

LÍDER DEL PROCESO: Dirección									
OBJETIVO: Planificar, construir, ejecutar y controlar la plataforma tecnológica (estructura, procesos y mecanismos de TI) de la Agencia Nacional Digital, con el fin de garantizar su disponibilidad, continuidad y seguridad para soportar la gestión de la Entidad y el cumplimiento de los objetivos estratégicos y misionales de esta.									
ALCANCE: Inicia con la planeación para la Gestión de TI y termina con el seguimiento del desempeño del proceso y toma de acciones para el mejoramiento del mismo.									
No	Ciclo PHVA	PROVEEDOR	ENTRADAS	ETAPAS	DESCRIPCIÓN DE LAS ETAPAS	RESPONSABLE	PUNTOS DE CONTROL	SALIDAS	USUARIOS
1	P	MinTIC	Marcos de Referencia Gestión de TI Estatutos Plan Estratégico Institucional Lineamientos y directrices para la gestión institucional Planes de acción y proyectos institucionales Plan de adquisiciones	Planeación de TI	Estructurar el marco de gestión de TI proporcionando un enfoque de gestión consistente que permita cumplir los requisitos de gobierno corporativo e incluya procesos de gestión, estructuras, roles y responsabilidades organizativos.	Dirección (Equipo Gestión de TI)	Estructura, funciones, roles y responsabilidades de TI aprobadas por la Dirección	Estructura y funciones organizativas de TI Roles y responsabilidades de TI establecidos Evaluaciones de la capacidad de los procesos	Proceso Gestión de TI
2		Proceso Gestión de TI Proceso Dirección de TI Proceso Dirección de TI Proceso Seguimiento, medición, evaluación y control Grupos de valor e interés de la AND Todos los procesos	Estructura y funciones organizativas de TI Roles y responsabilidades relativos a TI Evaluaciones de la capacidad de los procesos Plan Estratégico Institucional Plan de Adquisiciones - oportunidades de optimización de costos Planes de mejora Resultado del análisis de riesgo Necesidades de los grupos de interés Necesidades de los Procesos		Gestionar la estrategia de TI alineando el Plan Estratégico de TI con los objetivos de la Agencia, evaluando el entorno, capacidades y rendimiento actuales, definiendo la hoja de ruta y la expedición y evaluación de políticas de TI	Dirección (Equipo Gestión de TI)	PETI, Políticas de TI y planes de rendimiento y capacidad aprobados por el Comité de Gestión y Desempeño Institucional	Plan Estratégico de TI (PETI) Políticas de TI Planes de rendimiento y capacidad	Proceso Gestión de TI Todos los procesos
3		Proces Dirección de TI Proces Dirección de TI Proces Gestión de TI	Plan Estratégico Institucional Estructura organizacional y funciones Bienes como sistemas de información y tecnología incluidos en el inventario		Gestionar la arquitectura empresarial compuesta por los procesos de la Agencia, información, datos, aplicaciones y tecnología de manera eficaz y eficiente para la realización de las estrategias empresariales.	Dirección (Equipo Gestión de TI, Arquitecto Empresarial)	Documentos de arquitectura aprobados por la Dirección	Documento de arquitectura empresarial Plan de implementación de la arquitectura Inventario de sistemas de información y tecnología actualizado	Proceso Gestión de TI Todos los procesos
4		Proces Gestión de TI Proces Dirección de TI Proces Dirección de TI	Plan Estratégico de TI (PETI) Plan de adquisiciones		Gestionar los acuerdos de servicios de TI para asegurar que éstos y los niveles de servicio cubren las necesidades de la Agencia.	Dirección (Equipo Gestión de TI, Líder Mesa de Servicio)	Catálogos de servicios de TI y acuerdos de nivel de servicio y Operativo de acuerdo con el PETI	Catálogo de servicios de TI Acuerdos de Nivel de Servicio (SLA) Acuerdos de Nivel Operativo (OLA) Procedimiento de atención de incidentes y peticiones	Proceso Gestión de TI
5		Proces Dirección de TI Proces Gestión de TI	Plan de adquisiciones Catálogo de servicios de TI Acuerdos de Nivel de Servicio (SLA) Acuerdos de Nivel Operativo (OLA)		Gestionar los proveedores administrando los servicios de TI prestados por todo tipo de proveedores para satisfacer las necesidades de la Agencia, incluyendo la selección de estos y la supervisión del desempeño, para una eficacia y cumplimiento adecuados.	Dirección (Equipo Gestión de TI)	RFP y RFI aprobadas por la Directivos responsables de cada tema, para el proceso de contratación	Solicitudes de Información (RFI) Peticiones de propuestas (RFP) Evaluaciones de RFI y RFP Revisiones de seguimiento técnico	Proceso Gestión Contractual
6		Proces Dirección de TI MinTIC	Lineamientos, procedimientos y directrices para el cumplimiento de normas de calidad para la gestión institucional Marcos de Referencia Gestión de TI		Gestionar la calidad en la entrega de soluciones y servicios, que cumplan con los requisitos de la Agencia y que satisfagan las necesidades de los grupos de interés.	Dirección (Equipo Gestión de TI)	Cumplimiento de requisitos de calidad para la entrega de servicios y soluciones	Cumplimiento de requisitos de calidad para la entrega de servicios y soluciones	Proceso Gestión de TI
7		Todos los procesos Proces Gestión de TI	Necesidades de infraestructura para la prestación del servicio Plan Estratégico de TI (PETI) Planes de rendimiento y capacidad Catálogo de servicios de TI Cumplimiento de requisitos de calidad para la entrega de servicios y soluciones		Gestionar la construcción de soluciones , a través del establecimiento y mantenimiento de estas, en línea con los requerimientos de la Agencia, capaces de soportar la estrategia de negocio y los objetivos operacionales.	Dirección (Equipo Gestión de TI, Administradores de infraestructura TI, Líder Mesa de Servicio)	Soluciones integradas, configuradas y documentadas de acuerdo con los requisitos de calidad	Componentes de la solución integrados y configurados Componentes de la solución documentados Plan de mantenimiento Catálogo de servicios de TI actualizado Plan de operación y uso	Proceso Gestión de TI Todos los procesos

LÍDER DEL PROCESO: Dirección									
OBJETIVO: Planificar, construir, ejecutar y controlar la plataforma tecnológica (estructura, procesos y mecanismos de TI) de la Agencia Nacional Digital, con el fin de garantizar su disponibilidad, continuidad y seguridad para soportar la gestión de la Entidad y el cumplimiento de los objetivos estratégicos y misionales de esta.									
ALCANCE: Inicia con la planeación para la Gestión de TI y termina con el seguimiento del desempeño del proceso y toma de acciones para el mejoramiento del mismo.									
No	Ciclo PHVA	PROVEEDOR	ENTRADAS	ETAPAS	DESCRIPCIÓN DE LAS ETAPAS	RESPONSABLE	PUNTOS DE CONTROL	SALIDAS	USUARIOS
8	H	Proveedores de servicios de TI Áreas de la AND Proceso Gestión de TI	Definición de especificaciones técnicas Componentes de la solución documentados Acuerdos de Nivel de Servicio (SLA) Acuerdos de Nivel Operativo (OLA)	Implementación de servicios TI	Gestionar la disponibilidad y capacidad del servicio, a través de la gestión eficiente de recursos y la optimización del rendimiento de los sistemas mediante la predicción del rendimiento futuro y de los requerimientos de capacidad.	Dirección (Equipo Gestión de TI, Administradores de infraestructura TI)	Planes e informes de disponibilidad, rendimiento y capacidad de los servicios y recursos validados por el líder de gestión de TI Escalamiento ante emergencias de acuerdo con los procedimientos establecidos	Planes de rendimiento y capacidad de los servicios y recursos Informes de disponibilidad y rendimiento de los servicios y recursos Procedimiento de Escalamiento ante emergencias implementado	Proceso Gestión de TI Todos los procesos
9		Áreas de la AND Proceso Gestión de TI Proveedores de servicios de TI	Solicitudes o necesidades de cambio y/o transición Plan de pruebas Resultados de pruebas de aceptación aprobadas		Gestionar la aceptación del cambio y la transición con el propósito de implementar soluciones de forma segura y en línea con las expectativas y resultados acordados.	Dirección (Equipo Gestión de TI, Administradores de infraestructura TI)	Plan de migración, entorno de pruebas, pruebas de aceptación, plan de lanzamiento a producción y registros de soporte conforme a los procedimientos y/o lineamientos establecidos	Plan de migración de procesos de negocio, servicios de TI e infraestructuras Entorno de pruebas establecido Registro y evaluación de los resultados de las pruebas de aceptación Plan de lanzamiento a producción Registros de Soporte brindado	Proceso Gestión de TI Todos los procesos
10		Proceso Gestión de TI Todos los procesos	Componentes de la solución documentados Solicitudes de adquisición/retiro de activos aprobadas Repositorio de configuración Necesidades de infraestructura y licenciamiento para la prestación del servicio		Gestionar los activos de TI a partir de la contabilización de estos y la optimización del valor proporcionado por dichos activos. Lo anterior a partir de la identificación y registro de los activos de TI actuales, la gestión del ciclo de vida de los activos de TI y la administración de las licencias de software.	Dirección (Equipo Gestión de TI, Administradores de infraestructura TI)	Registro de activos de TI, solicitudes de adquisición o retiro de activos, registro de licencias y planes de acción para su asignación, de acuerdo con los procedimientos y/o lineamientos establecidos	Registro de activos de TI Solicitudes de adquisición/retiro de activos aprobadas Registro de licencias de software Plan de acción para ajustar el número de licencias y su asignación	Todos los procesos
11		Proceso Gestión de TI	Plan de lanzamiento a producción Registro de licencias de software		Gestionar la configuración proporcionando la suficiente información sobre los activos del servicio para que este pueda gestionarse con eficacia, evaluar el impacto de los cambios y hacer frente a los incidentes del servicio.	Dirección (Equipo Gestión de TI, Administradores de infraestructura TI)	Modelo lógico para la gestión de la configuración aprobado Repositorio de configuración actualizado	Modelo lógico para la gestión de la configuración Repositorio de configuración	Proceso Gestión de TI
12		Proceso Gestión de TI Todos los procesos	Plan de operación y uso Acuerdos de Nivel de Servicio (SLA) Acuerdos de Nivel Operativo (OLA) Catálogo de servicios de TI actualizado Necesidades de infraestructura y licenciamiento para la prestación del servicio		Gestionar operaciones a partir de la coordinación y ejecución de las actividades y los procedimientos operativos requeridos para entregar servicios de TI tanto internos como externos, en el marco de la gestión de proyectos de CTI aplicada y la implementación de Servicios Ciudadanos Digitales, incluyendo la ejecución de procedimientos operativos estándar predefinidos y las actividades de monitorización requeridas.	Dirección (Equipo Gestión de TI, Administradores de infraestructura TI)	Operación de TI de acuerdo con los procedimientos y/o lineamientos establecidos	Programación operativa Registro de copia de respaldo Informes de aseguramiento de los entornos operativos de proveedores Reglas de monitorización Reportes de monitoreo de la infraestructura de TI Registro de eventos Tickets de incidentes y peticiones Implementación de la Infraestructura y licenciamientos requeridos para la prestación del servicio	Proceso Gestión de TI Todos los procesos
13		Proceso Gestión de TI Todos los procesos Áreas de la AND Entidades de Proyectos de CTI aplicada Usuarios de Servicios Ciudadanos Digitales	Procedimiento de atención de incidentes y peticiones Acuerdos de Nivel de Servicio (SLA) Acuerdos de Nivel Operativo (OLA) Repositorio de configuración Reglas de monitorización Matiz de escalamiento ante emergencias Tickets de incidentes y peticiones Bases de datos de conocimiento (Registro de errores conocidos y soluciones)		Gestionar peticiones e incidentes de servicio para lograr una mayor productividad y minimizar las interrupciones mediante una respuesta oportuna y efectiva a las peticiones de usuario y la resolución de todo tipo de incidentes.	Dirección (Equipo Gestión de TI, Líder de Mesa de Servicio, Administradores de infraestructura TI)	Registros o salidas de la gestión de peticiones e incidentes de servicios de acuerdo con los procedimientos y/o lineamientos establecidos	Registro de incidentes y peticiones Registro de problemas Incidentes y peticiones clasificados y priorizados Diagnóstico de incidentes Peticiones de servicio e incidentes resueltos Peticiones de servicio e incidentes cerrados Informe de atención de incidentes y peticiones	Proceso Gestión de TI Todos los procesos

LÍDER DEL PROCESO: Dirección									
OBJETIVO: Planificar, construir, ejecutar y controlar la plataforma tecnológica (estructura, procesos y mecanismos de TI) de la Agencia Nacional Digital, con el fin de garantizar su disponibilidad, continuidad y seguridad para soportar la gestión de la Entidad y el cumplimiento de los objetivos estratégicos y misionales de esta.									
ALCANCE: Inicia con la planeación para la Gestión de TI y termina con el seguimiento del desempeño del proceso y toma de acciones para el mejoramiento del mismo.									
No	Ciclo PHVA	PROVEEDOR	ENTRADAS	ETAPAS	DESCRIPCIÓN DE LAS ETAPAS	RESPONSABLE	PUNTOS DE CONTROL	SALIDAS	USUARIOS
14	H	Proceso Gestión de TI	Criterios para el registro de problemas Registro de problemas Resoluciones de incidentes Peticiones de servicio e incidentes cerrados	Operación y soporte de servicios TI	Gestionar problemas a partir de la identificación y clasificación de estos, sus causas raíz y proporcionar resolución en tiempo para prevenir incidentes recurrentes para incrementar la disponibilidad y mejorar los niveles de servicio y satisfacción del cliente.	Dirección (Equipo Gestión de TI, Líder de Mesa de Servicio, Administradores de infraestructura TI)	Registros o salidas de la gestión de problemas de acuerdo con los procedimientos y/o lineamientos establecidos	Esquema de clasificación de problemas Informes de estado de problemas Registro de problemas Informes de causa raíz y resolución de problemas Registros de errores conocidos y soluciones Registros de problemas cerrados Bases de datos de conocimiento actualizadas	Proceso Gestión de TI Todos los procesos
15		Proceso Gestión de TI Proceso Seguridad y Privacidad de la Información	Acuerdos de Nivel Operativo (OLA) Análisis de impacto - BIA Planes de continuidad de negocio y de recuperación ante desastres Documentos asociados a la Continuidad del negocio		Gestionar la continuidad de las operaciones críticas para el negocio y mantener la disponibilidad de la información a un nivel aceptable para la Agencia ante el evento de una interrupción significativa.	Dirección (Equipo Gestión de TI, Especialista BCP/DRP, Administradores de infraestructura TI) Equipo Seguridad de la información	Plan de recuperación ante desastres y plan de continuidad de negocio aprobados	Plan de recuperación ante desastres y plan de continuidad de negocio implementados (BCP) Resultados de revisiones y pruebas del BCP Cambios recomendados a los planes Resultados de pruebas de restauración de backups	Proceso Gestión de TI Proceso Seguridad y Privacidad de la información
16		Proceso Seguridad y Privacidad de la Información	Política de Seguridad y Privacidad de la Información (contempla prevención de software malicioso, seguridad en la conectividad, seguridad para dispositivos de usuario final, gestión de accesos y acceso físico a los activos de TI)		Gestionar servicios de seguridad con el fin de proteger la información de la Agencia para mantener aceptable el nivel de riesgo de seguridad de la información de acuerdo con la Política de Seguridad y Privacidad de la Información. Gestionar privilegios de acceso de la información. Lo anterior a través de la implementación de mecanismos de protección contra software malicioso, la Gestión de la seguridad de la red y las conexiones, de los puestos de usuario final, de la identidad del usuario y el acceso lógico, la gestión del acceso físico a los activos de TI y la Supervisión de la infraestructura para detectar eventos relacionados con la seguridad	Dirección (Equipo Gestión de TI, Administradores de infraestructura TI)	Registros o salidas de la gestión de servicios de seguridad de acuerdo con los procedimientos y/o lineamientos establecidos	Herramientas de protección contra software malicioso instaladas y activadas Parches de seguridad actualizados Mecanismos de filtrado de red, cifrado y seguridad implementados (firewall, IDS, etc.) Resultados de pruebas de intrusión Guía de hardening de sistemas operativos Mecanismos de seguridad en dispositivos de usuario final implementados Concesión/revocación de acceso de los usuarios Registros de acceso Registros, tickets de incidentes de seguridad	Todos los procesos
17	V	Proceso Dirección Estratégico Proceso Gestión de TI	Procedimientos, Indicadores, Riesgos, etc. del Proceso Gestión de TI Informes de revisión de supervisión de la capacidad, rendimiento y disponibilidad Informe de atención de incidentes y peticiones	Seguimiento y medición del Proceso	Hacer seguimiento y evaluación de las actividades del proceso, planes de acción u operativos, enmarcándolos en los lineamientos y requerimientos del Modelo de Gestión Integral de la AND. De igual manera realizar la medición de los indicadores y el seguimiento a la implementación de controles de los riesgos de gestión identificados para el proceso y el cumplimiento de los procedimientos asociados. Recopilar, analizar, evaluar e informar sobre el rendimiento y la conformidad del proceso.	Dirección (Equipo Gestión de TI)	Resultados de la medición de indicadores, implementación de controles de riesgos de gestión e implementación de procedimientos	Resultados de la medición de indicadores, implementación de controles de riesgos de gestión e implementación de procedimientos Informes de desempeño	Proceso Gestión de TI Proceso Seguimiento, Medición, Evaluación y Control Proceso Dirección Estratégico Entes de Control
18	A	Proceso Gestión de TI Proceso Dirección Estratégico Proceso Seguimiento, medición, evaluación y control Entes de Control	Resultados de la medición de indicadores, implementación de controles de riesgos de gestión e implementación de procedimientos Informes de desempeño Resultados de auditoría interna Resultados de auditoría externa	Formulación e implementación de planes de mejoramiento	Llevar a cabo el análisis de los resultados generados del proceso y elaborar los planes de mejora que se requieran, haciendo seguimiento al cumplimiento de los mismos.	Dirección (Equipo Gestión de TI)	Planes de mejoramiento elaborados Verificación de la implementación de los planes de mejoramiento	Planes de mejora implementados y cerrados	MinTIC Proceso Seguimiento, Medición, Evaluación y Control Proceso Dirección Estratégico Proceso Gestión de TI Grupos de valor o interés (Ciudadanía en General; Entidades públicas y privadas, etc.) Entes de Control
REQUISITOS LEGALES Y OTROS DOCUMENTOS									
Ver nomograma									

LÍDER DEL PROCESO: Dirección									
OBJETIVO: Planificar, construir, ejecutar y controlar la plataforma tecnológica (estructura, procesos y mecanismos de TI) de la Agencia Nacional Digital, con el fin de garantizar su disponibilidad, continuidad y seguridad para soportar la gestión de la Entidad y el cumplimiento de los objetivos estratégicos y misionales de esta.									
ALCANCE: Inicia con la planeación para la Gestión de TI y termina con el seguimiento del desempeño del proceso y toma de acciones para el mejoramiento del mismo.									
No	Ciclo PHVA	PROVEEDOR	ENTRADAS	ETAPAS	DESCRIPCIÓN DE LAS ETAPAS	RESPONSABLE	PUNTOS DE CONTROL	SALIDAS	USUARIOS
SEGUIMIENTO Y/O MEDICIÓN					DIMENSIÓN Y POLÍTICA DEL MODELO DE GESTIÓN INTEGRAL APLICABLE AL PROCESO				
Ver Indicadores del Proceso					DIMENSIÓN			POLÍTICA	
					Direccionamiento Estratégico y Planeación			Planeación Institucional	
					Gestión con valores para resultados			Gobierno Digital	
					Gestión del conocimiento y la innovación			Gestión del conocimiento y la innovación.	
POLÍTICAS DE OPERACIÓN									
* La Arquitectura empresarial se realiza de acuerdo con la Política de Gobierno Digital enmarcada en MIPG y de acuerdo con los requerimientos del Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones.									
CONTROL DE CAMBIOS									
REVISIÓN	FECHA	CAMBIO							
1	17/11/2020	Emisión del Documento							
Elaboró				Revisó			Aprobó		
 Julian Quintaco Líder Equipo Gestión de TI, contratista				Luis Alberto Clavijo Cuíñeme Asesor de Dirección  Johanna Laverde Moncada Profesional de Planeación			Lesly Cristina Gómez Jaramillo Directora		