



CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO TECNOLOGÍA DE LA INFORMACIÓN Y DE LAS COMUNICACIONES

Código: TIC-cp-01

Versión: 7

Vigencia desde: Abril 2019

DESCRIPCIÓN GENERAL DEL PROCESO

OBJETIVO DEL PROCESO: Mantener y gestionar la plataforma tecnológica existente, implementar nuevas soluciones tecnológicas que provean en forma oportuna, eficiente y transparente la información necesaria para el cumplimiento de los fines misionales del COPNIA y formular lineamientos relacionados con estándares y buenas practicas para el manejo de la información.

ALCANCE DEL PROCESO Incluye la identificación de necesidades TIC, la administración de la plataforma tecnológica, la formulación e implementación de los proyectos, la evaluación y seguimiento de los mismos y la definición de controles que faciliten la confidencialidad, integridad y disponibilidad de la información.

OBJETIVOS ESTRATÉGICOS Y DE CALIDAD ASOCIADOS: Fortalecer y articular el modelo de gestión de la entidad para mejorar la prestación de los servicios misionales

RESPONSABLE O LÍDER DEL PROCESO: Profesional de Gestión del área de Tecnología de la Información y de las Comunicaciones

TIPOLOGÍA: Estratégico

GLOSARIO

CONFIDENCIALIDAD. La confidencialidad es la propiedad de prevenir la divulgación de información a personas o sistemas no autorizados.

DISPONIBILIDAD. Característica, cualidad o condición de la información de encontrarse a disposición de quienes deben acceder a ella, ya sean personas, procesos o aplicaciones.

GOBIERNO EN LÍNEA: Es la estrategia del gobierno nacional, liderada por el ministerio de tecnologías de la información y las comunicaciones (TIC), que busca mejorar la calidad de los servicios ofrecidos por las diversas entidades públicas a través de la tecnología.

INFRAESTRUCTURA TECNOLÓGICA: Conjunto de hardware y software sobre el cual funciona los servicios prestados por la entidad.

INTEGRIDAD. Propiedad que busca mantener los datos libres de modificaciones no autorizadas.

PLAN ESTRATÉGICO DE TECNOLOGÍA Y SISTEMAS DE INFORMACIÓN y las comunicaciones (PETIC) : Herramienta para ordenar los esfuerzos de incorporación de TI. Dicha herramienta establece las políticas requeridas para controlar la adquisición, el uso y la administración de los recursos de TI.

SISTEMA DE GESTIÓN DE SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN- (SGSI) : Conjunto de procesos para gestionar eficientemente la accesibilidad de la información, buscando asegurar la confidencialidad, integridad y disponibilidad de los activos de información minimizando a la vez los riesgos de seguridad de la información.

TIC : Tecnologías de la información y de las comunicaciones

PROVEEDOR		INSUMOS	ACTIVIDADES	RESPONSABLE	PRODUCTOS	CLIENTE Y/O USUARIO		RELACIÓN DE REQUISITOS NORMATIVOS	
Interno	Externo					INTERNOS	EXTERNOS	Requisito ISO 9001:2015	Política de gestión y desempeño
PLANEAR									
	Organismos facultados	Normatividad aplicable	Definir política de gobierno digital	Director General	Política de gobierno digital				Gobierno digital
	Organismos facultados	Normatividad aplicable	Definir política de seguridad digital	Director General	Política de seguridad digital				Seguridad digital
	Organismos facultados	Normatividad aplicable	Definir estrategia TIC: Realizar diagnóstico de las necesidades relacionadas con las tecnologías de la información Identificar problemáticas y oportunidades de mejora relacionadas con la información que se procesa en la entidad. Determinar los requerimientos de generación de información Identificar las necesidades de infraestructura física y tecnológica requerida para el adecuado control de la información	Área de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones	Planes de acción	Direccionamiento Estratégico	7.1.3 Infraestructura		Gobierno digital
Direccionamiento Estratégico	-	Estrategia Institucional Políticas y lineamientos de competencia del proceso.			Necesidades de recursos financieros	Gestión Financiera y Presupuestal			

-	Organismos facultados	Normatividad aplicable	Definir lineamientos para la administración de la información Definir los lineamientos que permitan guardar la debida confidencialidad, integridad y disponibilidad de la información. Generar políticas, controles de seguridad, tecnologías y procedimientos que ayuden a proteger y salvaguardar tanto la información como los sistemas que la almacenan y administran.	Área de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones					Seguridad digital
HACER									
Contratación	-	Bienes y Servicios	Ejecutar el PETIC Ejecutar y controlar los proyectos relacionados con tecnología de la información y las comunicaciones	Área de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones	-	-			Gobierno digital
-	Proveedores de servicios tecnológicos	Servicios tecnológicos	Coordinar los servicios de mantenimiento y desarrollo de TIC's Administrar la infraestructura tecnológica sobre la cual se soportan los sistemas de información del COPNIA. (Servidores, Redes y Bases de Datos)	Área de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones	Infraestructura tecnológica Desarrollos tecnológicos	Todos los procesos		7.1.3 Infraestructura	Gobierno digital
Todos los Procesos	-	Requerimientos de soporte en plataforma de Mesa de Ayuda (Ticket)	Prestar soporte técnico Atender los requerimientos de soporte técnico en materia tecnológica a los usuarios de la entidad	Área de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones	Requerimientos atendidos	Todos los procesos			
-	-	-	Gestionar la seguridad informática de la entidad: Implementación de políticas de seguridad. Control de accesos a las plataformas informáticas Creación, modificación o cancelación de usuarios y privilegios Copias de respaldo backup Reportes y gestión de incidentes de seguridad informática Recuperación en caso de interrupción del servicio	Área de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones	-	-			Seguridad digital
VERIFICAR									
-	-	-	Verificar el cumplimiento de los lineamientos para el control de las TIC's Aplicar mecanismos de seguimiento al cumplimiento de las políticas definidas para la administración de la información en la entidad	Área de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones	-	-		9.1.3 Análisis y evaluación 9.3.2 Entradas de la revisión por la dirección	
Direccionamiento Estratégico	-	Herramientas de control y seguimiento	Evaluación del proceso: Evaluar resultados del proceso Realizar seguimiento al PETI C Generar seguimiento a planes de acción y demás herramientas de seguimiento y control	Área de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones	Seguimiento planes de acción Desempeño del proceso Seguimiento mapa de riesgos Cambios que podrían afectar el Sistema de Gestión Recomendaciones para la mejora	Direccionamiento Estratégico			Seguimiento y evaluación del desempeño institucional

ACTUAR									
Evaluación y Control	-	Informes de auditoría	Generar mejoras al proceso Generar mejoras a partir del análisis de los resultados arrojados por la verificación de cumplimiento de lineamientos para el control de la información y del ejercicio auditor, entre otros	Área de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones	Plan de mejoramiento	Evaluación y Control		10. Mejora	Seguimiento y evaluación del desempeño institucional
DOCUMENTOS DEL PROCESO		REGISTROS DEL PROCESO		INDICADORES DE GESTIÓN		RIESGOS		PUNTOS DE CONTROL	
Ver listado maestro de documentos Ver normograma Ver listado de documentos de origen externo		Ver tabla de retención documental		Ver matriz de indicadores de gestión		Ver mapa de riesgos		PLAN ESTRATÉGICO DE TECNOLOGÍA Y SISTEMAS DE INFORMACIÓN (PETI)	
CONTROL DE CAMBIOS									
VERSIÓN ANTERIOR	VERSIÓN ANTERIOR ELABORADO POR		VERSIÓN ANTERIOR REVISADO POR		MOTIVO DE LA ACTUALIZACIÓN			HOJAS A REEMPLAZAR	
6	Profesional de Gestión del área de Tecnología de la Información y de las Comunicaciones		Subdirectora de Planeación, Control y Seguimiento		Ajuste en relación de requisitos normativos de las políticas de gestión y desempeño.			2	
ALVARO IVÁN TORRES GONZÁLEZ PROFESIONAL DE GESTIÓN DEL ÁREA DE TIC ELABORA			GLORIA MATILDE TORRES CRUZ SUBDIRECTORA DE PLANEACIÓN, CONTROL Y SEGUIMIENTO REVISÓ			RUBÉN DARÍO OCHOA ARBELÁEZ DIRECTOR GENERAL APRUEBA			