

**CARACTERIZACIÓN SUBPROCESO
SUBPROCESO GESTIÓN DE RECURSOS TECNOLOGICOS**

Código: PR-GTH-6.4

Versión: 05

Vigencia: 2018/18/05

NOMBRE SUBPROCESO	Gestión de Recursos Tecnológicos	TIPO DE PROCESO	Apoyo	RESPONSABLE	Auxiliar administrativo(a) de Sistemas e Informática
--------------------------	----------------------------------	------------------------	-------	--------------------	--

OBJETIVO DEL PROCESO

Administrar la plataforma tecnológica de la ACI Medellín identificando las necesidades de actualización, asegurando la integridad, confidencialidad de la información y velar por el correcto funcionamiento de todos sus sistemas de información.

PROVEEDORES - ENTRADAS - ACTIVIDADES - SALIDAS

ALCANCE El subproceso inicia con la identificación de las necesidades de recursos tecnológicos de informática, incluye la actualización de la infraestructura, custodia de la información, seguridad de los sistemas y redes, y termina con la estabilización de la plataforma informática de la entidad mediante la administración y soporte.

POLITICAS

- Asegurar la disponibilidad, integridad y confidencialidad de la información, que permita proteger los activos de información de la ACI Medellín, a través de los equipos internos de trabajo y con la participación de todos los funcionarios, se deberá administrar los sistemas de información y la plataforma tecnológica que los soportan, con carácter permanente.
- Mejorar la calidad y eficiencia de los servicios informáticos, minimizando el nivel de fallas que puedan presentarse.
- Generar una cultura en el uso de las políticas de seguridad informática, que permitan minimizar los riesgos relacionados con la información de la Agencia.
- La instalación de software en los equipos de cómputo de la entidad estará controlada mediante configuración especial en dichos computadores y administrada desde los servidores, para su instalación el equipo solicitara ingresar un usuario y contraseña de administrador, esto asegura que ningún programa o Software podrá ser instalado en los computadores; a su vez el personal de sistemas deberá intervenir en dicha instalación ya que son los autorizados para manejar las contraseñas de administrador.

Proveedores	Entradas	Actividades		Salida	Cliente
		Ciclo (PHVA)	Actividad Descripción		
Entres de control y legislación	Normativa legal vigente	P	Definir la normativa aplicable a la gestión de recursos físicos	Normograma actualizado	Entres de control y legislación
Direccionamiento estratégico	Plan Estratégico formulado y aprobado	P	Definir un plan de acción del subproceso anual	Plan de acción del subproceso	Direccionamiento estratégico
Direccionamiento estratégico	Directrices y lineamientos	P	Definir las políticas de seguridad informática	Políticas de seguridad informática	Todos los procesos

**CARACTERIZACIÓN SUBPROCESO
SUBPROCESO GESTIÓN DE RECURSOS TECNOLOGICOS**

Código: PR-GTH-6.4

Versión: 05

Vigencia: 2018/18/05

Todos los procesos	Necesidades de actualización de la infraestructura	H	Definir propuestas de actualización de la infraestructura tecnológica de la ACI Medellín	Propuestas de actualización de infraestructura	Direccionamiento estratégico
Todos los procesos	Manual de tratamiento de datos	H	Administrar y mantener las bases de datos	Bases de datos cumpliendo requisitos de norma	Todos los procesos / Entes de control
Todos los procesos	Solicitudes de soporte a usuarios	H	Administrar la infraestructura tecnológica	Funcionalidad de la plataforma informática	Todos los procesos
Todos los procesos	Solicitudes de soporte a usuarios	H	Respaldo y restauración de información	Instalación y asignación de los recursos tecnológicos	Todos los procesos
Todos los procesos	Solicitudes de soporte a usuarios	H	Soporte técnico a usuarios, aplicaciones y sistemas de información	Informe de soporte a usuarios	Subdirectora de relaciones administrativas
Procedimiento de mantenimiento preventivo y correctivo	Mantenimiento de equipos	H	Programar la actividad de mantenimiento correctivo y preventivo de servidores y equipos cómputo	Soportes de mantenimiento	Subdirectora de relaciones administrativas
Gestión humana	Solicitud de creación de usuario y asignación de equipos	H	Asignación de recursos tecnológicos	Acta de entrega de equipos	Todos los procesos
Direccionamiento estratégico	Plan de trabajo aprobado	V	Seguimiento al plan de trabajo	Plan de trabajo ajustado	Direccionamiento estratégico
Direccionamiento estratégico / SIG / Evaluación y control	Mapas de riesgos del subproceso y de corrupción Guía para la administración de riesgos	V	Analizar y actualizar los riesgos del subproceso	Mapa de riesgos del subproceso actualizado, seguimiento a los controles definidos y oportunidades de mejoramiento	Direccionamiento estratégico / SIG / Evaluación y control
Direccionamiento estratégico	Plan de acción	V	Seguimiento al aplicativo “Soporte Usuarios”	Informe de seguimiento a soporte a usuarios	Relaciones administrativas / Entes de control
Sistema integrado de gestión	Informes de auditorías internas	A	Definir acciones correctivas, preventivas y de mejora, establecer y ejecutar los planes de mejoramiento	Seguimiento a las acciones correctivas, preventivas y de mejora definidas	Proceso de evaluación independiente

**CARACTERIZACIÓN SUBPROCESO
SUBPROCESO GESTIÓN DE RECURSOS TECNOLOGICOS**

Código: PR-GTH-6.4

Versión: 05

Vigencia: 2018/18/05

Relaciones administrativas	Seguimiento plan de acción	A	Formular acciones correctivas, preventivas y de mejora	Seguimiento a las acciones correctivas, preventivas y de mejora definidas	Direccionamiento estratégico
Sistema integrado de gestión	Indicadores, riesgos y acciones correctivas, preventivas y de mejora, formuladas y aprobadas	A	Autoevaluar el cumplimiento de los indicadores, riesgos y ACPM asociadas con el subproceso	Evidencias del seguimiento	Direccionamiento Estratégico
RECURSOS					
Humanos			Físicos		
Mano de obra: Todos los empleados y contratistas.			Materiales: Recursos físicos, recursos financieros, recursos tecnológicos, información disponible. Maquinaria y equipo: Equipos de cómputo, impresoras, puntos de red, servidores, UPS, red telefónica, equipos de comunicación.		
Comités			Ambiente de trabajo		
Internos. Reunión de equipo proyecto gestión del conocimiento, reunión del proceso de relaciones administrativas y los demás que le sean delegados por su superior inmediato. Externos. Reunión con proveedores			Medio ambiente: Planta física adecuada (aire, ventilación, ruido e iluminación).		
DOCUMENTOS ASOCIADOS					
Documentos Internos			Documentos Externos		
<ul style="list-style-type: none"> - Creación y eliminación de usuarios - Copias de seguridad y restauración de información - Soporte técnico a usuarios - Mantenimiento preventivo y correctivo de equipos e impresoras - Políticas de seguridad informática - Manual tratamiento de datos personales 			<ul style="list-style-type: none"> - Guías de registro nacional de bases de datos de la Superintendencia de Industria y Comercio (Manual de usuario RNBD) 		
REQUISITOS					
<ul style="list-style-type: none"> - Ver normograma 					
RIESGOS			INDICADORES		
			Indicador	Objetivo	

**CARACTERIZACIÓN SUBPROCESO
SUBPROCESO GESTIÓN DE RECURSOS TECNOLOGICOS**

Código: PR-GTH-6.4

Versión: 05

Vigencia: 2018/18/05

- Ver mapa de riesgos institucional	Soporte Técnico Usuarios	No. solicitudes resueltas / No. solicitudes pedidas
	Backup de información	No. De copias exitosas/No. de copias programadas x 100
	Garantizar la ejecución de los mantenimientos a los equipos de computo	100% de ejecución de mantenimientos preventivos

NOTAS DEL CAMBIO

REVISION	DESCRIPCIÓN	ELABORÓ	APROBÓ	FECHA	VERSIÓN FINAL
01	Logo, recursos	Auxiliar Administrativa Sistemas e Informática	Sergio Escobar	04/05/2016	02
02	Ajuste del Objetivo, alcance, políticas, descripción general y recursos	Auxiliar Administrativa Sistemas e Informática	Sergio Escobar	01/08/2016	03
03	Formato, políticas, ciclo PHVA, requisitos, comités	Auxiliar Administrativa Sistemas e Informática	Sergio Escobar	12/09/2017	04
04	Se realiza ajuste al ciclo PHVA	Auxiliar Administrativa Sistemas e Informática	Catalina Restrepo Carvajal	18/05/2018	05