

1. INFORMACIÓN GENERAL DEL PROCESO

1.1 Nombre del proceso:	OSTI - Operación y Soporte a las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones	1.4 Políticas de MIPG aplicables al proceso	Integridad
1.2. Líder del proceso:	Director de Gestión de Tecnologías de Información y Comunicación		Transparencia y acceso a información pública y lucha contra la corrupción
1.3 Macroproceso:	Apoyo		Fortalecimiento organizacional y simplificación de procesos
1.5 Objetivo:	Gestionar la operación de los servicios de las tecnologías de información y de comunicaciones registrados en el Catálogo de Servicios, mediante la implementación de métodos probados y recomendados por la Biblioteca de Infraestructura de Tecnologías de Información – ITIL, desde su entrada a producción hasta la baja de cada servicio, con el fin de soportar la infraestructura de información y comunicaciones que sirve de apoyo a los procesos de la Entidad.		
1.6 Alcance	Inicia con la definición de planes y acciones estratégicas del proceso y del cronograma para revisión y actualización de activos de información, continua con la gestión de requerimientos y desarrollo de actividades programadas y finaliza con la implementación de la mejora para el proceso.		

2. DESARROLLO DEL PROCESO

2.1. Entradas	2.2. Grupos de valor- Proveedores	2.3. Actividades	2.4. PHVA	2.5. Salidas	2.6. Cliente - Beneficiario
Contexto Estratégico Institucional. Estrategias y lineamientos para la formulación de planes, programas y proyectos, así como para la administración de riesgo de la ADRES. Plataforma Estratégica de la Entidad. Lineamientos para definición de Plan de Adquisiciones. Resolución de desagregación presupuestal y PAC. PETI de la Adres. Necesidades tecnológicas de los procesos institucionales.	Proceso de Dirección Estratégico Proceso Gestión Contractual Proceso de Gestión Financiera de Recursos Proceso de Arquitectura Empresarial y Proyectos de Tecnologías de Información y las Comunicaciones TIC. Todos los procesos de la entidad.	Definir los planes y acciones estratégicas del proceso, así como los recursos necesarios para su ejecución. Definir/actualizar el catálogo de Servicios de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones TIC con los Acuerdos de Nivel de Servicio ANS asociados y estructurar plan de calidad de componentes de información. Definir la base de datos de configuración de los servicios de TI (CMDB) y de los componentes de TI que soportan su operación. Definir y documentar los planes de contingencia y de continuidad de los servicios críticos de TI. Definir los lineamientos y planes anuales para la actualización de activos de información y riesgos de seguridad de la información. Definir capacidad de la infraestructura tecnológica instalada para soportar las funcionalidades de la operación institucional y el registro de información clasificada y reservada.	P	Actividades programadas para el proceso en el Plan de Acción Integrado Anual. Mapa de Riesgos del Proceso. Plan de Adquisiciones anual para el proceso. Indicadores del proceso Catálogo de Servicios. Plan de calidad y directorio de los componentes de información. Plan de mantenimiento preventivo y evolutivo sobre la infraestructura y Servicios Tecnológicos de la entidad. Propuesta de cronograma actualización de activos de información. Documento de identificación de necesidades de gestión de la capacidad de infraestructura tecnológica.	Proceso de Dirección Estratégico. Proceso de Gestión de Contratación. Proceso Gestión y Pago de Recursos. Gestión Financiera de recursos. Proceso Gestión Contractual. Gestión del Desarrollo Organizacional. Todos los procesos de la Entidad (Estratégicos, misionales de apoyo y de evaluación).
Identificación de activos de información de los procesos Catálogo de Servicios y ANS Solicitud, requerimiento o incidente de usuarios internos y externos de los servicios de TIC. Plan de Acción Integrado Anual - PAIA Sistema de Gestión de la Seguridad y Privacidad de la Información. Plan de Tratamiento de Riesgos de Seguridad y Privacidad de la Información. ANS de TIC PETI de la Adres - Estrategia Uso y apropiación de TI.	Todos los procesos Usuarios externos de los sistemas de Información (EPS, EPSS, IPS, etc.). Proveedores de servicios de TI. Proceso de Dirección Estratégico. Proceso de Arquitectura Empresarial y Proyectos de Tecnologías de Información y las Comunicaciones TIC.	Gestionar los requerimientos e incidentes relacionados con los servicios de tecnologías de la Información y las comunicaciones. Gestionar la configuración y los cambios de los activos de tecnologías de la información que soportan la operación de los servicios de TI. Gestionar la seguridad de la informática de acuerdo con la política, manual y acciones definidas de la política de Seguridad y Privacidad de la Información. Gestionar los planes de contingencia y continuidad de la operación de los servicios de TI. Coordinar la definición de conjuntos de datos abiertos en la entidad. Implementar acciones de gestión de capacidad de	H	Inventario de activos de información Registro de Información Clasificada y Reservada Categorización, priorización, valoración y reporte de la solución del evento registrada en la herramienta de gestión Mesa de Servicios. Acciones de monitoreo de uso y aplicación de los controles de Seguridad de la Información, campañas de sensibilización y capacitaciones definidas frente a Seguridad de la Información. Conjunto de datos abiertos identificado Acciones de uso y apropiación implementadas. Infraestructura de TIC instalada y en operación.	Gestión de comunicaciones. Proveedores de servicios de TI Todos los procesos de la Entidad (Estratégicos, misionales de apoyo y de evaluación). Ciudadanía a través de página institucional y Datos.gov.

<p>Lineamientos y herramientas para el seguimiento y monitoreo a Riesgos. Reporte de Riesgos de los procesos (seguridad y privacidad de la información).</p> <p>Plan de Acción Integrado Anual - PAIA consolidado. Indicadores del proceso definidos. Estrategias y lineamientos para el seguimiento de planes, programas y proyectos; así como para la administración de Riesgo de la ADRES.</p> <p>Reporte de la solución del evento. Tratamiento registrado en herramienta de gestión de casos.</p> <p>Herramientas de autodiagnostico de las políticas de Gobierno Digital y Seguridad Digital.</p>	<p>Proceso de Direccionamiento Estratégico.</p> <p>Proceso de Gestión de Desarrollo Organizacional.</p> <p>Todos los procesos de la Entidad.</p> <p>Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones. DAFP.</p>	<p>Realizar seguimiento y monitoreo a los riesgos de operación y seguridad de la información de la entidad. (Segunda línea)</p> <p>Verificar, monitorear y realizar seguimiento al cumplimiento de los ANS en la gestión de los incidentes y requerimientos.</p> <p>Efectuar seguimiento de gestión del proceso - Indicadores, riesgos, PAI, informe de gestión anual.</p> <p>Verificar el uso de datos abiertos expuestos dentro del portal definido para tal fin.</p> <p>Realizar seguimiento de los avances presentados frente a la implementación del Sistema de Gestión de Seguridad y Privacidad de la Información, incluyendo la verificación de controles de Seguridad y solución de vulnerabilidades encontradas.</p>	V	<p>Informe de seguimiento a los riesgos de seguridad de la información.</p> <p>Reporte a los indicadores del proceso. Reporte al cumplimiento del Plan de Acción Integrado Anual.</p> <p>Reporte al Mapa de Riesgos del proceso. Informe de Gestión del proceso.</p> <p>Informe sobre consulta y uso de conjunto de datos.</p> <p>Herramienta diagnóstico/evaluación del MSPI. Autodiagnóstico política seguridad digital y Gobierno digital.</p> <p>Informe de seguimiento y remediación a vulnerabilidades.</p>	<p>Proceso de Gestión de Desarrollo Organizacional.</p> <p>Proceso Direccionamiento Estratégico.</p> <p>Proceso de Control y Evaluación de la Gestión.</p> <p>Comité Institucional de Gestión y Desempeño.</p>
<p>Reporte de seguimiento a riesgos del proceso. Reporte del plan de acción del proceso. Informe anual de gestión del proceso. Reportes de seguimiento a indicadores del proceso. Lineamientos para la formulación de planes de mejoramiento.</p> <p>Informe de seguimiento a riesgos de seguridad y privacidad de la información. Recomendaciones frente al MSPI.</p> <p>Informes del proceso de Control y Evaluación de la Gestión.</p> <p>Informe de Auditorías externas.</p>	<p>Direccionamiento Estratégico</p> <p>Proceso de Gestión de Desarrollo Organizacional.</p> <p>Comité Institucional de Gestión</p> <p>Proceso Control y Evaluación de la Gestión.</p> <p>Organismos de Control</p>	<p>Tomar acciones de contingencia y correctivas inmediatas cuando se materialice el riesgo del proceso, siguiendo la metodología de gestión de riesgos e indicadores institucionales implementada.</p> <p>Formular e implementar las acciones de mejoramiento identificadas (acciones correctivas preventivas y de mejora) del proceso.</p> <p>Formular e implementar las acciones de mejoramiento identificadas frente al Modelo de Seguridad y Privacidad de la Información.</p> <p>Identificar y documentar buenas prácticas y lecciones aprendidas a nivel de Gestión de Soporte y Operación TIC.</p>	A	<p>Acciones programadas en el mapa de riesgos gestionadas.</p> <p>Plan de mejoramiento del proceso, implementado.</p> <p>Lecciones aprendidas y buenas prácticas del proceso documentadas</p>	<p>Proceso Control y Evaluación de la Gestión.</p> <p>Proceso de Direccionamiento Estratégico.</p> <p>Proceso de Gestión de Desarrollo Organizacional.</p> <p>Análítica de datos e información.</p>

3. RECURSOS ESENCIALES PARA LA OPERACIÓN DEL PROCESO		4. PRACTICAS DE GESTIÓN	
3.1. Humanos:	Se requiere del equipo del grupo de soporte a ls TICs conformado por (Director, coordinador y Gestores de operaciones y/o responsables de la ejecución de los procesos).	<p>Las políticas, lineamientos e instrumentos de gestión institucional se pueden consultar en el siguiente enlace de la página web de la ADRES: https://www.adres.gov.co/Transparencia.</p> <p>Para la gestión del proceso se deberá atender los lineamientos de todos los procesos transversales y aquellos con actividades específicas de segunda línea de defensa.</p>	
3.2. Físicos:	Instalaciones de la ADRES, puestos de trabajo.		
3.3. Tecnológicos:	Sistema de Gestión Documental Interno Directorio Activo, sistemas de información que soportan la operación institucional, bases de datos y conectividad. Herramientas colaborativas Office.		

5. TRAMITES Y OTROS PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS OPA DEL PROCESO		
No.	Nombre	Tipo
1		
2		
3		

6.1. DOCUMENTOS INTERNOS	6.2. DOCUMENTOS EXTERNOS	7. REQUISITOS NTC-ISO-9001:2015
<p>Política de seguridad y privacidad de la información.</p> <p>Manual de política de Seguridad y Privacidad de la Información.</p> <p>Catalogo de Servicios.</p> <p>Ver Listado Maestro de Documentos.</p>	<p>Cartilla MSPI - MinTic.</p> <p>Ver Normograma.</p>	<p>4. Contexto de la organización, 5.1 Liderazgo, 6. Planificación, 7.1.5 Recursos de seguimiento y medicion, 7.1.6 Conocimientos de la organización, 7.5 Información Documentada, 8.1. Planificación y Control Operacional 8.2. requisitos para los productos y servicios 8.3 Diseño y Desarrollo de los productos y servicios, 8.4.2 Tipo y alcance del control, 8.4.3 Información para los proveedores externos, 8.5. Produccion y provisión del servicio., 8.6. Liberación de Productos y Servicios 8.7 Control de las Salidas no Conformes, 9. Evaluación del Desempeño 9.2. Auditoría Interna 10. Mejora.</p>

8. CONTROL DE CAMBIOS

Fecha	Versión	Descripción del Cambio
13 de Enero de 2018	1	Versión Inicial
9 de julio de 2020	2	Actualización Mapa de Procesos Institucional, ajuste nombre, objetivo y alcance del proceso (antes Gestión de Soporte a las Tecnologías de Información - GSTE), actualización de actividades del ciclo PHVA del proceso de acuerdo a instrucción OAPCR, la matriz de interrelación de procesos y normatividad aplicable.

9. ELABORACIÓN, REVISIÓN Y APROBACIÓN

Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:
<p>Fabian Camilo Bernal Pinzon Gestor de Operaciones del Grupo de soporte a las tecnologías de la Dirección de Gestión TIC</p>	<p>Carlos Andres Ruiz Romero Coordinador del Grupo de Gestión de Soportes a las Tecnologías de la Dirección de Gestión TIC</p>	<p>Sergio Andres Soler Rosas Director de Gestión de Tecnologías de Información y Comunicaciones</p>

No.	Nombre del numeral	Recomendación																				
1.1	Nombre del proceso	Seleccione el nombre del proceso a caracterizar																				
1.2	Líder (es)	Seleccione el cargo del responsable del proceso. Si en el proceso hay un liderazgo compartido, por favor ubique al final de la lista, la opción que involucre a los diferentes cargos.																				
1.3	Macroproceso	<p>Seleccione el tipo de proceso, teniendo en cuenta el mapa de procesos de la ADRES</p> <ul style="list-style-type: none"> * Estratégico * Misional * Apoyo * Evaluación 																				
1.4	Políticas de MIPG aplicables al proceso	<p>Identifique las políticas de MIPG aplicables al proceso:</p> <ul style="list-style-type: none"> * Planeación institucional * Gestión Presupuestal y Eficiencia del Gasto Público * Talento Humano * Integridad * Transparencia y Acceso a Información pública y lucha contra la corrupción * Fortalecimiento organizacional y simplificación de procesos * Servicio al Ciudadano * Participación ciudadana en gestión pública * Racionalización de Trámites * Gestión Documental * Gobierno Digital * Seguridad Digital * Defensa Jurídica * Gestión del conocimiento y la innovación * Control Interno * Seguimiento y Evaluación del desempeño * Mejora continua 																				
1.5	Objetivo	<p>Establezca de manera concisa, el objetivo del proceso:</p> <p>La redacción debe iniciar con un verbo en infinitivo (ar, er, ir) el cual debe contemplar la siguiente estructura:</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>Eficacia +</th> <th>conector+</th> <th>Cuanto+</th> <th>conector+</th> <th>Eficiencia+</th> <th>Conector+</th> <th>Cuando+</th> <th>Conector +</th> <th>efectividad =</th> <th>Objetivo</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Es el producto o productos del proceso</td> <td>- En un o productos del proceso</td> <td>Debe ser medible, ha de ser una meta cuantificable</td> <td>- Mediante - Por medio - A través o sinónimos</td> <td>Es el medio o medios para obtener el o los productos</td> <td>- Durante el - Durante los - Otros</td> <td>Debe tener un tiempo y establecido en una línea temporal</td> <td>- Para - Con el fin de - Con el propósito de - sinónimos</td> <td>Es el impacto del producto</td> <td></td> </tr> </tbody> </table> <p>Ejemplo: Formar a los Servidores Públicos de la ADRES En un 80% mediante eventos de capacitación Durante el año vigente con el fin de mejorar su desempeño en el puesto de trabajo</p> <p><i>Nota 1: Tenga en cuenta el objetivo y el alcance definido en el Manual del Proceso.</i></p>	Eficacia +	conector+	Cuanto+	conector+	Eficiencia+	Conector+	Cuando+	Conector +	efectividad =	Objetivo	Es el producto o productos del proceso	- En un o productos del proceso	Debe ser medible, ha de ser una meta cuantificable	- Mediante - Por medio - A través o sinónimos	Es el medio o medios para obtener el o los productos	- Durante el - Durante los - Otros	Debe tener un tiempo y establecido en una línea temporal	- Para - Con el fin de - Con el propósito de - sinónimos	Es el impacto del producto	
Eficacia +	conector+	Cuanto+	conector+	Eficiencia+	Conector+	Cuando+	Conector +	efectividad =	Objetivo													
Es el producto o productos del proceso	- En un o productos del proceso	Debe ser medible, ha de ser una meta cuantificable	- Mediante - Por medio - A través o sinónimos	Es el medio o medios para obtener el o los productos	- Durante el - Durante los - Otros	Debe tener un tiempo y establecido en una línea temporal	- Para - Con el fin de - Con el propósito de - sinónimos	Es el impacto del producto														
1.6	Alcance	<p>La construcción del alcance se realiza teniendo en cuenta los siguientes elementos:</p> <p>Inicia con: Primera actividad/procedimiento del procedimiento/proceso</p> <p>Continúa con: Actividad/procedimiento intermedio del procedimiento/proceso</p> <p>Finaliza con: Última actividad/procedimiento del procedimiento/proceso</p> <p>Ejemplo: Inicia con la identificación de las necesidades de capacitación, continúa con la ejecución de plan de capacitación y finaliza con la evaluación de la transferencia de la capacitación.</p>																				
2	Desarrollo del proceso	<p>Z.1. Entradas: Relacione en (los) mision(es) requerido(s) para la ejecución del proceso (políticas, documentos normativos o metodológicos, etc.) que permiten iniciar cada actividad en el campo de "Entradas"</p> <p>2.2 Grupos de valor-proveedores: Diligencie el nombre del (los) proceso(s) (no dependencias), entidades externas o grupo de interés que proporcionan las entradas</p> <p>2.3 Actividades: Diligencie las actividades asociadas al proceso, estas deben de guardar coherencia con el levantamiento de procedimientos, recuerde que deben iniciar por un verbo en infinitivo (ar, er, ir)</p> <p>2.4 PHVA: Identifique de las actividades identificadas cuales son del: Planear, Hacer, Verificar o Mejorar</p> <ul style="list-style-type: none"> * Planear: aquellas necesarias para obtener el resultado esperado del proceso * Hacer: aquellas que se ejecutan conforme lo definido en la etapa del "Planear" * Verificar: aquellas que luego de la etapa del "Hacer" permiten determinar si el resultado del proceso cumplió con las expectativas fijadas en la etapa del "Planear" * Actuar: aquellas que son llevadas a cabo con base en las experiencias aprendidas en la etapa del "Hacer" o que se derivan de las observaciones y recomendaciones generadas en la etapa del "Verificar" <p>2.5 Salidas Productos o Servicios: Relación el (los) resultado(s) o producto(s) obtenido(s) por la ejecución del proceso en el campo de salidas.</p> <p>2.6 Grupos de valor: A partir de la identificación de los productos finales, identifique los destinatarios internos o externos de los productos.</p> <p>Nota 1: Tenga en cuenta que la identificación de las entradas, principales actividades y de los productos y servicios deben guardar relación con cada una de las cuatro etapas (Planear - Hacer - Verificar -Actuar). Haciéndolo de esta manera asegurará que podrá dar a conocer a sus grupos de valor (Proveedores - Destinatarios) de forma clara la información que desarrolla su proceso y cómo intervienen ellos.</p> <p>Nota 2: Algunos ejemplos de verbos utilizados en cada etapa:</p>																				
3	Recursos Esenciales para la Operación del Proceso	Identifique los recursos humanos, físicos y tecnológicos, utilizados y que son esenciales para el cumplimiento del objetivo del proceso. Para el caso de los sistemas de información indique cuales son los sistemas de información que intervienen en el desarrollo del proceso, en el caso de los externos, relaciónelos en la respectiva casilla.																				
4	Prácticas de Gestión	Para tener acceso a la información de las prácticas de gestión, debe a la página WEB de la ADRES/ link de Transparencia donde se encuentra la cadena de valor de la ADRES, una vez allí ubique la información que requiera (mapa de Riesgos, Plan estratégico-Acción, Informes de Gestión entre otros.																				
5	Trámites y OPA	<p>Trámite: Conjunto de requisitos, pasos, o acciones reguladas por el Estado, dentro de un proceso misional, que deben efectuar los ciudadanos, usuarios o grupos de interés ante una entidad u organismo de la administración pública o particular que ejerce funciones administrativas, para acceder a un derecho, ejercer una actividad o cumplir con una obligación, prevista o autorizada por la ley. Ejemplo: Afiliación y/o traslado de cesantías</p> <p>OPA: Conjunto de requisitos, pasos o acciones dentro de un proceso misional, que determina una entidad u organismo de la administración pública o particular que ejerce funciones administrativas para permitir el acceso de los ciudadanos, usuarios o grupos de interés a los beneficios derivados de programas o estrategias cuya creación, adopción e implementación es potestativa de la entidad. Ejemplo: Consulta de los extractos de cesantías.</p> <p>Nota: Seleccione de las lista desplegable aquellos trámites u otros procedimientos administrativos aplicables al proceso.</p> <p>Los trámites y OPA solo aplican para lo procesos MISIONALES.</p>																				
6.1	Documentos Internos	Se deben relacionar los procedimientos que hacen parte del proceso, así como "Normograma", Guías, Instructivos, etc																				
6.2	Documentos Externos	Se deben relacionar los aquellos documentos externos que se requieren para la ejecución del proceso																				
7	Requisitos NTC-ISO-9001:2015	Se debe relacionar aquellas normas mínimas de calidad que se requieren para la ejecución del proceso																				
8	Control de Cambios	<p>Describa los cambios a que haya lugar de la siguiente forma.</p> <ul style="list-style-type: none"> * Número consecutivo de la versión inicia en 1 * Fecha de Aprobación de la caracterización del proceso * Describa los cambios que está realizando en la caracterización del proceso. Si es la primera versión incluya las palabras "Versión inicial" * Nombre del Gestor de Operaciones de la CAPCR que acompañe el proceso de elaboración 																				
9	Elaboración, revisión y Aprobación	Diligenciar: Nombre y cargo del funcionario que elaboro. Nombre y cargo del funcionario que reviso. Nombre y cargo del funcionario de aprobo.																				