

Caracterización Proceso de Gestión de Tecnologías de la Información
Código:
A-CR-005
Versión: 05
Abril 19 de 2017

OBJETIVO: Generar e implementar soluciones tecnológicas que provean en forma oportuna, eficiente y transparente la información necesaria para el cumplimiento de los fines misionales de la APC-Colombia, alineando la estrategia institucional con la estrategia del proceso de tecnología, formulando dentro de sus procedimientos los lineamientos y buenas prácticas de gestión para el manejo idóneo de la información en la Entidad.

ALCANCE: Comprende todos los procedimientos definidos dentro del Proceso, desde el gobierno de TI y PETI, atención y gestión de Incidentes, cambios, requerimientos y demás procedimientos de Gestión de Servicios de TI y de administración de infraestructura de TI.

DUEÑO DE PROCESO:
 Director Administrativo y Financiero

INVOLUCRADOS:
 Todos los procesos

ENTRADAS		SALIDA		CICLO PHVA	CONTROLES	
ACTORES EXTERNOS	PROCESOS INTERNOS	PROCESOS INTERNOS	ACTORES EXTERNOS			
Mintic Organismos internacionales	Direccionamiento Estratégico y planeación	Direccionamiento Estratégico y planeación	Contraloría General de la República Entes de vigilancia y control Mintic	PLANEAR	Seguimiento y control al Cronograma planteado. Socializar el PETI a todos los procesos.	
	* Directrices de la Agencia: Misión, Visión, Política Integral, Objetivos y lineamientos de trabajo. * Hoja de Ruta o su equivalente. * Plan de acción. * Lineamientos del Sistema de Gestión Integrado. * Proyectos de inversión * Estudios temáticos * Solicitud de atención de Incidente o requerimiento de servicio de TI.	<ul style="list-style-type: none"> Cumplimiento de Directrices de la Empresa: Misión, Visión, hoja de ruta. Política Integral y Desempeño de Indicadores. Acuerdos de servicio. Arquitectura empresarial TI Catálogo de servicios de TI. Informes del Proceso de Gestión de Tecnologías de la Información. Plan de Acción. Plan de Mejora. Plan Estratégico de Tecnologías de Información PETI. Política de la Seguridad. Política de Tecnologías de la Información y Comunicaciones. 		Definir el Plan Estratégico de Tecnologías de la Información - PETI de APC		
	Procesos Misionales	Procesos Misionales		Elaborar el Plan de Acción		Indicadores del Plan de Acción
	* Históricas de años anteriores. * Lista de iniciativas de las entidades sectoriales y territoriales. * Documento Análisis de Necesidades y Oportunidades. * Solicitud de atención de Incidente o requerimiento de servicio de TI.	<ul style="list-style-type: none"> Solicitudes de información y necesidades tecnológicas. Catálogo de servicios de TI Acuerdos de servicio Arquitectura empresarial TI. Plan Estratégico de Tecnologías de Información PETI Política de la Seguridad. Política de Tecnologías de la Información y Comunicaciones. 		Determinar los indicadores del proceso		Hoja de vida de indicadores
Gestión de comunicaciones	Gestión de comunicaciones		Identificar los riesgos del proceso	Mapa de riesgos		
			Definir o ajustar las políticas de Tecnologías de la Información y Comunicaciones y de la Seguridad de la Información	Comunicación de las políticas		
			Definir o ajustar la arquitectura empresarial TI	No aplica.		
			Definir planes de gestión para los procedimientos: Plan de gestión de la Seguridad. Plan de capacidad. Plan de disponibilidad. Plan de seguridad y continuidad.	No aplica.		
			HACER			

Caracterización Proceso de Gestión de Tecnologías de la Información
Código:
A-CR-005
Versión: 05
Abril 19 de 2017

OBJETIVO: Generar e implementar soluciones tecnológicas que provean en forma oportuna, eficiente y transparente la información necesaria para el cumplimiento de los fines misionales de la APC-Colombia, alineando la estrategia institucional con la estrategia del proceso de tecnología, formulando dentro de sus procedimientos los lineamientos y buenas prácticas de gestión para el manejo idóneo de la información en la Entidad.

ALCANCE: Comprende todos los procedimientos definidos dentro del Proceso, desde el gobierno de TI y PETI, atención y gestión de Incidentes, cambios, requerimientos y demás procedimientos de Gestión de Servicios de TI y de administración de infraestructura de TI.

DUEÑO DE PROCESO:
 Director Administrativo y Financiero

INVOLUCRADOS:
 Todos los procesos

<ul style="list-style-type: none"> * Piezas de comunicación de acuerdo a la política de comunicaciones de APC-Colombia y cada proceso misional. * Política de comunicación APC-Colombia. * Comunicaciones efectivas con grupos de interés. • Piezas de comunicación interna y externa. • Estrategias de comunicación y redes sociales • Videos. • Comunicados. • Presentaciones. * Narrativa institucional. * Solicitud de atención de Incidente o requerimiento de servicio de TI. 	<ul style="list-style-type: none"> • Necesidades de piezas comunicativas. • Catálogo de servicios de TI • Acuerdos de servicio • Arquitectura empresarial TI. • Plan Estratégico de Tecnologías de Información PETI • Política de la Seguridad. • Política de Tecnologías de la Información y Comunicaciones 	<p>Realizar inventario de software y hardware.</p>	<p>Inventario de Hardware y software.</p>
Gestión Humana.	Gestión Humana.		
<ul style="list-style-type: none"> • Política de Gestión del Talento humano. • Bienestar social. • Capacitación y desarrollo de personal. • Condiciones de Protección y Seguridad Laboral. • Liquidación de la nómina. • Manual de Funciones actualizado. • Plan de capacitación. • Plan de estímulos e incentivos. • Plan de salud y seguridad en el trabajo. • Registro de evaluaciones de desempeño. • Suministro de personal, con el cumplimiento de requisitos para el ejercicio de las cargas, evaluación y retroalimentación. * Solicitud de atención de Incidente o requerimiento de servicio de TI. 	<ul style="list-style-type: none"> • Necesidades de personal, bienestar, capacitación. • Catálogo de servicios de TI • Acuerdos de servicio • Arquitectura empresarial. • Plan Estratégico de Tecnologías de Información PETI • Política de la Seguridad. • Política de Tecnologías de la Información y Comunicaciones 	<p>Elaborar el Catálogo de servicios de TI para la Entidad, y externos cuando aplique</p>	<p>Catálogo de servicios.</p>
Gestión administrativa	Gestión administrativa		

Caracterización Proceso de Gestión de Tecnologías de la Información
Código:
A-CR-005
Versión: 05
Abril 19 de 2017

OBJETIVO: Generar e implementar soluciones tecnológicas que provean en forma oportuna, eficiente y transparente la información necesaria para el cumplimiento de los fines misionales de la APC-Colombia, alineando la estrategia institucional con la estrategia del proceso de tecnología, formulando dentro de sus procedimientos los lineamientos y buenas prácticas de gestión para el manejo idóneo de la información en la Entidad.

ALCANCE: Comprende todos los procedimientos definidos dentro del Proceso, desde el gobierno de TI y PETI, atención y gestión de Incidentes, cambios, requerimientos y demás procedimientos de Gestión de Servicios de TI y de administración de infraestructura de TI.

DUEÑO DE PROCESO:
 Director Administrativo y Financiero

INVOLUCRADOS:
 Todos los procesos

	<ul style="list-style-type: none"> • Lineamientos de Archivo. • Programa de Gestión Documental. • Archivo organizado. • Tablas de Retención Documental. • Plan de transferencia. • Plan Institucional de Archivos - PINAR de APC Colombia. • Protocolo de Acceso y Prestación de Servicios en el archivo Central. • Manual de Archivo y Correspondencia. • Recepción y entrega de correspondencia. • Plan Anual de Adquisiciones consolidado y aprobado. • Prestación de servicios administrativos. • Seguimiento a la prestación de servicios. • Protocolo de atención ciudadana • Registro y control del inventario de bienes. • Autorización de viáticos y traslados. • Servicios generales. • Muebles y enseres. • Elementos de oficina. • Custodia del archivo transferido. • Solicitud de atención de Incidente o requerimiento de servicio de TI. 	<ul style="list-style-type: none"> • Necesidades de aseo y cafetería. • Necesidades de bienes muebles e inmuebles. • Necesidades de desplazamiento. • Documentación para archivo. • Necesidades de asignación y entrega de correspondencia. • Catálogo de servicios de TI • Acuerdos de servicio • Arquitectura empresarial. • Plan Estratégico de Tecnologías de Información PETI • Política de la Seguridad. • Política de Tecnologías de la Información y Comunicaciones 			
	Gestión contractual	Gestión contractual			
	<ul style="list-style-type: none"> • Minutas en general, prórrogas, otro sí, modificaciones. • Actas de liquidación 	<ul style="list-style-type: none"> • Estudios precios, documento técnico. • Solicitud de liquidación. • Solicitudes de prórrogas, otro sí, modificaciones. • Catálogo de servicios de TI • Acuerdos de servicio 		Realizar la ejecución de actividades propias de gobierno de TI, atención de incidentes, disponibilidad, continuidad, seguridad, capacidad, gestión de soluciones y gestión del conocimiento.	Controles definidos para cada uno de los procedimientos.

Caracterización Proceso de Gestión de Tecnologías de la Información
Código:
A-CR-005
Versión: 05
Abril 19 de 2017

OBJETIVO: Generar e implementar soluciones tecnológicas que provean en forma oportuna, eficiente y transparente la información necesaria para el cumplimiento de los fines misionales de la APC-Colombia, alineando la estrategia institucional con la estrategia del proceso de tecnología, formulando dentro de sus procedimientos los lineamientos y buenas prácticas de gestión para el manejo idóneo de la información en la Entidad.

ALCANCE: Comprende todos los procedimientos definidos dentro del Proceso, desde el gobierno de TI y PETI, atención y gestión de Incidentes, cambios, requerimientos y demás procedimientos de Gestión de Servicios de TI y de administración de infraestructura de TI.

DUEÑO DE PROCESO:
 Director Administrativo y Financiero

INVOLUCRADOS:
 Todos los procesos

<ul style="list-style-type: none"> • Solicitud de atención de Incidente o requerimiento de servicio de TI. 	<ul style="list-style-type: none"> • Arquitectura empresarial. • Plan Estratégico de Tecnologías de Información PETI • Política de la Seguridad. • Política de Tecnologías de la Información y Comunicaciones 	Consolidar los resultados y elaborar informes periódicos de gestión del proceso.	Informes de gestión
Gestión financiera	Gestión financiera	VERIFICAR	
<ul style="list-style-type: none"> • Documentos presupuestales: CDP, RP, Modificaciones al presupuesto, traslados presupuestales, liberación de recursos • PAC. • Obligaciones, Estados Financieros, Informes Financieros, Reportes, Información tributaria. * Desembolsos. * Control de seguimiento a gastos. • Decreto anual de Liquidación de Presupuesto. • Registros Presupuestales en el Sistema SIIF. • Registros contables sistemáticos a realizar, que no generan movimientos presupuestales de caja. • Solicitud de atención de Incidente o requerimiento de servicio de TI. 	<ul style="list-style-type: none"> • Necesidades de desembolsos. • Necesidades de asesoría financiera. • Necesidades de control y seguimiento de gastos. • Catálogo de servicios de TI • Acuerdos de servicio • Arquitectura empresarial. • Plan Estratégico de Tecnologías de Información PETI • Política de la Seguridad. • Política de Tecnologías de la Información y Comunicaciones 		
Gestión tecnologías de la información	Gestión tecnologías de la información	Realizar seguimiento, análisis,	Indicadores de

Caracterización Proceso de Gestión de Tecnologías de la Información
Código:
A-CR-005
Versión: 05
Abril 19 de 2017

OBJETIVO: Generar e implementar soluciones tecnológicas que provean en forma oportuna, eficiente y transparente la información necesaria para el cumplimiento de los fines misionales de la APC-Colombia, alineando la estrategia institucional con la estrategia del proceso de tecnología, formulando dentro de sus procedimientos los lineamientos y buenas prácticas de gestión para el manejo idóneo de la información en la Entidad.

ALCANCE: Comprende todos los procedimientos definidos dentro del Proceso, desde el gobierno de TI y PETI, atención y gestión de Incidentes, cambios, requerimientos y demás procedimientos de Gestión de Servicios de TI y de administración de infraestructura de TI.

DUEÑO DE PROCESO:
 Director Administrativo y Financiero

INVOLUCRADOS:
 Todos los procesos

<ul style="list-style-type: none"> * Plan Estratégico de Tecnologías de Información PETI. * Programación del mantenimiento preventivo anual. • Bases datos de configuración y conocimiento. • Insumos información y reportes • Catálogo de servicios TI. • Informes de Gestión. • Lineamiento de Gobierno en Línea. • Lineamientos en materia de Tecnologías de la Información. • Plan de capacidad, análisis y proyección de capacidad. • Plan de disponibilidad. • Plan de gestión de la Seguridad y continuidad. • Plan de Gestión del Conocimiento. • Resultados de Ejecución del Proceso en todas sus actividades. • Solicitud de atención de Incidente o requerimiento de servicio de TI. 	<ul style="list-style-type: none"> • Acuerdos de servicio. • Arquitectura empresarial. • Catálogo de servicios de TI. • Informes del Proceso de Gestión de Tecnologías de la Información. • Plan Estratégico de Tecnologías de Información PETI. • Política de la Seguridad. • Política de Tecnologías de la Información y Comunicaciones. • Base de datos de configuración. • Base de datos de conocimiento. • Registros de la gestión de los procedimientos. 		<p>medición y evolución a la ejecución de Indicadores y/o planes del proceso, y riesgos del proceso.</p>	<p>gestión del proceso Riesgos del proceso</p>
Gestión Jurídica	Gestión Jurídica		ACTUAR	

Caracterización Proceso de Gestión de Tecnologías de la Información
Código:
A-CR-005
Versión: 05
Abril 19 de 2017

OBJETIVO: Generar e implementar soluciones tecnológicas que provean en forma oportuna, eficiente y transparente la información necesaria para el cumplimiento de los fines misionales de la APC-Colombia, alineando la estrategia institucional con la estrategia del proceso de tecnología, formulando dentro de sus procedimientos los lineamientos y buenas prácticas de gestión para el manejo idóneo de la información en la Entidad.

ALCANCE: Comprende todos los procedimientos definidos dentro del Proceso, desde el gobierno de TI y PETI, atención y gestión de Incidentes, cambios, requerimientos y demás procedimientos de Gestión de Servicios de TI y de administración de infraestructura de TI.

DUEÑO DE PROCESO:
 Director Administrativo y Financiero

INVOLUCRADOS:
 Todos los procesos

<ul style="list-style-type: none"> • Documentos revisados y ajustados al marco normativo vigente. • Conceptos jurídicos para toma de decisiones. • Confort jurídico a cada proceso. • Talleres de orientación a supervisiones de contratos y convenios. • Solicitud de atención de Incidente o requerimiento de servicio de TI. 	<ul style="list-style-type: none"> • Solicitud de conceptos para toma de decisiones. • Catálogo de servicios de TI • Acuerdos de servicio • Arquitectura empresarial. • Plan Estratégico de Tecnologías de Información PETI • Política de la Seguridad. • Política de Tecnologías de la Información y Comunicaciones. 	Analizar los resultados definidos en la Revisión de la gestión y definir y ejecutar Plan de Mejora continua para el Proceso	Seguimiento al Plan de Mejora definido. Seguimiento a los riesgos del proceso
<p>Evaluación, Control y Mejoramiento</p> <ul style="list-style-type: none"> * Seguimiento a planes de mejora. • Informes de Auditoría. • Solicitud de atención de Incidente o requerimiento de servicio de TI. 	<p>Evaluación, Control y Mejoramiento</p> <ul style="list-style-type: none"> • Informes de proceso. • Recomendaciones y asesorías. • Catálogo de servicios de TI • Acuerdos de servicio • Arquitectura empresarial. • Plan Estratégico de Tecnologías de Información PETI • Política de la Seguridad. • Política de Tecnologías de la Información y Comunicaciones. 		

Documentos / registros relacionados
Activos de información
Política(s) de Operación

Caracterización Proceso de Gestión de Tecnologías de la Información
Código:
A-CR-005
Versión: 05
Abril 19 de 2017

OBJETIVO: Generar e implementar soluciones tecnológicas que provean en forma oportuna, eficiente y transparente la información necesaria para el cumplimiento de los fines misionales de la APC-Colombia, alineando la estrategia institucional con la estrategia del proceso de tecnología, formulando dentro de sus procedimientos los lineamientos y buenas prácticas de gestión para el manejo idóneo de la información en la Entidad.

ALCANCE: Comprende todos los procedimientos definidos dentro del Proceso, desde el gobierno de TI y PETI, atención y gestión de Incidentes, cambios, requerimientos y demás procedimientos de Gestión de Servicios de TI y de administración de infraestructura de TI.

DUEÑO DE PROCESO:
 Director Administrativo y Financiero

INVOLUCRADOS:
 Todos los procesos

A-CR-005 Caracterización proceso de Gestión de Tecnologías inf.
 A-PR-036 Procedimiento Gobierno y Planeación estratégica de TI
 A-PR-037 Procedimiento Atención de Incidentes, Solicitudes, Problemas, Eventos y Acceso
 A-PR-038 Procedimiento Gestión de Soluciones
 A-PR-039 Procedimiento Gestión de Capacidad
 A-PR-040 Procedimiento Gestión de Disponibilidad
 A-PR-041 Procedimiento Gestión de Seguridad
 A-PR-043 Procedimiento Gestión de Conocimiento
 A-PR-044 Procedimiento Monitoreo y Mejora de Servicios
 A-FO-088 Soporte backup información
 A-FO-100 Encuesta de satisfacción servicios TI
 A-FO-106 Formato Control de Cambios Soluciones software
 A-FO-107 formato préstamo externo equipos de computo
 A-FO-108 formato control préstamo interno equipos de computo
 A-FO-110 Lista de Chequeo prueba alta soluciones
 A-FO-141 Formato de Registro de indisponibilidad de servicios de TI
 A-FO-153 acuerdo de confidencialidad
 A-OT-011 Política de Seguridad de la Información
 A-OT-018 Guía de apertura, publicación, continuidad y promoción datos
 A-OT-020 Catálogo de Servicios
 A-OT-021 Acuerdo de Nivel de Servicio
 A-OT-023 Manual ITOP
 A-OT-024 Plan de Gestión de Disponibilidad de IT
 A-OT-025 Plan de Gestión de Capacidad IT
 A-OT-027 Política de tecnología de la Información y las Comunicaciones
 A-OT-028 Plan de gestión de conocimiento IT
 A-OT-029 arquitectura empresarial
 A-OT-030 Plan de seguridad y Continuidad TI

Política de Tecnologías de la Información y Comunicaciones.
 Política de seguridad de la información.
 Arquitectura Empresarial
 Plan Estratégico de Tecnologías de la Información PETI.
 CMDB (Configuración Management Data Base o Base de Datos de Gestión de Configuración).
 Documentos soporte de la Gestión de los procedimientos de TI
 Informe Trimestral y Anual de Gestión de Tecnologías de la Información.
 Manuales de aplicativos.
 Documentación de soluciones.
 Base de datos de conocimiento.
 Planes de gestión de los procedimientos.

1) Política de Tecnologías de la Información y Comunicaciones, Política de seguridad de la información.
 2) Arquitectura Empresarial TI y PETI (Plan Estratégico de Tecnologías de Información) contiene el detalle de la Estrategia definida para el área TI de APC, por lo cual los Planes de Trabajo del área, deben estar alineados con el PETI.
 3) El Plan de mejoramiento continuo de la Entidad, deberá generar acciones permanentemente para garantizar las mejores prácticas y mejora en la gestión interna del Proceso de TI.
 4) Planes de gestión de los procedimientos: Plan de gestión de la Seguridad y continuidad, plan de capacidad, plan de disponibilidad, plan de Gestión del Conocimiento.

Requisitos SGI
Temas

Caracterización Proceso de Gestión de Tecnologías de la Información
Código:
A-CR-005
Versión: 05
Abril 19 de 2017

OBJETIVO: Generar e implementar soluciones tecnológicas que provean en forma oportuna, eficiente y transparente la información necesaria para el cumplimiento de los fines misionales de la APC-Colombia, alineando la estrategia institucional con la estrategia del proceso de tecnología, formulando dentro de sus procedimientos los lineamientos y buenas prácticas de gestión para el manejo idóneo de la información en la Entidad.

ALCANCE: Comprende todos los procedimientos definidos dentro del Proceso, desde el gobierno de TI y PETI, atención y gestión de Incidentes, cambios, requerimientos y demás procedimientos de Gestión de Servicios de TI y de administración de infraestructura de TI.

DUEÑO DE PROCESO:
 Director Administrativo y Financiero

INVOLUCRADOS:
 Todos los procesos

NTCGP 1000:2009

* Requisito 4: 4.2.3; 4.2.4

* Requisito 7: 7.1; 7.2; 7.4; 7.5

* Requisito 8: 8.1; 8.2; 8.3; 8.4; 8.5

DE LEY

• Ver normograma en aplicativo Brújula

Tecnologías de información.
 Gobierno de TI.
 Plan Estratégico de Tecnologías de Información PETI.
 Atención de Incidentes, solicitudes, problemas, eventos.
 Gestión de soluciones, capacidad, disponibilidad, seguridad, continuidad, conocimiento.
 Monitoreo y mejora de servicios de TI.

Riesgos	Indicadores	Recursos
<p>• Ver mapa de riesgos en aplicativo Brújula</p>	<p>• Ver reporte de indicadores en aplicativo Brújula</p>	<p>Servidores públicos y/o particulares que ejercen funciones públicas. Infraestructura (Infraestructura tecnológica y de comunicaciones, sistemas de información, puestos de trabajo, otros). Ambiente de trabajo. Financieros.</p>

ELABORÓ:	REVISÓ:	APROBÓ:
Hernán Alonso Lotero Rojas	Verónica Monterrosa Torres	Verónica Monterrosa Torres
Profesional Especializado con funciones de sistemas	Directora Administrativa y Financiera	Directora Administrativa y Financiera