

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. INTERACCIÓN SOCIAL Instituto Distrital para la Protección de la Niñez y la Juventud	CARACTERIZACIÓN	GESTIÓN TECNOLÓGICA Y DE LA INFORMACIÓN			1 de 8 VIGE
OBJETIVO					INDICAD
Garantizar la implementación, administración y prestación de los servicios para la optimización de las herramientas informáticas, actividades de mantenimiento preventivo y correctivo de los activos de información, plataforma de comunicaciones y desarrollo de aplicaciones a la medida, así como salvaguardar la información en sus criterios de confidencialidad, integridad y disponibilidad con el fin de garantizar la ejecución de los servicios informáticos que aporten al cumplimiento de la misión del Instituto.					1.(Número de mantenimientos ejecutados / N° de mantenimientos p
ALCANCE					2. (N° de aplicativos realizados en la vigencia /N° de aplicativos sol
Inicia con el diagnóstico de necesidades en los recursos de tecnologías de información (hardware, software y datos), elaboración del plan estratégico de TICS y solicitud de los servicios y finaliza con la adopción de buenas prácticas que permiten controlar el adecuado procesamiento de la información del Instituto en sus criterios de confidencialidad, integridad y disponibilidad.				3. (N° de solicitudes de servicio atendidas / Total de solicitudes de s	
POLÍTICAS DE OPERACION					
* Garantizar que se realicen de manera eficaz y eficiente la gestión de los procedimientos que se han generado para la atención de necesidades derivadas del plan estratégico, diagnósticos y solicitudes de los usuarios del Instituto, así como garantizar el buen uso de los recursos tecnológicos y el manejo adecuado de la información. * Se debe capacitar y divulgar a los usuarios sobre el buen manejo de los activos de información. * El proceso de Gestión Tecnológica y de la Información es responsable de la generación mensual de copias de seguridad en medio externo de la información crítica del Instituto. * Se disponen de carpetas compartidas por área en donde los funcionarios almacenan la información crítica, la cual es generada en medio extraíble mínimo una vez al mes por el proceso de Gestión Tecnológica y de la Información. * Se debe asegurar el acceso autorizado de los funcionarios a los servicios o recursos tecnológicos de la información. * Se debe asegurar el acceso autorizado de equipos tecnológicos externos en las sedes del Instituto. * Administrar la adecuada instalación de Software legal en la entidad. * El término comunicaciones que se menciona en el tercer subproceso, incluye la administración del correo institucional, internet y MPLS.					
PROVEEDORES	ENTRADAS		SUBPROCESOS	ACTIVIDADES	SALIDAS
1. Proveedores Externos 2. Todos los procesos del Instituto 3. Veeduría, Contraloría, Comisión Distrital de Sistemas, Alta Consejería de las TICs.	1.1 Equipos informáticos de última tecnología. 1.2 Servicios de garantías (repuestos y mano de obra). 1.3 Asesorías. 2. 1 Solicitud de suministro de equipos informáticos. 2.2 Solicitudes de mantenimiento de equipos informáticos. 3. Informe de inventario de equipos		ADMINISTRACIÓN DE HARDWARE	<	

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. INTERMUNICIPAL SOCIAL (Unidad Especial para la Protección de la Salud y la Juventud)	CARACTERIZACIÓN		GESTIÓN TECNOLÓGICA Y DE LA INFORMACIÓN	2 de 8 VIGE
1. Proveedores Externos 2. Veeduría, Contraloría, Comisión Distrital de Sistemas, Alta Consejería de las TICs, Ministerio de las TICs. 3. Todos los procesos del Instituto	1.1 Bienes de hardware y software. 1.2 Servicios de canales de comunicación, internet, MPLS, suministro de recurso humano, renovaciones y actualizaciones. 2.1 Metodología y solicitudes de informes. 3.1 Requerimientos y solicitudes de usuarios para accesos.	ADMINISTRACIÓN DE INFRAESTRUCTURA DE TICs, GESTIÓN DE REDES Y COMUNICACIONES	- Plan de adquisiciones. - Elaboración del cronograma de mantenimiento preventivo de los servicios de los servidores de TI. - Plan de contingencia. - Formulación del Plan Estratégico de Tecnologías de la Información y Comunicaciones PETIC. - Planear la atención de las necesidades y requerimientos de infraestructura, redes, bases de datos y comunicaciones. - Elaboración de Cronograma de mantenimiento preventivo de los servicios del servidor (Archivo, Active Directory, DHCP) - Recepción física o en web de los bienes y servicios. - Asignar, habilitar y poner en servicio el activo de información (switch, servidor, access point, entre otros). - Ejecutar cronograma de mantenimiento preventivo. - Desarrollar el cronograma de afinamiento a las bases de datos. - Atender los requerimientos de mantenimiento reactivo. - Implementar el PETIC. - Desarrollar la solución requerida con base en el análisis y concepto de la información brindada - Asignar autorizaciones y permisos a terceros para realizar labores de mantenimiento a la infraestructura.	* Bases de datos afinadas confiables y de fácil consolidación * Adecuación de la infraestructura tecnológica necesaria que soporte todos los equipos de computo y comunicaciones del instituto. * Mantenimiento de la infraestructura de TICs, redes y comunicaciones del instituto. * Total de bienes y servicios de renovación, actualización y soporte según el cumplimiento del cronograma establecido y plan de adquisiciones. * Cumplimiento y Retroalimentación del Plan Estratégico de Tecnologías de la Información y Comunicaciones PETIC.
PROVEEDORES	ENTRADAS	SUBPROCESOS	ACTIVIDADES	SALIDAS
1. Proveedores Externos 2. Veeduría, Contraloría, Comisión Distrital de Sistemas, Alta Consejería de las TICs, Ministerio de las TICs. 3. Todos los procesos del Instituto	1.1 Bienes y servicios. 1.2 Instalaciones y configuraciones 1.3 Asesorías. 2. Metodologías y solicitudes de informes 3.1 Solicitud de accesos y permisos. 3.2 Carpetas con información crítica.	GESTIÓN DE SEGURIDAD Y RESGUARDO DE LA INFORMACIÓN	- Definir Política de seguridad. - Proveer medios que permitan conservar la información crítica del Instituto. - Plan de adquisiciones. - Plan de contingencia. - Formulación del Plan Estratégico de Tecnologías de la Información y Comunicaciones PETIC. - Elaboración de Cronograma de mantenimiento preventivo de los dispositivos de seguridad en cuanto a servicios de actualización y renovación. - Adquisición de hardware y software. - Divulgación de la Política de seguridad. - Ejecución de la Política de seguridad. - Generación y resguardo de copias de seguridad. - Configuración de los dispositivos de seguridad de acuerdo a la Política de seguridad y buenas prácticas de TI. - Actualizar los equipos de seguridad. - Compra de garantías extendidas. - Autorizar y crear accesos y permisos. - Salvaguardar, proveer y mantener la disponibilidad correcta para la funcionalidad e integridad de la información. - Instalación y administración de los dispositivos y las plataformas de seguridad. - Realizar configuraciones y actualizaciones de los dispositivos y plataformas de seguridad. - Asegurar que las políticas de seguridad se encuentren implementadas y establecidas conforme a los lineamientos del instituto. - Fortalecer la cultura del Backup en todos los procesos del Instituto mediante capacitación a los funcionarios en el uso y manejo de las copias de seguridad. - Gestionar los medios necesarios para establecer normas de seguridad para la información.	* Plan de contingencia. * Resguardo de información crítica del Instituto cumpliendo con los principios de seguridad. * Seguridad Perimetral. * Políticas de seguridad implementadas y ejecutadas. * Solicitudes atendidas y satisfacción del usuario final.
			- Restablecimientos de copias de seguridad. - Comunicación con el proveedor mediante ticket informando la novedad. - Realizar las acciones correctivas detectadas por vulnerabilidad. - Correcciones, acciones correctivas y preventivas y de mejora continua orientadas a dar cumplimiento del subproceso	

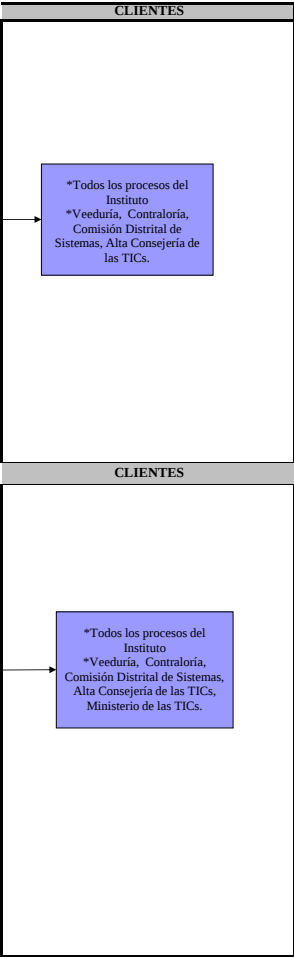
 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. INTERMUNICIPAL SOCIAL (Unidad Ciudadana para la Protección de la Salud y la Juventud)	CARACTERIZACIÓN	GESTIÓN TECNOLÓGICA Y DE LA INFORMACIÓN	C
			V
			3 de 8 I
			VIGE

DOCUMENTOS DE REFERENCIA:	RECURSOS
MAPA DE RIESGOS E-MEJ-FT-009 DEL PROCESO DE GESTIÓN TECNOLÓGICA Y DE LA INFORMACIÓN LISTADO MAESTRO DE DOCUMENTOS DEL PROCESO E-MEJ-FT-001 LISTADO MAESTRO DE DOCUMENTOS EXTERNOS E-MEJ-FT-010 NORMOGRAMA	FINANCIEROS: Para la adquisición de bienes y servicios encaminados a la óptima implementación de herramientas informáticas y de comunicaciones de acuerdo al presupuesto asignado. TÉCNICOS Y TECNOLÓGICOS: Herramientas informáticas que den soporte a la óptima implementación y mantenimiento del proceso de Gestión Tecnológica y de la Información. INFRAESTRUCTURA: Instalaciones físicas y equipos de oficina y papelería que den soporte a la óptima ejecución del proceso de Gestión Tecnológica y de la Información. HUMANOS: 1. Líder del Proceso: Subdirector Administrativo 2. Otros Participantes. Profesional Universitario responsable del área, Profesionales universitarios, Técnicos y Auxiliares con competencias y conocimientos para el desarrollo de la implementación, el soporte y la optimización de las herramientas informáticas y de la comunicación

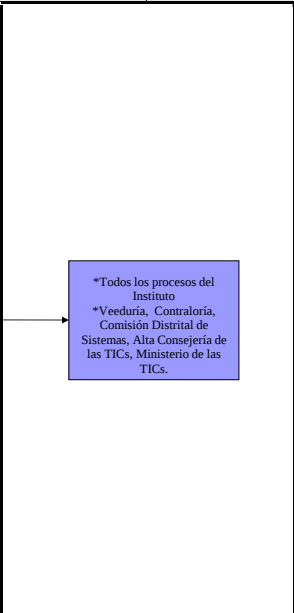
COMUNICACIONES				
MENSAJE	MEDIO	EMISOR	FRECUENCIA	
Qué	Cómo	Quién	Cuándo	
Solicitud de puesta en servicio y soporte de hardware, infraestructura y comunicaciones	Comunicación Mediante Correo, oficios, memorandos, telefónico, verbal y mesa de ayuda.	Todos los usuarios del Instituto	Cada vez que se requiera de una puesta en servicio o un soporte	Responsable d universitarios,
Solicitud del desarrollo y actualización de nuevas aplicaciones	Formato Solicitud de desarrollo y actualización de software interno	Todos los usuarios del Instituto	Cada vez que se requiera de un desarrollo y actualización	Responsable d universit.
Solicitud de creación de perfiles, accesos y permisos	Comunicación Mediante Correo, oficios, memorandos y mesa de ayuda	Todos los usuarios del Instituto	Cada vez que se requiera la creación de un perfil, una copia de seguridad, acceso y permiso.	Responsable d universitarios,
Solicitud de copias de seguridad.	Comunicación Mediante Correo, oficios, memorandos, telefónico, verbal y mesa de ayuda.	Todos los usuarios del Instituto	Cada vez que se requiera la creación de un perfil, una copia de seguridad, acceso y permiso.	Responsable d universitarios,
Puesta en servicio de hardware, Software e infraestructura y comunicaciones	Realizando el respectivo servicio y se diligencia el formato "Registro de soporte técnico de hardware y software por equipo"	Gestión Tecnológica y de la Información.	Cada vez que se realice la puesta en servicio o se realice el soporte	Todos los us
Desarrollo y actualización de nuevas aplicaciones	Realizando el respectivo desarrollo o actualización de aplicaciones y se diligencia el formato "Solicitud desarrollo y actualización de software"	Gestión Tecnológica y de la Información.	Cada vez que se realice una actualización o desarrollo	Todos los us
Creación de cuentas, realización de copias de seguridad, asignación de permisos y accesos.	Realizando el respectivo servicio y en los casos que se requiera se da respuesta mediante correo electrónico, memorando o copia del formato "Registro de soporte técnico de hardware y software por equipo"	Gestión Tecnológica y de la Información.	Cada vez que se cree un perfil, se realice una copia de seguridad, o se asigne un acceso o permiso.	Todos los us
Proyección y gestión del programa de adquisición y contratación de servicios para hardware, software e infraestructura	Mediante el plan de adquisiciones	Gestión Tecnológica y de la Información.	Anualmente	Subdirección Ad
Reporte de incidentes y fallas del canal de datos entre la Secretaría Distrital de Hacienda e IDIPRON	Telefónica	Área de Sistemas de la Secretaría Distrital de Hacienda	Cada vez que se detecte por parte de la Secretaría Distrital de Hacienda un problema de comunicación con el IDIPRON	Tecnico Adm Tecnológica.
Reporte de incidentes y fallas del canal de datos entre la Secretaría Distrital de Hacienda e IDIPRON	Telefónica	Tecnico Administrativo Gestión Tecnológica y de la Información.	Cada vez que se detecte por parte de las áreas de Presupuesto, Tesorería, Oficina Asesora de Planeación y Sistemas un problema de comunicación con la Secretaría Distrital de Hacienda	Área de Sistemas de

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. INTERACCIÓN SOCIAL Unidad Especial para la Protección de la Niñez y la Juventud	CARACTERIZACIÓN		GESTIÓN TECNOLÓGICA Y DE LA INFORMACIÓN			C
						V
						4 de 8 I
						VIGE
Reporte de incidentes y fallas del canal de datos e Internet del IDIPRON	Telefónica, vía web o vía correo electrónico	Líder de Proceso, Profesionales universitarios y Técnicos de Gestión Tecnológica y de la Información.	Cada vez que se detecte por parte del área de Sistemas o Unidad de Protección Integral un problema de conexión de datos o Internet, y la falla esté fuera del alcance del proceso de Gestión Tecnológica y de la Información.	Mesa de Ayuda o dato		
Reporte de incidentes y fallas del canal de datos e Internet del IDIPRON	Telefónica o vía correo electrónico	Mesa de Ayuda o soporte del Proveedor de datos e Internet	Cada vez que se detecte por parte del proveedor de datos e internet aún problema de conexión de datos o Internet, o la realización de un soporte preventivo que pueda afectar el funcionamiento de la prestación del servicio.	Líder de Pro universit		
Reporte de Incidentes y fallas con los módulos del Sistema Administrativo y Financiero	Telefónica, vía web o vía correo electrónico	Tecnico Administrativo de Gestión Tecnológica y de la Información.	Cada vez que exista una falla en la operación de los aplicativos en las diferentes áreas de	Proveedor del S fi		
Informe de rendición de cuentas de Informática	Resolución de rendición de cuentas	Contraloría Distrital de Bogotá	Anualmente	Respor		
CONTROL DE CAMBIOS						
VERSIÓN	DESCRIPCIÓN DE CAMBIOS			FECHA (DD/MM/AAAA)		
01	Se crea la caracterización del Proceso			03-09-2008	A	
02	Se da inicio a la creación de la caracterización			11-10-2011		
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.			02-02-2015		
04	La caracterización 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 DEMIN.				—	
CONTROL DE REVISIÓN Y APROBACIÓN						
	NOMBRE	CARGO			FECHA (DD/MM/AAAA)	
REVISÓ	SAUL JOSE BOSSA CONTRERAS	RESPONSABLE ÁREA DE SISTEMAS				
APROBACIÓN LÍDER DE PROCESO	MAURICIO DIAZ LOZANO	SUBDIRECTOR ADMINISTRATIVO				

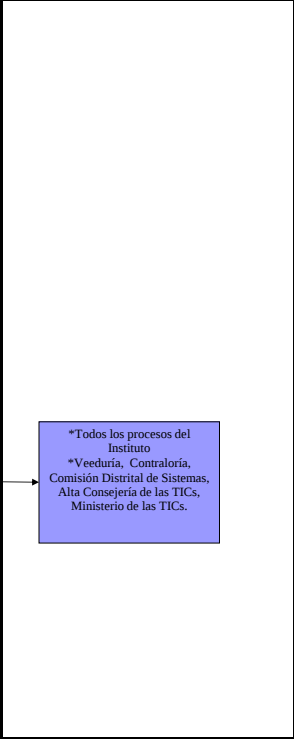
CÓDIGO	A-TIC-CP-001
VERSIÓN	05
PÁGINA	
FECHA DE EMISIÓN	08/05/2019
CONTENIDO	
Procedimiento para la gestión de los recursos humanos * 100	
Procedimiento para la gestión de los recursos humanos * 100	
Procedimiento para la gestión de los recursos humanos * 100	



CÓDIGO	A-TIC-CP-001
VERSIÓN	05
PÁGINA	
FECHA DE EMISIÓN	08/05/2019



CLIENTES



CÓDIGO	A-TIC-CP-001
VERSIÓN	05
PÁGINA	
FECHA DE EMISIÓN	08/05/2019

RECEPTOR		
A quién	Externo	Interno
el área, Profesionales Técnicos y auxiliares		X
el área, Profesionales ajenos y Técnicos		X
el área, Profesionales Técnicos y auxiliares		X
el área, Profesionales Técnicos y auxiliares		X
usuarios del Instituto		X
usuarios del Instituto		X
usuarios del Instituto		X
administrativa y financiera		X
Administrativo Gestión y de la Información.	X	
de la Secretaría Distrital Hacienda	X	

CÓDIGO	A-TIC-CP-001	
VERSIÓN	05	
PÁGINA		
FECHA DE EMISIÓN	08/05/2019	
soporte del Proveedor de Internet	X	
Acceso, Profesionales de Sistemas y Técnicos	X	
Sistema administrativo y financiero.	X	
Responsable del área	X	
ELABORÓ		
Iván Roberto Cortés Gómez asesor Sistema Integrado de Gestión		
Bleidys Polo Urrutia Profesional Contratista Hernán Humberto Parra Figueredo Profesional Contratista SIGID		
FIRMA EN ORIGINAL. Oralia Franco Góez Profesional Universitario Gestión Tecnológica y de la Información FIRMA EN ORIGINAL. Luis Alberto Cortés Profesional Universitario Gestión Tecnológica y de la Información FIRMA EN ORIGINAL. Any Jackeline Rojas Pinilla Profesional Universitario		
SANDRA LUCIA BADLISSI TAJAN PROFESIONAL ÁREA DE SISTEMAS		
FIRMA		