

	<b>CARACTERIZACION DE PROCESOS</b>	<b>Código:</b> DG-A-CARACT-22
		<b>Vigente desde:</b> 30/Dic/2016
	<b>GESTIÓN DE INFRAESTRUCTURA TECNOLÓGICA Y SERVICIOS INFORMÁTICOS</b>	<b>Versión:</b> 04

<b>OBJETIVO:</b>	*° Generar e implementar soluciones TIC que provean en forma oportuna, eficiente y transparente la información necesaria para el cumplimiento de los fines misionales del Instituto Nacional de Medicina Legal y Ciencias Forenses y formular lineamientos de estándares de calidad, seguridad y buenas prácticas para el manejo de la información en cumplimiento de la misión institucional.
<b>ALCANCE:</b>	*° Inicia con las actividades de definición de estrategias y lineamientos de TI, seguimiento y evaluación a la estrategia de TI; seguida del establecimiento del esquema de gobernabilidad de TI y seguimiento a proyectos y servicios de TI; Diseño, planeación y gobierno de la información; planeación y gestión de sistemas de información; gestión de infraestructura tecnológica, aseguramiento de calidad, seguridad y trazabilidad; Sensibilización y Socialización, monitoreo y evaluación en el uso y apropiación de las TIC.
<b>RESPONSABLE</b>	*° Coordinador del Grupo Nacional de Tecnologías de Información (GNTIC) y Coordinador Nacional de Gestión de Desarrollo (GNGD).

PROVEEDOR	ENTRADAS	ACTIVIDADES	PRODUCTOS / SERVICIOS / SALIDAS	CLIENTES
[P] [ESTRATEGIA DE TI:]  A. Proceso de Gestión de la Planeación Institucional  B. Proceso de Administración del Sistema Integrado de Gestión  C. DNP  D. Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones	A. Plan estratégico de la entidad  B. Políticas, Objetivos e indicadores, Mapa de procesos, Caracterización de procesos de identificación de procedimientos del Sistema Integrado de Gestión (SIG).  C. Lineamientos y requisitos del DNP  D Lineamientos de la estrategia de gobierno en línea	P	Realizar Entendimiento estratégico (Alineación de la estrategia de TI con los planes estratégicos institucionales, el Plan Nacional de Desarrollo y planes sectoriales; Elaboración del plan estratégico TIC)  Informe de Entendimiento estratégico de TI  Plan estratégico de TIC.	Todos las Unidades Organizacionales
	A. Lineamientos y requisitos del			

<p>A. DNP</p> <p>B. Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones</p> <p>C. Proceso de Gestión de la Planeación Institucional</p> <p>D. Proceso de Administración del Sistema Integrado de Gestión</p> <p>E. Proceso Gestión Ambiental.</p> <p>F. Grupo de Salud Ocupacional, Seguridad Industrial y Ambiente.</p>	<p>DNP</p> <p>B. Lineamientos de la estrategia de gobierno en línea</p> <p>C. Plan estratégico de la entidad</p> <p>D. Políticas, Objetivos e indicadores, Mapa de procesos, Caracterización de procesos de identificación de procedimientos del Sistema Integrado de Gestión (SIG).</p> <p>E. Directrices de Gestión Ambiental.</p> <p>F. Lineamientos institucionales aplicables al Sistema de Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo.</p>	<p>P</p>	<p>Realizar Direccionamiento Estratégico TIC (Formular políticas para la gestión y el gobierno de TI; Definir necesidad de divulgación de la estrategia de TIC )</p>	<p>Políticas y Lineamientos formuladas en TI</p> <p>Políticas de seguridad de la información.</p>	<p>Entes reguladores de TIC a nivel nacional</p> <p>Unidades Organizacionales</p>
<p>Unidades Organizacionales</p>	<p>Necesidades tecnológicas</p>	<p>P</p>	<p>Definir todos los componentes asociados a cada uno de los dominios</p>	<p>Planes correspondientes a los componentes asociados a cada uno de los dominios</p>	<p>Unidades Organizacionales</p>
<p>GNTIC y GNGD</p>	<p>Plan estratégico TIC</p>	<p>H</p>	<p>[H] [ESTRATEGIA TI :] Implementar la Estrategia TI (Participación en proyectos TI; Control de los recursos financieros; Gestión de Catálogo de servicios de TI; Formulación de la ficha de proyectos de inversión de TIC requeridos para llevar a cabo la implementación de la Estrategia TIC; Definición de Indicadores.)</p>	<p>S1. Catálogo de servicios de TI</p> <p>S2. Ficha de proyectos TIC</p>	<p>S1. Unidades Organizacionales</p> <p>S2. Oficina de Planeación</p>
			<p>[Dominio 2] [GOBIERNO DE TI :]</p>		

<p>A. Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones.</p> <p>B. GNTIC y GNGD</p>	<p>A. Lineamientos de la estrategia de gobierno en línea</p> <p>B. Políticas formuladas en TIC</p>	<p>H</p>	<p>Alinear TI con los procesos de la Institución (identificar la estructura del gobierno TI y la estructura organizacional de TIC; Evaluar, monitorear y direccionar los resultados de las soluciones de TIC que apoyan los procesos internos de la institución.)</p>	<p>Definición de la Estructura organizacional de TI</p> <p>Definición de la Estructura de Gobierno TI</p>	<p>Unidades Organizacional</p>
<p>A. Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones.</p> <p>B. GNTIC y GNGD</p>	<p>A Lineamientos de la estrategia de gobierno en línea</p> <p>B. Plan estratégico TIC</p> <p>B. Políticas y Lineamientos formuladas en TI</p>	<p>H</p>	<p>Implementar Esquema de Gobierno TI ( Implementar el proceso Gestión de Infraestructura Tecnológica y Servicios Informáticos; definir, direccionar, evaluar y monitorear las capacidades del proceso, talento humano, y recursos del proceso)</p>	<p>Implementaciones al proceso Gestión de Infraestructura Tecnológica y Servicios Informáticos</p>	<p>Unidades Organizacionales</p>
<p>Grupo Nacional Gestión Contractual</p>	<p>Lineamientos de compras y contrataciones</p> <p>Necesidades de adquisición</p>	<p>H</p>	<p>Generar criterios de Adopción y Optimizar Adquisiciones (realización de estudios previos, identificar criterios de selección de proveedores, elaboración del caso de negocio).</p>	<p>Estudios previos y análisis del sector en temas relacionados con la oferta TIC .</p>	<p>Grupo Nacional Gestión Contractual</p>
<p>GNTIC y GNGD</p>	<p>Proyectos a Gestionar</p> <p>Ficha de Proyectos TIC</p>	<p>H</p>	<p>Gestionar proyectos de TI (Planeación, ejecución, seguimiento, control de cambios, control de calidad de los proyectos)</p>	<p>Entregables del proyecto</p>	<p>Unidades Organizacionales</p>
<p>GNTIC y GNGD</p>	<p>Informes de la gestión</p>		<p>Gestionar la Mejora Continua y Los Acuerdos de Niveles de Servicio</p>	<p>S1. Mejoras a los Servicios y al Proceso Gestión de Infraestructura Tecnológica y Servicios Informáticos</p> <p>S2. Informes de Gestión y Planes de mejora al proceso</p>	<p>S1. Unidades Organizacionales</p> <p>S2. Proceso de Gestión de la Calidad</p>

Grupo Nacional de Gestión Administrativa	Información de los Contratos a Gestionar	H	Gestionar proveedores de TI (seguimiento al proceso contractual, supervisión, seguimiento y control de la ejecución del contrato)	Informes de Seguimiento de los Servicios entregados por los proveedores.	Grupo Nacional Gestión Contractual Gestión Administrativa
Gestión Administrativa	Información de los Contratos a Gestionar	H	Gestionar proveedores de TI (seguimiento al proceso contractual, supervisión, seguimiento y control de la ejecución del contrato)	Informes de Seguimiento de los Servicios entregados por los proveedores.	Grupo Nacional de Gestión Contractual Grupo Nacional de Gestión Administrativa
GNTIC y GNGD	Entregables de los proyectos TIC	H	Gestionar el Conocimiento del servicio TI	Base de conocimiento	Proceso del Sistema Integrado de Gestión
A. Unidades Organizacionales B. Ministerio de tecnologías de la información y las comunicaciones.	A. Necesidades de información B. Lineamientos de la estrategia de gobierno en línea	H	[H] [INFORMACION:] Diseñar los Componentes de Información	Diseño de los Compentes de Información	Unidades Organizacionales
GNTIC y GNGD	Políticas de seguridad de la información. Políticas y Lineamientos formuladas en TI	H	Gestionar la Calidad y Seguridad de los Componentes de Información	Mecanismos de Aseguramiento de Calidad y Seguridad de los Componentes de Información	Unidades Organizacionales
Unidades Organizacionales	Necesidades de Información	H	Gestionar acciones para impulsar el uso e intercambio de información	Mecanismos para impulsar el Uso e intercambio de información	Unidades Organizacionales Entidades del Estado Colombiano
Unidades Organizacionales GNTIC y GNGD	Nuevas soluciones y servicios a implementar Necesidades de sistematización Documento con la definición del alcance de la solución tecnológica a crear	H	[H] [SISTEMAS DE INFORMACION:] Diseñar los Sistemas de Información	Diseño del Sistema de Información	Diseño del Sistema de Información

	<p>Políticas de seguridad de la información.</p> <p>Políticas y Lineamientos formuladas en TI</p>				
GNTIC y GNGD	Diseño del Sistema de Información	H	Gestionar Ciclo de vida de los Sistemas de Información (Requerimientos; Análisis; Diseño detallado; Desarrollo; Pruebas; transferencia de conocimiento; Liberación y Despliegue de Componentes y Sistemas)	Componentes y Sistemas de información implementados: (Sistemas de Soporte, Sistemas Misionales; Actualización de la documentación asociada a los nuevos o modificados sistemas )	Unidades Organizacionales
<p>A. Unidades Organizacionales</p> <p>B. GNTIC y GNGD</p> <p>C. Ministerio de tecnologías de la información y las comunicaciones.</p>	<p>A. Requerimientos de Servicios por parte de los usuarios</p> <p>B. Políticas de seguridad de la información.</p> <p>B. Políticas y Lineamientos formuladas en TI"</p> <p>C. Lineamientos de la estrategia de gobierno en línea</p>	H	Soportar y Mantener los Sistemas de Información	<p>Servicios de Soporte Nivel II</p> <p>Informes del Servicio</p>	Unidades Organizacionales
<p>A. GNTIC y GNGD</p> <p>B. Ministerio de tecnologías de la información y las comunicaciones.</p>	<p>A. Políticas de seguridad de la información.</p> <p>B. Políticas y Lineamientos formuladas en TI"</p> <p>B. Lineamientos de la estrategia de gobierno en línea</p>	H	Gestionar la Calidad y Seguridad de los Sistemas de Información	Mecanismos de Aseguramiento de Calidad y Seguridad de los Sistemas de Información	Unidades Organizacionales
GNTIC y GNGD	<p>Políticas de seguridad de la información.</p> <p>Políticas y Lineamientos</p>	H	<p>[H] [SERVICIOS TECNOLÓGICOS:]</p> <p>Operar los servicios Tecnológicos</p>	<p>Servicios de Infraestructura Tecnológica</p> <p>Planes de mantenimiento</p>	Unidades Organizacionales

	formuladas en TI			Informes de mantenimiento	
A. Unidades Organizacionales B. GNTIC y GNGD	A. Necesidades de atención y soporte a usuarios B. Políticas de seguridad de la información. B. Políticas y Lineamientos formuladas en TI	H	Gestionar los servicios TI	Servicios de soporte	Unidades Organizacionales
GNTIC y GNGD	Políticas de seguridad de la información. Políticas y Lineamientos formuladas en TI	H	Gestionar la seguridad de los Servicios Tecnológicos	Sistemas asegurados	Unidades Organizacionales
A. Todos los procesos del SIG B. Ministerio de tecnologías de la información y las comunicaciones.	A. Necesidades de uso y apropiación A. Planes de capacitación (A nivel de organización, a nivel de áreas)" B. Lineamientos de la estrategia de gobierno en línea	H	[H] [USO Y APROPIACION:] Gestionar acciones para el Uso y Apropiación de TI ( Formación en Competencias internas requeridas en TI; Gestión del cambio Para facilitar el Uso y Apropiación de los proyectos de TI)	S1. Necesidades de Apoyo en el Uso y Apropiación S2. Uso y Apropiación de las TIC	S1. Gestión de las comunicaciones S2. Todos los procesos del SIG
Grupo Nacional de Tecnologías de Información y Comunicaciones Grupo Nacional de Gestión de Desarrollo	Información sobre el grado de ejecución de Proyectos e Iniciativas Estratégicas. Ficha de proyectos de inversión de TIC .	V	[V] [ESTRATEGIA:] Hacer Seguimiento y evaluación a implementación de la Estrategia TI (Realizar Seguimiento a la ficha de proyectos de inversión de TIC requeridos para llevar a cabo la implementación de la Estrategia TI)	Informes de la gestión	Proceso de Administración del Sistema Integrado de Gestión.
Grupo Nacional			[V] [GOBIERNO DE TI:] Hacer Seguimiento y evaluación a la implementación de los proyectos de tecnología	S1. Informes de la gestión	S1. Proceso de Administración del Sistema Integrado de Gestión. S2. Proceso de Administración

de Tenologías de Información y Comunicaciones Grupo Nacional de Gestión de Desarrollo	Información de las actividades realizadas	V	Evaluar los indicadores del proceso Verificar Mejoramiento de procesos ( mejora continua de TI) Evaluar, monitorear y direccionar los resultados de las soluciones de TI que apoyan los procesos internos de la institución.	S2. Informes de la gestión S3. Informes de la gestión S4. Informes de la gestión	del Sistema Integrado de Gestión. S3. Proceso de Administración del Sistema Integrado de Gestión. S4. Proceso de Administración del Sistema Integrado de Gestión.
Grupo Nacional de Tenologías de Información y Comunicaciones Grupo Nacional de Gestión de Desarrollo	Información de trazabilidad de los componentes de información	V	[V] [INFORMACION:] Realizar Auditoría y trazabilidad a Componentes de información	Informes de auditoria de los componentes de información	Proceso de Administración del Sistema Integrado de Gestión.
Grupo Nacional de Tenologías de Información y Comunicaciones Grupo Nacional de Gestión de Desarrollo	Informes del Servicio	V	Realizar seguimiento al cumplimiento de los planes de implementación de servicios de información	Informes de la gestión	Proceso de Administración del Sistema Integrado de Gestión.
Grupo Nacional de Tenologías de Información y Comunicaciones Grupo Nacional de Gestión de Desarrollo	Información de trazabilidad de sistema de información	V	[V] [SISTEMAS DE INFORMACION:] Realizar Auditoria y trazabilidad al sistema de información	Informes de auditoria a los componentes de información	Proceso de Administración del Sistema Integrado de Gestión.
Grupo Nacional de Tenologías de Información y Comunicaciones Grupo Nacional de Gestión de Desarrollo	Informes del Servicio	V	Realizar seguimiento a la Gestión de Los Sistemas de Informacón	Informes de la gestión	Proceso de Administración del Sistema Integrado de Gestión.
Grupo Nacional de Tenologías de Información y Comunicaciones Grupo Nacional de Gestión de Desarrollo	Registros del Sistema de gestion de información del Servicio	V	[V] [SERVICIOS TECNOLÓGICOS:] Realizar seguimiento y evaluación al sistema de gestión de la seguridad de la información	Informes de la gestión	Proceso de Administración del Sistema Integrado de Gestión.
Grupo Nacional de Tenologías de					

<p>Información y Comunicaciones</p> <p>Grupo Nacional de Gestión de Desarrollo</p>	<p>Informes del Servicio</p>	V	<p>Realizar seguimiento a la Gestión de los Servicios Tecnológicos</p>	<p>Informes de la gestión</p>	<p>Proceso de Administración del Sistema Integrado de Gestión.</p>
<p>Grupo Nacional de Tecnologías de Información y Comunicaciones</p> <p>Grupo Nacional de Gestión de Desarrollo</p>	<p>Informe de Uso y Apropiación</p> <p>Indicadores de uso de los sistemas</p>	V	<p>[V] [USO Y APROPIACION:]</p> <p>Evaluar el nivel de adopción</p>	<p>Informes de la gestión</p>	<p>Proceso de Administración del Sistema Integrado de Gestión.</p>
<p>Grupo Nacional de Tecnologías de Información y Comunicaciones</p> <p>Grupo Nacional de Gestión de Desarrollo</p> <p>Unidades Organizacionales.</p>	<p>Observaciones, no conformidades, oportunidades de mejora, cambios que afecten el SIG y necesidades de recursos.</p>	A	<p>Implementar acciones correctivas, preventivas o de mejora para el Sistema Integrado de Gestión.</p>	<p>Mejora continua del proceso de Gestión de Infraestructura Tecnológica y Servicios Informáticos.</p>	<p>Proceso de Administración del Sistema Integrado de Gestión.</p> <p>Grupo Nacional de Tecnologías de Información y Comunicaciones</p> <p>Grupo Nacional de Gestión de Desarrollo</p>

RECURSOS / INSUMOS	PROCESOS INTER-RELACIONADOS	RIESGOS DEL PROCESO
<p>Véase procedimientos del proceso.</p>	<p>Gestión de la Planeación Institucional</p> <p>Gestión de la Comunicación</p> <p>Gestión de la Administración del Sistema Integrado de Gestión.</p> <p>Gestión del Servicio Forense, Dirección y Control del Sistema Nacional de Medicina Legal y Ciencias Forenses.</p> <p>Gestión del Conocimiento Científico Forense</p> <p>Gestión administrativa</p> <p>Gestión Financiera</p> <p>Gestión de Infraestructura Tecnológica y Servicios Informáticos</p> <p>Gestión del Talento Humano</p> <p>Gestión y Soporte Jurídico</p> <p>Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo</p> <p>Gestión Ambiental</p> <p>Gestión del Sistema de Evaluación y Control</p> <p>Gestión de participación Ciudadana.</p>	<p>Véase Mapa de Riesgos Institucional.</p>

PROCEDIMIENTOS Y DOCUMENTOS ASOCIADOS
<ul style="list-style-type: none"> <li>• <a href="#">Ver Listado maestro de documentos</a></li> </ul>



INDICADORES			
TIPO	NOMBRE	FORMULA	RESPONSABLE
Eficacia	<a href="#">Ejecución del Plan Estratégico de Tecnologías de la Información (PETI)</a>	Número de iniciativas ejecutadas de manera satisfactoria en el periodo y que corresponden al periodo de medición según lo planeado * 100 / Número total de iniciativas planeadas a ejecutar en el periodo	Coordinador del Grupo Nacional de Tecnologías de la Información y Comunicación, Coordinador Grupo Nacional de Gestión de Desarrollo
Eficacia	<a href="#">Satisfacción de los Usuarios internos</a>	Número de usuarios de TI satisfechos con la calidad del servicio de TI según encuesta de satisfacción * 100 / Número total de usuarios de TI encuestados	Coordinador del Grupo Nacional de Tecnologías de la Información y Comunicación, Coordinador Grupo Nacional de Gestión de Desarrollo
Eficiencia	<a href="#">Disponibilidad de las soluciones tecnológicas de tipo Crítico</a>	(1- (Número de horas en el que el sistema Crítico no está disponible) / Número total de horas del periodo) * 100	Coordinador del Grupo Nacional de Tecnologías de la Información y Comunicación, Coordinador Grupo Nacional de Gestión de Desarrollo

VERSIÓN	ELABORACIÓN O MODIFICACIÓN		REVISIÓN		APROBACIÓN		MODIFICACIÓN
	NOMBRE	FECHA	NOMBRE	FECHA	NOMBRE	FECHA	
01	LUZ DARY RONDON HERRERA	31/Oct/2008	RICARDO PALACIO CASTILLO	21/Nov/2008	ARGEMIRO UNIBIO AVILA, PEDRO GABRIEL FRANCO MAZ	19/Nov/2008	
02	ENDY YAMILE GUACA GONZALEZ	18/Jul/2012	DIEGO YESID ORTIZ LEIDY CAROLINA MORALES BERMUDEZ, PABLO GREGORIO CONTRERAS VARGAS	21/Ago/2012	CARLOS EDUARDO VALDES MORENO	24/Oct/2012	Se realizó la actualización de la información, se evaluaron los indicadores de medición y se incluyeron los indicadores que hacían falta de la plataforma estratégica. La caracterización integra los procesos asociados en un solo proceso.  La caracterización integra las caracterizaciones de los procesos "Infraestructura de redes y comunicaciones", "Soporte Técnico", "Asesoría, diseño y desarrollo de soluciones

						<p>informáticas y "Diseño, implementación y administración de la seguridad informática".</p> <p>La actualización de la caracterización se hace en conformidad con el procedimiento de Control de Documentos.</p>
03	ENDY YAMILE GUACA GONZALEZ	23/Dic/2013	DIEGO YESID ORTIZ JACINTO MAURICIO MOLANO YAÑEZ	27/Dic/2013	CARLOS EDUARDO VALDES MORENO	<p>30/Dic/2013</p> <p>La actualización de la caracterización comprende la incorporación del ciclo PHVA, ajuste a la plantilla de caracterización en ISOLUCION, actualización del proceso y revisión de los indicadores.</p> <p>La actualización de la caracterización se realiza en concordancia con el procedimiento vigente de "Control de Documentos".</p>
04	XIMENA RESTREPO AGUIRRE	15/Nov/2016	JACINTO MAURICIO MOLANO YAÑEZ	30/Dic/2016	CARLOS EDUARDO VALDES MORENO	<p>30/Dic/2016</p> <p>Al pasar de un Sistema de Gestión de la Calidad a un Sistema Integrado de Gestión, hubo necesidad de rediseñar todo el Sistema de Gestión, con el fin de que este proceso satisfaga los requerimientos del nuevo Sistema Integrado de Gestión.</p>

ELABORÓ Ó MODIFICÓ ESTA VERSIÓN	REVISÓ ESTA VERSIÓN	APROBÓ ESTA VERSIÓN
<p><b>Nombre:</b> XIMENA RESTREPO AGUIRRE</p> <p><b>Cargo:</b> Profesional Especializado</p> <p><b>Fecha:</b> 15/Nov/2016</p>	<p><b>Nombre:</b> JACINTO MAURICIO MOLANO YAÑEZ</p> <p><b>Cargo:</b> Asesor</p> <p><b>Fecha:</b> 30/Dic/2016</p>	<p><b>Nombre:</b> CARLOS EDUARDO VALDES MORENO</p> <p><b>Cargo:</b> Director General</p> <p><b>Fecha:</b> 30/Dic/2016</p>