



	GESTIÓN TICS		CÓDIGO	E-GTIC-CP-001
			VERSIÓN	05
	CARACTERIZACIÓN DE PROCESO		PÁGINA	1 DE 1
			VIGENTE DESDE	14/07/2023
INFORMACIÓN GENERAL DEL PROCESO				
Nombre del proceso:	Gestión Tecnológica y de la Información		Tipo de Proceso:	Apoyo
Líder (es):	Subdirector(a) Administrativo(a)			
Objetivo del proceso:	Administrar en forma eficiente la Infraestructura Tecnológica y de Comunicaciones del IDIPRON, definiendo los lineamientos relacionados con estandares y buenas prácticas para el manejo seguro de la información, prestando oportuna y transparentemente los servicios tecnológicos que permitan apoyar el cumplimiento de los objetivos estratégicos del Instituto.			
Alcance del proceso:	Inicia con el diseño y actualización del Plan Estratégico de Tecnologías de la Información y Comunicaciones PETI y las herramientas de gestión para la prestación de los servicios tecnológicos a los grupos de valor y finaliza con la implementación de acciones encaminadas a la mejora continua.			
CONDICIONES GENERALES				
No.	Descripción			
1	Cumplir con las políticas de Seguridad de la Información definidas por la entidad salvo situaciones de fuerza mayor o caso fortuito.			
2	Velar por el buen uso de los recursos tecnológicos y cumplir con el manejo adecuado de los activos de información .			
3	Capacitar y divulgar a los usuarios sobre el uso y apropiación de los recursos de TI del Instituto y Seguridad de la Información.			
4	Cumplir con la realización de copias de seguridad y generar mensualmente los medios magnéticos para el almacenamiento externo de la información crítica del Instituto.			
5	Cumplir con la Gestión y disposición de carpetas compartidas para las diferentes áreas para el almacenamiento de la información crítica.			
6	Cumplir con las actividades necesarias para que los funcionarios y colaboradores del Instituto cuenten con el acceso requerido a los servicios y recursos tecnológicos de la información.			
7	Cumplir con la adecuada instalación y administración de Software legal en la entidad.			
8	Cumplir con la administración de recursos tanto humanos como económicos para la adecuada prestación de los servicios de TI del Instituto.			
9	Velar que los prestadores de servicios cumplan con las obligaciones contractuales que contraen con el Instituto.			
10	Las anteriores condiciones no se cumplirán en caso de que se presenten situaciones de fuerza mayor o caso fortuito.			
GLOSARIO				
Término	Definición			
Access Point	AP o WAP, dispositivos para establecer una conexión inalámbrica entre equipos.			
Aranda	Aplicativo y canal oficial del área de Sistemas (Mesa de Ayuda).			
Ciclo DEMING	Sistema que busca la optimización constante de las actividades empresariales			
Ciclo PHVA	Herramienta de gestión con 4 fases, planear, hacer, verificar y actuar.			
COLCERT	Grupo de Respuesta a Emergencias Cibernéticas de Colombia			
IDIPRON	Instituto Distrital para la Protección de la Niñez y la Juventud			

<div></div>		GESTIÓN TICS			CÓDIGO	E-GTIC-CP-001		
					VERSIÓN	05		
		CARACTERIZACIÓN DE PROCESO			PÁGINA	1 DE 1		
					VIGENTE DESDE	14/07/2023		
MINTIC	Ministerio de Tecnologías de la Información y Comunicaciones.							
MSGI	Modelo de Seguridad y Privacidad de la Información.							
NNAJ	Niñas, niños, adolescentes y jóvenes.							
OPA	Otros procedimientos administrativos.							
PETI	Plan Estratégico de Tecnologías de la Información y Comunicaciones.							
SIGID	Sistema Integrado de Gestión del IDIPRON.							
Sysman	Sistema de Información Administrativo y Financiero.							
TI o IT	"Technology Information o Tecnología de la información", es un amplio concepto que abarca todo lo relacionado ala conversión, almacenamiento, protección, procesamiento y transmisión de la información.							
TIC	Tecnología de la información y la comunicación.							
DESARROLLO DEL PROCESO								
ENTRADAS (Insumos)		Grupos de valor - Proveedores		Principales Actividades	PHVA	Salidas (Productos / Servicios)	Grupos de valor - Destinatarios	
		Int. o Ext.	Proveedores				Int. o Ext.	Destinatarios
Plan Distrital de Desarrollo Plane Estratégico Institucional Proyectos de Inversión Necesidades tecnológicas del IDIPRON Resultados de la aplicación de las herramientas de gestión del periodo anterior Plan de Mejoramiento Institucional		Interno	Oficina Asesora de Planeación Proceso de Gestión tecnológica y de la Información	Definir el horizonte estratégico del proceso a mediano y corto plazo Diseñar y actualizar los lineamientos del Modelo de Seguridad y Privacidad de la Información – MSPI.	P	Plan Estratégico de Tecnologías de la Información y Comunicaciones PETI. Plan de Acción / Plan de adecuación y sostenibilidad Mapa de Riesgos de Gestión, Corrupción y Seguridad de la Información. Plan Anual de Adquisiciones	Interno	Gestión Tecnológica y de Información Oficina Asesora de Planeación Oficina de Control Interno
		Externo	Alcaldía Mayor Secretaría Distrital de Planeación	Revisar las herramientas de gestión del proceso		Cronograma de mantenimientos correctivos y preventivos. Mapa de Riesgos de Gestión, Corrupción y Seguridad de la Información. Planes de Mejoramiento Indicadores de Gestión	Externo	<ul style="list-style-type: none">• Veeduría• Contraloría• Comisión Distrital de Sistemas• Alta Consejería de las TIC• Alcaldía de Bogotá• Entes de Control• Entes Gubernamentales• Otras partes interesadas. COLCERT

	GESTIÓN TICS					CÓDIGO	E-GTIC-CP-001
						VERSIÓN	05
	CARACTERIZACIÓN DE PROCESO					PÁGINA	1 DE 1
						VIGENTE DESDE	14/07/2023
<p>Plan Estratégico de Tecnologías de la Información y Comunicaciones PETI.</p> <p>Plan de Acción / Plan de adecuación y sostenibilidad</p> <p>Mapa de Riesgos de Gestión, Corrupción y Seguridad de la Información.</p> <p>Plan Anual de Adquisiciones</p> <p>Cronograma de mantenimientos correctivos y preventivos.</p> <p>Mapa de Riesgos de Gestión, Corrupción y Seguridad de la Información.</p> <p>Planes de Mejoramiento</p> <p>Indicadores de Gestión</p>	Interno	Gestión Tecnológica y de Información	<p>Ejecutar las actividades definidas en el Plan Estratégico de Tecnologías de la Información y Comunicaciones-PETI.</p> <p>Ejecutar las actividades del Plan de Acción Institucional - Plan de Adecuación y Sostenibilidad.</p> <p>Realizar las capacitaciones para la interiorización de los lineamientos definidos para mejorar la seguridad de la información.</p> <p>Aplicar las herramientas de gestión Institucional.</p> <p>Desarrollar las actividades para la contratación de de los diferentes servicios de TI y licenciamientos requeridos por la entidad.</p> <p>Gestionar Incidentes de Seguridad Digital.</p> <p>Gestionar el Plan de Control Operacional Seguridad de la Información.</p> <p>Prestar los servicios tecnológicos de apoyo y soporte.</p>	H	<p>Reportes de cumplimiento de las actividades realizadas.</p> <p>Evidencias de cumplimiento de las actividades desarrolladas.</p> <p>Procesos Contractuales Desarrollados</p> <p>Reportes de incidente gestionados</p> <p>Capacitaciones realizadas</p> <p>Seguimiento requerimientos mesa de ayuda</p>	Interno	<p>Gestión Tecnológica y de Información</p> <p>Oficina Asesora de Planeación</p> <p>Oficina de Control Interno</p>

	GESTIÓN TICS					CÓDIGO	E-GTIC-CP-001
						VERSIÓN	05
	CARACTERIZACIÓN DE PROCESO					PÁGINA	1 DE 1
						VIGENTE DESDE	14/07/2023
Reportes de cumplimiento de las actividades realizadas Evidencias de cumplimiento de las actividades desarrolladas Procesos Contractuales Desarrollados Reportes de incidentes gestionados Capacitaciones realizadas Seguimiento requerimientos mesa de ayuda	Interno	Gestión Tecnológica y de Información	Verificar el cumplimiento de las actividades programadas en el PETI Verificar el cumplimiento de las actividades programadas en el Plan de Acción Institucional Verificar el cumplimiento de las actividades para la implementación de las herramientas de gestión Verificar el cumplimiento de los procesos contractuales Verificar y medir la oportunidad en la prestación de los servicios tecnológicos de apoyo y soporte	V	Informes de monitoreo de los diferentes planes Informes de Supervisión Generación de Alertas Mapas de riesgo gestionados Indicadores medidos y analizados	Interno	Gestión Tecnológica y de Información Oficina Asesora de Planeación Oficina de Control Interno
Informes de monitoreo Informes de Supoervisión Generación de Alertas Informes de Auditorías Mapas de riesgo gestionados Indicadores medidos y analizados	Interno	Oficina Asesora de Planeación Proceso de Gestión tecnológica y de la Información	Implementar acciones correctivas, preventivas o de mejora de acuerdo con las auditorías, informes de seguimiento, herramientas de gestión o ejercicios de autoevaluación.	A	Planes de Mejoramiento	Interno	Gestión Tecnológica y de Información Oficina Asesora de Planeación Oficina de Control Interno

	GESTIÓN TICS		CÓDIGO	E-GTIC-CP-001
			VERSIÓN	05
	CARACTERIZACIÓN DE PROCESO		PÁGINA	1 DE 1
			VIGENTE DESDE	14/07/2023
PRODUCTOS FINALES				
Nombre	Descripción		Atributos de Calidad	
Plan Estratégico de Tecnologías de la Información y Comunicaciones PETI.	Documento que consolida las actividades que debe seguir la entidad para avanzar en la implementación de la estrategia de Tecnologías de la Información		Debe ser medible, alcanzable, retador y con tiempos definidos para su cumplimiento. Sus objetivos deben estar alineados a los objetivos estratégicos del Instituto	
Plan de Acción - Plan de adecuación y sostenibilidad	Documento que contiene las actividades programadas para un año, formuladas por el proceso con el fin de avanzar en el cumplimiento de sus objetivos de proceso y en la implementación del MIPG en la entidad.		Debe estar alineado con el plan estrategico para su cumplimiento, debe ser conocido por todo el equipo de trabajo, debe ser medible, retador pero alcanzable en la vigencia.	
Mapa de Riesgos de Gestión y Corrupción y Seguridad de la Información.	Es una herramienta que permite a la entidad identificar y mitigar los riesgos que podrían afectar el cumplimiento del objetivo del proceso		Debe ser formulado de acuerdo con la Metodología definida en la entidad.	
Plan de Contingencia.	El plan de contingencia contiene los procedimientos y actividades que se deben seguir en el momento que ocurran eventos no programados en la entidad.		Dede ser atendido en el momento que se presente el evento no programado y tomar acciones de mejora o definir controles que permitan mitigar el proceso.	
Cronograma de mantenimientos correctivos y preventivos.	El cronograma corresponde a un documento donde se programan los mantenimientos correctivos y preventivos que se van a realizar durante el año.		El cronograma debe ser socializado para que los procesos conozcan en que momento se va a realizar los mantenimientos.	
Indicadores de Gestión	Los indicadores de gestión son una herramienta de medición en el cumplimiento de los objetivos planteados periódicamente al interior de la entidad.		Deben ser formulados y analizados de acuerdo con la metodología definida en la entidad.	
Reportes de cumplimiento de las actividades realizadas / Evidencias de cumplimiento de las actividades desarrolladas	Soportes que permiten al proceso evidenciar que se cumplieron con las actividades planeadas		Deben ser de facil acceso y verificabilidad por los entes de control, la Oficina de Control Interno y la Oficina Asesora de Planeación.	
Procesos Contractuales Desarrollados	Contienen toda la información y documentación generada para el desarrollo y gestión de los procesos contractuales a cargo del proceso		Deben gestionarse de acuerdo con los lineamientos establecidos por la Oficina Asesora Jurídica y el proceso de Gestión Contractual	
Reportes de incidentes gestionados	Cada vez que se presente un incidente de seguridad se debe proceder con el desarrollo de las actividades definidas en el procedimiento para atender este tipo de eventos.		Deben ser tipificados y analizados de acuedo a los lineamientos definidos para este tipo de eventos.	
Seguimiento requerimientos mesa de ayuda	Reporte que genera el sistema del estado en que se encuentran las solicitudes de soporte técnico registradas en la mesa de ayuda.		Generación de reportes estadísticos que permitan realizar el seguimiento oportuno de los casos registrados en la mesa de ayuda para su atención.	
Capacitaciones realizadas	Son las actividades programadas por el proceso para socializar la información relacionada con los lineamientos de seguridad de la información		Deben ser claras y con un lenguaje común que permitan su interiorización y puesta en práctica por las partes delos grupos de interes o de valor.	
Informes de Monitoreo	Corresponden a los seguimientos realizados por el proceso con el fin de verificar el cumplimiento de las actividades programadas		Debe ser realizado siguiendo los lineamientos establecidos por la Oficina Asesora de Planeación	
Plan de Mejoramiento Institucional	El plan de mejoramiento contiene las acciones de mejora que se formulan de acuerdo al resultado de las auditorias internas o extenas y ejercicios de autogestión del proceso		Debe formularse siguiendo los lineamientos de la metodología establecida por la Oficina Asesora de Planeación	

	GESTIÓN TICS		CÓDIGO	E-GTIC-CP-001
			VERSIÓN	05
	CARACTERIZACIÓN DE PROCESO		PÁGINA	1 DE 1
			VIGENTE DESDE	14/07/2023
RECURSOS ESENCIALES PARA LA OPERACIÓN DEL PROCESO				
Equipos Tecnológicos		Sistemas de información		
Computadores		Aplicaciones 365		
Servidores		Mesa de Ayuda		
Licenciamiento		Sysman		
Video Beam		Si Capital		
Planta Electrica		Sistema - Atención a la Ciudadanía		
Routers		CORDIS		
Acces Point				
Impresoras				
Switches				
Infraestructura		Humanos		
Puestos de trabajo		Profesional Especializado responsable del área (1)		
Centro de datos		Profesionales universitarios en las areas de sistemas, telecomunicaciones, informática y carreras afines. (11)		
Canal de internet		Técnicos con competencias y conocimientos para el desarrollo de la implementación, el soporte y la optimización de las herramientas informáticas y de la comunicación (9)		
Canal de datos		Auxiliares con competencias y conocimientos para el desarrollo de la implementación, el soporte y la optimización de las herramientas		
Racks				
Puntos de red				
ENTORNO ESPECIFICO DEL PROCESO				
Normatividad		Riesgos Identificados		
https://www.idipron.gov.co/sites/default/files/docs/transparencia/normatividad/normograma/Formato-003-NORMOGRAMA-A-GIU-FT-003-CORTE-12-2020.xls		https://www.idipron.gov.co/pa-mapas-riesgos-corrupcion https://www.idipron.gov.co/mapas-de-riesgo-de-gestion		
INDICADORES DE GESTIÓN				
No.	Nombre del Indicador		Definición operacional	
1	Cumplimiento al plan anual de adquisiciones de los procesos contractuales de bienes y servicios		(Número de procesos contracuales radicados en jurídica durante el cuatrimestre/Número de procesos contractuales programados para radicar en jurídica durante el cuatrimestre)*100	
2	Cumplimiento del Plan de mantenimiento preventivo y correctivo		(Nro. de mantenimientos ejecutados en el cuatrimestre/Nro. de matenimientos programados en cuatrimestre)*100	
3	Solicitudes de Servicio		(Número de ajustes realizados en los aplicativos en la vigencia / Numero de ajustes solicitados a los aplicativos en la vigencia)*100	
4	Armonización de los sistemas de información Misional		# de desarrollos en pruebas con usuarios / # de desarrollos programados)*100	
TRÁMITES Y OTROS PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS (OPA) DEL PROCESO				
No.	Nombre			Tipo
1	N.A.			N.A

<div></div>	GESTIÓN TICS		CÓDIGO	E-GTIC-CP-001
			VERSIÓN	05
	CARACTERIZACIÓN DE PROCESO		PÁGINA	1 DE 1
			VIGENTE DESDE	14/07/2023
CONTROL DE CAMBIOS				
Versión	Descripción de Cambios	Fecha (DD/MM/AAAA)	Elaboró	
01	Se crea la caracterización del Proceso	3/09/2008	IVÁN ROBERTO CORTÉS GÓMEZ Asesor Sistema Integrado de Gestión	
02	Se da inicio a la creación de la caracterización	11/10/2011	BLEIDYS POLO URRUTIA Profesional Contratista HERNÁN HUMBERTO PARRA FIGUERO Profesional Contratista SIGID	
03	1. Se pasa al proceso Gestión tecnológica y de la información, en versión 03; anteriormente se encontraba en el proceso Tecnologías de la Información y comunicaciones, con código A-TIC-CP-001, en versión 02 y vigente desde 02-11-2011. 2. Se adecúa el encabezado a la plantilla vigente. 3. Se actualiza Objetivo, alcance, políticas de operación e indicadores de acuerdo al enfoque del proceso. 4. Se modifican los subprocesos a: Administración del Hardware, administración del software, Administración de infraestructura, gestión de redes y comunicaciones y Gestión de seguridad y resguardo de la información. 5. Se complementa los proveedores, entradas, ciclo PHVA, salidas y clientes de acuerdo a los subprocesos.	2/02/2015	ORALIA FRANCO GÓMEZ Profesional Universitario Gestión Tecnológica y de la Información LUIS ALBEIRO CORTÉS Profesional Universitario Gestión Tecnológica y de la Información ANY JACKELINE ROJAS PINILLA Profesional Universitario Oficina Asesora de Planeación	

<div></div>	GESTIÓN TICS		CÓDIGO	E-GTIC-CP-001	
			VERSIÓN	05	
	CARACTERIZACIÓN DE PROCESO		PÁGINA	1 DE 1	
			VIGENTE DESDE	14/07/2023	
04	La caracterizacion para la presente versión se modificó en los siguientes aspectos: 1. Se actualizó a la plantilla vigente de caracterización. 2. En los subprocesos "ADMINISTRACIÓN DE HARDWARE" y "ADMINISTRACIÓN DE SOFTWARE" en las actividades del "HACER", se trasladó la actividad "Atender los requerimientos de mantenimiento correctivos" al "Actuar" ya que dicha actividad responde a la naturaleza de esta etapa según el ciclo DEMING.		8/05/2019	SANDRA LUCIA BADLISSI TAJAN Profesional Área De Sistemas	
05	Se actualiza la caracterización del proceso en el nuevo formato establecido por la Oficina Asesora de Planeación. Se actualiza la caracterización del proceso ajustandola a la nueva estructura del Instituto		14/07/2023	CLAUDIA CASTELLANOS LÓPEZ Profesional Universitario Código 219 Grado 07	
ELABORACIÓN, REVISIÓN Y APROBACIÓN					
Elaborado por:		Revisor por:		Aprobado por:	
Nombre	Claudia Castellanos López	Nombre	Yeison Alexander Chipatecua Quevedo	Nombre	Fabian Andres Correa Álvarez
Cargo	Profesional Universitario Cod. 219 Grado 07	Cargo	Jefe Oficina de Tics	Cargo	Jefe Oficina Asesora de Planeación
Fecha:	14/07/2023	Fecha:	14/07/2023	Fecha:	14/07/2023