

**CARACTERIZACIÓN SUBPROCESO
SUBPROCESO GESTIÓN DE RECURSOS TECNOLÓGICOS**

Código: PR-GRT-6.4

Versión: 07

Vigencia: 15/09/2020

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 y disponibilidad de la información, así como el correcto funcionamiento de todos sus sistemas informáticos.					
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 de todos los terminales en red.				
POLITICAS	<ul style="list-style-type: none"> - Asegurar la integridad, confidencialidad y disponibilidad 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. - Administrar los sistemas de información y la plataforma tecnológica, 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 solicitará 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 de información 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		
Entes 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

**CARACTERIZACIÓN SUBPROCESO
SUBPROCESO GESTIÓN DE RECURSOS TECNOLÓGICOS**

Código: PR-GRT-6.4

Versión: 07

Vigencia: 15/09/2020

Direccionamiento estratégico	Plan Estratégico formulado y aprobado	P	Definir un plan operativo del subproceso anual	Plan operativo del subproceso	Direccionamiento estratégico
Direccionamiento estratégico	Directrices y lineamientos	P	Definir las políticas de seguridad informática	Políticas de seguridad informática	Todos los procesos
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	Control de accesos a las bases de datos (administración de éstas) y gestión de reporte a la SIC	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 y disponibilidad de la plataforma informática	Todos los procesos
Todos los procesos	Solicitudes de soporte a usuarios	H	Respaldo y restauración de información (back up)	Copias de seguridad	Todos los procesos
Todos los procesos	Solicitudes de soporte a usuarios	H	Soporte técnico a usuarios, aplicaciones y sistemas de información	Informe e indicador de soporte a usuarios	Directora de relaciones administrativas
Todos los procesos	Mantenimiento de equipos	H	Programar la actividad de mantenimiento correctivo y preventivo de servidores y equipos cómputo	Soportes e indicador de mantenimiento	Directora 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 operativo	V	Seguimiento al plan operativo	Plan operativo ajustado	Direccionamiento estratégico

**CARACTERIZACIÓN SUBPROCESO
SUBPROCESO GESTIÓN DE RECURSOS TECNOLÓGICOS**

Código: PR-GRT-6.4

Versión: 07

Vigencia: 15/09/2020

Gestión de los Recursos físicos	Inventario de recursos tecnológicos	V	Actualización y control de equipos tecnológicos	Inventario de recursos tecnológicos	Directora de relaciones administrativas
Direccionamiento estratégico / SIG / Evaluación independiente	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 independiente
Todos los procesos	Procedimiento PC-GRT-03 Soporte técnico	V	Seguimiento al aplicativo “ACI Soporte”	Informe de seguimiento e indicador “ACI soporte”	Relaciones administrativas
Sistema integrado de gestión	Informes de auditorías internas	A	Definir acciones correctivas y de mejora, establecer y ejecutar los planes de mejoramiento	Seguimiento a la implementación de las acciones correctivas y de mejora definidas	Proceso de evaluación independiente
Relaciones administrativas	Seguimiento plan operativo	A	Formular acciones correctivas y de mejora	Ajuste a las acciones correctivas, preventivas y de mejora definidas	Direccionamiento estratégico
Sistema integrado de gestión	Indicadores, riesgos y acciones correctivas y de mejora, formuladas y aprobadas	A	Autoevaluar el cumplimiento de los indicadores, riesgos y acciones correctivas y de mejora asociadas con el subproceso	Evidencias del seguimiento	Direccionamiento Estratégico
RECURSOS					
Humanos			Físicos		

**CARACTERIZACIÓN SUBPROCESO
SUBPROCESO GESTIÓN DE RECURSOS TECNOLÓGICOS**

Código: PR-GRT-6.4

Versión: 07

Vigencia: 15/09/2020

<p>Mano de obra: Todos los empleados y contratistas.</p>	<p>Materiales: Recursos físicos, recursos financieros, recursos tecnológicos, información disponible.</p> <p>Maquinaria y equipo: Equipos de cómputo, impresoras, puntos de red, servidores, UPS, red telefónica, equipos de comunicación.</p>
Comités	Ambiente de trabajo
<p>Internos. Reunión equipo de trabajo sistemas de información, comité institucional de gestión y desempeño, reunión del equipo de relaciones administrativas y los demás que le sean delegados por su superior inmediato.</p> <p>Externos. Reuniones con proveedores</p>	<p>Medio ambiente: Planta física adecuada (aire, ventilación, ruido e iluminación).</p>
DOCUMENTOS ASOCIADOS	
Documentos Internos	Documentos Externos
<ul style="list-style-type: none"> - PC-GRT-01 Creación de usuarios y asignación de equipos - PC-GRT-02 Copias de seguridad de información - PC-GRT-03 Soporte técnico a usuarios - PC-GRT-04 Mantenimiento preventivo y correctivo de equipos e impresoras - Políticas de seguridad informática - MN-DES-02 Manual tratamiento de datos personales - PL-GRT-01 Plan Estratégico de tecnologías de información PETI - PL-GRT-02 Plan de tratamiento de riesgos de seguridad y privacidad de la información - PL-GRT-03 Plan de seguridad y privacidad de la información - Portafolio de servicios TI 	<p>Guías de registro nacional de bases de datos de la Superintendencia de Industria y Comercio (Manual de usuario RNBD)</p>
REQUISITOS	
<ul style="list-style-type: none"> - Ver normograma 	

**CARACTERIZACIÓN SUBPROCESO
SUBPROCESO GESTIÓN DE RECURSOS TECNOLÓGICOS**

Código: PR-GRT-6.4

Versión: 07

Vigencia: 15/09/2020

RIESGOS		INDICADORES			
- Ver mapa de riesgos institucional		Indicador	Objetivo		
		Soporte Técnico Usuarios	Meta: 80% para No. solicitudes creadas / No. solicitudes cerradas * 100		
		Garantizar la ejecución de los mantenimientos a los equipos de computo	Meta: 90% para # mantenimientos programados/ # mantenimientos ejecutados * 100		
NOTAS DEL CAMBIO					
REVISIÓN	DESCRIPCIÓN	ELABORÓ	APROBÓ	FECHA	VERSIÓN FINAL
01	Logo, recursos	Auxiliar Administrativo Sistemas e Informática	Sergio Escobar	04/05/2016	02
02	Ajuste del Objetivo, alcance, políticas, descripción general y recursos	Auxiliar Administrativo Sistemas e Informática	Sergio Escobar	01/08/2016	03
03	Formato, políticas, ciclo PHVA, requisitos, comités	Auxiliar Administrativo Sistemas e Informática	Sergio Escobar	12/09/2017	04
04	Se realiza ajuste al ciclo PHVA	Auxiliar Administrativo Sistemas e Informática	Catalina Restrepo Carvajal	18/05/2018	05
05	Se ajustan variables y metas de indicadores de soporte técnico de usuarios y ejecución de mantenimientos	Auxiliar Administrativo Sistemas e Informática	Catalina Restrepo Carvajal	29/10/2019	06



**CARACTERIZACIÓN SUBPROCESO
SUBPROCESO GESTIÓN DE RECURSOS TECNOLÓGICOS**

Código: PR-GRT-6.4

Versión: 07

Vigencia: 15/09/2020

06	Ajuste del ciclo PHVA, reuniones, documentos internos y eliminación de indicador back up	Auxiliar Administrativo Sistemas e Informática	Eleonora Betancur González	15/09/2020	07
----	--	---	-------------------------------	------------	----