

**CARACTERIZACIÓN SUBPROCESO
GESTIÓN DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN**

Código: PR-GRT-6.4

Versión: 08

Vigencia: 27/04/2021

NOMBRE SUBPROCESO	Gestión de Tecnologías de Información	TIPO DE PROCESO	Apoyo	RESPONSABLE	Auxiliar administrativo(a) de tecnologías de información	
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, incluye dar lineamientos y estrategias para la implementación, actualización y seguimiento de planes institucionales, políticas de Gobierno Digital y activos de información.						
ALCANCE	El subproceso inicia con la identificación de las necesidades de recursos de tecnologías de información, incluye la actualización de la infraestructura, custodia de la información, seguridad de los sistemas y redes, y termina con la estabilización de la plataforma tecnológica de la entidad mediante la administración y soporte de todos los terminales en red, siguiendo los lineamientos de las políticas de Gobierno Digital.					
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 sistemas de información minimizando el nivel de fallas que puedan presentarse. - Promover una cultura en el uso de las políticas de seguridad de la información, 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 los funcionarios de tecnologías de información deberán intervenir en dicha instalación ya que son los autorizados para manejar las contraseñas de administrador. 					
ETAPAS CLAVE DE LA EJECUCIÓN DEL PROCESO						
Proveedores	Entradas/Insumos	Actividades			Salida	Cliente
		Ciclo (PHVA)	Actividades clave	Descripción de la actividad		
Entes de control y legislación	Normativa legal vigente	P	Definir la normativa aplicable a tecnologías de la información	Consultar en páginas especializadas las actualizaciones a la normativa aplicable y recopilar la información en el formato, verificando su aplicabilidad al subproceso	Normograma actualizado	Entes de control y legislación
Planeación	Plan Estratégico formulado y aprobado	P	Definir un plan operativo del subproceso anual	Reunir las actividades relacionadas con el subproceso estimando los tiempos para cada una, de	Plan operativo aprobado del subproceso	Planeación

**CARACTERIZACIÓN SUBPROCESO
GESTIÓN DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN**

Código: PR-GRT-6.4

Versión: 08

Vigencia: 27/04/2021

				acuerdo con los objetivos estratégicos.		
Direccionamiento estratégico	Directrices y lineamientos	P	Definir las políticas de seguridad informática	Revisión de manuales y guías del Ministerio de las TIC, para definir las políticas que se ajustan a las características de la entidad	Políticas de seguridad informática definidas	Todos los procesos
Todos los procesos	Necesidades de actualización de la plataforma tecnológica	H	Definir propuestas de actualización de la plataforma tecnológica de la ACI Medellín	Realizar un seguimiento a los activos del subproceso, identificando las garantías de los equipos y condiciones óptimas para la operación del centro de datos y plataforma tecnológica.	Propuestas de actualización de plataforma	Relaciones administrativas
Todos los procesos	Manual de tratamiento de datos Bases de datos Licenciamientos	H	Control de accesos a las bases de datos (administración de éstas), gestión de reporte a la SIC y a la Dirección Nacional de Derechos de Autor (DNDA)	Realizar seguimiento y actualización de las bases de datos registradas de la entidad ante la SIC y ante la DNDA. Compra de licenciamiento.	Bases de datos cumpliendo requisitos de norma Certificados de licenciamiento	Todos los procesos / Entes de control
Todos los procesos	Solicitudes de soporte a usuarios	H	Administrar la infraestructura tecnológica	Realizar seguimiento al funcionamiento de la plataforma tecnológica, detectando actualizaciones, compra de licencias, cortes de energía, mantenimientos, etc.	Funcionalidad y disponibilidad de la plataforma tecnológica	Todos los procesos
Todos los procesos	Solicitudes de soporte a usuarios	H	Respaldo y restauración de información (back up)	Verificar y dar seguimiento a la ejecución de las copias de seguridad.	Copias de seguridad exitosas	Todos los procesos
Todos los procesos	Solicitudes de soporte a usuarios	H	Soporte técnico a usuarios, aplicaciones y	Dar respuesta y solución a los requerimientos de los	Casos solucionados	Dirección de relaciones administrativas

**CARACTERIZACIÓN SUBPROCESO
GESTIÓN DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN**

Código: PR-GRT-6.4

Versión: 08

Vigencia: 27/04/2021

			de sistemas de información	usuarios que soliciten soporte técnico.		
Todos los procesos	Mantenimiento de equipos	H	Programar la actividad de mantenimiento correctivo y preventivo de servidores y equipos cómputo	Dar cumplimiento al cronograma de mantenimiento preventivo y correctivo contratando los servicios requeridos a impresoras y equipos de cómputo.	Mantenimientos realizados Soportes de la actividad	Dirección de relaciones administrativas
Gestión humana	Solicitud de creación de usuario y asignación de equipos	H	Asignación de recursos tecnológicos	Recibir de parte de gestión humana la solicitud de ingreso y perfil de usuario. Crear el usuario. Asignar el equipo al funcionario.	Acta de entrega de equipos	Todos los procesos
MINTIC	Manual de gobierno digital	H	Construir los documentos e implementar las actividades propuestas en el Manual de gobierno digital de acuerdo con las características de la ACI Medellín	Analizar el manual de gobierno digital para dar cumplimiento con los lineamientos establecidos en éste. Construir los documentos. Divulgar los documentos en la página web.	Actualización de políticas, manuales y planes de acuerdo con los requerimientos	Todos los procesos
Dirección de relaciones administrativas	Plan operativo	V	Seguimiento al plan operativo	Verificar el cumplimiento de las actividades correspondientes al periodo del plan operativo y determinar ajustes si es requerido.	Plan operativo ajustado	Dirección de relaciones administrativas
Gestión de los Recursos físicos	Inventario de plataforma tecnológica	V	Actualización y control de la plataforma tecnológica	Realizar el cruce de información con el subproceso de gestión de recursos físicos para validar que ambos cuenten con la misma información y realicen ajustes si es requerido.	Inventario de la plataforma tecnológica actualizada	Gestión de los Recursos físicos

CARACTERIZACIÓN SUBPROCESO GESTIÓN DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN

Código: PR-GRT-6.4

Versión: 08

Vigencia: 27/04/2021

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	Identificar, analizar, valorar y dar tratamiento a los riesgos que pudieran afectar el cumplimiento de los objetivos, definir, implementar y monitorear las actividades de control para mitigar los riesgos identificados.	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 “Portal Soporte”	Ejecutar el informe de casos solucionados para alimentar el indicador.	Informe e indicador de soporte a usuarios del “portal 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	Realizar análisis de causas, definir actividades y plan de acción de acuerdo con los hallazgos de la auditoría.	Seguimiento a la implementación de las acciones correctivas y de mejora definidas	Subproceso de evaluación independiente
Relaciones administrativas	Seguimiento plan operativo	A	Formular acciones correctivas y de mejora	Definir plan de acción o modificación al plan operativo en caso de incumplimiento o cambios en el subproceso.	Ajuste a las acciones correctivas, preventivas y de mejora definidas. Ajuste del plan operativo.	Planeación Subproceso de evaluación independiente
Sistema integrado de gestión	Indicadores, riesgos y acciones correctivas y de mejora, formuladas y aprobadas	A	Autoevaluar el cumplimiento de los indicadores, controles a los riesgos y acciones correctivas y de mejora asociadas con el subproceso	Verificar el cumplimiento de los indicadores, controles a los riesgos y acciones correctivas y de mejora del subproceso, de acuerdo con las actividades ejecutadas	Evidencias del seguimiento	Subproceso de evaluación independiente

ENTORNO ESPECÍFICO DEL PROCESO

Normatividad	Riesgos identificados	Controles existentes
<p style="color: red;">Ver normograma del subproceso (link)normograma-2-2020 (3)</p>	Desactualización de la infraestructura tecnológica.	% cumplimiento del cronograma de contratación para GRT
	Pérdida de información parcial o total y daños físicos en el hardware.	% cumplimiento del cronograma de mantenimiento
	Interrupción en la prestación del servicio de administración de directorio activo, gestión documental, sistema contable.	% cumplimiento del cronograma de contratación para GRT

CARACTERIZACIÓN SUBPROCESO GESTIÓN DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN

Código: PR-GRT-6.4

Versión: 08

Vigencia: 27/04/2021

	Interrupción del servicio por parte del proveedor y desactualización de equipos y sistemas de información	Actas de supervisión (formatos)
	Uso indebido de la información que conlleve a la falta de confidencialidad, disponibilidad e integridad de información	Promedio del puntaje obtenido del formato de FR-GRT-02 formato control políticas. % cumplimiento del plan de comunicación para la apropiación del código de integridad. % ejecución de copias de seguridad
	Daños físicos o lógicos en los equipos.	% ejecución del mantenimiento preventivo
	Incorporación de códigos maliciosos, intervención no autorizadas a las bases de datos, Ingeniería social, Ciber Crimen y Vulnerabilidad de los sistemas.	% ejecución del presupuesto asignado a la renovación tecnológica Promedio del puntaje obtenido del formato de FR-GRT-02 formato control políticas % soporte técnico a usuarios Notificación de la creación de usuarios al Director correspondiente
RECURSOS DEL PROCESO		
Humanos	Técnicos/Tecnológicos	Comités
Todos los funcionarios y contratistas	Equipos de cómputo, impresoras, puntos de red, servidores, UPS, red telefónica, equipos periféricos, accesorios y equipos de comunicación.	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. Externos. Reuniones con proveedores
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 - Manual de Gobierno Digital - 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>	

CARACTERIZACIÓN SUBPROCESO GESTIÓN DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN

Código: PR-GRT-6.4

Versión: 08

Vigencia: 27/04/2021

MEDICIÓN DEL PROCESO - INDICADORES

Nombre del Indicador	Objetivo - fórmula del Indicador	Meta	Frecuencia de medición
– Soporte técnico a usuarios	Medir la oportunidad de respuesta No. solicitudes creadas / No. solicitudes cerradas * 100	80%	– Mensual
– Mantenimiento a los equipos de cómputo	Garantizar la ejecución de los mantenimientos a los equipos de cómputo # mantenimientos programados/ # mantenimientos ejecutados * 100	100%	– Semestral

NOTAS DEL CAMBIO

REVISION	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
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
07	Ajuste del ciclo PHVA, cambio del nombre, cambio del responsable, cambio del formato de caracterización, descripción de las actividades, descripción de riesgos y controles, recursos e indicadores.	Auxiliar administrativo de tecnologías de la informacion	Eleonora Betancur González	27/04/2021	08