

	CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO	Código: FR-SGC-03
		Versión: 8
		Vigencia: 01/05/2023

NOMBRE PROCESO	Gestión de Sistemas de Información	TIPO DE PROCESO	Apoyo	RESPONSABLE	Técnico en sistemas de información
DIRECCIÓN	Dirección de Relaciones Administrativas	FECHA DE ACTUALIZACIÓN			13/04/2026
OBJETIVO DEL PROCESO	Administrar, mantener y evolucionar la plataforma tecnológica de la ACI Medellín, mediante la identificación de necesidades de actualización, implementación de soluciones tecnológicas, y adopción de buenas prácticas de seguridad de la información, garantizando la confidencialidad, integridad y disponibilidad de los activos de información, así como el soporte eficiente a los procesos institucionales, en alineación con la Política de Gobierno Digital y el PETIC.				
ALCANCE	El proceso incluye la identificación de las necesidades de recursos de tecnologías de información, la actualización de la infraestructura, la custodia de la información y la seguridad de los sistemas y redes. Así mismo gestiona la plataforma tecnológica de la entidad a través del soporte a la red, siguiendo los lineamientos de las políticas de MINTIC.				
POLITICAS	▪ Garantizar la seguridad de la información bajo los principios de confidencialidad, integridad y disponibilidad. ▪ Cumplir con lineamientos de: ○ Gobierno Digital ○ MSPI (Modelo de Seguridad y Privacidad de la Información) ○ Decreto 1078 de 2015, Decreto 767 de 2022 ▪ Controlar y autorizar la instalación de todo software en los equipos de cómputo. ▪ Dar acceso a los sistemas de información de la entidad, basado en los roles y perfiles. ▪ Promover el uso eficiente de herramientas tecnológicas institucionales. ▪ Implementar controles de seguridad (GPO, antivirus, backups, accesos). ▪ Fomentar la automatización de procesos para mejorar eficiencia. ▪ Verificar que toda la información institucional sea gestionada en los repositorios oficiales (TRD, OneDrive, SharePoint).				
ETAPAS CLAVE DE LA EJECUCIÓN DEL PROCESO					
Proveedores	Entradas/Insumos	Actividades		Salida	Cliente
		Ciclo (PHVA)	Descripción de la actividad		

	CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO	Código: FR-SGC-03
		Versión: 8
		Vigencia: 01/05/2023

Entes de control y legislación.	Normativa legal vigente (MinTIC, MSPI, Gobierno Digital)	P	Definir lineamientos, políticas y normativas aplicables a TI y seguridad de la información, alineadas con Gobierno Digital y MSPI	Normograma actualizado.	Entes de control y legislación.
Direccionamiento estratégico, Planeación.	Plan Estratégico formulado y aprobado.	P	Definir el Plan Estratégico de TI (PETIC) y el plan operativo anual del proceso	Plan Estratégico de TI (PETIC) aprobado y publicado Plan operativo aprobado del proceso.	Direccionamiento estratégico, Entes de control.
Relaciones administrativas	Presupuesto solicitado	P	Planificar y gestionar el presupuesto de TI (infraestructura, licencias, servicios cloud) para la vigencia	Presupuesto aprobado.	Gestión de sistemas de información.
MINTIC	Directrices y lineamientos.	P	Revisar los manuales y guías del Ministerio de las TIC, para definir las políticas de seguridad informática que se ajustan a las características de la entidad	Políticas de seguridad informática y Políticas de privacidad de la información definidas.	Áreas de la entidad.
Áreas de la entidad	Necesidades de actualización de la plataforma tecnológica.	H	Realizar un seguimiento a los activos tecnológicos de la entidad, identificando las garantías de los equipos y condiciones óptimas para la operación del centro de datos y plataforma tecnológica	Actualizaciones regulares, monitoreo constante, copias de seguridad adecuadas y medidas de seguridad robustas.	Áreas de la entidad.
Áreas de la entidad	Manual de tratamiento de datos, Bases de datos, Licenciamientos.	H	Controlar el acceso a las bases de datos (administración de éstas), gestión de reporte a la SIC y a la Dirección Nacional de Derechos de Autor (DNDA)	Bases de datos cumpliendo requisitos de norma. Certificados de licenciamiento.	Áreas de la entidad. Entes de control.
Áreas de la entidad	Solicitudes de soporte a funcionarios: Plataforma tecnológica.	H	Atender solicitudes del funcionamiento de la plataforma tecnológica, detectando actualizaciones, compra de licencias, cortes de energía, etc.	Funcionalidad y disponibilidad de la plataforma tecnológica.	Áreas de la entidad.

	CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO	Código: FR-SGC-03
		Versión: 8
		Vigencia: 01/05/2023

Áreas de la entidad	Solicitudes de soporte a funcionarios: disponibilidad de la información.	H	Verificar y dar seguimiento a la ejecución de las copias de seguridad	Copias de seguridad exitosas.	Áreas de la entidad.
Áreas de la entidad	Mantenimiento de equipos.	H	Dar cumplimiento al cronograma de mantenimiento preventivo contratando los servicios requeridos a impresoras y equipos de cómputo	Mantenimientos realizados, Soportes de la actividad.	Áreas de la entidad.
Gestión del talento humano.	Solicitud de creación de usuario y asignación de roles y de equipos.	H	Asignación de roles y características de usuarios y recursos tecnológicos	FR-GSI-05 Asignación de rol y permisos gestionado en Zoho. Acta de entrega de equipos.	Áreas de la entidad.
MINTIC.	Manual de gobierno digital.	H	Construir los documentos e implementar las actividades propuestas en el Manual de gobierno digital de acuerdo con las características de la ACI Medellín	Actualización de políticas, manuales y planes de acuerdo con los requerimientos.	Áreas de la entidad. Entes de control.
Áreas de la entidad	Procedimiento PC-GRT-03 Soporte técnico.	V	Ejecutar el informe de casos solucionados para conocer el nivel de servicio brindado	Informe e indicador de soporte a usuarios del “portal soporte”. Encuesta de satisfacción de usuario.	Relaciones administrativas.
Direccionamiento estratégico, Planeación.	Requerimiento de seguimiento, verificación y reporte.	V	Realizar seguimiento a la ejecución del plan operativo y sus evidencias orientado al cumplimiento de los objetivos estratégicos de la entidad	Plan operativo verificado y ajustado, evidencias y seguimiento a cumplimiento de indicadores o entregables.	Direccionamiento estratégico. Planeación.
Gestión de recursos físicos.	Inventario de plataforma tecnológica.	V	Realizar el cruce de información con el proceso de gestión de recursos físicos para validar que ambos cuenten con la misma información y realicen ajustes si es requerido	Inventario de la plataforma tecnológica actualizada.	Gestión de los Recursos físicos. Relaciones Administrativas.

CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO

Código: FR-SGC-03

Versión: 8

Vigencia: 01/05/2023

Direccionamiento estratégico, SGC, Evaluación independiente.	Mapas de Riesgos de gestión y de corrupción. GI-SGC-01 Guía para la administración de riesgos.	V	-Utilizar la guía para la administración de riesgos en la identificación, análisis, valoración y tratamiento de los riesgos -Actualizar el Mapa de Riesgos de gestión y de corrupción -Monitoreo y seguimiento a los controles definidos para la vigilancia de los riesgos	Mapa de riesgos del proceso actualizado. Seguimiento a los controles de riesgos definidos. Oportunidades de Mejoramiento.	Direccionamiento estratégico. SGC. Evaluación independiente.
Direccionamiento estratégico, SGC, Evaluación independiente.	Solicitud mejora del proceso.	V	-Matriz de control de salida no conforme -Reporte de salida no conforme -Informe de la conformidad del producto o servicio, si aplica	Planes de mejoramiento formulados y aprobados.	Direccionamiento estratégico. SGC. Evaluación independiente.
SGC, Evaluación Independiente.	Informes de auditorías internas.	A	Realizar análisis de causas, definir actividades y plan de acción de acuerdo con los hallazgos de la auditoría. Implementar acciones correctivas y de mejora del proceso	Planes de mejoramiento formulados y aprobados. Ejecución y seguimiento a las acciones definidas en el plan de mejoramiento.	Evaluación Independiente.
Evaluación independiente.	Indicadores, controles a riesgos y acciones correctivas y de mejora.	A	Realizar seguimiento a la ejecución del plan de mejoramiento y de las acciones derivadas de: análisis de riesgos, oportunidades de mejora, seguimiento a indicadores y planes operativos.	Seguimiento y ajustes al plan de mejoramiento.	Direccionamiento estratégico.

ENTORNO ESPECÍFICO DEL PROCESO

Riesgos y controles identificados	Indicadores priorizados	Indicadores del Plan Operativo Anual
La matriz de riesgos del proceso se encuentra en el Sistema de Gestión de la Calidad, en la siguiente ruta:	La matriz de indicadores institucional se encuentra en la siguiente ruta:	El plan operativo institucional se encuentra en la siguiente ruta:

	CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO	Código: FR-SGC-03
		Versión: 8
		Vigencia: 01/05/2023

https://acimedellinn.sharepoint.com/ - Agencia de Cooperación e Inversión de Medellín y el Area Metropolitana\SIG-ACI\2. Dirección de Relaciones Administrativas\Gestión Sistemas de Información\5. Riesgos	https://acimedellinn.sharepoint.com/ACI/Medellin/Indicadores/ 2026	https://acimedellinn.sharepoint.com/ - Agencia de Cooperación e Inversión de Medellín y el Área Metropolitana\SIG-ACI\1. Dirección Ejecutiva\Planeación\6 Planeación estratégica\Planeación Estratégica 2026
Documentos	Normatividad	Recursos Del Proceso
Documentos Externos: -Guías de registro nacional de bases de datos de la Superintendencia de Industria y Comercio (Manual de usuario RNBD) -Manual de gobierno digital -Manual de gobierno en línea Documentos Internos: Los documentos internos del proceso se encuentran en el Sistema de Gestión de la Calidad, en la siguiente ruta: https://acimedellinn.sharepoint.com/ - Agencia de Cooperación e Inversión de Medellín y el Area Metropolitana\SIG-ACI\2. Dirección de Relaciones Administrativas\Gestión Sistemas de Información Registros: Los registros del proceso se encuentran en las tablas de retención documental: \\10.10.60.40\Data\AreaAdministracion	El normograma de la entidad se encuentra en el Sistema de Gestión de la Calidad, en la siguiente ruta: https://acimedellinn.sharepoint.com/ - Agencia de Cooperación e Inversión de Medellín y el Área Metropolitana\SIG-ACI\1 Dirección Ejecutiva\Gestión Jurídica\8 Normogramas	- Mano de obra: Todos los servidores y contratistas. - Materiales: Recursos físicos, recursos financieros. - Recursos tecnológicos, información disponible. - Maquinaria y equipo: Equipos de cómputo, impresoras, puntos de red, servidores, UPS, equipos de comunicación. - Medio ambiente: Planta física adecuada (aire, ruido, ventilación, iluminación).

NOTAS DEL CAMBIO				
DESCRIPCIÓN	ELABORÓ	APROBÓ	FECHA	VERSIÓN FINAL
Logo, recursos	Auxiliar Administrativo Sistemas e Informática	Director Ejecutivo	04/05/2016	02

	CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO	Código: FR-SGC-03
		Versión: 8
		Vigencia: 01/05/2023

Ajuste del Objetivo, alcance, políticas, descripción general y recursos	Auxiliar Administrativo Sistemas e Informática	Director Ejecutivo	01/08/2016	03
Formato, políticas, ciclo PHVA, requisitos, comités	Auxiliar Administrativo Sistemas e Informática	Director Ejecutivo	12/09/2017	04
Se realiza ajuste al ciclo PHVA	Auxiliar Administrativo Sistemas e Informática	Directora Ejecutiva	18/05/2018	05
Se ajustan variables y metas de indicadores de soporte técnico de usuarios y ejecución de mantenimientos	Auxiliar Administrativo Sistemas e Informática	Directora Ejecutiva	29/10/2019	06
Ajuste del ciclo PHVA, reuniones, documentos internos y eliminación de indicador back up	Auxiliar Administrativo Sistemas e Informática	Directora Ejecutiva	15/09/2020	07
Ajuste del ciclo PHVA, cambio del nombre, cambio del responsable, cambio del formato de caracterización, descripción de las actividades, descripción de riesgos y controles, recursos e indicadores.	Auxiliar administrativo de tecnologías de la información	Directora Ejecutiva	27/04/2021	08
Ajuste de los riesgos y controles de acuerdo con el mapa de riesgos actualizados	Auxiliar administrativo de sistemas de información	Directora Ejecutiva	14/09/2021	09
Ajuste al objetivo, ciclo PHVA, actualización normograma e indicadores.	Auxiliar administrativo de gestión de sistemas de información.	Directora Ejecutiva	4/03/2022	10
Actualización de los indicadores	Auxiliar administrativo de gestión de sistemas de información.	Directora de Relaciones Administrativas	21/10/2022	11
Actualización completa de la caracterización: Ciclo PHVA, entorno específico del proceso.	Auxiliar Administrativa de Sistemas de Información	Directora de Relaciones Administrativas	19/05/2023	12
Actualización de las políticas, el objetó y modificación de ruta entorno específico del proceso y logo.	Técnico de sistemas de información	Directora de Relaciones Administrativas	13/04/2026	13