

## Contenido

<b>OBJETIVO</b>	<p>Desarrollar soluciones de Tecnologías de Información (TICs) y brindar todo el soporte en términos de software y hardware, para garantizar la continuidad de la prestación de los servicios institucionales que son soportados en las TICs.</p> <p>Garantizar la disponibilidad de los servicios tecnológicos que soportan la operación del ICETEX.</p> <p>Alineado con los objetivos estratégicos del desdoblamiento de la Dirección de Tecnología: "Convertir las tecnologías de información en una ventaja competitiva del negocio".</p>
<b>ALCANCE</b>	<p>Inicia desde el momento en que se genera un requerimiento tecnológico del ICETEX y termina con la gestión respectiva la cual puede ser la implementación de un nuevo servicio o la respuesta al requerimiento.</p>
<b>LIDER PROCESO</b>	<p>Director de Tecnología</p>

PROVEEDORES	ENTRADAS	ACTIVIDADES	SALIDAS	CLIENTES
<ul style="list-style-type: none"> <li>Proceso de planeación estratégica</li> <li>MinTIC</li> <li>Procesos ICETEX</li> <li>Proceso contractual</li> <li>Proceso Presupuestal</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Plan estratégico</li> <li>Lineamientos de gobierno digital</li> <li>Requerimientos tecnológicos</li> <li>Contrato o convenio, carta de aceptación, orden de compra suscrita y legalizada</li> <li>Acuerdo de aprobación del presupuesto</li> <li>Resolución de desagregación del presupuesto aprobado</li> <li>Acuerdo de modificación del presupuesto aprobado</li> </ul>	<p><b>PLANEAR</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Genera plan estratégico de TI.</li> <li>Define el alcance de los proyectos de TI</li> <li>Genera plan de gestión tecnológica.</li> <li>Define Arquitectura de la Información para los proyectos.</li> <li>Identifica las necesidades de recursos y apoyos necesarios para asegurar la disponibilidad, integralidad y confidencialidad de la información</li> </ul> <p><b>HACER</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Desarrolla e implementa soluciones de Sistemas de Información y de Infraestructura.</li> <li>Gestiona los servicios tecnológicos de software y hardware</li> <li>Administra la Seguridad informática</li> </ul> <p><b>VERIFICAR</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Verifica el funcionamiento de los desarrollos implementados y en producción</li> <li>Verifica la disponibilidad de los servicios tecnológicos.</li> </ul> <p><b>ACTUAR</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Realiza ajustes al Plan estratégico TI</li> <li>Toma acciones correctivas y de mejora que haya a lugar</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Estudio previo de conveniencia y oportunidad</li> <li>Cálculo de indicadores</li> <li>Avance planes de acción</li> <li>Proyectos implementados.</li> <li>Reportes</li> <li>Casos de reportes solucionados</li> <li>Acciones correctivas</li> <li>Documentos que requieren ser archivados</li> <li>Información a comunicar externamente.</li> <li>Información a comunicar internamente</li> <li>Información para publicar en página web.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Proceso Gestión contractual.</li> <li>Proceso Planeación estratégica.</li> <li>Procesos ICETEX.</li> <li>Proceso Evaluación independiente</li> <li>Proceso Gestión de Archivo</li> <li>Proceso gestión de comunicación externa</li> <li>Proceso gestión de comunicación organizacional</li> <li>Proceso Gestión Comercial y Mercadeo</li> </ul>

<b>RECURSOS</b>	<b>REGISTROS GENERADOS</b>	<b>DOCUMENTOS RELACIONADOS</b>	<b>SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN</b>
-----------------	----------------------------	--------------------------------	-------------------------------

HUMANOS			ESTRATÉGICO
<ul style="list-style-type: none"> <li>Dirección de Tecnología</li> <li>Grupo de sistemas de información</li> <li>Grupo de infraestructura tecnológica</li> <li>Proveedores de servicios tercerizados</li> <li>Funcionarios ICETEX.</li> <li>Contratistas TI</li> <li>Líderes de procesos.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li><a href="#">Listado Maestro de Registros</a></li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li><a href="#">Procedimiento Desarrollo de software</a></li> <li><a href="#">Procedimiento Revisión logs</a></li> <li><a href="#">Procedimiento Inventario de Software y hardware y control de software legal.</a></li> <li><a href="#">Procedimiento Gestión de Backups.</a></li> <li><a href="#">Procedimiento pruebas de vulnerabilidad.</a></li> <li><a href="#">Procedimiento Control de Cambios</a></li> <li><a href="#">Procedimiento Asignación / retiro de accesos a sistemas de información -IES e IES ORI</a></li> <li><a href="#">Procedimiento publicación datos abiertos.</a></li> <li><a href="#">Guía para la evaluación de necesidades de herramientas de software</a></li> <li><a href="#">Guía de Contraseñas seguras</a></li> <li><a href="#">Guía Custodia de contraseñas</a></li> <li><a href="#">Guía de ingreso al DataCenter externo</a></li> <li><a href="#">Guía Control de Interfaces entre Sistemas.</a></li> <li><a href="#">Guía Autogestión de contraseñas</a></li> <li><a href="#">Revisión por la dirección.</a></li> <li><a href="#">Generación y seguimiento de acuerdos de servicio.</a></li> <li><a href="#">Acciones Correctivas, preventivas y de mejora.</a></li> <li><a href="#">Control de documentos.</a></li> <li><a href="#">Diseño y desarrollo de productos</a></li> <li><a href="#">Presentación y aprobación de políticas y de estudios institucionales</a></li> <li><a href="#">Guía metodológica para la gestión de oportunidades</a></li> <li><a href="#">Guía Metodología para el levantamiento de información.</a></li> <li><a href="#">Guía para la elaboración de documentos.</a></li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Gestión del Servicio de la Infraestructura de Tecnología del ICETEX</li> <li>Servicios Operativos del Core y Nuevas Soluciones de Automatización e Integración de Aplicaciones</li> </ul>
<b>TECNOLÓGICOS</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>Sistemas de información de la institución</li> </ul>			
<b>INFRAESTRUCTURA</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>Infraestructura Tecnológica de Operación y telecomunicaciones.</li> </ul>			

RIESGOS ASOCIADOS	REQUISITOS APLICABLES
<ul style="list-style-type: none"> <li>Mapa Integral de Riesgos del proceso Gestión de Servicios Tecnológicos. (Consulte el <a href="#">Mapa de Riesgo a través del aplicativo VIGIA</a>)</li> </ul>	LEGALES Y REGLAMENTARIOS <ul style="list-style-type: none"> <li><a href="#">Normograma</a></li> </ul>
<b>MAPAS ESTRATÉGICOS</b>	NORMA ISO 9001:2015.
<ul style="list-style-type: none"> <li><a href="#">Mapa Estratégico Corporativo</a></li> <li><a href="#">Mapa Desdoblamiento Vicepresidencia de Operaciones y Tecnología</a></li> </ul>	4.4 Sistema de Gestión de la Calidad y sus procesos 5.3 Roles, responsabilidades y autoridades en la organización. 6.1 Acciones para abordar riesgos y oportunidades 7.1.1 Apoyo-Recursos-Generalidades 7.1.3 Infraestructura 7.1.6 Conocimientos de la organización 7.5 Información documentada 8.3 Diseño y desarrollo de los productos y servicios 8.4 Control de los procesos, productos y servicios suministrados

RIESGOS ASOCIADOS	REQUISITOS APLICABLES
	9.1.3 Análisis y evaluación 9.3.2 Entradas de la revisión por la dirección 10.2 No conformidad y Acción Correctiva 10.3 Mejora continua

COPIA CONTROLADA

## Modificaciones

### Descripción de cambios

Se realiza actualización en entradas y salidas. Se elimina e procedimiento de autoevaluación y control y guía de metodología para la encuesta y se incluye la Guía metodológica para la gestión de oportunidades

### Historial de Versiones

Fecha Vigencia (Acto Adtvo)	Versión	Descripción de Cambios
2019-10-29	13	Se realiza actualización en entradas y salidas. Se elimina e procedimiento de autoevaluación y control y guía de metodología para la encuesta y se incluye la Guía metodológica para la gestión de oportunidades
2018-05-04	12	Actualizan de objetivos, entradas y salidas e indicadores, hipervinculos y norma ISO 9001:2015
2017-5-16	11	De acuerdo con la Planeación Estratégica 2016-2020 y los nuevos mapas de desdoblamiento por área se realiza el ajuste para Objetivos e indicadores relacionados con el proceso.
2016-05-20	10	- Se cambia el nombre del proceso por "Gestión de Servicios Tecnológicos".
2015-07-29	9	<p><b>-Se ajustaron proveedores, entradas, salidas y clientes</b></p> <p><b>- Se ajustó el nombre del indicador "Modelo de Gobierno IT" Por "Implementación de Procesos de Gobierno de TI COBIT</b></p> <p><b>- Se cambió el orden de los objetivos estratégico e indicadores estratégicos</b></p>
2014-06-27	8	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Se eliminaron registros relacionados y se incluyó hipervínculo de listado maestro de registros.</li> <li>• Se eliminaron Requisitos legales y reglamentarios y se incluyó hipervínculo de normograma.</li> <li>•</li> </ul>

Se actualizaron objetivos estratégicos e indicadores.

2014-04-03	7	<ul style="list-style-type: none"> <li>Objetivos: Se ingresa el nuevo objetivo estratégico alineado al proceso.</li> <li>Seguimiento y Medición: Se ingresa el indicador asociado al objetivo estratégico.</li> <li>Documentos y registros relacionados: Se revisaron los documentos relacionados y sus hipervínculos.</li> </ul>
2013-05-23	6	Se incluye el procedimiento de Presentación y aprobación Políticas y de estudios Institucionales, el cual va ser un documento transversal a todas las caracterizaciones debido a la eliminación del proceso Generación o ajuste de políticas institucionales.
2012-09-24	5	Se incluye un nuevo campo relacionado con Mapas Estratégicos, en el cual se proporciona un link para consultar el mapa Corporativo y el mapa del desdoblamiento relacionado.
2012-05-22	4	Se ajustó objetivo estratégico e indicadores de acuerdo con el nuevo plan estratégico, así como actividades del PHVA, Proveedores, entradas, Salidas y clientes.
15/03/2011	3	<ul style="list-style-type: none"> <li>Se agregaron los procedimientos : Autoevaluación del control, Revisión por la dirección, Generación y seguimiento de acuerdos de servicio, Acciones Correctivas, preventivas y de mejora, Control de documentos, Control de Registros, Guía Metodología para desarrollar la encuesta autoevaluación del control, Guía Metodología para el levantamiento de información, Guía para la elaboración de documentos.</li> </ul>
8/11/2010	2	Se incluye el formato F121 y se modifica el nombre del procedimiento "Administración de usuarios" por "Asignación de accesos a sistemas de información".
24/06/2010	1.0	Listado de guías para el Macroproceso de Gestión tecnológica y seguridad informática