

PROCESO:	GESTION DE SERVICIOS TIC	RESPONSABLE:	Jefe Oficina Tecnologías de la Información
OBJETIVO:	Suministrar y administrar servicios de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones a partir de la identificación de necesidades y oportunidades del ICA con el fin de apoyar el cumplimiento de sus objetivos estratégicos y misionales y la generación de confianza y valor público.		
ALCANCE:	Inicia con la planeación, continua con el diseño, la transición y operación de los servicios tecnológicos que se brindan en el ICA y finaliza con acciones para su verificación y mejoramiento continuo.		
OBJETIVOS ESTRATEGICOS	<ul style="list-style-type: none"> • Implementar las soluciones tecnológicas requeridas. 		

PROVEEDOR	ENTRADAS	ACTIVIDADES CLAVES / (SUBPROCESOS)	RESPONSABLE	SALIDAS	CLIENTES
PLANEAR					
Planeación y Direccionamiento Estratégico Procesos de la entidad	Políticas para los servicios de Tecnologías de la Información Políticas de seguridad y privacidad de la información Plan estratégico institucional Plan estratégico Sectorial de Tecnologías de la Información (TI) Plan Estratégico de Tecnologías de la Información (PETI) Plan Estratégico de Seguridad de la Información (PESI) Necesidades de los procesos y áreas de la entidad Solicitudes de los usuarios	Definir actividades y metas en el Plan de Acción Institucional para los servicios de Tecnologías de la Información que brinda el ICA.	Oficina de Tecnologías de la Información	Plan Acción de Acción Institucional	Todos los procesos del ICA Entidades del sector Entes nacionales y territoriales Partes interesadas

PROVEEDOR	ENTRADAS	ACTIVIDADES CLAVES / (SUBPROCESOS)	RESPONSABLE	SALIDAS	CLIENTES
Planeación y Direccionamiento Estratégico Gestión de Servicios TIC	Plan Estratégico de Tecnologías de la Información (PETI) Plan Estratégico de Seguridad de la Información (PESI) Plan de Acción Institucional	Definir el Catálogo de servicios de Tecnologías de la Información, su demanda y presupuesto.	Oficina de Tecnologías de la Información	Catálogo de servicios de Tecnologías de la Información	Todos los procesos Entidades del sector Entes nacionales y territoriales Partes interesadas
HACER					
Planeación y Direccionamiento Gestión de Servicio TIC	Políticas para los servicios de Tecnologías de la Información Políticas de seguridad y privacidad de la información Plan Acción Institucional Catálogo de servicios de Tecnologías de la Información	Gestionar la Seguridad de la Información (Controles Informáticos)	Oficina de Tecnologías de la Información	Controles informáticos, para la seguridad de la información, implementados	Todos los procesos
Todos los procesos	Plan Anual de Adquisiciones Catálogo de servicios de Tecnologías de la Información	Gestionar, desde la competencia técnica, la adquisición de bienes y/o servicios Tecnologías de la Información.	Oficina de Tecnologías de la Información	Documentos Técnicos requeridos en los procesos de contratación de bienes y servicios TI Informes de supervisión de contrato Catálogo de servicios de Tecnologías de la Información actualizado	Todos los procesos

PROVEEDOR	ENTRADAS	ACTIVIDADES CLAVES / (SUBPROCESOS)	RESPONSABLE	SALIDAS	CLIENTES
Todos los procesos Gestión de Servicio TIC	Necesidades Catálogo de servicios de Tecnologías de la Información Plan Acción Institucional	Implementar y/o mantener los sistemas de información del ICA	Oficina de Tecnologías de la Información	Documentos generados en la ejecución de la metodología de ciclo de vida de desarrollo de software Catálogo de Sistemas de Información actualizado	Todos los procesos
Todos los procesos	Políticas TIC Políticas Seguridad y privacidad de la Información Catálogo de servicios de Tecnologías de la Información Inventario de Activos de Información Índice de Información clasificada	Gestionar la capacidad, disponibilidad, continuidad de los servicios tecnológicos	Oficina de Tecnologías de la Información	Informes de monitoreo de infraestructura Servicios de Tecnologías de la Información disponibles	Todos los procesos Partes interesadas
Todos los procesos	Políticas TIC Políticas Seguridad y privacidad de la Información Catálogo de servicios de Tecnologías de la Información Solicitudes de servicio de soporte de Tecnologías de la Información	Gestionar el soporte a usuarios de servicios Tecnologías de la Información que brinda el ICA	Oficina de Tecnologías de la Información	Informes de solución de incidentes de servicios Tecnologías de la Información que brinda el ICA (mesa de ayuda)	Todos los procesos Partes interesadas

PROVEEDOR	ENTRADAS	ACTIVIDADES CLAVES / (SUBPROCESOS)	RESPONSABLE	SALIDAS	CLIENTES
VERIFICAR					
Planeación y Direccionamiento Estratégico	Riesgos del proceso	Realizar el seguimiento y evaluación de los riesgos asociados al proceso, así como la eficacia de los controles para su mitigación.	Oficina de Tecnologías de la Información	Riesgos del proceso gestionados	Planeación y Direccionamiento Estratégico
Gestión de Servicio TIC	Auditorías Internas y Externas Planes de mejoramiento Indicadores FURAG	Realizar el seguimiento y medición del proceso.		Análisis y evaluación de resultados.	
ACTUAR					
Planeación y Direccionamiento Estratégico	Análisis y evaluación de Indicadores.	Analizar información y datos para tomar las acciones correctivas, preventivas o de mejora necesarias.	Oficina de Tecnologías de la Información	Planes de mejoramiento	Planeación y Direccionamiento Estratégico
Control Interno de Gestión	Informes de auditorías internas y externas.				Control Interno de Gestión

RECURSOS	
HUMANOS	INFRAESTRUCTURA
Profesionales de carrera administrativa. Contratistas.	Espacio físico reservado, Redes y Comunicaciones
FINANCIEROS	TECNOLÓGICOS
Presupuesto Asignado	Hardware (Equipos de Cómputo, impresión, servidores) Software (S.O. - Ofimática)

CRITERIOS NORMATIVOS		
ISO 9001:2015	ISO 14001:2015	ISO 45001:2018
6.1.1; 7.5.2;7.5.3.2;8.1;8.2;8.4;8.5;8.6;8.7; 9.1;10	6.1.1;9.1;10	4, 5.3,5.4, 6.1.2, 7.1, 7.3,7.4,7.5.3, 8.1.2,8.1.4, 8.2, 10