Software, Sala de Reuniones, Datacenter, Arquitectura Tecnologica. **Humanos**: Profesional Gestión T.I, Técnico de Infraestructura. Auxiliar de T.I **Ambiente de Trabajo**: Iluminación adecuada, Temperatura ambiente 22°C, Fuera de ruido, Condiciones ergonómicas, Ver Programa de salud ocupacional, seguridad industrial y Condiciones ambientales adecuadas en el Datacenter.	Plan Estratégico de Tecnología de la Información (Politicas de adquisición de hadware y software) Manual de Póliticas y Estandares de seguridad de la información Plan de continuidad de Tecnología de la Información Manuales Operativos Acuerdos de Nivel de Servicio de Tecnología de la Información Portafolio de Servicios de Tecnología de la Información Ver normograma	Norma ISO 9001:2015 Norma NTGP 1000 Modelo Estandar de Control Interno - MECI Modelo Integrado de Planeación y Gestión

Controlado

CONTROL DE CAMBIOS

Versión	Fecha	Usuario	Comentario
6	14/08/2019	Marcela Salazar Valencia	Actualización de acuerdo al modelo actual de infraestructura tecnológica

7	04/08/2022	Carlos Alberto Arcila Ospina	Actualización adecuada al nuevo Plan de tecnologías de la información.
8	11/05/2023	Alvaro Torres	Se actualiza la caracterización de acuerdo a nuevas realidades del proceso.
9	05/02/2025	Valeria Mejia	Debido a la actualización del Mapa de Procesos, se modifica el nombre del proceso, pasando de "Tecnología de la información" a "Gestión de sistemas de la información", lo que implica la actualización del código documental correspondiente

ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ
Valeria Mejia **Profesional Universitario Grado 1 - Gestión de Proyectos** **Fecha de elaboración:** 05/02/2025	Juan Camilo Rincón Montoya **Profesional Especializado - Oficina Estrategica** **Fecha de revisión:** 05/02/2025	Lina Marcela Gomez Rendón **Jefe de Oficina Estrategica** **Fecha de aprobación:** 05/02/2025

Este documento ha sido visto 100 veces

Controlado