

 <p>Centro Nacional de Memoria Histórica</p>	CARACTERIZACIÓN DE PROCESO			
	PROCESO	GESTIÓN DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y LAS COMUNICACIONES	CÓDIGO:	GTC-PO
			VERSIÓN	002
			PÁGINA:	1 de 14

IDENTIFICACIÓN DEL PROCESO	
RESPONSABLE DEL PROCESO:	TIPO DE PROCESO:
Director(a) Administrativo y Financiero	Apoyo
OBJETIVO DEL PROCESO:	Planificar, gestionar, evaluar y optimizar la infraestructura tecnológica, que responda a los requerimientos solicitados por parte de los usuarios del Centro Nacional de Memoria Histórica - CNMH, con el fin de asegurar la continuidad, la confidencialidad, integridad, la disponibilidad y seguridad de la plataforma tecnológica y garantizar un servicio eficiente en las tecnologías de la información y las comunicaciones.
ALCANCE DEL PROCESO:	Inicia desde la identificación de necesidades tecnológicas del CNMH, implementación de soluciones que respondan a estas necesidades, siguiendo con la gestión de plataformas tecnológicas, soporte a usuarios e incidentes TIC, gestión de seguridad de la información, administración del Plan de Continuidad del Negocio TIC y finalizando con el seguimiento de actividades planificadas a través de la aplicación de instrumentos de medición e implementación de acciones de mejora del proceso.

	NOMBRE	CARGO	FECHA	FIRMA
ELABORÓ	Cesar Augusto Ortiz Barrera Iván Leonardo Cifuentes	Profesional Especializado Contratista	14/11/2018	
REVISÓ	Cesar Augusto Ortiz Barrera	Profesional Especializado	14/11/2018	
APROBÓ	Cesar Rincón	Director Administrativo y Financiera	14/11/2018	

PROCESO	GESTION DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y LAS COMUNICACIONES	CÓDIGO	GTC-PO	VERSIÓN	002
		PAGINA		2 de 14	

PROVEEDOR	ENTRADA(S) DE INFORMACIÓN PRIMARIA O SECUNDARIA O INSUMOS	ACTIVIDADES	SALIDA PRODUCTO(S) O SERVICIO(S)	USUARIO(S) O BENEFICIARIO(S)
Todos los procesos del CNMH Departamento de Planeación Nacional Departamento de la Prosperidad Social-DPS	Políticas del sector Políticas de Gobierno en Línea	PLANEAR Actualización del Plan Estratégico de Tecnologías de Información y Comunicaciones – PETIC	Plan Estratégico de Tecnología de la Información y las Comunicaciones (PETIC)	Proceso de Direccionamiento y Gestión Estratégico. DGE-PO
Proceso de Direccionamiento y Gestión Estratégico. DGE-PO	Documento Plan Estratégico	GTC-PR-001	Política de TIC Lineamientos estratégicos tecnología	Todos los procesos del CNMH

PROCESO	GESTIÓN DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y LAS COMUNICACIONES	CÓDIGO	GTC-PO	VERSIÓN	002
		PAGINA	3 de 14		

Proceso de Adquisición de Bienes y Servicios. ABS-PO	Proyección de adquisiciones de bienes y servicios		Proyectos soluciones de tecnología de información y comunicaciones de la las	Proceso de Gestión de Tecnología de la Información y las Comunicaciones. GTC-PO
			Plan anual de Adquisiciones de la las Tecnología de información y Comunicaciones	Todos los procesos del CNMH

PROCESO	GESTION DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y LAS COMUNICACIONES	CÓDIGO	GTC-PO	VERSIÓN	002
		PAGINA		4 de 14	

Proceso de Gestión de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones. GTC-PO	Proyectos de soluciones de tecnología de la información y comunicaciones Plan anual de adquisiciones	HACER Implementación de Soluciones y Servicios de Tecnología GTC-PR-002	Informes de ejecución y resultados (Diseño, Construcción, Capacitación, Implementación, documentación técnica) Actas de liquidación de contratos Acta de cierre del proyecto	Todos los procesos del CNMH
	Informes de ejecución y resultados (Diseño, Construcción, Capacitación, Implementación, documentación técnica) Planes de mantenimiento preventivo y/o correctivo	HACER Gestión de Soluciones y Servicios de Tecnología GTC-PR-003	Registro de perfiles de usuario Informe de seguimiento del funcionamiento de la solución y/o servicio tecnológico Informe mantenimiento correctivo Informe mantenimiento preventivo Informe de resultado de pruebas	Todos los procesos del CNMH



PROCESO	GESTION DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y LAS COMUNICACIONES	CÓDIGO	GTC-PO	VERSIÓN	002
		PAGINA		5 de 14	

Todos los procesos del CNMH	Requerimiento de Incidentes Informáticos Novedades de rendimiento de los servicios actuales	HACER Gestión de Soporte a Usuarios e Incidentes TIC GTC-PR-004	Informe de la capacidad utilizada	Todos los procesos del CNMH
			Acta de cierre del ciclo de vida de la solución tecnológica	
			Registro de solicitud de servicio	
			Reporte de categorización del incidente	
			Reporte de incidentes	
			Peticiones de servicio	
			Resultado de análisis de encuesta de satisfacción	
			Reporte base de conocimiento	
			Reporte de comportamiento de atención	
			Reporte de acciones correctivas y/o	



PROCESO	GESTION DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y LAS COMUNICACIONES	CÓDIGO	GTC-PO	VERSIÓN	002
		PAGINA		6 de 14	

<p>Todos los procesos del CNMH</p> <p>Proceso de Gestión de tecnologías de la información y la comunicación. GTC-PO</p> <p>Proceso de Direccionamiento y Gestión Estratégica. DGE-PO</p>	<p>Identificación de necesidades de salvaguardar la información</p> <p>Políticas del TIC</p>	<p>HACER</p> <p>Gestión de Seguridad de la Información</p> <p>GTC-PR-005</p>	preventivas (plan de acción)	<p>Evaluación del servicio</p> <p>Plan de Gestión de la Seguridad de la Información</p> <p>Plan de Tratamiento de Riesgos</p> <p>Inventario de activos de la información</p> <p>Análisis de brechas</p> <p>Declaración de aplicabilidad (SOA)</p> <p>Acta de autorización de implementación del SGSI</p> <p>Informe de implementación del SGSI</p> <p>Informe de ajustes a la implementación del SGSI</p>	<p>Todos los procesos del CNMH</p> <p>Contratistas</p>



PROCESO	GESTION DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y LAS COMUNICACIONES	CÓDIGO	GTC-PO	VERSIÓN	002
		PAGINA		7 de 14	

			Informe de pruebas de Seguridad de la Información Indicadores de gestión Matriz de riesgos de la información Informe de resultados de la aplicación del SGSI Plan de mejoramiento	
Proceso de Gestión de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones. GTC-PO	Solicitud del plan de contingencia Plan Estratégico de Tecnología de la Información y las Comunicaciones (PETIC)	HACER Administración del Plan de Continuidad del Negocio TIC GTC-PR-006	Documento de funciones y responsabilidades del supervisor del proyecto Documento análisis de impactos y evaluación del riesgo Documento asignación de recursos	Todos los procesos del CNMH

PROCESO	GESTION DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y LAS COMUNICACIONES	CÓDIGO	GTC-PO	VERSIÓN	002
		PAGINA		8 de 14	

Proceso de Gestión de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones. GTC-PO	Instrumentos de Medición y Seguimiento	VERIFICAR Seguimiento de Actividades Planificadas a Través de la Aplicación de Instrumentos de Medición SIP-PR-004	Informe de resultados de las pruebas y recomendaciones Documento lecciones aprendidas y mejoras	
			Informe de seguimiento y evaluación al SGCN	
Proceso Administración del Sistema Integrado de Planeación y Gestión. SIP-PO	Hallazgos de Auditorias de Calidad Internas y/o Externas	ACTUAR Acciones de Mejora, Preventivas y Correctivas, No Conformidades	Informe de Resultados de la Medición y Seguimiento	Proceso Administración del Sistema Integrado de Planeación y Gestión. SIP-PO Proceso de Direccionamiento y Gestión Estratégico. DGE-PO Proceso Administración del Sistema Integrado de Planeación y Gestión. SIP-PO
Proceso Administración del Sistema Integrado de Planeación y Gestión. SIP-PO			Informe de ejecución y avance del Plan de Mejoramiento	Proceso de Direccionamiento y Gestión Estratégico. DGE-PO

PROCESO	GESTION DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y LAS COMUNICACIONES	CÓDIGO	GTC-PO	VERSIÓN	002
		PAGINA		9 de 14	

Proceso de Servicio al Ciudadano. SCI-PO	Informe de Atención de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias	SIP-PR-005	Proceso Administración del Sistema Integrado de Planeación y Gestión. SIP-PO
Proceso de Control Interno. CIT-PO	Hallazgos de Auditoria de Control Interno		Proceso de Control Interno. CIT-PO
Proceso de Gestión de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones. GTC-PO	Resultados de Medición y Seguimiento		Proceso de Gestión de Tecnologías de la Información y las comunicaciones. GTC-PO

LISTA DE DOCUMENTOS

- [GTC-PR-001 Actualización del Plan Estratégico de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones - PETIC](#)
- [GTC-PR-002 Implementación de Soluciones y Servicios de Tecnología](#)
- [GTC-PR-003 Gestión de Soluciones y Servicios de Tecnología](#)
- [GTC-PR-004 Gestión de Soporte a Usuarios e Incidentes TIC](#)
- [GTC-PR-005 Gestión de Seguridad de la Información](#)
- [GTC-PR-006 Gestión de Continuidad del negocio TIC](#)
- [SIP-PR-004 Seguimiento de Actividades Planificadas a través de la aplicación de instrumentos de medición](#)

PROCESO	GESTION DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y LAS COMUNICACIONES	CÓDIGO	GTC-PO	VERSIÓN	002
		PAGINA		10 de 14	

LISTA DE DOCUMENTOS

- [SIP-PR-005 Acciones de Mejora Preventivas y Correctivas, No conformidades](#)

POLÍTICAS DE OPERACIÓN

- ISO 27001 Seguridad de la información.
- ISO 27035 de 2011: Gestión de Incidentes de seguridad
- ISO 27002/2005: Estándar para la seguridad de la información
- ISO 20000: Estándares para la administración de servicios de TI
- ISO 22301 de 2012: Gestión de continuidad del negocio
- ISO 17799: Seguridad de la información y su sistema de gestión asociado ISO 27001
- Manual de contratación
- Plan estratégico de Tecnología de Información - PETIC
- Estrategia de Gobierno en Línea
- Norma NTC GP1000:2009
- MECI
- Librerías ITIL
- CONPES 3701 de 2011: Lineamientos de política para ciberseguridad y ciberdefensa
- Modelo de seguridad de la información para la estrategia gobierno en Línea Manual 3.1
- Los Lineamientos para la implementación del Modelo Integrado de Planeación y Gestión en el CNMH, se basaran de acuerdo a lo establecido en el Manual Operativo del Sistema de Gestión del DAFF. EXT

RECURSOS

Humanos	Ingenieros de sistemas, Ingeniero de soporte Help Desk, Asesor de Tecnología
Financieros	Presupuesto, recursos de cooperación internacional

PROCESO	GESTION DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y LAS COMUNICACIONES	CÓDIGO	GTC-PO	VERSIÓN	002
		PAGINA		11 de 14	

RECURSOS	
Tecnológicos	Software y hardware adecuados para el Sistema de Información Plataformas de comunicaciones, Escáner, Fotocopiadora, Impresora,
Infraestructura	Oficinas Puestos de trabajo Centro de datos
Otros	No Aplica

INDICADORES DE GESTIÓN	PRINCIPALES RIESGOS IDENTIFICADOS
http://www.centrodememoriahistorica.gov.co/transparencia/planes-institucionales Seguimiento al Plan de Acción.	http://intranet.centrodememoriahistorica.gov.co/loader.php?IServicio=Documentos&IFuncion=dspMenuPrincipal&id=58 . (Mapa de riesgos consolidado).

REQUISITOS
ISO 9001-2015: 4 Contexto de la Organización 4.4 Sistema de Gestión de la Calidad y sus procesos 5. Liderazgo 5.1 Liderazgo y compromiso 6 Planificación 6.1 Acciones para abordar riesgos y oportunidades 6.3 Planificación de los cambios 7. Apoyo 7.1 Recursos

PROCESO	GESTION DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y LAS COMUNICACIONES	CÓDIGO	GTC-PO	VERSIÓN	002
		PAGINA		12 de 14	

REQUISITOS	
7.2 Competencia 7.3 Toma de conciencia 7.4 Comunicación 7.5 Información Documentada 8. Operación 8.1 Planificación de Operaciones 9. Evaluación del desempeño 9.1 Seguimiento, medición, Análisis y Evaluación 10. Mejora 10.1 Generalidades 10.2 No conformidad y Acción Correctiva 10.3. Mejora Continua	

NOMOGRAMA	
<ul style="list-style-type: none"> • Ley 527 de 1999: "Por medio de la cual se define y reglamenta el acceso y uso de los mensajes de datos, del comercio electrónico y de las firmas digitales, y se establecen las entidades de certificación y se dictan otras disposiciones". • Ley 599 de 2000: "Por el cual se establece la estructura del tipo penal de violación ilícita de comunicaciones, se creó el bien jurídico de los derechos de autor y se incorporaron algunas conductas relacionadas con el delito informático". • Ley 962 de 2005: "Por la cual se dictan disposiciones sobre racionalización de trámites y procedimientos de los organismos y entidades del Estado y de los particulares que ejercen funciones públicas o prestan servicios públicos". • Ley 1273 de 2009: Se crea un nuevo bien jurídico tutelado denominado de la protección de la información y de los datos. • Ley 1341 de 2009: Por el cual se definen principios y conceptos sobre la sociedad de la información y la organización de las tecnologías de la información y las Comunicaciones – TIC se crea la Agencia Nacional de Espectro y se dictan otras disposiciones. • Decreto 1151 de 2008: La implementación de la Estrategia de Gobierno en Línea. • Decreto 2482 de 2012: Se establecen los lineamientos generales para la integración de la planeación y la gestión de las entidades públicas. • Decreto 4803 de 2011: "Por el cual se establece la estructura del Centro Nacional de Memoria Histórica". 	

PROCESO	GESTION DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y LAS COMUNICACIONES	CÓDIGO	GTC-PO	VERSIÓN	002
		PAGINA		13 de 14	

NOMOGRAMA

- Decreto 2693 de 2012: Lineamientos generales de la Estrategia Gobierno en Línea
- Decreto 1510 de 2013: Por el cual se reglamenta el Estatuto General de la Administración Pública y se dictan otras disposiciones.
- Decreto 1499 de 2017. Por medio del cual se modifica el Decreto 1083 de 2015, Decreto Único Reglamentario del Sector Función Pública, en lo relacionado con el Sistema de Gestión establecido en el artículo 133 de la Ley 1753 de 2015
- Resolución 2258 de 2009: Sobre seguridad de las redes de los proveedores de redes y servicios de telecomunicaciones.
- Circular 052 de 2007: Fija los requerimientos mínimos de seguridad y calidad en el manejo de información a través de medios y canales de distribución de productos y servicios para clientes y usuarios.

CONTROL DE CAMBIOS			
ACTIVIDADES QUE SUFRIERON CAMBIOS	CAMBIOS EFECTUADOS	FECHA DEL CAMBIO	VERSIÓN
No Aplica	Elaboración del documento	DD/MM/AAAA	001
Requisitos	<p>Se actualiza la caracterización en cuanto al ítem de REQUISITOS.</p> <p>Se actualiza el proceso en cuanto a los requisitos establecidos en la Norma Técnica de Calidad ISO 9001:2015.</p> <p>Se eliminan los requisitos establecidos en el NTCGP 1000:2009 teniendo en cuenta que la Ley 872 de 2003 fue derogada, por lo que pierden vigencias todos los decreto reglamentarios, como es el Decreto 4485 de 2009.</p>	14/11/2018	002
Políticas de Operación	Se incorpora como lineamiento de operación el Manual Operativo del Sistema de Gestión del DAFFP	14/11/2018	002
Nomograma	Se incluye el Decreto 1499 de 2017. Por medio del cual se modifica el Decreto 1083 de 2015, Decreto	14/11/2018	002

PROCESO	GESTION DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y LAS COMUNICACIONES	CÓDIGO	GTC-PO	VERSIÓN	002
		PAGINA		14 de 14	

CONTROL DE CAMBIOS			
ACTIVIDADES QUE SUFRIERON CAMBIOS	CAMBIOS EFECTUADOS	FECHA DEL CAMBIO	VERSIÓN
	Único Reglamentario del Sector Función Pública, en lo relacionado con el Sistema de Gestión establecido en el artículo 133 de la Ley 1753 de 2015		