

OBJETIVO DEL PROCESO:	Gestionar la operación informática que garantice la disponibilidad y confiabilidad de los servicios y productos TICS, así como asegurar la infraestructura tecnológica, en el marco de la normatividad vigente, garantizando la seguridad de los activos de información de cada uno de los procesos de la Unidad Administrativa Especial de Organizaciones Solidarias.
EQUIPO QUE EJECUTA O APOYA:	Grupo de Tecnologías de la Información
RESPONSABLE:	Director Nacional

DESCRIPCIÓN DEL PROCESO

PROVEEDOR	ENTRADAS	ACTIVIDADES	PHVA	SALIDAS	CLIENTES
<p>Todos los Procesos</p> <p>Ministerio de las TICS</p> <p>Departamento Nacional de Planeación.</p> <p>Ministerio de Hacienda</p> <p>Ministerio de Trabajo</p>	<p>Necesidades y requerimientos de todos los procesos</p> <p>Plan Estratégico Institucional</p> <p>Presupuesto aprobado de Inversión y Funcionamiento</p> <p>Política de Gobierno Digital</p> <p>Acciones de mejoramiento</p>	<p>Elaborar el Plan de Acción</p>	<p>P</p>	<p>Plan de Acción</p> <p>Plan Estratégico de Tecnologías de la Información (PETI).</p> <p>Plan de seguridad y privacidad de la información.</p> <p>Plan de Tratamiento de riesgos de seguridad</p> <p>Plan de mantenimientos de servicios tecnológicos</p>	<p>Gestión de TICS</p> <p>Todos los procesos</p> <p>Pensamiento Y Direccionamiento Estratégico</p> <p>Gestión del Control y la Evaluación</p> <p>Departamento Nacional de Planeación (SPI).</p>
<p>Todos los Procesos</p> <p>Ministerio de las TICS</p>	<p>Elaborar el plan de adquisiciones TICS</p>	<p>Actualizar plan estratégico de tecnologías de la información (PETI).</p>	<p>P</p>	<p>Plan de Adquisiciones TICS de la Vigencia.</p> <p>Plan estratégico de tecnologías de la información (PETI).</p>	<p>Grupo de TICS</p> <p>Pensamiento y direccionamiento estratégico</p> <p>Gestión administrativa</p> <p>Gestión del control y la evaluación</p>
<p>Todos los Procesos</p>	<p>Solicitud de soporte</p>	<p>Gestionar las solicitudes, requerimientos e incidencias, por medio de la mesa de servicio garantizando la continuidad de la operación de los procesos de la entidad.</p>	<p>H</p>	<p>Informe mesa de ayuda.</p> <p>Registro y seguimiento a la solicitud.</p>	<p>Todos los procesos</p>
<p>Gestión de TICS</p> <p>Todos los Procesos</p>	<p>Políticas de backups de los sistemas de Información.</p> <p>Solicitud de</p>	<p>Realizar el respaldo de acuerdo a las políticas de backup de los Sistemas de Información: sistemas</p>	<p>H</p>	<p>Informe de backups.</p> <p>Informe pruebas de restauración.</p> <p>Todos los procesos-</p>	<p>Gestión de control y la evaluación.</p> <p>Todos los Procesos.</p>

	Backup.	operativos, servidor de archivos, aplicativos/servicios y bases de datos.			
Gestión de TICS Todos los procesos.	Plan de Acción Plan de mantenimiento de servicios tecnológicos. Contrato de mantenimiento preventivo y correctivo. Gestión de solicitudes o requerimientos Reporte de daños y/o fallas a la infraestructura tecnológica de la unidad.	Realizar el mantenimiento preventivo y correctivo de la plataforma tecnológica de la unidad.	H	Informe de mantenimientos.	Gestión de TICS.
Gestión de TICS MINTIC Ministerio de Trabajo.	Plan de acción de Gestión de TICS Directrices y políticas en materia de seguridad de la información Modelo de seguridad de TI	Realizar el monitoreo permanente de la seguridad de la red y de los sistemas de información.	V	Informe mensual de red Registro de monitoreo diario	Gestión de TICS
Gestión de TICS MINTIC	Plan de Acción Política de Gobierno Digital Modelo de Seguridad de Tecnologías de la Información	Implementar los componentes de la política de gobierno digital (TIC para el Estado y TIC para la sociedad) habilitados por los elementos transversales (seguridad de la información, arquitectura y servicios ciudadanos digitales) con el fin de alcanzar los logros establecidos por la política.	H	Repositorio de evidencias de la implementación de la Política de Gobierno Digital	Gestión de TICS Ministerio de Trabajo MINTIC
Todos los Procesos MINTIC	Necesidades y requerimientos de todos los procesos Política de Gobierno Digital	Diseñar y Desarrollar Software a la medida	H	Software a la medida	Todos los Procesos
Gestión de TICS	Ejecución del Plan de acción Indicadores de Gestión de Proceso Mapa de riegos del proceso	Evaluar la gestión del proceso	V	Informe de Gestión del Proceso	Pensamiento y Direccionamiento Estratégico Gestión del control y la Medición Gestión de TICS

Gestión de TICS Gestión de control y evaluación Gestión del Mejoramiento	Informe de Gestión de Proceso Informe de seguimiento a Mapas de Riesgo	Definir Acciones de mejora al proceso	A	Plan de mejoramiento	Gestión del Control y la Evaluación, Gestión del Mejoramiento
MINTIC Función Pública	Modelo de Seguridad de TI. ISO 27001:2013	Verificar y actualizar el sistema de seguridad y privacidad de la información de acuerdo a los lineamientos establecidos por MINTIC.	H	Listas de aseguramiento de sistemas operativos y bases de datos. Plan de seguridad y privacidad de la Información.	Todos los Procesos
MINTIC Función Pública	Modelo de seguridad de TI Lineamientos para la gestión de riesgos de seguridad digital en entidades públicas Guía para la administración del riesgo y el diseño de controles en entidades públicas.	Realizar la identificación de los activos de información de todos los procesos de la entidad, determinando los riesgos de seguridad digital y los controles para su tratamiento.	H	Inventario de activos de información Plan de tratamiento de riesgos de seguridad digital	Todos los procesos

DOCUMENTACIÓN

ISO 9001:2015

- 4.3 Determinación del alcance del Sistema de Gestión de Calidad.
- 4.4 Sistema de Gestión de Calidad.
- 5.1 Liderazgo y compromiso.
- 5.2 Política.
- 5.3 Roles, responsabilidad y autoridad.
- 6.1 Acciones para abordar los riesgos y las oportunidades.
- 6.2 Objetivos de calidad y planificación.
- 6.3 Planificación y control de cambios.
- 7.1 Recursos.
- 7.2 Competencia.
- 7.3 Concienciación.
- 7.4 Comunicación.
- 7.5 Información documentada.
- 8.1 Planificación y control operacional.
- 8.2 Requisitos para los productos

PROCEDIMIENTOS:

IMPLEMENTACIÓN DE REQUERIMIENTOS A LOS SISTEMAS DE INFORMACIÓN
RESPALDO DE INFORMACIÓN DE EQUIPOS DE COMPUTO Y SERVIDORES

SEGURIDAD INFORMATICA

SOPORTE A LA INFRAESTRUCTURA TECNOLÓGICA

MANUALES:

MANUAL COPIAS DE SEGURIDAD
MANUAL DE CORREO OUTLOOK
MANUAL HELP DESK Correo web
MANUAL DE CORREO WEB

POLÍTICAS:

POLÍTICA DE SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN
POLÍTICA DE GESTIÓN DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIONES - TIC
POLÍTICA DE PRÉSTAMO Y RETIRO DE EQUIPOS

FORMATOS:

MANTENIMIENTO PREVENTIVO
DECLARACIÓN DE APLICABILIDAD SISTEMA DE GESTIÓN DE SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN
REGISTRO MONITOREO INFRAESTRUCTURA
PRÉSTAMO DE EQUIPOS O ELEMENTOS TECNOLÓGICOS
ACTA DE ENTREGA EQUIPO TECNOLÓGICO
REGISTRO FALLAS DE SERVIDORES
DIRECCIONES IP

y servicios.
8.3 Diseño y desarrollo de los productos y servicios.
8.4 Control de los procesos, productos y servicios suministrados externamente.

REQUISITOS DE LA NORMA

TECNOLOGICOS

DOCUMENTOS EXTERNOS:

ESTRATEGIA GOBIERNO DIGITAL
MANUAL DE GOBIERNO DIGITAL
MARCO DE REFERENCIA ARQUITECTURA EMPRESARIAL
MODELO DE SEGURIDAD Y PRIVACIDAD DE LA INFORMACIÓN
POLÍTICA DE GOBIERNO DIGITAL

REGISTROS ASOCIADOS

DOCUMENTOS ASOCIADOS

INDICADORES

OBJETIVO	INDICADOR	FÓRMULA	FRECUENCIA DE MEDICIÓN	META	RESPONSABLE
Conocer el nivel de cumplimiento de las solicitudes allegas con las solicitudes atendidas	NIVEL DE CUMPLIMIENTO DE SOLICITUDES ATENDIDAS A TRAVÉS DE LA MESA DE AYUDA 2023	Número de solicitudes atendidas (resueltas + cerradas) *100/ (Número de solicitudes recibidas en el periodo)	Mensual	100	Juan David Diaz Salgado
Implementar la estrategia de gobierno Digital de acuerdo a los requisitos técnicos.	IMPLEMENTACIÓN POLÍTICA DE GOBIERNO DIGITAL 2023	(habilitadores implementados / número de habilitadores)*100	Cuatrimestral	100	Juan David Diaz Salgado
Medir la disponibilidad de los aplicativos y servicios de red de la Unidad Administrativa Especial	DISPONIBILIDAD DE LOS SERVICIOS DE RED ALOJADOS EN LOS SERVIDORES 2023	((Minutos totales en el mes - total de minutos no disponible del servicio(aplicativos-red)) / Minutos totales en el mes)*100	Mensual	100	Juan David Diaz Salgado
Conocer el número de ataques informáticos que recibió la entidad y que impidieron la prestación de algún servicio.	ATAQUES INFORMÁTICOS A LA ENTIDAD 2023	Número de ataques informáticos válidos / Número de ataques neutralizados	Mensual	100	Juan David Diaz Salgado
Conocer el número de malware o virus detectado en equipos de trabajo y servidores mensualmente.	MALWARE DETECTADO EN ESTACIONES DE TRABAJO Y SERVIDORES 2023	(Número de equipos con MALWARE detectado /Total de equipos)	Mensual	100	Juan David Diaz Salgado
Determinar el nivel de cumplimiento de las actividades de uso y apropiación planeadas por el Grupo TIC.	USO Y APROPIACIÓN DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN 2023	(Número de actividades de uso y apropiación ejecutadas/Número de actividades de uso y apropiación planeadas)*100	Cuatrimestral	100	Juan David Diaz Salgado

REQUISITOS POR CUMPLIR

REQUISITO LEGAL:

NORMOGRAMA 2.023

MAPA DE RIESGOS 2.023

CCNTROL DE CAMBIOS

VERSIÓN	FECHA DEL CAMBIO	RAZÓN DE LA ACTUALIZACIÓN
01	20/May/2013	Ajustes de Actividades, productos, entradas y salidas
02	01/Dic/2014	Ingreso cambio de logo Entidad
03	16/Mar/2016	Integración de Requisitos de SGSI y Documentación ajustada
04	15/Abr/2016	Inclusión de Indicador Implementación GEL
05	13/Jul/2016	Ajustes conforme al nuevo grupo de Tecnologías de la Información y buenas prácticas de TI
06	02/Sep/2016	Se hace revisión, ajustes y modificaciones en proveedores y entradas como a sus salidas.
07	13/Jul/2017	Se realizaron cambios en las entradas, proveedores y salidas.
08	03/Dic/2019	Se realizo modificaciones al objetivo de la caracterización en sus proveedores entradas con sus actividades y salidas. Se modifiko fechas de los indicadores para la vigencia actual
09	03/Nov/2021	Se actualiza la caracterización y se tiene en cuenta el Modelo integral de Planeación y Gestión - MIPG con el SIGOS

ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ
Nombre: Administrador del sistema Cargo: Profesional Especializado Grupo Planeación y Estadística Fecha: 04/Nov/2021	Nombre: Revisión Calidad Jorge Muñoz Cargo: Profesional Especializado Grupo Planeación y Estadística Fecha: 04/Nov/2021	Nombre: Marisol Viveros Zambrano Cargo: Coordinador Grupo Planeación y Estadística Fecha: 04/Nov/2021

COPIA CONTROLADA