



## CARACTERIZACION DE PROCESOS

Código  
GIT-C-001

<b>PROCESO:</b>	GESTION DE SERVICIOS TIC	<b>RESPONSABLE:</b>	Jefe Oficina Tecnologías de la Información
<b>OBJETIVO:</b>	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.		
<b>ALCANCE:</b>	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.		
<b>OBJETIVOS ESTRATEGICOS</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Implementar las soluciones tecnológicas requeridas.</li> </ul>		

PROVEEDOR	ENTRADAS	ACTIVIDADES CLAVES / (SUBPROCESOS)	RESPONSABLE	SALIDAS	CLIENTES
<b>PLANEAR</b>					
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
<b>HACER</b>					
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
<b>VERIFICAR</b>					
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.	
<b>ACTUAR</b>					
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

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

<b>CRITERIOS NORMATIVOS</b>	
<b>ISO 9001:2015</b>	<b>ISO 14001:2015</b>
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

<b>CONTROL DE CAMBIOS</b>		
<b>FECHA</b>	<b>VERSION</b>	<b>DESCRIPCION</b>
	3	Se actualiza el proceso para alinear la gestión de TI de acuerdo a la inclusión del Subproceso de Gobernabilidad de las TIC en el proceso de Planeación y Direccionamiento Estratégico.
03/10/2018	2	Se actualiza el proceso para alinear la gestión de TI del ICA a los lineamientos del Ministerio de las TIC
1/06/2018	1	A partir de la actualización del Mapa de Procesos de la entidad se crea este proceso por tal motivo su Versión es la Inicial