

 Función Pública		Caracterización Proceso			Versión:	6
		Gestión de las tecnologías de la información			Fecha:	2025-05-30
					Tipo de proceso:	Estratégico
1. Objetivo:		Liderar la gestión estratégica de las tecnologías de la información y las comunicaciones de Función Pública, encaminadas al desarrollo de iniciativas institucionales y sectoriales con componente de TI, que apoyen la transformación digital, impulsen la innovación y gestionen los servicios y productos de TI, mediante la implementación de soluciones de tecnológicas para satisfacer las necesidades de los grupos de valor, acorde con las metas y objetivos establecidos en cada vigencia.				
2. Alcance		Inicia con la planeación, identificación de necesidades, iniciativas, proyectos institucionales y sectoriales con componente de TI, continua con la operación y mejora continua de los productos y servicios implementados a través de la ejecución de planes y proyectos establecidos en el plan estratégico de tecnologías de la información y finaliza con la entrega productos y servicios e informes y reportes.				
3. Lider de proceso:		Director (a) General	5. Responsable:	Director (a) General Jefe Oficina de las Tecnologías de la Información y las comunicaciones Grupo de trabajo Oficina de tecnologías de la información		
6. Definiciones:						
Activos de TI	Corresponden a todos los recursos tecnológicos que posee una organización, como hardware, software, redes, datos y sistemas, que se utilizan para operar, gestionar y proteger la información.	Mantenimiento preventivo y correctivo			Mantenimiento preventivo es el conjunto de acciones programadas que se realizan para evitar fallos en equipos o sistemas, asegurando su buen funcionamiento y prolongando su vida útil. Mantenimiento correctivo es la reparación o restauración que se realiza después de que ocurre una falla, con el objetivo de devolver el equipo o sistema a su estado operativo.	
Arquitectura Empresarial	Es un marco estructurado que alinea la estrategia del negocio con la tecnología, organizando procesos, sistemas, información y recursos para mejorar la eficiencia y adaptabilidad de una organización.	Mecanismos de respaldo y recuperación			Son estrategias y herramientas utilizadas para copiar y guardar datos importantes (respaldo) y restaurarlos en caso de pérdida, daño o falla del sistema (recuperación), garantizando la continuidad operativa y la protección de la información	
Catálogo de servicios de información o servicios de TI	Documento que consolida los servicios y productos de tecnología de la entidad, en la actualidad los servicios son: desarrollo de sistemas de información, aplicaciones y portal web, gestión de infraestructura, soporte técnico, infraestructura como servicio (nube privada, nube pública, internet), seguridad de la información y gestión de proyectos. Como productos tenemos los sistemas misionales y sistemas de apoyo.	PETI			Documento que define la estrategia de tecnologías de la información de Función Pública	
Ciudadanos Digitales	Conjunto de soluciones tecnológicas y procedimientos que brindan al Estado la capacidad para su transformación digital y lograr una adecuada interacción con el ciudadano, garantizando el derecho a la utilización de medios electrónicos ante la administración pública.	PESI			Plan estrategico de seguridad de la información	
Confidencialidad	Capacidad de evitar que la información sea revelada a personas o sistemas no autorizadas para acceder a ella.	Politica de gobierno digital			La Política de Gobierno Digital, es el instrumento gubernamental del orden nacional que propende por la transformación digital pública, la cual busca fortalecer la relación Ciudadano - Estado, mejorando la prestación de servicios por parte de las entidades, y generando confianza en las instituciones que conforman la administración pública; a través del uso y aprovechamiento de las TIC.	
Disponibilidad	La disponibilidad es la característica que asegura que la información esté accesible para aquellos que necesitan acceder a ella, ya sean personas, procesos o aplicaciones.	Planes de contingencia			Son estrategias y procedimientos establecidos para responder eficazmente ante eventos imprevistos o emergencias, con el fin de minimizar el impacto en las operaciones y garantizar la continuidad del negocio.	
FURAG	Formulario Único de Reporte de Avances de la Gestión (FURAG)	PND			Es el documento que sirve de base y provee los lineamientos estratégicos de las políticas públicas formuladas por el Presidente de la República.	
Gestión de TI	Es el conjunto de procesos, políticas y actividades que permiten planificar, administrar y controlar los recursos tecnológicos de una organización, asegurando que la tecnología apoye sus objetivos estratégicos de forma eficiente y segura	Proactivanet			Herramienta tecnológica que permite a Función Pública gestionar incidencias, peticiones, activos y servicios de TI	
Infraestructura Tecnológica	Conjunto de recursos físicos, software, redes y servicios necesarios para el funcionamiento y gestión de los sistemas y sevicios de TI de la Entidad.	Servicio tecnológico			Hace referencia a la prestación de soluciones basadas en tecnología, como soporte técnico, desarrollo de software, alojamiento web o gestión de redes, que permiten a una organización operar, mejorar procesos o resolver necesidades específicas	
Integridad	Permite garantizar que los datos sean precisos, completos y consistentes a lo largo de su ciclo de vida. Implica que la información no sea alterada, modificada o destruida de manera no autorizada, ya sea de forma accidental o maliciosa.	SIGEP			Sistema de Información y Gestión del Empleo Público (SIGEP)	
ORFEO	Sistema de Gestión Documental - ORFEO	SUIT			Sistema Único de Información de Trámites (SUIT)	
OTIC	Oficina de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones	Transformación digital			Estrategia es apalancar la transformación digital del Estado y el uso de tecnologías emergentes a través de la reinversión o modificación de los procesos, productos o servicios para asegurar la generación de valor en lo público	
7. Políticas de operación						
1	Los proyectos de TI de cada vigencia serán presentados y aprobados por el Comité Directivo para su priorización					
2	La Oficina de Tecnologías de la información es la dependencia encargada de mantener la operación institucional soportada en las TI, para lo cual gestiona los recursos de TI, el mantenimiento preventivos de los sitemas y aplicativos y la atención oportuna de las interrupciones del servicio					
3	La Oficina de Tecnologías de la información es la dependencia encaergada de mantener la operación institucional soportada en las TI, para lo cual gestiona los recursos de TI, el mantenimiento preventivos de los sitemas y aplicativos y la atención oportuna de las interrupciones del servicio					
4	Todas las iniciativas tecnológicas deben estar alineadas con el plan estratégico de tecnologías de la informacion a nivel institucional y sectorial con el fin contribuir al logro de sus objetivos, acorde con los recursos humanos y financieros establecidos para cada vigencia.					
5	El plan de acción anual debe realizarse en cada vigencia integrando necesidades funcionales, técnicas, presupuestales y las capacidades institucionales.					
6	La gestión de TI debe estar alineada con el plan de acción anual institucional incluyendo las necesidades, prioridades, presupuesto y capacidades institucionales.					
7	Toda adquisición de hardware, software, servicios tecnológicos y en general soluciones de TI deben ser revisados y avalados por la Oficina de la Información y las Comunicaciones, y cumplir con criterios técnicos, legales y financieros establecidos para la Entidad.					
8	Los usuarios deben hacer uso responsable, ético y seguro de los recursos tecnológicos institucionales, según las normas internas establecidas					
9	Los activos tecnológicos deben ser gestionados eficientemente, garantizando su disponibilidad, soporte y mantenimiento periódico.					
10	Los nuevos sistemas de información y aplicaciones que se implementen en Función Pública deben cumplir con procesos de análisis, viabilidad, diseño, desarrollo, pruebas, documentación, puesta en producción y garantizar su soporte.					

11	La información institucional debe ser protegida acogiendo los principios de confidencialidad, integridad y disponibilidad, atendiendo las disposiciones normativas vigentes asociadas a la seguridad y privacidad de la información.
12	Se deben establecer mecanismos de respaldo, recuperación y planes de contingencia que aseguren la continuidad de los servicios TI ante fallos o emergencias.
13	Se debe garantizar el servicio de soporte técnico especializado de manera eficiente y orientado al usuario, cumpliendo los Acuerdos de Niveles de Servicios establecidos para cada caso.
14	La Herramienta de mesa de ayuda de servicios de tecnología es el único canal oficial autorizado para recibir las solicitudes de apoyo, asesoría y prestación de servicios tecnológicos.
15	Los productos y servicios de TI deben ser revisados periódicamente por los líderes técnicos asignados para promover la mejora continua de los mismos.
16	La infraestructura tecnológica debe ser administrada por la Oficina de TIC bajo criterios de calidad, disponibilidad, seguridad y escalabilidad, garantizando el soporte, mantenimiento preventivo, mantenimiento correctivo y operación en un periodo no menor a 10 años.
17	Se debe disponer de mecanismos de respaldo y recuperación ante desastres, con el fin de garantizar la continuidad de servicios de TI críticos y asegurando la operación frente a eventos adversos.
18	El documento asociado a las políticas específicas de seguridad de la información de Función Pública debe revisarse anualmente validando los ajustes normativos y estructura organizacional vigente.
19	La estrategia de las tecnologías de la información consolida las iniciativas institucionales, estará articulada al PETI y será presentada anualmente al CIGD para su aprobación.

8. Descripción del proceso



9. Requisitos del proceso

Legales Normativos y de la entidad	MIPG Políticas aplicables	ISO 9001 Sistema de calidad	ISO 45001 Seguridad y salud trabajo	ISO 27001 Seguridad de la información	ISO 14001:2015 Gestión ambiental	ISO 22301 Continuidad del negocio	NTC PE 1000 Proceso estadístico
Resolución 1978 de 2023 Ley 2294 de 2023 Directiva Presidencial 02 del 2022 Resolución 460 de 2022 Decreto 1263 del 22 de julio de 2022 Decreto 338 del 08 de marzo de 2022 Resolución 1117 05 de abril de 2022 Resolución 746/11 de marzo de 2022 Decreto 767 16 mayo de 2022 Ley 2088 del 12 de mayo de 2021 CONPES 4069 del 20 de diciembre de 2021 Resolución 500 10 de marzo de 2021 Directiva presidencial 03 15 de marzo de 2021 Resolución 1519 24 de agosto de 2020 Decreto 620 2 de mayo de 2020 Resolución 2160 23 de octubre de 2020 Ley 1955 25 mayo de 2019 Artículo 147 Normas Marco de interoperabilidad para Gobierno Digital 2019 Decreto 1499 del 11 de septiembre de 2017 Decreto 415 7 de marzo de 2016 Decreto 1083 del 26 de mayo de 2015 Artículo 2.2.17.1 a 2.2.17.12 Decreto 1341 del 30 de julio de 2009 Artículo 1 al 73 Ley 1065 del 29 de julio de 2006 Artículo 1 al 4 Decreto 3816 del 31 diciembre de 2003 Artículo 3 y 5 Ley 23 de enero 28 de 1982	Dimensión Direccionamiento Estratégico y Planeación Políticas de planeación Institucional y Gestión del presupuesto y gasto público. Política de Compras y Contratación Pública Dimensión de Gestión con valores para resultados . Gestión Política de Fortalecimiento organizacional y simplificación de procesos. Política de Participación Ciudadana en la Gestión Pública. Política de Transparencia, acceso a la información pública y lucha contra la corrupción. Política de Gobierno y Seguridad Digital Dimensión de Información y Comunicación Dimensión de Evaluación de resultados Seguimiento y evaluación del desempeño institucional.	4.Contexto de la Organización 4.4. SOG y sus procesos 6.1.2. Acciones para abordar riesgos y oportunidades 6.2. Objetivos de la calidad y planificación para lograrlos 7. Apoyo Recursos 7.1.3. Infraestructura 7.1.4. Ambiente para la operación de los procesos 7.1.5. Recursos de seguimiento y medición 7.1.5.2. Trazabilidad de las mediciones 7.5. Información documentada 7.5.2. Creación y actualización 7.5.3. Control de la información documentada 8. Operación Planificación y control operacional 8.2.1. Requisitos para los productos y servicios suministrados externamente 8.4.2. Tipo y alcance del control 8.4.3. Información para los proveedores externos 8.5.2. Identificación y trazabilidad 8.5.3. Propiedad perteneciente a los clientes y proveedores 8.5.4. Preservación 8.5.5. Actividad posterior a la entrega 8.5.6. Control de cambios 8.6. Liberación de los productos y servicios 8.7. Control de las salidas no conformes 10. Mejora 10.2. No conformidad y acción correctiva 10.3. Mejora continua	8.1.4. Compras 8.1.4.1. Generalidades 8.1.4.2. Contratistas Contratación externa	4. Contexto de la organización 4.1. Conocimiento de la organización 4.2. Comprensión de las necesidades y expectativas de las partes interesadas 4.3. Determinación del alcance del Sistema de Gestión de la Seguridad de la Información 4.4. Sistema de Gestión de la Seguridad de la Información 5. Liderazgo 5.2. Política 5.3. Roles, responsabilidades y autoridades 6. Planificación 6.1. Acciones para tratar riesgos y oportunidades 6.1.2. Valoración de riesgos de la seguridad de la información 6.1.3. Tratamiento de riesgos de la Seguridad de la Información 6.2. Objetivos de Seguridad de la Información y planes para lograrlos 6.2. Cuando se hace la planificación para lograr sus objetivos de la seguridad de la información, la organización debe determinar 7.2. Competencia 7.3. Toma de Conciencia 7.4. Comunicación 7.5. Información documentada 7.5.2. Creación y actualización 7.5.3. Control de la información documentada 8. Operación 8.2. Valoración de riesgos de la Seguridad de la Información 8.1. Planificación y control 8.3. Tratamiento de riesgos de la Seguridad de la Información	6.1.5. Planificación de acciones	6.0. Planificación 6.1. Acciones para abordar los riesgos y las oportunidades 6.2. Objetivos para la continuidad de negocio y la planeación para lograrlos 8.0. Operación 8.1. planeación y control operacional 8.4. planes y procedimiento para la continuidad del negocio 9.3. Evaluación del desempeño 10. Mejora 10.1. No conformidad y acción correctiva 10.2. Mejoramiento continuo	4. Requisitos generales 4.2. Requisitos de la entidad 4.10 Seguimiento y medición 13. Mejora 13.1 Generalidades 13.2 No conformidad y acción correctiva 13.3 Mejora continua

10. Desarrollo del proceso

Insumos/entradas	Proveedor (Interno - Externo)	Procedimiento/Actividad clave	Descripción de la actividad	Responsable	Punto de control	Salida/entregable	Grupo de valor (Inteno - Externo)	Tiempo
Planeación estratégica de Función Pública. Políticas y lineamientos internos y externos que regulan el uso de las TIC. Normatividad asociada a Seguridad y Privacidad de la información.	Direccionamiento Estratégico PND Sistema Integrado de Planeación y Gestión - SIPO Procesos Función Pública MINTIC Normatividad Vigente	Definir la estrategia de TI de la Entidad y del sector.	El diseño de la estrategia de Tecnología de la Información (TI) es el marco general que define cómo las Tecnologías de la Información contribuyen al logro de la visión, objetivos, prioridades y proyectos estratégicos institucionales, alineando las capacidades tecnológicas con los objetivos estratégicos de la Entidad, con el fin de asegurar que las inversiones en tecnología impulsen la eficiencia operativa, la innovación y la toma de decisiones, mediante la implementación de soluciones tecnológicas eficientes, seguras y escalables, que aporten valor a todas las áreas de la Entidad y del Sector.	Jefe de Oficina Coordinadores de Grupos de Trabajo OTIC	Definición en cada cuatrienio	1.Documento de estrategia de TI 2. PETI sectorial e institucional 3.Plan de Continuidad de TI de Función Pública	Departamento Administrativo de la Función Pública Sector Función Pública	31-ene

Estrategia de TI. Planeación estratégica de Función Pública. Políticas y lineamientos internos y externos que regulan el uso de las TIC. Normatividad asociada a Seguridad y Privacidad de la información.	Direccionamiento Estratégico PND Sistema Integrado de Planeación y Gestión - SIPG Procesos Función Pública MINTIC Normatividad Vigente	2	Emitir lineamientos para la gestión, implementación y mantenimiento de productos y servicios de TI.	Emitir y mantener actualizados los lineamientos estratégicos para la gestión, implementación y mantenimiento de productos y servicios de TI, permite disponer de principios, directrices y criterios técnicos o metodológicos que orientan la toma de decisiones, relacionadas con la gestión, implementación, adquisición y uso de tecnologías en la Entidad, cumpliendo estándares de calidad, seguridad, interoperabilidad, escalabilidad y sostenibilidad, teniendo presente su alineación con la estrategia de TI y los objetivos institucionales.	Jefe de Oficina Coordinadores de Grupos de Trabajo OTIC	Validación de la documentación del proceso periodicamenten	1. Procesos, procedimientos, guías, manuales de 2. Políticas TI Documentos (planes) Planes de mantenimiento Comunicaciones oficiales Documentación al SIPG	Departamento Administrativo de la Función Pública Sector Función Pública	A demanda
Anteproyecto(a) de presupuesto. Plan Anual de Adquisiciones PAA. Planeación institucional. Modelo Integrado de Planeación y Gestión - MPG	Ministerio de Hacienda DNP Dirección General DAFP y OAP DAFP Procesos Misionales Procesos de Apoyo	3	Administrar los recursos de inversión y/o funcionamiento para los proyectos con componentes de TI y prestación de servicios tecnológicos	Permite planificar, asignar y controlar el presupuesto y los recursos de inversión necesarios para ejecutar proyectos tecnológicos y/o mantener operando servicios de TI, alineado con los objetivos estratégicos de la organización, a través de el proceso de contratación.	Jefe de lOficina Coordinadores Grupos de Trabajo Profesionales Asignados OTIC	Seguimiento gestión presupuestal	1. Informe de Ejecución PIP de TI (DNP) 2.Líneas de TI actualizadas en el PAA 3. Catálogo de servicios de información. 4. Procesos contractuales de TI	Procesos Misionales Procesos de Apoyo	1. Mensual 2. A demanda según PAA
Sistemas de información, aplicativos y servicios web. Necesidades de TI de la entidad y del sector. Tendencias tecnológicas del Mercado	Procesos Misionales Procesos de Apoyo Sector Función Pública	4	Identificar y viabilizar las necesidades asociadas al desarrollo e implementación de productos y servicios de TI, según las necesidades institucionales y recursos financieros asignados. Consolidar las necesidades de TI en los planes institucionales	Identificar, viabilizar y planificar el diseño, desarrollo e implementación de productos y servicios de TI que respondan a las iniciativas estratégicas de la entidad y del sector y se prioriza según los recursos	Jefe de la Oficina Coordinadores Grupos de Trabajo Profesionales Asignados	Verificación necesidades frente a recursos asignados	1. Plan anual de adquisiciones aprobado. 2. Productos y/o servicios de TI identificados y/o viabilizados	Entidades Públicas Procesos Misionales Procesos de Apoyo	De acuerdo al cronograma o plan de trabajo establecido
Catálogo de servicios de Información. Requerimientos funcionales y técnicos. Viabilidad técnica y financiera. Plan Anual de Adquisiciones.	Procesos Institucionales	5	Diseñar, implementar y/o brindar soporte a los sistemas de información, aplicaciones y servicios web según las necesidades identificadas	Una vez consolidado el plan la OTIC desarrolla los productos o servicios aprobados. Implementar, optimizar y brindar soporte especializado a los sistemas de información, aplicaciones y servicios web según las necesidades identificadas.	Jefe de la Oficina Coordinadores Grupos de Trabajo Profesionales Asignados	Seguimientos tiempos de respuesta	1. Sistema de información diseñados y en operación 2. Catálogo de sistemas de información actualizado 3. Documentación técnica y funcional actualizada 4. Productos y/o servicios de TI identificados y/o viabilizados	Entidades Servidores Públicos Ciudadanos	De acuerdo al cronograma o plan de trabajo establecido
Inventario de servicios y productos de TI. Plan Anual de Adquisiciones - PAA.	Procesos Institucionales	6	Gestionar los servicios y productos de TI.	A través de la adquisición, renovación e implementación de los servicios y productos de TI acorde a los recursos financieros institucionales.	e Jefe de la Oficina Coordinadores Grupos de Trabajo Profesionales Asignados	Verificación necesidades frente a recursos asignados	1.Servicios y Productos de TI gestionados. 2. Catálogo de componentes de información y Catálogo de componentes de infraestructura actualizados. 3. Documentación precontractual y contractual.	Procesos Misionales Procesos de Apoyo	De acuerdo al cronograma o plan de trabajo establecido
Solicitudes documentadas de incidentes y peticiones registradas en la herramienta de mesa de ayuda. Planes de contingencia de TI.	Procesos Institucionales. Servidores Públicos. Entidades Públicas.	7	Brindar asistencia técnica y especializada de TI, acorde a las capacidades institucionales.	Brindar asistencia técnica experta (ya sea preventivo, correctivo o consultivo) para asegurar el correcto funcionamiento, uso y aprovechamiento de los productos y servicios de TI implementados en la Entidad, acorde con los recursos humanos, tecnológicos y presupuestales disponibles en la solución a incidentes y atender problemas a los servicios y/o productos.	Jefe de la Oficina Coordinadores Grupos de Trabajo Profesionales Asignados	Verificación necesidades frente a recursos asignados	1. Registro del servicio en la herramienta (mesa de servicio)	Entidades Servidores Públicos Ciudadanos	Acuerdos de Niveles de Servicio definidos para cada categoría.
Política de Gobierno Digital. Normatividad asociada a Seguridad y Privacidad de la información. Políticas y lineamientos internos y externos que regulan el uso de las TIC. Normatividad asociada a Seguridad y Privacidad de la información. Lineamientos Alta Dirección.	MINTIC. Entidades Generadoras de normatividad asociada a TI. Alta Dirección.	8	Definir e implementar lineamientos, políticas, estrategias y buenas prácticas en materia tecnológica y de seguridad de la información de Función Pública acorde con las capacidades y recursos institucionales. Dirigir la implementación de la política de gobierno de TI y seguridad digital	Establecer e implementar lineamientos, políticas, estrategias y buenas prácticas en materia tecnológica y de seguridad de la información que orienten el uso adecuado, seguro y eficiente de las tecnologías de la información y la gestión institucional. Realizar acciones acorde con recursos humanos, técnicos y financieros disponibles.	Jefe de la Oficina Coordinadores Grupos de Trabajo Profesionales Asignados	Verificación tiempos de respuesta	1. Política de seguridad y privacidad de la información aprobada, actualizada y socializada. 2. Lineamientos, estrategias y buenas prácticas de TI actualizados. 3. Registro de la atención a las incidencias de seguridad. 4. Plan de tratamiento de riesgos	Procesos Misionales Procesos de Apoyo	De acuerdo al cronograma o plan de trabajo establecido
Planeación institucional. Modelo integrado de planeación y gestión SIPG	Oficina Asesora de Planeación Dirección de Desempeño y Gestión Institucional	9	Realizar seguimiento, mejora continua, uso y apropiación del sistema de planeación y gestión y reporte del SGI	Mantener actualizado los procesos, la documentación asociada a los mismos, identificar riesgos e indicadores, y realizar los reportes de acuerdo a la planeación y la gestión institucional. Realizar acciones en caso de materialización del riesgo	Jefe de la Oficina Coordinadores Grupos de Trabajo Profesionales Asignados	Cumplimiento tiempos de reporte	1. Documentos asociados al sistema integrado de planeación y gestión actualizados. 2. Riesgos y controles actualizados con sus respectivos reportes en el sistema de gestión institucional. 3. Indicadores definidos y reportados en el sistema. 4. Reporte de la planeación estratégica institucional	Oficina Asesora de Planeación Todos los Procesos	De acuerdo al cronograma o plan de trabajo establecido

11. Procedimientos y documentación asociada

No.	Nombre	Objetivo	Ubicación
-----	--------	----------	-----------

1	Procedimiento Atención Mesa de Servicio	Gestionar las incidencias, peticiones y problemas de los servicios de TI implementados en Función Pública, con el fin de solucionar de manera oportuna, eficiente y de calidad las solicitudes de los usuarios internos y externos, manteniendo así la operatividad de los mismos.	https://www.funcionpublica.gov.co/web/internet/mag/gestion-de-las-tecnologias-de-la-informacion/procedimientos
2	Procedimiento Construcción y Mantenimiento de Sistemas de Información	Diseñar, desarrollar, implementar y mantener los sistemas de información, aplicativos y servicios Web, a partir de la recepción de los requerimientos funcionales definidos por los usuarios, con el fin de atender las necesidades de información de los procesos misionales y de apoyo.	https://www.funcionpublica.gov.co/web/internet/mag/gestion-de-las-tecnologias-de-la-informacion/procedimientos
3	Procedimiento Gestión de Cambios	Mantener la disponibilidad de los servicios tecnológicos frente a las solicitudes de cambios, estandarizando el registro, planeación, ejecución y monitoreo de los mismos, con el fin de reducir el impacto en la prestación del servicio.	https://www.funcionpublica.gov.co/web/internet/mag/gestion-de-las-tecnologias-de-la-informacion/procedimientos
4	Procedimiento Gestión de Incidentes de Seguridad de la Información	Gestionar de manera oportuna, ordenada y efectiva los incidentes y eventos de seguridad de la información que puedan afectar la confidencialidad, integridad y disponibilidad de los activos de información en el Departamento Administrativo de la Función Pública, realizando acciones correctivas y preventivas que reduzcan sus impactos. Construir una base de conocimientos que facilite la gestión de incidentes y eventos de seguridad. Identificar oportunidades de mejora que reduzcan la probabilidad e impacto de eventos, incidentes y riesgos de la seguridad de la información.	https://www.funcionpublica.gov.co/web/internet/mag/gestion-de-las-tecnologias-de-la-informacion/procedimientos
5	Procedimiento Provisión de Equipos	Establecer y gestionar las directrices para la provisión de equipos de tecnología a los funcionarios de la Entidad.	https://www.funcionpublica.gov.co/web/internet/mag/gestion-de-las-tecnologias-de-la-informacion/procedimientos
6	Procedimiento Intercambio Seguro de Datos con Entidades de Vigilancia y Control	Garantizar la transferencia segura de datos de carácter personal requeridos por entes de control y vigilancia, en el marco de usu funciones misionales.	https://www.funcionpublica.gov.co/web/internet/mag/gestion-de-las-tecnologias-de-la-informacion/procedimientos
7	Procedimiento Uso y Apropiación - Gestión del Cambio	Favorecer una visión estratégica de las tecnologías y propender por el fortalecimiento de una cultura digital, mediante la gestión del cambio en el desarrollo e implementación de cualquier proyecto con componente tecnológico en la Entidad.	https://www.funcionpublica.gov.co/web/internet/mag/gestion-de-las-tecnologias-de-la-informacion/procedimientos
8	Guía aplicación mesa de servicio: agente de servicio	Mantener un marco estructurado y estandarizado ServiceDesk de la Aplicación Mesa de Servicio, que permita a los agentes de servicio gestionar y resolver las solicitudes incidencias, peticiones de los usuarios de manera eficiente, consistente y con alta calidad y profesionalismo	https://www.funcionpublica.gov.co/web/internet/mag/gestion-de-las-tecnologias-de-la-informacion/manuales-guia
9	Guía aplicación de objetos, paquetes, y scripts	Indicar la guía que se utiliza para aplicación de objetos, paquetes y scripts.	https://www.funcionpublica.gov.co/web/internet/mag/gestion-de-las-tecnologias-de-la-informacion/manuales-guia
10	Guía de administración de cuentas de usuario	Garantizar un acceso seguro, eficiente y controlado a los sistemas y datos de la entidad	https://www.funcionpublica.gov.co/web/internet/mag/gestion-de-las-tecnologias-de-la-informacion/manuales-guia
11	Guía de atención a peticiones de información - CGN	Garantizar la adecuada entrega de información a las Peticiones de Información solicitadas oir la Contraloría General de la Nación	https://www.funcionpublica.gov.co/web/internet/mag/gestion-de-las-tecnologias-de-la-informacion/manuales-guia
12	Guía de gestión de incidencias/peticiones y problemas en aplicación de mesa de servicio	Gestionar adecuadamente las incidencias/peticiones y problemas; en Función Pública, desde su registro hasta su cierre, correspondiente a los servicios que se presten a través de la aplicación de Mesa de Servicio	https://www.funcionpublica.gov.co/web/internet/mag/gestion-de-las-tecnologias-de-la-informacion/manuales-guia
13	Guía de usabilidad y accesibilidad para la estandarización de publicaciones web del Departamento Administrativo de la Función Pública	Establecer y comunicar los lineamientos para la creación de contenidos web en Función Pública, atendiendo los lineamientos de usabilidad y accesibilidad determinados por el Ministerio de las TIC, con el fin de asegurar el cumplimiento de los requisitos que le aplica a los contenidos publicados en el portal web de la entidad	https://www.funcionpublica.gov.co/web/internet/mag/gestion-de-las-tecnologias-de-la-informacion/manuales-guia
14	Guía para gestionar incidentes de seguridad de la información	Gestionar de manera oportuna, ordena y efectiva los incidentes y eventos de seguridad de la información que puedan afectar la confidencialidad, integridad y disponibilidad de los activos de información en el Departamento Administrativo de la Función Pública, realizando acciones correctivas y preventivas que reduzcan los impactos de los eventos de seguridad.	https://www.funcionpublica.gov.co/web/internet/mag/gestion-de-las-tecnologias-de-la-informacion/manuales-guia
15	Guía para gestionar incidencias y requerimientos del Sistema SUIIT	El presente documento tiene como objetivo la generación de lineamientos y pasos sobre cómo se deben gestionarlas incidencias, las solicitudes de cambio y el manejo de requerimientos que se presenten o se requieran en el servicio del sistema de información SUIIT y que son escalados a OTIC (Oficina de tecnologías de la información y las comunicaciones) a través de la mesa de servicio mediante la herramienta ProactivaNet.	https://www.funcionpublica.gov.co/web/internet/mag/gestion-de-las-tecnologias-de-la-informacion/manuales-guia
16	Guía manejo de inventario mesa de servicio	Presentar la descripción del módulo de inventarios contenida en la herramienta Mesa de Servicio-Proactivanet, con la cual se podrá controlar automáticamente los dispositivos informáticos, licencias, equipos de cómputo, configuraciones e instalaciones de software y parches al interior de la Entidad	https://www.funcionpublica.gov.co/web/internet/mag/gestion-de-las-tecnologias-de-la-informacion/manuales-guia
17	Guía web local de Función Pública	proporcionar una guía práctica a todos los usuarios autorizados para la modificación de contenidos del portal institucional del Departamento Administrativo de la Función Pública, atendiendo los lineamientos de usabilidad y accesibilidad de la política de Gobierno Digital del Ministerio de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones MINTIC	https://www.funcionpublica.gov.co/web/internet/mag/gestion-de-las-tecnologias-de-la-informacion/manuales-guia
18	Instructivo administración de las bases de datos	Relacionar las tareas de administración realizadas a las bases de datos en los ambientes de producción, pruebas, capacitación y desarrollo.	https://www.funcionpublica.gov.co/web/internet/mag/gestion-de-las-tecnologias-de-la-informacion/instructivos-procedimientos
19	Instructivo de administración de carpetas compartidas	Proporcionar una guía para la administración de carpetas compartidas, para lograr mayor apropiación en la administración del almacenamiento compartido de información disponible en la Entidad, el cual está dirigido a servidores públicos, contratistas y pasantes que tengan bajo su responsabilidad las labores de gestión de las carpetas compartidas	https://www.funcionpublica.gov.co/web/internet/mag/gestion-de-las-tecnologias-de-la-informacion/instructivos-procedimientos
20	Lineamientos para la Gestión de Cambios de Tecnologías de la Información	Garantizar que las modificaciones en los servicios y la Infraestructura de la Oficina de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones en Función Pública se realicen de manera controlada y minimizando el riesgo de impacto sobre el negocio.	https://www.funcionpublica.gov.co/web/internet/mag/gestion-de-las-tecnologias-de-la-informacion/documentos-externos-y-otros
21	Protocolo de seguridad, administración de usuarios y roles de SIGEP	Controlar y administrar adecuadamente el acceso a los procesos del sistema SIGEP, mediante el registro y/o la actualización de los nombres de usuarios y claves de los servidores públicos.	https://www.funcionpublica.gov.co/web/internet/mag/gestion-de-las-tecnologias-de-la-informacion/documentos-externos-y-otros
22	Protocolo de seguridad, administración de usuarios y roles SUIIT	Controlar y administrar adecuadamente el acceso a los procesos del sistema SUIIT, mediante el registro y/o la actualización de los nombres de usuarios, claves y roles de los servidores públicos.	https://www.funcionpublica.gov.co/web/internet/mag/gestion-de-las-tecnologias-de-la-informacion/documentos-externos-y-otros
23	Protocolo de administración de usuarios y roles del aplicativo FURAG	Administrar y controlar adecuadamente el acceso a los módulos y procesos del aplicativo FURAG, mediante el registro y actualización de la información de los usuarios de las entidades objeto de medición	https://www.funcionpublica.gov.co/web/internet/mag/gestion-de-las-tecnologias-de-la-informacion/documentos-externos-y-otros
24	Responsabilidades del líder funcional y el líder técnico	Relacionar las responsabilidades de los líderes técnicos y funcionales uno de los sistemas de información y aplicaciones de Función Pública, con el fin de garantizar la adecuada administración y funcionamiento.	https://www.funcionpublica.gov.co/web/internet/mag/gestion-de-las-tecnologias-de-la-informacion
25	Instructivo de ingreso aplicativo de nómina Kactus	Proporcionar instrucciones sobre el ingreso al aplicativo de nómina para cada funcionario de la entidad	https://www.funcionpublica.gov.co/web/internet/mag/gestion-de-las-tecnologias-de-la-informacion
26	Instructivo de instalación y configuración VPN para MAC	Brindar instrucciones para la instalación y configuración de la VPN en computadores personales-MAC con ocasión a la implementación del home office.	https://www.funcionpublica.gov.co/web/internet/mag/gestion-de-las-tecnologias-de-la-informacion
27	Instructivo de instalación y configuración de VPN para Windows	Brindar instrucciones para la instalación y configuración de la VPN en computadores personales-Windows con ocasión a la implementación del home office.	https://www.funcionpublica.gov.co/web/internet/mag/gestion-de-las-tecnologias-de-la-informacion
28	Instructivo Proactivanet	Brindar indicaciones para radicación de solicitud mesa de ayuda por Proactivanet	https://www.funcionpublica.gov.co/web/internet/mag/gestion-de-las-tecnologias-de-la-informacion
29	Instructivo respuesta automática correo corporativo	Brindar instrucciones para la configuración de respuesta automática en el correo corporativo de office 365.	https://www.funcionpublica.gov.co/web/internet/mag/gestion-de-las-tecnologias-de-la-informacion
30	Instructivo onedrive empresarial	Brindar indicaciones para la Instalación y Configuración OneDrive Empresarial	https://www.funcionpublica.gov.co/web/internet/mag/gestion-de-las-tecnologias-de-la-informacion/documentos-externos-y-otros

31	Plan de recuperación ante desastres tecnológicos	Diseñar y actualizar periódicamente el plan de recuperación ante desastres tecnológicos DRP de Función Pública, para actuar adecuadamente ante la ocurrencia de un evento de desastre, interrupción mayor o un evento contingente.	https://www.funcionpublica.gov.co/web/interanal/mesa/gestion-de-las-tecnologias-de-la-informacion/documentos-externos-y-otros
32	Plan de seguridad y privacidad de la información	Mantener Implementado los lineamientos a nivel de seguridad de la información en la entidad, que esté protegida frente a las amenazas cibernéticas cumplir con los estándares y normas establecidas de seguridad y privacidad de la información.	https://www.funcionpublica.gov.co/web/interanal/mesa/gestion-de-las-tecnologias-de-la-informacion/documentos-externos-y-otros
33	Plan de tratamiento de riesgos de seguridad y privacidad de la información	Identificar, evaluar y mitigar los riesgos relacionados con la seguridad de la información y los activos de la entidad, abordando diversos aspectos para garantizar la integridad, confidencialidad y disponibilidad de la información, siguiendo las recomendaciones de la Guía de Gestión de Riesgos de Seguridad y Privacidad de la Información (MnTIC:2016).	https://www.funcionpublica.gov.co/web/interanal/mesa/gestion-de-las-tecnologias-de-la-informacion/documentos-externos-y-otros
34	Plan Estratégico de TIC - PETI	Apoyar el cumplimiento gradual de las metas y objetivos institucionales del Departamento Administrativo de la Función Pública, mediante la definición de programas y proyectos de TI, que son el resultado del análisis de la situación actual, entendimiento estratégico, necesidades institucionales y sectoriales, capacidades organizacionales y tendencias tecnológicas, apoyando el cumplimiento de las metas y objetivos institucionales mediante el cumplimiento gradual de la hoja de ruta establecida y aprobada para la vigencia.	https://www.funcionpublica.gov.co/web/interanal/mesa/gestion-de-las-tecnologias-de-la-informacion/documentos-externos-y-otros
35	Plan Estratégico Sectorial de Tecnologías de la Información	Establecer la hoja de ruta para coordinar las acciones del Sector Función Pública, encaminadas al desarrollo de iniciativas sectoriales con componente de TI, mediante adopción de los lineamientos de Transformación Digital e Innovación y la Política de Gobierno Digital, para atender las recomendaciones y requerimientos establecidos por MINTIC, acorde con las capacidades, servicios y productos sectoriales identificados, para cada vigencia.	https://www.funcionpublica.gov.co/web/interanal/mesa/gestion-de-las-tecnologias-de-la-informacion/documentos-externos-y-otros
36	Instructivo para el cifrado de información confidencial	Orientar al usuario en la instalación y uso básico de la herramienta de ciframiento de información Kleopatra Gpg4win (GNU Privacy Guard para Windows).	https://www.funcionpublica.gov.co/web/interanal/mesa/gestion-de-las-tecnologias-de-la-informacion/documentos-externos-y-otros
37	Instructivo para la transferencia de archivos de la Contraloría	Indica los pasos para realizar la transferencia de información hacia la Plataforma de la CGR, de forma segura	https://www.funcionpublica.gov.co/web/interanal/mesa/gestion-de-las-tecnologias-de-la-informacion/documentos-externos-y-otros

12. Riesgos			13. Indicadores		
Cód	Nombre	Ubicación	No.	Nombre	Ubicación
51	Demanda grupos de valor, sanción antes de control pérdida información	https://www.funcionpublica.gov.co/web/interanal/mesa/gestion-de-las-tecnologias-de-la-informacion/riesgos	Ficha 1	Acceso al aplicativo por la integridad pública	https://www.funcionpublica.gov.co/web/interanal/mesa/gestion-de-las-tecnologias-de-la-informacion/indicadores
53	Pérdida información ataques informáticos	https://www.funcionpublica.gov.co/web/interanal/mesa/gestion-de-las-tecnologias-de-la-informacion/riesgos	Ficha 2	Acceso al sistema de rendición de cuentas del acuerdo de paz.	https://www.funcionpublica.gov.co/web/interanal/mesa/gestion-de-las-tecnologias-de-la-informacion/indicadores
57	Indisponibilidad de servicios por incidentes no controlados	https://www.funcionpublica.gov.co/web/interanal/mesa/gestion-de-las-tecnologias-de-la-informacion/riesgos	Ficha 7	Atención oportuna de incidencias y peticiones nivel especializado	https://www.funcionpublica.gov.co/web/interanal/mesa/gestion-de-las-tecnologias-de-la-informacion/indicadores
66	Recibir dádvas en procesos de contratación	https://www.funcionpublica.gov.co/web/interanal/mesa/gestion-de-las-tecnologias-de-la-informacion/riesgos	Ficha 14	Disponibilidad de los servidores	https://www.funcionpublica.gov.co/web/interanal/mesa/gestion-de-las-tecnologias-de-la-informacion/indicadores
67	Imposibilidad para prestar el servicio por retraso en entregas de proyectos	https://www.funcionpublica.gov.co/web/interanal/mesa/gestion-de-las-tecnologias-de-la-informacion/riesgos	N/A	N/A	N/A

14. Recursos		
Humanos	Equipo Directivo Jefe de Oficina de TIC Asesor Oficina de TIC Coordinadores de Grupos de Trabajo Oficina de TIC Profesionales Universitarios Profesionales Especializados Contratistas	
Financieros	Presupuesto de funcionamiento e inversión asignado para cada vigencia.	
Infraestructura	Sistemas de información y aplicativos misionales y de apoyo. Activos de Información de TI. Infraestructura tecnológica (Software, Hardware y Redes) Servicios de TI Servicios de suministro, soporte, mantenimiento y actualización de TI Datacenter Interno Centros de Cableado Nube Privada y nube pública Conectividad	