

	CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO	Código: CP-GTI-001
	OPERACIÓN DE LOS SERVICIOS TECNOLÓGICOS	Versión: 3
		Fecha: 05/Nov/2020

OBJETIVO	Garantizar la identificación, configuración, instalación, conectividad y seguridad en equipos y activos de información de la Agencia de Desarrollo Rural-ADR, con el fin de apoyar todos los procesos de la Entidad mediante la adopción y adaptación de normas, estándares y especificaciones en materia de TI.	INDICADORES	
ALCANCE	Inicia con la Gestión de Tecnologías de la Información ejecutando los lineamientos y directrices institucionales y de gobierno para la gestión de tecnologías de la información y las comunicaciones. Incluye la administración de usuarios, redes, infraestructura de equipos activos y bases de datos, copias de respaldo backup, mantenimiento preventivo y correctivo de los recursos informáticos y la gestión de incidentes y requerimientos tecnológicos finalizando con la verificación y mejora del proceso.	RESPONSABLES	Equipo de Gerencia Líder (es): JEFE OFICINA TECNOLOGIAS DE LA INFORMACION

PROVEEDOR	ENTRADA	ACTIVIDADES	PHVA	SALIDA	CLIENTE
Todos los procesos Oficina de Tecnologías de la Información	Plan Estratégico de Tecnologías de la Información - PETI Plan de capacidades tecnológicas Solicitudes de mesa de servicios	1 Identificar las necesidades y requerimientos de los procesos de la Entidad y determina la incorporación de soluciones tecnológicas para apoyarlos.	Planear	Iniciativas de proyectos tecnológicos	Todos los procesos
Todos los procesos Oficina de Tecnologías de la Información Proveedores de Software Proveedores de servicios de infraestructura	Lineamientos y directrices de MINTIC	2 Planificar la implementación de lineamientos a los servicios tecnológicos	Planear	Lineamientos Instrumentos Planes de acción	Oficina de Tecnologías de la Información
Todos los procesos Proveedores de servicios tecnológicos	Solicitud usuario de prueba para proveedores de servicios Tecnológicos Contratos Formato de solicitudes de servicio de Tecnología	3 Establecer perfiles para el ingreso, modificación de usuarios para la administración de plataformas tecnológicas.	Planear	Cuentas de correo creadas	Oficina de Tecnologías de la Información
Todos los procesos Proveedores de Software	Plan Estratégico de Tecnologías de la Información - PETI Solicitudes de Gestión de Sistemas de Información Solicitudes de soporte Técnico de Aplicaciones	4 Actualizar licenciamiento de Software	Hacer	Software aplicativo actualizado	Todos los procesos
	Solicitudes de Gestión de Sistemas de Información	5 Realizar Soporte técnico a la instalación		Soporte prestado	

Todos los procesos	Solicitudes de soporte Técnico de Aplicaciones	y parametrización del Software.	Hacer	sobre los sistemas de Información	Todos los procesos
Todos los procesos	Solicitudes de Gestión de Sistemas de Información Solicitudes de soporte Técnico de Aplicaciones	6 Proponer mejoras a los sistemas de información de la ADR	Hacer	Sistemas de Información actualizados	Todos los procesos
Todos los procesos	Plan Estratégico de Tecnologías de la Información - PETI Solicitudes de Gestión de Sistemas de Información Solicitudes de soporte Técnico de Aplicaciones	7 Realizar soporte técnico a las aplicaciones de la ADR.	Hacer	Soporte prestado sobre los sistemas de Información	Todos los procesos
Todos los procesos	Plan Estratégico de Tecnologías de la Información - PETI Plan de mantenimiento	8 Ejecutar plan de mantenimiento sobre la operación de la Infraestructura Tecnológica.	Hacer	Actualización del Inventario de activos de información Formato Bitácora de almacenamiento Actualización del Plan de mantenimiento	Todos los procesos Proceso de Operación de los servicios tecnológicos Estrategia de tecnologías de la información
Todos los procesos	Plan Estratégico de Tecnologías de la Información - PETI	9 Gestionar la operación de la Infraestructura Tecnológica.	Hacer	Informe cumplimiento plan de acción Seguimiento al plan de acción e indicadores de la OTI Percepción de usuarios sobre servicios de TI (encuestas) Seguimiento a cambios	Oficina de Tecnologías de la Información Todos los procesos (usuarios)
Oficina de Tecnologías de la Información	Contratos	10 Mantener actualizado portafolio del catálogo de servicios tecnológicos de la ADR.	Hacer	Catálogo de servicios TI actualizado	Todos los procesos
Oficina de Tecnologías de la Información	Solicitudes de cuenta de correo	11 Administración de usuarios	Hacer	Cuentas de correo actualizadas Licencias Seguimiento de Ticket registrados en la mesa de servicios	Todos los procesos
Todos los procesos	Normatividad aplicable	12 Gestionar la seguridad informática	Hacer	Sistema de Seguridad de la Información implementado y difundido Plan de Contingencias de Sistemas de Información Documentos para Control de acceso Sistemas de Información Creación,	Todos los procesos

				<p>modificación o cancelación de usuarios y privilegios</p> <p>Copias de respaldo backup</p> <p>Reportes y gestión de incidentes de seguridad informática</p> <p>Gestion de riesgos de seguridad digital</p>	
<p>Todos los procesos</p> <p>Oficina de Tecnologías de la Información</p> <p>Proveedores de Software</p>	<p>Plan Estratégico de Tecnologías de la Información - PETI</p> <p>Solicitudes de Gestión de Sistemas de Información</p> <p>Solicitudes de soporte Técnico de Aplicaciones</p>	<p>13 Realizar seguimiento a la ejecución y cumplimiento de los ANS sobre los sistemas de Información.</p>	<p>Verificar</p>	<p>Reporte de cumplimiento de los Acuerdos de Niveles de Servicio</p>	<p>Todos los procesos</p>
<p>Todos los procesos</p> <p>Oficina de Tecnologías de la Información</p> <p>Proveedores de Software</p>	<p>Plan Estratégico de Tecnologías de la Información - PETI</p> <p>Solicitudes de Gestión de Sistemas de Información</p> <p>Solicitudes de soporte Técnico de Aplicaciones</p>	<p>14 Reportar indicadores de gestión y actividades propias del proceso según plan de acción.</p>	<p>Verificar</p>	<p>Informes de reporte de indicadores y avance del plan de acción</p>	<p>Proceso de direccionamiento estratégico</p>
<p>Oficina de Tecnologías de la Información</p>	<p>Plan Estratégico de Tecnologías de la Información - PETI</p>	<p>15 Monitorear la capacidad de infraestructura tecnológica</p>	<p>Verificar</p>	<p>Reporte de monitoreo de capacidad</p> <p>Proceso de compra de infraestructura</p> <p>Plan Estratégico de Tecnologías de la Información - PETI</p> <p>Indicadores de TI</p>	<p>Proceso estrategia de tecnologías de la información</p>
<p>Todos los procesos</p> <p>Oficina de Tecnologías de la Información</p> <p>Proveedores de Software</p>	<p>Plan Estratégico de Tecnologías de la Información - PETI</p> <p>Solicitudes de Gestión de Sistemas de Información</p> <p>Solicitudes de soporte Técnico de Aplicaciones</p>	<p>16 Realizar y verificar las acciones para la mejora de los sistemas de Información</p>	<p>Actuar</p>	<p>Planes de mejora</p>	<p>Procesos de apoyo OTI</p>
<p>Administración SIG</p>	<p>Mapa de riesgo</p>	<p>17 Implementar planes de mejora y seguimiento a las acciones correctivas y oportunidades de mejora del proceso</p>	<p>Actuar</p>	<p>Acciones correctivas y Mejora del proceso</p>	<p>Todos los procesos</p>

<p>RIESGOS EN SALUD Y SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO</p>	<p>RIESGOS DE LA OPERACIÓN</p>	<p>ASPECTOS AMBIENTALES ASOCIADOS</p>
	<p>Mapa de riesgos</p>	

<p>REQUISITOS: ISO 9001:2015</p>	<p>REQUISITOS: ISO 14001</p>	<p>REQUISITOS: SST</p>	<p>OTROS REQUISITOS</p>
			<p>- Ley 527 de 1999: Se define y reglamenta el acceso y uso de los mensajes de datos, del comercio electrónico y de las firmas digitales.</p>

7.5 Información documentada
7.4 Comunicación
7.1.3 Infraestructura
8.2.1 Comunicación con el Cliente
10 Mejora

10.2 NO CONFORMIDAD Y ACCIÓN
CORRECTIVA
10.3 MEJORA CONTINUA

ARTÍCULO 2.2.4.6.10
Responsabilidades de los trabajadores
ARTÍCULO 2.2.4.6.33. Acciones
preventivas y correctivas
ARTÍCULO 2.2.4.6.34. Mejora continua

- Decreto 1747 de 2000: "Por el cual se reglamenta parcialmente la Ley 527 de 1999, en lo relacionado con las entidades de certificación, los certificados y las firmas digitales".
- Documento CONPES 3072 de 2004: Agenda de conectividad. Las tecnologías de la información.
- Ley 962 de 2005: "Por la cual se dictan disposiciones sobre racionalización de trámites y procedimientos administrativos de los organismos y entidades del Estado y de los particulares que ejercen funciones públicas o prestan servicios públicos".
- Ley 1221 de 2008: Se establecen las normas para promover y regular el Teletrabajo, y se dictan otras disposiciones.
- Decreto 1151 de 2008: "por el cual se establecen los lineamientos generales de la Estrategia de Gobierno en Línea de la República de Colombia, se reglamenta parcialmente la Ley 962 de 2005, y se dictan otras disposiciones".
- Ley 1273 de 2009: "De la Protección de la información y de los datos".
- Ley 1341 de 2009: por medio de la cual se "definen principios y conceptos sobre la Sociedad de la Información y la organización de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones (TIC), se crea la Agencia Nacional de Espectro y se dictan otras disposiciones".
- Resolución 3564 de 2009 del Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones: instrumentaliza y regula el intercambio y articulación de información entre las entidades del Sistema Nacional de Atención Integral a la Población Desplazada.
- Documento CONPES 3650 de 2010: Importancia estratégica de la Estrategia de Gobierno en Línea
- Documento CONPES 3701 de 2011: Lineamientos de política para ciberseguridad y ciberdefensa
- Ley 1712 de 2014: Se crea la Ley de transparencia y del derecho de acceso a la información pública nacional y se dictan otras disposiciones.
- Decreto 2573 de 2014: "Por el cual se establecen los lineamientos generales de la Estrategia de Gobierno en Línea, se reglamenta parcialmente la Ley 1341 de 2009 y se dictan otras disposiciones".
- Decreto 1078 de 2015: "Por medio del cual se expide el Decreto Único Reglamentarios del Sector de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones"
- Decreto 1083 de 2015, en su Título 35 de la Parte 2 del Libro 2 "define los lineamientos para el fortalecimiento institucional y ejecución de los planes, programas y proyectos en materia de tecnologías de la

COPIA CONTROLADA

		<p>información y las comunicaciones en las entidades del Estado del orden nacional y territorial, los organismos autónomos y de control.”</p> <p>- Decreto 728 de 2017: “Por el cual se adiciona el capítulo 2 al título 9 de la parte 2 del libro del Decreto Único Reglamentario del sector TIC, Decreto 1078 del 2015, para fortalecer el modelo de Gobierno Digital en las entidades del orden nacional del Estado colombiano, a través de la implementación de zonas de acceso público a internet inalámbrico”</p> <p>- Decreto 1413 de 2017: “Por el cual se adiciona el título 17 a la parte 2 del libro 2 del Decreto Único Reglamentario del sector de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, Decreto 1078 de 2015, para reglamentarse parcialmente el capítulo IV del título III de la Ley 1437 de 2011 y el artículo 45 de la Ley 1753 de 2015 estableciendo lineamientos generales en el uso y operación de los servicios ciudadanos digitales.”</p> <p>- Decreto 612 de 2018 "Por el cual se fijan directrices para la integración de los planes institucionales y estratégicos al Plan de Acción por parte de las entidades del Estado"</p>
--	--	--

LISTA DE VERSIONES

VERSIÓN	FECHA	RAZÓN DE LA ACTUALIZACIÓN
1	22/Jun/2017	Ajuste a la actividad 3 Implementación Decreto 1499 de 2017 Inclusión de los requisitos ISO 9001:2015 Actualización Marco Legal

ELABORADO POR	REVISADO POR	APROBADO POR
Nombre: CATALINA SANABRIA Cargo: 2.4. Oficina de Tecnologías de la Información Fecha: 10/Nov/2020	Nombre: Leonardo Alfonso Murillo Corrales Cargo: 2.4. Oficina de Tecnologías de la Información Fecha: 10/Nov/2020	Nombre: Victor Manuel Mondragon Maca Cargo: 2.4. Oficina de Tecnologías de la Información Fecha: 10/Nov/2020