

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
Direcciónamiento Estratégico Todos los Procesos Internos Directrices de Gobierno en Línea Directrices del Departamento Administrativo de la Función Pública Directrices del Modelo Estándar 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 Estándar 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 (Políticas de adquisición de hardware 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 Acción 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 de servicio TI a los procesos (Proceso de Gestión de Talento Humano) Capacitaciones funcionales de TI a los procesos	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 informática para lograr el nivel de servicio acordado	Registro de la gestión de eventos y problemas solucionados Informes de Evaluaciones técnicas 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

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 Creación)	
Proceso de Contratación	Informes de servicio		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 Gestión Gestión Presupuestal	Fichas técnicas de indicadores Resultados de la operación	V	Realizar seguimiento a los indicadores del proceso	Indicadores de proceso evaluados Planes de acción de acuerdo a resultados	Todos los procesos
Sistema Integrado de Gestión Directrices del Departamento Administrativo de la Función Pública. Directrices del Modelo Estándar de Control Interno.	Política de Administración de Riesgos Matriz de riesgos del proceso Guía para la Administración del Riesgo Modelo Estándar de Control Interno		Revisar y evaluar los riesgos que puedan afectar el logro de la gestión	Matriz de riesgos evaluada	Todos los procesos Entes de Control
Sistema Integrado de Gestión	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 Tecnológica. 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 (Políticas de adquisición de hardware y software) Manual de Políticas y Estándares 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 Estándar de Control Interno - MECI Modelo Integrado de Planeación y Gestión

INDICADORES

1. Nivel de cumplimiento del PETI
2. Índice de incidentes
3. Tasa de disponibilidad del sistema
4. Seguridad Cibernética
5. Cumplimiento del plan de mantenimiento

RIESGOS

1. Riesgo de uso indebido de credenciales y accesos en sistemas de información.
2. Riesgo por uso Inadecuado de Sistemas de Información
3. Riesgo por exposición de la Red por Falta de Controles Perimetrales
4. Riesgo por ausencia de Políticas de Seguridad y Control de Acceso
5. Riesgo por falta de Verificación de Parches de Seguridad
6. Riesgo por vulnerabilidad por Almacenamiento Inadecuado de Documentos y Hardware
7. Incumplimiento Contractual de Proveedores TI
8. Pérdida reputacional por la gestión de la mesa de servicio
9. Riesgo en la gestión de activos tecnológicos

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 115 veces

Controlado