	CARACTERIZACION DE PROCESO		Código: CA-TI-04
			Fecha Actualización: Julio 2020
	MACRO PROCESO: APOYO	PROCESO: GESTION DE TECNOLOGIA DE LA INFORMACION	Versión: 05

Macroproceso: De Apoyo	Líder Del Proceso: Director de Proyectos Apoyo de Tecnología de la Información
<p>Objetivo: Planear, dirigir, organizar y controlar todas las actividades relacionadas con la administración de hardware, software y comunicaciones para brindar el correcto, oportuno y permanente funcionamiento de la plataforma tecnológica que soporta los procesos de la empresa, en aras de implementar una política de eficiencia administrativa y además formular estrategias para una adecuada comunicación interna y externa.</p>	
<p>Alcance: Inicia con la planeación de todas las acciones y finaliza con la verificación del funcionamiento de la plataforma tecnológica.</p>	
<p>Requisitos de Ley Aplicables: Ver Normograma Institucional.</p>	
<p>Requisitos del Cliente: Confiabilidad y respaldo de la información, Información oportuna y veraz.</p>	
<p>Requisitos y/o relación Capítulos e ítems de la ISO 9001:2015 4.1 Comprensión de la organización y su contexto 4.2 Comprensión de las necesidades y expectativas de las partes interesadas 6.1 Acciones para abordar riesgos y oportunidades 7.1 Recursos 7.1.3 Infraestructura 9.1 Seguimiento, medición, análisis y evaluación 9.1.1 Generalidades 9.1.3 Análisis y evaluación 10.2 No conformidad y acción correctiva</p>	
<p>Requisitos y/o relación MIPG: Modelo Integrado de gestión y planeación. Dimensión 3 – Gestión con valores para resultados Dimensión 4 – Evaluación de resultados Dimensión 5 – Información y comunicación</p>	



CARACTERIZACION DE PROCESO

Código: CA-TI-04

Fecha Actualización:
Julio 2020

MACRO PROCESO:
APOYO

PROCESO:
GESTION DE TECNOLOGIA DE LA
INFORMACION

Versión: 05

Proveedor (de quién recibe)	Entradas (que recibe)	Actividades	Productos, Resultado, Salida o documento	Cliente (A quién entrega)
MINISTIC	Normatividad vigente, en materia del Plan Estratégico de Tecnologías de la Información.	P	1. Diseñar el Plan Estratégico de Tecnologías de la Información y Comunicación de EAPSA.	Entes de Control Direccionamiento Estratégico
MINISTIC	Guía PETIC MINISTIC		2. Planear la administración de la plataforma de tecnología informática y comunicaciones	Direccionamiento Estratégico Entes de Control
Todos procesos SGI.	los del soporte tecnológico.		3. Recibir y registrar todas las solicitudes de los usuarios	Todos los procesos del SGI, que realizaron requerimientos.
Todos procesos SGI.	los de los diferentes sistemas de Información Corporativos.		4. Planear la administración apropiada y centralizada de la información corporativa	Direccionamiento Estratégico. Entes de Control Municipio de Sabaneta Gestión de Tecnología de la Información. Todos los procesos



CARACTERIZACION DE PROCESO

Código: CA-TI-04

Fecha Actualización:
Julio 2020

MACRO PROCESO:
APOYO

PROCESO:
GESTION DE TECNOLOGIA DE LA
INFORMACION

Versión: 05

Proveedor (de quién recibe)	Entradas (que recibe)	Actividades	Productos, Resultado, Salida o documento	Cliente (A quién entrega)
Todos los procesos del SGI.	Necesidades de Software y Hardware. Cronograma de Mantenimiento	5. Planear y programar el mantenimiento de equipos, redes y sistemas de comunicación.	Cronograma de Mantenimiento de equipos y redes programado.	Todos los procesos
MINISTIC ISO 27001 ISO 27002	Guía de las diferentes normas ISO en seguridad de la información y del MINISTIC Diagnostico Seguridad de la información	P 6. Diseñar Plan de Seguridad Información.	Plan de Seguridad de la Información.	Gestión de Tecnología de la Información. Entes de Control. Direccionamiento Estratégico
Todos los procesos del SGI.	Diagnostico Tecnológico	7. Identificar los recursos necesarios para cumplir con los requerimientos de renovación y actualización de Tecnologías de la Información	Recursos definidos	Todos los procesos del SGI, que realizaron requerimientos.
Direccionamiento Estratégico	Matriz DOFA Análisis de Partes Interesadas.	8. Identificar riesgos y oportunidades para el proceso a través del análisis del Contexto de la Organización y del proceso.	Riesgos y oportunidades del Proceso identificadas.	Medición, Análisis y Mejora.



CARACTERIZACION DE PROCESO

Código: CA-TI-04

Fecha Actualización:
Julio 2020

MACRO PROCESO:
APOYO

PROCESO:
GESTION DE TECNOLOGIA DE LA
INFORMACION

Versión: 05

Proveedor (de quién recibe)	Entradas (que recibe)	Actividades		Productos, Resultado, Salida o documento	Cliente (A quién entrega)
	Análisis del Entorno PEST.				
Direccionamiento Estratégico	Matriz DOFA Análisis de Partes Interesadas. Análisis del Entorno PEST.		9. Identificar las necesidades y expectativas de los usuarios y partes interesadas en el proceso	Necesidades y Expectativas de los usuarios y partes interesadas del proceso identificadas	Medición, Análisis y Mejora.
Todos los procesos del SGI.	Equipos y dispositivos de sistemas de información	H	1. Administrar equipos, dispositivos y sistemas de información.	Equipos y sistemas de información Administrada (Integridad – Disponibilidad – Confiabilidad)	Todos los procesos del SGI. Entes de control
MINISTIC Entes de Control. Direccionamiento Estratégico Control Interno	Necesidades y requerimientos de información para página web	H	2. Apoyar la administración de la página web, realizando seguimiento a los resultados del contratista.	Página web administrada y controlada.	Todos los procesos del SGI. Clientes Usuarios Entes de Control
Todos los procesos del SGI.	Información para respaldo en el sistema.		3. Desarrollar el plan de seguridad de la Información	Respaldo de la información – Continuidad del negocio	Todos los procesos del SGI.



CARACTERIZACION DE PROCESO

Código: CA-TI-04


Fecha Actualización:
Julio 2020

MACRO PROCESO:
APOYO


PROCESO:
GESTION DE TECNOLOGIA DE LA
INFORMACION

Versión: 05


Proveedor (de quién recibe)	Entradas (que recibe)	Actividades	Productos, Resultado, Salida o documento	Cliente (A quién entrega)
Todos procesos del SGI.	los del Hardware y Software de la Institución. Cronograma de mantenimiento	4. Realizar el Mantenimiento preventivo y correctivo de equipos, redes y comunicaciones.	Hoja de vida de los equipos de cómputo Mantenimientos a hardware y software.	Todos los procesos del SGI.
Todos procesos del SGI.	los del Hardware y Software de la Institución. Plan PETIC Plan de seguridad de la información	H 5. Integrar la Administración de la información con el plan de seguridad de la información y Plan estratégico	Integridad – Disponibilidad – Confiabilidad	Todos los procesos del SGI.
Todos los procesos del SGI.	Requerimientos de tecnología de la información y comunicaciones solicitadas por los procesos.	H 6. Evaluar necesidades de tecnologías de información y comunicaciones.	Necesidades de tecnologías de información, tecnológicas y de comunicación evaluadas. Seguimiento realizado a los planes de seguridad de software y hardware.	Direccionamiento Estratégico. Todos los procesos del SGI.
MINISTIC Entes de Control.	Planes de: Seguridad Informática, renovación y	7. Realizar la implementación de los Planes de: Seguridad Informática, renovación y actualización de hardware y software.	Planes de: Seguridad Informática, renovación y actualización de	Entes de Control. Direccionamiento Estratégico

	CARACTERIZACION DE PROCESO		Código: CA-TI-04
			Fecha Actualización: Julio 2020
	MACRO PROCESO: APOYO	PROCESO: GESTION DE TECNOLOGIA DE LA INFORMACION	Versión: 05

Proveedor (de quién recibe)	Entradas (que recibe)		Actividades	Productos, Resultado, Salida o documento	Cliente (A quién entrega)
Todos los procesos del SGI.	actualización de hardware y software.			hardware y software completos e implementados.	Control Interno
Direccionamiento Estratégico	Matriz DOFA Análisis de Partes Interesadas. Análisis del Entorno PEST.	H	8. Identificar riesgos y oportunidades para el proceso a través del análisis del Contexto de la Organización y del proceso.	Riesgos y oportunidades del Proceso identificadas.	Medición, Análisis y Mejora.
Direccionamiento Estratégico	Matriz DOFA Análisis de Partes Interesadas. Análisis del Entorno PEST.	H	9. Identificar las necesidades y expectativas de los usuarios y partes interesadas en el proceso	Necesidades y Expectativas de los usuarios y partes interesadas del proceso identificadas	Medición, Análisis y Mejora.
Entes de control Gestión de tecnologías de la información	Lineamientos para la implementación de buenas prácticas tecnológicas.	V	1. Velar por el cumplimiento de la normatividad llevando a cabo la implementación de buenas prácticas tecnológicas.	Cumplimiento de la norma Integridad – Disponibilidad – Confiabilidad. Funcionamiento adecuado TI	Todos los procesos Entes de control


	CARACTERIZACION DE PROCESO		Código: CA-TI-04
			Fecha Actualización: Julio 2020
	MACRO PROCESO: APOYO	PROCESO: GESTION DE TECNOLOGIA DE LA INFORMACION	Versión: 05

Proveedor (de quién recibe)	Entradas (que recibe)	Actividades		Productos, Resultado, Salida o documento	Cliente (A quién entrega)
Cronogramas de actividades del proceso.	Hojas de vida actualizadas de los equipos	V	2. Verificar el cumplimiento de los mantenimientos de los equipos, redes y sistemas de información.	funcionamiento adecuado de la infraestructura tecnológica	Todos los procesos del SGI
MINISTIC Entes de Control. Direccionamiento Estratégico Control Interno	Necesidades y requerimientos de información para página web		3. Verificar los resultados de la información de la Página Web	Resultados y Eficacia de la Información de la página web	Todos los procesos del SGI
Proceso de Gestión de tecnología de la información	Evidencia de los avances de los planes de Seguridad de la información y plan Estratégico PETIC		4. Realizar el seguimiento al cumplimiento de los Planes de: Seguridad Información y plan Estratégico PETIC	Resultados, Soportes y eficacia de los Planes de Seguridad Informática y Plan estratégico de PETIC.	Todos los procesos del SGI Entes de control
Medición, análisis y mejora, Control Interno Entes de control	Informes de auditorías internas y externas. Resultados por parte de entes de control.	A	1. Tomar acciones correctivas, preventivas y de mejora	Control y seguimiento a la efectividad de las acciones correctivas y preventivas Riesgos institucionales actualizados y controlados	Proceso de Medición análisis y mejora. Control interno.

	CARACTERIZACION DE PROCESO		Código: CA-TI-04
			Fecha Actualización: Julio 2020
	MACRO PROCESO: APOYO	PROCESO: GESTION DE TECNOLOGIA DE LA INFORMACION	Versión: 05

Procedimientos que hacen parte del Proceso	Código
Procedimiento de seguridad de la información	PC-TI-01
Procedimiento de Gestión Tecnológica.	PC-TI-02

Recursos		Quien Suministra
Humanos	Coordinador de sistemas de información.	Gestión del Talento Humano
Físicos	Software de oficina-impresoras, conexiones eléctricas de comunicación y archivador) Estanterías para archivo Servicios de apoyo y teléfono. Hardware y Software, escáner Red de comunicaciones (teléfono, internet), dispositivos tecnológicos administrables. Iluminación y temperatura apropiada.	Proceso Gestión de Recursos Físicos. Proceso de Gestión de Tecnología de la Información
Ambiente de Trabajo	Ambiente trabajo tranquilo. Ambiente controlado en ruido. Control de estrés.	Gestión del Talento Humano Gestión de Seguridad y salud en el trabajo

	CARACTERIZACION DE PROCESO		Código: CA-TI-04
			Fecha Actualización: Julio 2020
	MACRO PROCESO: APOYO	PROCESO: GESTION DE TECNOLOGIA DE LA INFORMACION	Versión: 05

PARAMETROS DE MEDICION

- INDICADORES DE GESTIÓN

Tipo de indicador	Nombre	Formula	Meta	Frecuencia de medición y análisis
Eficacia	Centralización de la información de la empresa	Número total de sistemas de información de la empresa centralizados / el número de sistemas de información	80%	Trimestral
Eficacia	Cumplimiento de mantenimiento físico y lógico de equipos de cómputo	Mantenimiento técnico, físico y lógico total de equipos en funcionamiento / Total de equipos a soportar.	100%	Semestral
Eficacia	Cobertura de equipos administrados	Número total de equipos administrados (Controlador de Dominio) / Número total de equipos de computo	100%	Trimestral

- VER MAPA DE RIESGOS Y OPORTUNIDADES