







TITULO		CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO			
	Nombre del Proceso GESTIÓN DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y LAS COMUNICACIONES	Código: GTI-CA-01			
		Versión No. 03	Página 1 de 5		
		Fecha:	26	09	2019

OBJETIVO	Planear, adquirir y/o implementar y administrar la plataforma tecnológica y de comunicaciones (Infraestructura de redes, comunicaciones, hardware y software) y la gestión de la seguridad informática, de tal forma que sean adecuadas a las necesidades y proyecciones de la entidad.
ALCANCE	Inicia con el análisis de las necesidades y proyecciones tanto de TIC's como de seguridad informática a nivel nacional, continúa con la planeación, adquisición y/o implementación de nuevas y/o mejores tecnologías hasta la administración de la plataforma tecnológica, propendiendo por el mejoramiento continuo y velando por el cumplimiento de las políticas de seguridad informática.
RESPONSABLE DEL PROCESO	Jefe Oficina de Tecnologías de la Información y Comunicaciones –TIC



ENTRADAS		CICLO	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	SALIDAS	
PROVEEDOR	INSUMOS				PRODUCTOS/SERVICIOS	CLIENTES
Todos los procesos Ministerio de Defensa Nacional MinTIC Entes externos de control	Necesidades de TIC y/u oportunidades de mejora del producto y/o servicio tecnológico. Plan Estratégico de la entidad Lineamientos de MinTIC y Mindefensa Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG)	P	Analizar las necesidades de TIC y/u oportunidades de mejora de los productos y/o servicios tecnológicos y planear proyectos. Actualizar plan estratégico de TIC.	Proceso Gestión de TIC	Solicitud autorización de inicio de proyecto por parte de la Dirección General y/o líder del proceso. Alternativas de solución y estudio de mercado y anexo técnico del bien y/o servicio. Plan estratégico TIC. Plan Anual de Adquisiciones.	Todos los procesos Ministerio de Defensa Nacional MinTIC

TITULO		CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO			
	Nombre del Proceso GESTIÓN DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y LAS COMUNICACIONES	Código: GTI-CA-01			
		Versión No. 03	Página 2 de 5		
		Fecha:	26	09	2019

					Plan de acción y de contingencia. Proyectos TIC.	
Todos los procesos Ministerio de Defensa Nacional MinTIC	Solicitud autorización de inicio de proyecto por parte de la Dirección General y/o líder del proceso. Alternativas de solución y estudio de mercado y anexo técnico del bien y/o servicio Plan estratégico TIC Plan Anual de Adquisiciones. Planes de acción y de contingencia Proyectos TIC's Registros mesa de ayuda	H	Implementar soluciones tecnológicas de acuerdo a necesidades. Resolver incidentes reportados por los usuarios. Ejecutar mantenimientos TIC. Administrar la plataforma TIC. Ejecutar los planes de seguridad informática, gobierno digital y sectorial. Identificar los riesgos e indicadores y aplicar los controles para los mismos.	Proceso Gestión de TIC	Bienes y servicios tecnológicos adquiridos y/o administrados, ejecutados mediante contratos y/o a través del personal de la Oficina TIC Registro del cierre del caso resuelto con la descripción de la solución al usuario y encuesta de satisfacción. Mantenimientos ejecutados por cada Regional y Oficina Principal. Resultados de los planes. Matriz de riesgos e indicadores actualizada del proceso.	Todos los procesos Comité Institucional de Gestión y Desempeño Ministerio de Defensa Nacional MinTIC

TITULO							CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO								
		Nombre del Proceso GESTIÓN DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y LAS COMUNICACIONES					Código: GTI-CA-01								
							Versión No. 03					Página 3 de 5			
							Fecha: 26					09		2019	



Todos los procesos	Registro del cierre del caso resuelto con la descripción de la solución al usuario y encuesta de satisfacción. Mantenimientos ejecutados por cada Regional y Oficina Principal. Resultados de los planes. Matriz de riesgos e indicadores actualizada del proceso. Sistema Integrado de Gestión FURAG	V	Evaluar la satisfacción del soporte a usuario final Analizar los resultados de los indicadores y de los planes relacionados con la gestión de TIC. Analizar los resultados del FURAG	Proceso Gestión de TIC	Acciones Correctivas y de Mejora. Medición de indicadores de gestión y administración del riesgo.	Proceso Seguimiento y Evaluación Proceso Desarrollo Organizacional y Gestión Integral Comité Institucional de Gestión y Desempeño
	Proceso Seguimiento y Evaluación Proceso Desarrollo Organizacional y Gestión Integral Comité Institucional de Gestión y		Acciones Correctivas y de Mejora Medición de indicadores de gestión y administración del riesgo		A	Replantear estrategias, planes, programas y proyectos. Formular e implementar las acciones correctivas y de mejora

TITULO		CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO			
	Nombre del Proceso GESTIÓN DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y LAS COMUNICACIONES	Código: GTI-CA-01			
		Versión No. 03	Página 4 de 5		
		Fecha:	26	09	2019

Desempeño							Proceso Desarrollo Organizacional y Gestión Integral
-----------	--	--	--	--	--	--	--

REQUISITOS	
SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	LEGALES Y NORMATIVAS
NTC ISO 9001:2015	
4.1 Comprensión de la organización y su contexto 4.2 Comprensión de las necesidades y expectativas de las partes interesadas 4.4 Sistema de gestión de calidad y sus procesos 5.1 Liderazgo y compromiso 5.3 Roles, responsabilidades y autoridades en la organización 6.1 Acciones para abordar riesgos y oportunidades 7.1 Recursos 7.4 Comunicación 7.5 Información documentada 8.2. Requisitos para los productos y Servicios 9.1. Seguimiento, medición y análisis y evaluación 10.2. No conformidad y acción correctiva 10.3. Mejora Continua	Normograma. Políticas de operación.

PROCEDIMIENTOS RELACIONADOS	INDICADORES ASOCIADOS	RIESGOS ASOCIADOS	RECURSOS
<ul style="list-style-type: none"> • Administración de la plataforma tecnológica. • Gestión mesa de ayuda tecnológica. • Gestión de seguridad informática. • Mantenimiento TICs. 	Ver hoja de vida de los indicadores	Ver matriz de riesgos asociados al proceso.	<ul style="list-style-type: none"> • Tecnológicos • Humanos • Físicos • Documentales

TITULO		CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO					
	Nombre del Proceso GESTIÓN DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y LAS COMUNICACIONES	Código: GTI-CA-01					
		Versión No. 03		Página 5 de 5			
		Fecha:	26	09	2019		

VERSIÓN	DESCRIPCIÓN DE CAMBIOS
00	Versión Inicial del Documento
01	Se ajustaron los procedimientos relacionados Se ajustaron los recursos utilizados Se ajustaron los indicadores asociados
02	Se ajustaron nombres de entradas y salidas Se ajustaron nombres de procesos relacionados Se incluyó como insumo el Modelo Integrado de Planeación y Gestión MIPG
03	Se adicionaron proveedores y clientes Se adicionó el FURAG como medio de verificación y control Se incluyó el seguimiento a los indicadores y a la matriz de riesgos del proceso

ELABORÓ	FECHA			REVISÓ	FECHA			APROBÓ	FECHA		
	DÍA	MES	AÑO		DÍA	MES	AÑO		DÍA	MES	AÑO
Ing. Yuri Daianny Ruiz Franco	26	09	2019	Ing. Yuri Daianny Ruiz Franco Ing. Cesar Adolfo Gonzalez Peña	26	09	2019	CR (RA) Sonia Dolly Gutierrez Carrillo	26	09	2019
Coordinadora Informática				Coordinadora Informática Coordinador de Redes e Infraestructura Tecnológica.				Jefe Oficina de Tecnologías de la Información y Comunicaciones –TIC			