

 Centro Nacional de Memoria Histórica	CARACTERIZACIÓN DE PROCESO			
	PROCESO	GESTION DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y LAS COMUNICACIONES	CÓDIGO:	GTC-PO
			VERSIÓN	003
			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, confidencialidad, integridad, 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
ELABORÓ	Cesar Augusto Ortiz Barrera Ana María Trujillo	Profesional Especializado Contratista	26/11/2020
REVISÓ	Fernando Ramírez	Director Administrativo y Financiera	27/11/2020
APROBÓ	Fernando Ramírez	Director Administrativo y Financiera	27/11/2020

PROCESO	GESTION DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y LAS COMUNICACIONES	CÓDIGO	GTC-PO	VERSIÓN	003
		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)
<p>Todos los procesos del CNMH</p> <p>Departamento Nacional de Planeación</p> <p>Departamento para la Prosperidad Social-DPS</p>	<p>Políticas del sector</p> <p>Políticas de Gobierno Digital</p> <p>Política de Seguridad y Privacidad de la Información</p>	<p>PLANEAR</p> <p>Actualización del Plan Estratégico de Tecnologías de Información y Comunicaciones – PETIC</p> <p>GTC-PR-001</p>	<p>Plan Estratégico de Tecnología de la Información y las Comunicaciones (PETI)</p>	<p>Proceso de Direccionamiento y Gestión Estratégico. DGE-PO</p>
<p>Proceso de Direccionamiento y Gestión Estratégico. DGE-PO</p>	<p>Documento Plan Estratégico</p>		<p>Política de TIC Lineamientos estratégicos de tecnología</p>	<p>Todos los procesos del CNMH</p>

PROCESO	GESTION DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y LAS COMUNICACIONES	CÓDIGO	GTC-PO	VERSIÓN	003
		PAGINA	3 de 14		

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

PROCESO	GESTION DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y LAS COMUNICACIONES	CÓDIGO	GTC-PO	VERSIÓN	003
		PAGINA	4 de 14		

Proceso de Gestión de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones. GTC-PO	Plan anual de adquisiciones Plan de acción del proceso de gestión de tecnología	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
Proceso de Gestión de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones. GTC-PO	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 de mantenimiento preventivo	Todos los procesos del CNMH

PROCESO	GESTION DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y LAS COMUNICACIONES	CÓDIGO	GTC-PO	VERSIÓN	003
		PAGINA	5 de 14		

			Informe de resultado de pruebas	
			Informe de la capacidad utilizada	
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	Registro de solicitud de servicio Reporte de categorización del incidente Reporte de incidentes Peticiónes de servicio Resultado de análisis de encuesta de satisfacción Reporte base de conocimiento Reporte de acciones correctivas y/o preventivas (plan de acción)	Todos los procesos del CNMH

PROCESO	GESTION DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y LAS COMUNICACIONES	CÓDIGO	GTC-PO	VERSIÓN	003
		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 TIC</p>	<p>HACER</p> <p>Gestión de Seguridad de la Información</p> <p>GTC-PR-005</p>	<p>Plan de Gestión de 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>
--	--	---	---	------------------------------------

PROCESO	GESTION DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y LAS COMUNICACIONES	CÓDIGO	GTC-PO	VERSIÓN	003
		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 (PETI)	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 Informe de resultados de las pruebas y recomendaciones Documento lecciones aprendidas y mejoras	Todos los procesos del CNMH

PROCESO	GESTION DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y LAS COMUNICACIONES	CÓDIGO	GTC-PO	VERSIÓN	003
		PAGINA	8 de 14		

			Informe de seguimiento y evaluación al SGCN	
Proceso de Gestión de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones. GTC-PO	Política de Seguridad y Privacidad de la Información	HACER Respaldo y recuperación de información GTC-PR-007	Copia de respaldo de información digital en los medios de almacenamiento dispuestos por el CNMH	Todos los procesos CNMH
Proceso de Gestión de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones. GTC-PO	Instrumentos de Medición y Seguimiento	VERIFICAR Coordinación y monitoreo del plan estratégico y plan de acción DGE-PR-003	Informe de Resultados de la Medición y Seguimiento	Proceso Administración del Sistema Integrado de Gestión. SIP-PO
				Proceso de Direccionamiento y Gestión Estratégico. DGE-PO
				Proceso Administración del Sistema Integrado de Gestión. SIP-PO
Proceso Administración del Sistema Integrado de Gestión. SIP-PO	Hallazgos de Auditorías Externas	ACTUAR Acciones de Mejora Preventivas y Correctivas, No Conformidades	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	003
		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 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 – PETI](#)
- [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](#)
- [GTC-PR-007 Respaldo y recuperación de información](#)

PROCESO	GESTION DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y LAS COMUNICACIONES	CÓDIGO	GTC-PO	VERSIÓN	003
		PAGINA	10 de 14		

LISTA DE DOCUMENTOS

- [DGE-PR-003 Coordinación y monitoreo del plan estratégico y plan de acción](#)
- [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
- Manual de contratación
- Plan estratégico de Tecnología de Información y Comunicaciones - PETI
- Estrategia de Gobierno Digital
- Librerías ITIL
- CONPES 3701 de 2011: Lineamientos de política para ciberseguridad y ciberdefensa
- 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 DAFP. EXT

RECURSOS

Humanos	Ingenieros de sistemas, ingenieros electrónicos técnicos, tecnólogos de soporte
Financieros	Presupuesto, recursos de cooperación internacional
Tecnológicos	Software y hardware adecuados para el Sistema de Información Plataformas de comunicaciones, Escáner, Fotocopiadora, Impresora.

PROCESO	GESTION DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y LAS COMUNICACIONES	CÓDIGO	GTC-PO	VERSIÓN	003
		PAGINA	11 de 14		

RECURSOS	
Infraestructura	Oficinas Puestos de trabajo Centro de datos
Otros	No Aplica

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

REQUISITOS
<p>ISO 9001-2015:</p> <ul style="list-style-type: none"> 4 Contexto de la Organización 4.4 Sistema de Gestión de la Calidad y sus procesos 5. Liderazgo <ul style="list-style-type: none"> 5.1 Liderazgo y compromiso 6 Planificación <ul style="list-style-type: none"> 6.1 Acciones para abordar riesgos y oportunidades 6.3 Planificación de los cambios 7. Apoyo <ul style="list-style-type: none"> 7.1 Recursos 7.2 Competencia 7.3 Toma de conciencia 7.4 Comunicación

PROCESO	GESTION DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y LAS COMUNICACIONES	CÓDIGO	GTC-PO	VERSIÓN	003
		PAGINA	12 de 14		

REQUISITOS

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

NORMOGRAMA

- Constitución Política de Colombia
- Ley 1448 de 2011 “Por la cual se dictan medidas de atención, asistencia y reparación integral a las víctimas del conflicto armado interno y se dictan otras disposiciones”
- Ley 1592 de 2012 “Por medio de la cual se introducen modificaciones a la Ley 975 de 2005 “por la cual se dictan disposiciones para la reincorporación de miembros de grupos armados organizados al margen de la ley, que contribuyan de manera efectiva a la consecución de la paz nacional y se dictan otras disposiciones para acuerdos humanitarios” y se dictan otras disposiciones”, artículo 34.
- Ley 594 de 2000 “Por medio de la cual se dicta la Ley General de Archivos y se dictan otras disposiciones”, artículos 27 y 28.
- Ley 1581 de 2012 “Por la cual se dictan disposiciones generales para la protección de datos personales”.
- Sentencia T729 de 2002 – Corte Constitucional de Colombia. Habeas Data
- Ley 1266 de diciembre de 2008 “Por la cual se dictan las disposiciones generales del habeas data y se regula el manejo de la información contenida en bases de datos personales, en especial la financiera, crediticia, comercial, de servicios y la proveniente de terceros países y se dictan otras disposiciones”.
- Ley 1712 de 2014 “Por medio de la cual se crea la Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional y se dictan otras disposiciones”.
- Ley estatutaria 1437 de 2011 Código de Procedimiento Administrativo y contencioso administrativo. Artículos 3 y 24

PROCESO	GESTION DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y LAS COMUNICACIONES	CÓDIGO	GTC-PO	VERSIÓN	003
		PAGINA	13 de 14		

NORMOGRAMA

- Decreto 1008 de 2018 - Ministerio de las TIC "Por el cual se establecen los lineamientos generales de la política de Gobierno Digital y se subroga el capítulo 1 del título 9 de la parte 2 del libro 2 del Decreto 1078 de 2015, Decreto Único Reglamentario del sector de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones"
- Decreto 4803 de 2011 Estructura del Centro Nacional de Memoria Histórica. Artículo 5
- Decreto 4800 de 2011 "Por el cual se reglamenta la Ley 1448 de 2011 y se dictan otras disposiciones" artículo 9.

CONTROL DE CAMBIOS

ACTIVIDADES QUE SUFRIERON CAMBIOS	CAMBIOS EFECTUADOS	FECHA DEL CAMBIO	VERSIÓN
No Aplica	Elaboración del documento	DD/MM/AAAA	001
Requisitos	Se actualiza la caracterización en cuanto al ítem de REQUISITOS. Se actualiza el proceso en cuanto a los requisitos establecidos en la Norma Técnica de Calidad ISO 9001:2015. 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.	14/11/2018	002
Políticas de Operación	Se incorpora como lineamiento de operación el Manual Operativo del Sistema de Gestión del DAFP	14/11/2018	002
Nomograma	Se incluye el Decreto 1499 de 2017. Por medio del cual se modifica el Decreto 1083 de 2015, Decreto Único Reglamentario del Sector Función Pública, en	14/11/2018	002

PROCESO	GESTION DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y LAS COMUNICACIONES	CÓDIGO	GTC-PO	VERSIÓN	003
		PAGINA	14 de 14		

CONTROL DE CAMBIOS			
ACTIVIDADES QUE SUFRIERON CAMBIOS	CAMBIOS EFECTUADOS	FECHA DEL CAMBIO	VERSIÓN
	lo relacionado con el Sistema de Gestión establecido en el artículo 133 de la Ley 1753 de 2015		
Hacer	Se incorporó un nuevo procedimiento denominado respaldo y recuperación de la información GTC-PR-007	26/11/2020	003
Normograma	Se actualizó el normograma acorde a la normatividad vigente en relación a las Tecnologías de la Información y Comunicaciones	26/11/2020	003