

CARACTERIZACIÓN DE PROCESO

PROCESO	GESTIÓN, ADMINISTRACIÓN Y SOPORTE DE INFRAESTRUCTURA Y RECURSOS TECNOLÓGICOS	CÓDIGO	2213200-PO-036
		VERSIÓN	11
		PÁGINA:	1 de 13

IDENTIFICACIÓN DEL PROCESO

RESPONSABLE:	TIPOLOGÍA: (Misional, Estratégico, de Evaluación/Control, de Apoyo)
Jefe Oficina de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones	Apoyo

OBJETIVO DEL PROCESO:

Garantizar la identificación, configuración, instalación, conectividad y seguridad en equipos y activos de información de la Secretaría General, manteniendo la disponibilidad de los recursos de tecnología de información y comunicaciones para soportar los procesos de la Entidad, asegurando la confidencialidad, disponibilidad e integridad de la información, atendiendo oportunamente los requerimientos de los usuarios internos y externos relativos a los requerimientos de soporte tecnológico.

	NOMBRE	CARGO	FECHA	FIRMA
ELABORÓ	Andrea Catalina Sanabria Ramirez Fanny Gonzalez Rodriguez	Tecnico Operativo - Oficina de Tic's Profesional Especializado - Oficina de Tic's	13/06/2018	
REVISÓ	Carlos Alberto Sanchez Rave	Jefe de Oficina - Oficina de Tic's	14/06/2018	
APROBÓ	Carlos Alberto Sanchez Rave	Jefe de Oficina - Oficina de Tic's	14/06/2018	

PROCESO	GESTIÓN, ADMINISTRACIÓN Y SOPORTE DE INFRAESTRUCTURA Y RECURSOS TECNOLÓGICOS	CÓDIGO	2213200-PO-036	VERSIÓN	11
		PÁGINA	2 de 13		

DESCRIPCIÓN Y/O ALCANCE DEL PROCESO

Inicia con el análisis y formulación de los proyectos de inversión, plan de acción de la Oficina de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones Suministrando los lineamientos y directrices para la gestión de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones. Incluye la administración de usuarios, redes, infraestructura de equipos activos y bases de datos, copias de respaldo, mantenimiento preventivo de recursos informativos y a la gestión de incidentes y requerimientos tecnológicos finalizando con la verificación y mejora del proceso.

Proveedor Externo	Proveedor Interno	ENTRADAS INFORMACIÓN PRIMARIA O SECUNDARIA	ACTIVIDADES CLAVES	SALIDAS-INFORMACIÓN SECUNDARIA	Cliente Interno	Cliente Externo
<p>Ministerio de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones</p> <p>Comisión Distrital de Sistemas</p> <p>Entidades de Orden Nacional y Distrital</p>	<p>Direccionamiento Estratégico</p> <p>Estrategia TIC</p> <p>Asesoría técnica y proyectos en materia TIC</p> <p>Dependencias de la Secretaría general</p>	<p>Contexto estratégico de la Secretaría General</p> <p>Lineamientos y directrices de la Oficina Asesora de Planeación</p> <p>Plan de acción Oficina Tecnologías de la Información y las Comunicaciones.</p> <p>Proyecto de Inversión Oficina Tecnologías de la Información y las</p>	<p style="text-align: center;">PLANEAR</p> <p>Elaborar o actualizar el Plan de Acción y proyecto de inversión de la Oficina de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones.</p> <p>Actualizar lineamientos, buenas prácticas, criterios e instrumentos para gestionar, administrar y dar soporte a los servicios tecnológicos.</p>	<p>Plan de acción Oficina de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones.</p> <p>Recursos necesarios para la operación de la gestión, administración y soporte de infraestructura y recursos tecnológicos.</p> <p>Planes, programas y actividades del PETI</p>	<p>Direccionamiento Estratégico</p> <p>Estrategia TIC</p> <p>Asesoría técnica y proyectos en materia TIC</p> <p>Dependencias de la Secretaría general</p>	<p>Ministerio de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones</p> <p>Comisión Distrital de Sistemas</p> <p>Entidades de Orden Nacional y Distrital</p>

Carrera 8 No. 10 - 65
Código Postal: 111711
Tel.: 3813000
www.bogota.gov.co
Info: Línea 195



Proveedor Externo	Proveedor Interno	ENTRADAS INFORMACIÓN PRIMARIA O SECUNDARIA	ACTIVIDADES CLAVES	SALIDAS- INFORMACIÓN SECUNDARIA	Cliente Interno	Cliente Externo
		<p>Comunicaciones.</p> <p>Plan estratégico de Tecnologías de la información y las Comunicaciones PETI</p> <p>Políticas del Subsistema de Seguridad de la Información.</p> <p>Lineamientos internos y externos en materia TIC.</p> <p>Normativa vigente y aplicable</p> <p>Necesidades de usuarios</p>				
Proveedores servicios de tecnología	Todos los procesos de la Secretaría General/ Dependencias de	Plan de acción Oficina de Tecnologías de la Información y las	HACER Administrar las Copias De Respaldo (Backup)	Proyectos y programas TIC establecidos en el Plan Estratégico de	Todos los procesos de la Secretaría General/ Dependencias de	Entes de control y/o Entidades de orden Distrital y

Carrera 8 No. 10 - 65
Código Postal: 111711
Tel.: 3813000
www.bogota.gov.co
Info: Línea 195



Proveedor Externo	Proveedor Interno	ENTRADAS INFORMACIÓN PRIMARIA O SECUNDARIA	ACTIVIDADES CLAVES	SALIDAS-INFORMACIÓN SECUNDARIA	Cliente Interno	Cliente Externo
<p>Ministerio de Tecnologías de la Información y Comunicaciones, MINTIC.</p> <p>Comisión Distrital de Sistemas, CDS.</p> <p>Entes de control y/o Entidades de orden Distrital y Nacional</p>	<p>la Secretaría General</p>	<p>Comunicaciones.</p> <p>Recursos necesarios para la operación de la gestión, administración y soporte de infraestructura y recursos tecnológicos.</p> <p>Solicitudes y/o requerimientos tecnológicos de las dependencias de la Secretaría General.</p> <p>Planes, programas y actividades del PETI</p>	<p>Administrar los servidores de la red de datos de la Secretaría General.</p> <p>Administrar las redes Lan, Wan, Wireless, y los equipos activos.</p> <p>Administrar los usuarios en la creación, modificación y retiro en los servicios de red de datos de la Secretaría General.</p> <p>Gestionar y administrar las bases de datos</p> <p>Gestionar de incidentes y requerimientos tecnológicos</p> <p>Administrar la publicación, desactivación y actualización de información en los portales web y micrositios de la Secretaría General.</p> <p>Administración, soporte y mantenimiento de la Infraestructura</p>	<p>Tecnología de la Información y las comunicaciones, PETI Ejecutados</p> <p>Servidores de la red de Datos de la Secretaría General funcionando correctamente</p> <p>Cuentas de usuarios actualizadas</p> <p>Servicios de Tecnología de la Información y las comunicaciones atendidos</p> <p>Infraestructura tecnológica funcionando correctamente</p> <p>Bases de datos, Redes y equipos</p>	<p>la Secretaría General</p>	<p>Nacional.</p> <p>Proveedores servicios de tecnología</p> <p>Ministerio de Tecnologías de la Información y Comunicaciones, MINTIC.</p> <p>Comisión Distrital de Sistemas, CDS</p> <p>Ciudadanía</p>

Proveedor Externo	Proveedor Interno	ENTRADAS INFORMACIÓN PRIMARIA O SECUNDARIA	ACTIVIDADES CLAVES	SALIDAS-INFORMACIÓN SECUNDARIA	Cliente Interno	Cliente Externo
			Tecnológica	<p>activos funcionando correctamente</p> <p>Lineamientos en publicación, desactivación y actualización de información en portales web y micrositiros de la Secretaría General.</p> <p>Análisis y consolidación de Resultados sobre la gestión</p>		
Entes de Control Ciudadanía	Direccionamiento Estratégico Evaluación del Sistema de Control Interno	<p>Proyectos y programas TIC establecidos en el Plan Estratégico de Tecnología de la Información y las comunicaciones, PETI Ejecutados</p> <p>Servidores de la red de Datos de la</p>	<p>VERIFICAR</p> <p>Seguimiento al plan de acción acorde a los establecido en los procedimientos del proceso de Direccionamiento estratégico</p> <p>Aplicar encuestas sobre los servicios tecnológicos prestados</p>	<p>Informes de resultados seguimiento a la ejecución del planes</p> <p>Informe de resultados de análisis de encuestas de satisfacción.</p>	Direccionamiento Estratégico Evaluación del Sistema de Control Interno	Entes de Control Ciudadanía

Proveedor Externo	Proveedor Interno	ENTRADAS INFORMACIÓN PRIMARIA O SECUNDARIA	ACTIVIDADES CLAVES	SALIDAS-INFORMACIÓN SECUNDARIA	Cliente Interno	Cliente Externo
		Secretaría General funcionando correctamente Cuentas de usuarios actualizadas Servicios TIC atendidos Infraestructura tecnológica funcionando correctamente Bases de datos, Redes y equipos activos funcionando correctamente Lineamientos en publicación, desactivación y actualización de información en portales web y micrositos de la Secretaría General	Atender las auditorías internas y externas del sistema de gestión y de control interno. Medir y analizar el desempeño del proceso Realizar seguimiento a los riesgos	Resultados de autoevaluaciones de Gestión y control del proceso Informes de Auditorías internas y externas Informes de seguimiento al mapa de riesgos		

Carrera 8 No. 10 - 65
 Código Postal: 111711
 Tel.: 3813000
 www.bogota.gov.co
 Info: Línea 195



Proveedor Externo	Proveedor Interno	ENTRADAS INFORMACIÓN PRIMARIA O SECUNDARIA	ACTIVIDADES CLAVES	SALIDAS- INFORMACIÓN SECUNDARIA	Cliente Interno	Cliente Externo
		<p>Análisis y consolidación de Resultados sobre la gestión</p> <p>Programa de auditoría</p>				
Entes de control	<p>Direccionamiento Estratégico</p> <p>Evaluación del Sistema Integrado de control interno</p>	<p>Informes de resultados seguimiento a la gestión</p> <p>Informe de resultados de análisis de encuestas de satisfacción.</p> <p>Resultados de autoevaluaciones de Gestión y control del proceso</p> <p>Informes de Auditorías internas y</p>	<p>ACTUAR</p> <p>Definir las acciones de mejora para incrementar el desempeño del proceso</p> <p>Definir las acciones necesarias para la gestión del riesgo.</p> <p>Analiza el desempeño del proceso</p>	<p>Planes de mejoramiento</p> <p>Información para Revisión por la Dirección</p>	<p>Direccionamiento Estratégico</p> <p>Evaluación del Sistema Integrado de control interno</p>	<p>Entidades de orden Distrital y Nacional. y/o Entes de control</p>

PROCESO	GESTIÓN, ADMINISTRACIÓN Y SOPORTE DE INFRAESTRUCTURA Y RECURSOS TECNOLÓGICOS	CÓDIGO	2213200-PO-036	VERSIÓN	11
		PÁGINA	8 de 13		

Proveedor Externo	Proveedor Interno	ENTRADAS INFORMACIÓN PRIMARIA O SECUNDARIA	ACTIVIDADES CLAVES	SALIDAS-INFORMACIÓN SECUNDARIA	Cliente Interno	Cliente Externo
		externas Informes de seguimiento al mapa de riesgos				

RECURSOS NECESARIOS PARA LA OPERACIÓN		DOCUMENTOS	CRITERIOS Y MÉTODOS DE OPERACIÓN
Humanos	Personal de planta y contratistas	Publicación ,actualización y desactivación de información para los grupos de valor, usuarios e interesados en los portales y micrositijs web de la Secretaría General 4204000-PR-359	Manual del Subsistema de Seguridad de la Información
Financieros	Recursos Establecidos en el presupuesto	Administración de servidores de la red de datos de la Secretaria General 2213200-PR-273	
Tecnologías de información y comunicaciones	Hardware y Software requerido e instalado	Administración copias de respaldo (backup) 2213200-PR-109	
Infraestructura	Sede de operación de la Secretaría	Administración y Gestión de base de datos 2213200-PR-271 Gestión de Incidentes y requerimientos tecnológicos 2213200-PR-101	
Otros	N/A	Mantenimiento preventivo de recursos	

Carrera 8 No. 10 - 65
Código Postal: 111711
Tel.: 3813000
www.bogota.gov.co
Info: Línea 195



PROCESO	GESTIÓN, ADMINISTRACIÓN Y SOPORTE DE INFRAESTRUCTURA Y RECURSOS TECNOLÓGICOS	CÓDIGO	2213200-PO-036	VERSIÓN	11
		PÁGINA	9 de 13		

	<p>Mantenimiento preventivo de recursos informáticos 2213200-PR-104</p> <p>Administración Red Lan, Wan, Wireless, Equipos Activos y de Seguridad de la Secretaría General 2213200-PR-272</p>	
--	--	--

POTENCIALES IMPACTOS AMBIENTALES

[Ver Matriz de aspectos ambientales de los procesos de la Secretaría General](#)

INDICADORES DE GESTIÓN	PRINCIPALES RIESGOS Y CONTROLES IDENTIFICADOS
Visor de Indicadores	Sistema de Administración del Riesgo

REQUISITOS

ISO 9001 2015:	ISO 9001-2015: 4.1, 4.2, 4.4, 5.1 ,5.1.2 ,6.1 ,6.2 ,6.3 ,7.1 ,7.1.1 ,7.1.2 ,7.1.3 ,7.1.4, 7.1.6 ,7.2 ,7.3 ,7.4 ,7.5.1b, 7.5.3, 8.1, 8.2. 8.4, 8.5, 9.1, 9.2.2.e,10.2,10.3
----------------	---

NORMOGRAMA

[Normograma](#)

Carrera 8 No. 10 - 65
 Código Postal: 111711
 Tel.: 3813000
www.bogota.gov.co
 Info: Línea 195



PROCESO	GESTIÓN, ADMINISTRACIÓN Y SOPORTE DE INFRAESTRUCTURA Y RECURSOS TECNOLÓGICOS	CÓDIGO	2213200-PO-036	VERSIÓN	11
		PÁGINA	10 de 13		

CONTROL DE CAMBIOS			
ASPECTOS QUE CAMBIARON DE LA CARACTERIZACIÓN	DETALLE DE LOS CAMBIOS EFECTUADOS	FECHA DEL CAMBIO	VERSIÓN
N.A	Creación del Documento	02/10/2007	01
ítem de actividades	Se incluyeron nuevos productos	11/02/2008	02
Políticas de operación	Se incluyeron en el campo las políticas de operación del proceso	31/10/2008	03
Principales riesgos del proceso	Se modificó para que solo abran los relacionados con el proceso respectivo.	31/10/2008	03
Potenciales impactos ambientales	Se incluye la matriz de aspectos e impactos ambientales de los procesos de la Secretaría General.	31/10/2008	03
Políticas de operación	Se adicionaron las resoluciones 353 de 2007 y 305 de 2008. Plan de Contingencia, Plan de Continuidad y Documentos de escenarios.	15/12/2008	04
Documentos	Se elimina el procedimiento Inventario de Recursos Tecnológicos (2213200-PR-102), ya que se anuló este proceso.	20/04/2009	05
Descripción y/o alcance del proceso Proveedor Interno y Externo Actividades claves Requisitos	Se actualizó la descripción y/o alcance del proceso. Se clasificaron los proveedores internos y externos, evidenciándose su correspondencia con las entradas y las salidas. Se actualizaron las actividades claves. Se adicionaron los requisitos de las normas NTCGP	30/04/2010	06

Carrera 8 No. 10 - 65
Código Postal: 111711
Tel.: 3813000
www.bogota.gov.co
Info: Línea 195



PROCESO	GESTIÓN, ADMINISTRACIÓN Y SOPORTE DE INFRAESTRUCTURA Y RECURSOS TECNOLÓGICOS	CÓDIGO	2213200-PO-036	VERSIÓN	11
		PÁGINA	11 de 13		

CONTROL DE CAMBIOS			
ASPECTOS QUE CAMBIARON DE LA CARACTERIZACIÓN	DETALLE DE LOS CAMBIOS EFECTUADOS	FECHA DEL CAMBIO	VERSIÓN
	1000:2009, ISO 9001:2008 y MECI 1000:2005.		
Actualización Normograma Inclusión de procedimientos	Se cambió la resolución 353 de 2007 por ser derogada por la resolución 226 de julio 30 de 2010. Se incluyeron los procedimientos: -Gestión de Base de Datos 2213200-PR-271 -Administración de Servidores de la Red de Dtos 2213200-PR-273. -Administración de equipos activos y de Seguridad de la Red de Datos 2213200-PR-274. -Administración de la plataforma de antivirus 2213200-PR-275.	06/12/2010	07
Documentos - Procedimientos	Se eliminan los procedimientos de identificación y configuración de información a respaldar 2213200-PR-108 y Recuperación de la información 2213200-PR-111, ya que las actividades de ambos procedimientos fueron incluidas en el procedimiento de Administración de copias de respaldo (Backups) 2213200-PR-109	14/10/2011	08
Descripción y alcance	Se incluyó lo relacionado con la Administración de Sistemas Electrónicos de Seguridad de la Manzana Liévano	31/07/2013	09
Proveedor interno, entradas información primaria o secundaria	- En el Planear: Se ajustó proveedor interno por Alta Consejería Distrital de TIC, se cambió el PESI por PETIC (Plan de Tecnología de Información y Comunicaciones)	31/07/2013	09

Carrera 8 No. 10 - 65
Código Postal: 111711
Tel.: 3813000
www.bogota.gov.co
Info: Línea 195



PROCESO	GESTIÓN, ADMINISTRACIÓN Y SOPORTE DE INFRAESTRUCTURA Y RECURSOS TECNOLÓGICOS	CÓDIGO	2213200-PO-036	VERSIÓN	11
		PÁGINA	12 de 13		

CONTROL DE CAMBIOS			
ASPECTOS QUE CAMBIARON DE LA CARACTERIZACIÓN	DETALLE DE LOS CAMBIOS EFECTUADOS	FECHA DEL CAMBIO	VERSIÓN
	- En el Hacer: Se agregó una nueva fila donde se relaciona lo pertinente a los Sistemas Electrónicos de Seguridad.		
Documentos	Se incluye el procedimiento Administración de Sistemas Electrónicos de Seguridad de la Manzana Liévano. ¿ y se eliminan los procedimientos: - 2213200-PR-184 ¿Administración cuartos técnicos, centros de cómputo y cuartos de medios¿. - 2213200-PR-274 ¿Administración de equipos de activos y de seguridad de la red de datos de la Secretaría General¿. -2213200-PR-275 ¿Administración de la plataforma de antivirus de la Secretaría General¿.	31/07/2013	09
Entradas información primaria o secundaria	Se incluye la información relacionada con los roles y responsabilidades para la implementación y sostenibilidad del Subsistema de Gestión de Seguridad de la Información	13/01/2015	10
Documentos	Se elimina el procedimiento de 2213200-PR-292 Administración de Sistemas Electrónicos de Seguridad de la Manzana Liévano, ya que las actividades de este procedimiento se incluyeron en la "Guía de gestión de servicios".	13/01/2015	10
Descripción y/o alcance	Se suprime lo relacionado con el procedimiento de Administración de Sistemas Electrónicos de	15/01/2015	10

Carrera 8 No. 10 - 65
Código Postal: 111711
Tel.: 3813000
www.bogota.gov.co
Info: Línea 195



PROCESO	GESTIÓN, ADMINISTRACIÓN Y SOPORTE DE INFRAESTRUCTURA Y RECURSOS TECNOLÓGICOS	CÓDIGO	2213200-PO-036	VERSIÓN	11
		PÁGINA	13 de 13		

CONTROL DE CAMBIOS			
ASPECTOS QUE CAMBIARON DE LA CARACTERIZACIÓN	DETALLE DE LOS CAMBIOS EFECTUADOS	FECHA DEL CAMBIO	VERSIÓN
	Seguridad de la manzana Liévano.		
Alcance, Objetivo, Ciclo PHVA	Se ajusta todo el documento debido a los cambios y/o ajustes que se realizaron en los procedimientos de la Oficina TIC	13/06/2018	11
Nombre Proceso	Se cambia el nombre del proceso para dar mayor alcance	13/06/2018	11
Requisitos	Se elimino la norma ISO 9001:2008 actualizándola con la Norma vigente ISO 9001:2015 y los numerales que le apliquen al proceso.	13/06/2018	11
Documentos	Se incluye el procedimiento Publicación, Actualización y Desactivación de información para los grupos de valor, usuarios e interesados en los portales y micrositos Web de la Secretaria General en el proceso de Apoyo.	13/06/2018	11

Carrera 8 No. 10 - 65
Código Postal: 111711
Tel.: 3813000
www.bogota.gov.co
Info: Línea 195

