



Caracterización de Proceso
Gestión de Tecnologías de la Información y Comunicaciones

CÓDIGO: C_TIC
 VERSIÓN: 3
 FECHA APROBACIÓN: 27/02/2026
 CALIFICACIÓN DE LA INFORMACIÓN: PÚBLICA

DESCRIPCIÓN DEL PROCESO

1. OBJETIVO DEL PROCESO:	Garantizar la gestión integral de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones de la Agencia ATENEA, mediante la planificación, desarrollo, implementación, operación, seguridad y mejora continua de los sistemas de información, infraestructura tecnológica y servicios digitales institucionales.		
2. ALINEACIÓN ESTRATÉGICA DEL PROCESO:	Fortalecimiento de la gestión institucional de la entidad y definido como su objetivo estratégico		
3. ALCANCE DEL PROCESO:	El proceso aplica a la planeación, implementación, operación, control y mejora de los componentes tecnológicos a cargo de la Subgerencia TICS, incluyendo infraestructura (servidores, redes, nube, ciberseguridad, backups y DRP), sistemas de información institucionales, servicios digitales, seguridad de la información, gestión de proveedores tecnológicos y soporte a usuarios internos. Inicia con la identificación de necesidades tecnológicas institucionales y finaliza con la entrega, operación y mejora continua de los servicios TICS.		
4. LÍDER DEL PROCESO:	Subgerente de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones	5. TIPO DE PROCESO: Estratégico	

6. Ciclo del Proceso en Planear, Hacer, Verificar, Mejorar (PHVM):

PLANEAR				
PROVEEDORES	ENTRADAS	ACTIVIDADES	SALIDAS (Producto)	CLIENTES
Gobierno Nacional Distrito Proveedores tecnológicos Aliados Estratégicos Procesos Institucionales	Plan Nacional / Distrital de Desarrollo Lineamientos de la Política de Gobierno Digital (MinTIC) Lineamientos del Modelo de Seguridad y Privacidad de la Información Lineamientos de interoperabilidad y servicios ciudadanos digitales MIPG – Políticas de gestión y desempeño institucional Resultados de auditorías internas y externas Requerimientos tecnológicos de los procesos institucionales Necesidades de información, datos y servicios digitales Plan Anual de Adquisiciones Matriz institucional de riesgos (incluida la de seguridad de la información) Información sobre infraestructura, aplicaciones y servicios actuales	Identificar necesidades tecnológicas institucionales	Lista consolidada de necesidades tecnológicas institucionales. Insumos para el PETI. Matriz de brechas tecnológicas y de capacidades digitales. Requerimientos preliminares.	Procesos de la Agencia Gobierno Nacional Distrito Entes de control
		Formular/ actualizar el Plan Estratégico de Tecnologías de la Información – PETI.	Plan Estratégico de TI (PETI) formulado/actualizado y aprobado por el CIGD Priorización de proyectos. Análisis de brechas tecnológicas y de capacidades digitales.	
		Definir lineamientos estratégicos de Gobierno Digital y Seguridad de la Información.	Lineamientos institucionales de Gobierno Digital actualizados. Lineamientos de seguridad digital y protección de la información. Ajustes al SGTI alineados con MSPÍ.	
		Formular el Plan de Seguridad de la Información y el Plan de Tratamiento de Riesgos de Seguridad de la Información.	Plan de Seguridad de la Información formulado y aprobado por el CIGD Plan de Tratamiento de Riesgos de Seguridad de la Información formulado y aprobado por el CIGD	
HACER				
PROVEEDORES	ENTRADAS	ACTIVIDADES	SALIDAS (Producto)	CLIENTES
Procesos Institucionales Proveedores tecnológicos Aliados Estratégicos	PETI aprobado Políticas de Seguridad y Privacidad de la Información Lineamientos de gestión TI Cronogramas de proyectos TIC	Gestionar requerimientos tecnológicos institucionales	Listado de usuarios atendidos y actualizados (altas, bajas, modificaciones) Evidencias de provisioning de servicios y activos tecnológicos Servicios tecnológicos instalados y configurados Infraestructura provisionada según solicitud Registro de requerimientos y trazabilidad en la mesa de ayuda	Procesos Institucionales Comunidad (ciudadanos) Gobierno Nacional
		Desarrollar mejoras y nuevas funcionalidades en los sistemas de información	Historias de usuario implementadas y aceptadas por el área funcional Versiones liberadas a ambientes de pruebas y producción Código fuente gestionado, versionado y desplegado Casos de prueba documentados y ejecutados Puestas en producción con su respectiva acta / evidencia Mejoras incorporadas en portales web y micrositios institucionales Bitácora de cambios funcionales y técnicos	
		Administrar infraestructura tecnológica, servidores y servicios en la nube	Reportes de estado de servidores, capacidad, disponibilidad y uso Bitácoras de rendimiento y seguridad en la red Alertas de disponibilidad atendidas y cerradas Configuraciones aplicadas y validadas en infraestructura y servicios cloud Reportes de monitoreo de red, CPU, RAM, almacenamiento y enlaces Registro de cambios aprobados y ejecutados en infraestructura (control de cambios)	
		Ejecutar mantenimiento preventivo y correctivo de infraestructura tecnológica	Cronograma de mantenimiento preventivo ejecutado Reportes de mantenimiento correctivo con causas raíz Diagnósticos técnicos de fallas y acciones de corrección Evidencias fotográficas y/o técnicas de intervención Actualizaciones de firmware, parches y optimizaciones aplicadas	



Caracterización de Proceso
Gestión de Tecnologías de la Información y Comunicaciones

CÓDIGO: C_TIC
VERSIÓN: 3
FECHA APROBACIÓN: 27/02/2026
CALIFICACIÓN DE LA INFORMACIÓN: PÚBLICA

<p>Gobierno Nacional Distrito Usuarios</p>	<p>Planes de mantenimiento de infraestructura y aplicaciones Requerimientos tecnológicos de los procesos institucionales Tickets de mesa de ayuda (incidentes / requerimientos) Matriz de riesgos de seguridad digital Insumos técnicos para contratación TIC</p>	<p>Gestionar la seguridad de la infraestructura</p> <p>Implementar el Modelo de Seguridad y Privacidad de la Información</p> <p>Gestionar procesos de adquisición y contratación tecnológica</p> <p>Gestionar vulnerabilidades técnicas en plataformas y aplicaciones</p>	<p>Controles de seguridad aplicados en infraestructura on-premise y cloud Copias de seguridad ejecutadas, verificadas y con pruebas de restauración DRP (Plan de Recuperación Tecnológica) probado y actualizado Reportes de incidentes de seguridad de infraestructura Evidencias de endurecimiento (hardening) aplicadas Registros de monitoreo de seguridad (firewall, Dark-trace)</p> <p>Matriz de aplicabilidad actualizada según ISO 27001:2022 Matriz de Activos de Información actualizado y clasificado Políticas, procedimientos y controles de seguridad revisados Resultados de monitoreo, seguimiento e implementación del MSPÍ Evidencias de cumplimiento del MSPÍ por proceso Plan de recuperación tecnológica alineado al enfoque del MSPÍ Reportes de incidentes gestionados según la política de seguridad</p> <p>Estudios previos y análisis de mercado Términos de referencia o documentos contractuales elaborados Matriz de evaluación técnica Informes de supervisión de contratos TIC Aprobaciones y conceptos técnicos de adquisición Actas de recibo técnico de servicios</p> <p>Informes de análisis de vulnerabilidades Planes de remediación Pruebas de verificación post-parcheo (retest) Evidencias de actualización de componentes y módulos vulnerables</p>	<p align="right">Distrito Entes de control</p>
VERIFICAR				
PROVEEDORES	ENTRADAS	ACTIVIDADES	SALIDAS (Producto)	CLIENTES
<p>Procesos Institucionales Proveedores tecnológicos Entes de control Gobierno Nacional Distrito</p>	<p>Indicadores de gestión TIC y de seguridad digital Resultados de la ejecución del PETI y de los proyectos tecnológicos Registros de la mesa de ayuda (incidentes, requerimientos) Registros de operación de infraestructura, redes, nube y MS365 Informes de monitoreo y controles de seguridad de la información (MSPÍ) Matriz de riesgos de seguridad digital y planes de tratamiento Informes de auditoría interna y externa Autodiagnósticos de Gobierno Digital, MSPÍ y MIPG (incluido FURAG) Planes de mejoramiento TIC y de seguridad digital aprobados</p>	<p>Evaluar los indicadores de desempeño de la gestión TIC</p> <p>Realizar el respectivo seguimiento y evaluación al proceso de acuerdo con los requisitos establecidos.</p>	<p>Reportes periódicos de indicadores</p> <p>Evidencias de la revisión y análisis de los resultados de la gestión y desempeño del proceso</p>	<p align="right">Procesos Institucionales Comunidad (ciudadanos) Gobierno Nacional Distrito Entes de control</p>
MEJORAR				
PROVEEDORES	ENTRADAS	ACTIVIDADES	SALIDAS (Producto)	CLIENTES
<p>Procesos Institucionales Entes de control Gobierno Nacional Distrito Comunidad</p>	<p>Resultados del seguimiento a indicadores TIC y de seguridad digital Informes de auditoría interna y externa Matriz de hallazgos y oportunidades de mejora Resultados del análisis de incidentes, requerimientos y niveles de servicio Observaciones de entes de control Retroalimentación de los usuarios y procesos de la Agencia Planes de mejoramiento vigentes</p>	<p>Analizar, identificar y divulgar las acciones de mejora, derivadas de auditorías, evaluaciones TIC, lecciones aprendidas y buenas prácticas del proceso</p>	<p>Planes de mejoramiento Ajustes a los planes de mantenimiento y/o a las herramientas de gestión del proceso. Buenas prácticas y lecciones aprendidas.</p>	<p align="right">Procesos Institucionales Comunidad (ciudadanos) Gobierno Nacional Distrito Entes de control</p>

Nota 1: La información relacionada con gestión, seguimiento y monitoreo de los procesos se debe consultar en:

*Riesgos de proceso en los Mapas de Riesgos,

*Normas internas y externas que aplican al proceso en el Normograma

*Los procedimientos y documentos asociados al proceso en el listado maestro de documentos

Piensa en el medio ambiente, antes de imprimir este documento.

Cualquier copia impresa de este documento se considera como COPIA NO CONTROLADA



Caracterización de Proceso
Gestión de Tecnologías de la Información y Comunicaciones

CÓDIGO: C_TIC
 VERSIÓN: 3
 FECHA APROBACIÓN: 27/02/2026
 CALIFICACIÓN DE LA INFORMACIÓN: PÚBLICA

7. Control de cambios

Fecha (De la Versión del documento que se está actualizando)	Versión (Relacionar la última versión y código del documento que se está actualizando)	Descripción del Cambio
16/01/2023	V2 C_TIC	Se realizaron ajustes estructurales y de contenido a la caracterización del Proceso de TICS con el fin de fortalecer su alineación con la planeación estratégica institucional y dar cumplimiento a lineamientos, directrices y requisitos normativos externos establecidos por el Ministerio TIC. La actualización incorpora elementos estratégicos orientados a la gestión integral de las Tecnologías de la Información, incluyendo precisiones en el alcance, responsabilidades y articulación del proceso con el ciclo PHVA. Asimismo, se integraron prácticas y lineamientos derivados del Gobierno Digital, Seguridad de la Información y gestión del riesgo tecnológico, lo que permite mejorar la gestión del proceso, asegurar la trazabilidad de las actividades y consolidar la contribución del proceso TICS al logro de los objetivos misionales de la entidad.
7/12/2022	V1 C_TIC	Modificación de pie de página según manual de identidad de atenea y asignación cuadro control de cambios

VALIDACIÓN	NOMBRE	CARGO	FECHA
Elaboró	Juan Pablo Ceballos María Alejandra Suarez	Contratista Subgerencia de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones	5/12/2025
Revisó	Carlos Andrés Ballesteros	Subgerente de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones	10/12/2025
Aprobó	Comité Institucional de Gestión y Desempeño	Comité Institucional de Gestión y Desempeño	27/02/2026

Piensa en el medio ambiente, antes de imprimir este documento.

Cualquier copia impresa de este documento se considera como COPIA NO CONTROLADA