

MINISTERIO DE DEFENSA NACIONAL
GRUPO SOCIAL Y EMPRESARIAL DE LA DEFENSA
INSTITUTO DE CASAS FISCALES DEL EJÉRCITO
CARACTERIZACIÓN DE PROCESO GESTIÓN DE TIC



CÓDIGO: ICFE-CR-10

VERSIÓN: 07

EMISIÓN: 15 JULIO 2019

TIPO DE PROCESO: APOYO

RESPONSABLE DEL PROCESO: Profesional Grupo de Gestión de la Información y TIC

OBJETIVOS DEL PROCESO: Proveer, administrar y mantener servicios de tecnologías de la información y las comunicaciones - TIC como habilitadores para el logro de los objetivos institucionales y la misión social del ICFE.

ALCANCE DEL PROCESO: Este proceso es transversal, apoya a todos los procesos de la Entidad. Inicia con la elaboración del plan estratégico de TIC y culmina con la evaluación y generación de acciones para mejora para el proceso.

Proveedor		Entradas del Proceso	Actividades		Responsable actividad	Salidas del Proceso	Cliente	
Interno	Externo						Interno	Externo
Proceso Planeación Estratégica		Plan Estratégico Institucional. MEGA 2019-2022	P	1. Elaborar Plan Estratégico de TIC Elaborar y/o actualizar el documento PETI.	Profesional Grupo de Gestión de Información y TIC	Plan estratégico de TIC – PETI actualizado.	Procesos Misionales y de apoyo del ICFE	Entidades del Gobierno Nacional Organismos de Control
Proceso Planeación Estratégica		Plan estratégico de TIC – PETI actualizado	P	2. Definir Proyectos y Adquisiciones de TIC. Para cada una de las metas definidas en el Plan estratégico se deben definir proyectos y/o adquisiciones de bienes y/o servicios de TIC.	Profesional Grupo de Gestión de Información y TIC	Lista de Proyectos TIC Plan de Adquisiciones de Bienes y servicios TIC	Procesos Misionales y de apoyo del ICFE	Entidades del Gobierno Nacional Organismos de Control
Colaboradores de Informática		Catálogo de servicios tecnológicos	P	3. Definir Políticas para administración, operación y uso de servicios tecnológicos del ICFE.	Profesional Grupo de Gestión de Información y TIC	Políticas actualizadas para administración, operación y uso de servicios tecnológicos del ICFE	Procesos Misionales y de apoyo del ICFE	
Comité Institucional de Gestión y		Política de Administración de Riesgos.	P	4. Elaborar Mapa de gestión de riesgos y oportunidades del proceso.	Profesional Grupo de Gestión de	Mapa de Riesgos del proceso.	Proceso Gestión de TIC	

MINISTERIO DE DEFENSA NACIONAL
GRUPO SOCIAL Y EMPRESARIAL DE LA DEFENSA
INSTITUTO DE CASAS FISCALES DEL EJÉRCITO
CARACTERIZACIÓN DE PROCESO GESTIÓN DE TIC



CÓDIGO: ICFE-CR-10

VERSIÓN: 07

EMISIÓN: 15 JULIO 2019

Proveedor		Entradas del Proceso	Actividades	Responsable actividad	Salidas del Proceso	Cliente	
Interno	Externo					Interno	Externo
Desempeño		Guía de Administración del Riesgo.		Identificar, analizar y valorar los riesgos asociados a la realización de las actividades del Proceso.	Información y TIC		
Comité Institucional de Gestión y Desempeño		Lista de Proyectos TIC Requerimientos de software / aplicaciones	H	5. Desarrollar o Adquirir Software/Aplicaciones. Cuando se requiera y se aprueben los recursos se deben realizar los desarrollos o Adquisiciones de Software/Aplicaciones para atender requerimientos de las dependencias del ICFE. Pueden ser nuevas funcionalidades o nuevos módulos que deben surtir el ciclo de vida de desarrollo, su documentación y puesta en operación.	Personal de desarrollo de software (Informática) Nuevas funcionalidades o nuevos módulos desarrollados en operación.	Procesos Misionales y de apoyo del ICFE	
Procesos Misionales, de apoyo y de control del ICFE		Requerimientos de ajuste de software / aplicaciones	H	6. Mantener Sistemas de Información Cuando se requiera se deben realizar los ajustes a los desarrollos de Aplicaciones/software para funcionalidades o módulos existentes. Deben surtir el ciclo de vida de ajustes de software, su documentación y puesta en operación.	Personal de desarrollo de software (Informática) Ajustes a desarrollo de Funcionalidades o módulos existentes.	Procesos Misionales y de apoyo del ICFE	
Procesos Misionales, de apoyo y de control del ICFE		Catálogo de servicios tecnológicos	H	7. Administrar servicios tecnológicos. Realizar las labores de administración de los servicios tecnológicos activos que se brindan en el ICFE.	Personal de soporte (Informática) Reportes de administración de servicios tecnológicos del ICFE	Procesos Misionales y de apoyo del ICFE	

Este documento es propiedad del ICFE. No está autorizada su reproducción total o parcial.

MINISTERIO DE DEFENSA NACIONAL
GRUPO SOCIAL Y EMPRESARIAL DE LA DEFENSA
INSTITUTO DE CASAS FISCALES DEL EJÉRCITO
CARACTERIZACIÓN DE PROCESO GESTIÓN DE TIC



CÓDIGO: ICFE-CR-10

VERSIÓN: 07

EMISIÓN: 15 JULIO 2019

Proveedor		Entradas del Proceso	Actividades		Responsable actividad	Salidas del Proceso	Cliente	
Interno	Externo						Interno	Externo
Procesos Misionales, de apoyo y de control del ICFE		Catálogo de servicios tecnológicos	H	8. Realizar mantenimiento a la infraestructura tecnológica del ICFE. Realizar mantenimientos preventivos y correctivos a la infraestructura tecnológica (Hardware y Software) del ICFE.	Personal de soporte (Informática)	Reportes de mantenimiento a la Infraestructura tecnológica del ICFE	Procesos Misionales y de apoyo del ICFE	
Procesos Misionales, de apoyo y de control del ICFE		Catálogo de servicios tecnológicos	H	9. Brindar soporte a Usuarios de servicios tecnológicos. Atender las solicitudes (incidentes y requerimientos) de los Usuarios internos del ICFE relacionadas con los servicios Tecnológicos.	Personal de soporte (Informática)	Reportes de atención de solicitudes de usuarios servicios tecnológicos del ICFE	Procesos Misionales y de apoyo del ICFE	
Comité Institucional de Gestión y Desempeño		Lista de Proyectos TIC Plan estratégico de TIC – PETI actualizado	H	10. Ejecutar proyectos para generar nuevos servicios tecnológicos o mejorar los existentes. Cuando se requiera y se aprueben los recursos se deben realizar los Proyectos de TIC para atender requerimientos de las dependencias del ICFE, generando nuevos Servicios Tecnológicos o mejorando los ya existentes.	Coordinador Grupo de Gestión de Información y TIC	Nuevos servicios tecnológicos para el ICFE o mejoras a los existentes	Procesos Misionales y de apoyo del ICFE	
Comité Institucional de Gestión y Desempeño		Plan de Adquisiciones de Bienes y servicios TIC	H	11. Elaborar Estudios Técnicos para de contratación de Bienes y Servicios de TIC.	Coordinador Grupo de Gestión de Información y TIC	Estudios Técnicos para de contratación de Bienes y/o Servicios de TIC	Proceso de Contratación	
Proceso de Contratación		Contratos de Bienes y/o Servicios de TIC	H	12. Realizar supervisión de contratos de Bienes y Servicios de TIC.	Coordinador Grupo de Gestión de la Información y	Informes de Supervisión de Contratos de Bienes y/o	Proceso de Contratación	

Este documento es propiedad del ICFE. No está autorizada su reproducción total o parcial.

MINISTERIO DE DEFENSA NACIONAL
GRUPO SOCIAL Y EMPRESARIAL DE LA DEFENSA
INSTITUTO DE CASAS FISCALES DEL EJÉRCITO
CARACTERIZACIÓN DE PROCESO GESTIÓN DE TIC



CÓDIGO: ICFE-CR-10

VERSIÓN: 07

EMISIÓN: 15 JULIO 2019

Proveedor		Entradas del Proceso	Actividades	Responsable actividad	Salidas del Proceso	Cliente	
Interno	Externo					Interno	Externo
				TIC	Servicios de TIC		
Procesos Misionales, de apoyo y de control del ICFE		Solicitudes de conceptos sobre Bienes y Servicios de TIC	H 13. Elaborar Conceptos técnicos sobre Bienes y Servicios de TIC.	Coordinador Grupo de Gestión de Información y TIC	Conceptos técnicos sobre Bienes y/o Servicios de TIC	Procesos Misionales y de apoyo del ICFE	
		Mapa de gestión de riesgos y oportunidades del proceso	H 14. Ejecutar Mapa de gestión de riesgos y oportunidades del proceso.	Personal Grupo de Gestión de Información y TIC	Reportes de gestión de Riesgos	Todos los Procesos del ICFE	
Proceso Soporte Tecnológico e Informático		Plan estratégico de TIC – PETI actualizado Lista de Proyectos TIC Plan de Adquisiciones de Bienes y servicios TIC	V 15. Realizar medición, evaluación y análisis de la Gestión del Proceso.	Coordinador Grupo de Gestión de Información y TIC	Informes de Gestión del proceso	Comité Institucional de Gestión y Desempeño	Entidades del Gobierno Nacional Organismos de Control
Profesional Informática y comunicación.		Informes de Gestión del proceso Planes de mejoramiento de Auditorias	A 16. Ejecutar acciones de preventivas, correctivas, de oportunidad y de tratamiento para el mejoramiento continuo del Proceso.	Personal Grupo de Gestión de Información y TIC	Acciones de oportunidad, Correctivas, Preventivas y de tratamiento.	Comité Institucional de Gestión y Desempeño	Entidades del Gobierno Nacional Organismos de Control

Aspectos Ambientales	Impactos Ambientales	Requisito(s) Legal Asociado(s)	Plan de Acción Asociado	Descripción de las Buenas Prácticas Ambientales Para Implementar
Consumo de papel.	Presión sobre el recurso maderero.	Directiva Presidencial 09 de 2018.	Plan de Ahorro y Uso Eficiente de Papel.	Realizar impresiones a doble cara.

MINISTERIO DE DEFENSA NACIONAL
GRUPO SOCIAL Y EMPRESARIAL DE LA DEFENSA
INSTITUTO DE CASAS FISCALES DEL EJÉRCITO
CARACTERIZACIÓN DE PROCESO GESTIÓN DE TIC



CÓDIGO: ICFE-CR-10

VERSIÓN: 07

EMISIÓN: 15 JULIO 2019

				No imprimir correos electrónicos. Disponer en las bandejas correspondientes el papel que se puede reutilizar.
Consumo de energía.	Presión sobre el recurso agua.	Resolución 549 de 2015. Directiva Presidencial 09 de 2018. Resolución 1874 de 2019.	Plan de Ahorro y Uso Eficiente de Energía.	Apagar computadores y luces cuando no se estén utilizando.
Consumo de agua.	Presión sobre el recurso agua.	Resolución 549 de 2015. Directiva Presidencial 09 de 2018. Resolución 1874 de 2019.	Plan de Ahorro y Uso Eficiente de Agua.	Utilizar racionalmente el recurso hídrico y notificar al proceso correspondiente en caso de identificar fugas.
Generación de residuos sólidos aprovechables y no aprovechables.	Contaminación del suelo.	Resolución 799 de 2012.	Plan de Gestión Integral de Residuos Sólidos Convencionales, Peligrosos y Especiales.	Separar los residuos sólidos generados en la fuente.
Generación de residuos de aparatos eléctricos y electrónicos.	Contaminación del suelo.	Decreto 284 de 2018.		Gestionar con el proveedor la entrega de los RAEE's y las certificaciones correspondientes.
Generación de residuos peligrosos.	Contaminación del suelo.	Decreto 4741 de 2005.		Notificar al proceso correspondiente y hacer la entrega de este.

MINISTERIO DE DEFENSA NACIONAL
GRUPO SOCIAL Y EMPRESARIAL DE LA DEFENSA
INSTITUTO DE CASAS FISCALES DEL EJÉRCITO
CARACTERIZACIÓN DE PROCESO GESTIÓN DE TIC



CÓDIGO: ICFE-CR-10

VERSIÓN: 07

EMISIÓN: 15 JULIO 2019

Documentos Relacionados	Requisitos	Registros Relacionados
ICFE-I-03- INSTRUCTIVO CIERRE Y ACTUALIZACION ICFE-M-10 - MANUAL DE SEGURIDAD ICFE ICFE-P-30 - MANTTO CORRECTIVO DE EQUIPOS DE TECNOLOGÍA ICFE-P-31 - MANTTO PREVENTIVO DE EQUIPOS DE COMPUTO ICFE-P-34 - SOPORTE Y ATENCION A INCIDENTES INFORMATICOS ICFE-P-36 - PRESTACIÓN DE SERV. DE ADQUISICION DE NUEVAS FUNCIONALIDADES TECNOLOGICAS ICFE-P-37 - GENERACION DE RESPALDO DE INFORMACION ICFE-P-41 - PROCEDIMIENTO CONTROL DE REGISTROS INSTRUCTIVO FUID ICFE ICFE-P85-F04 MATRIZ DE IDENTIFICACIÓN DE ASPECTOS Y VALORACIÓN DE IMPACTOS AMBIENTALES ICFE-P85-F05 MATRIZ DE IDENTIFICACIÓN Y VERIFICACIÓN DE CUMPLIMIENTO DE REQUISITOS LEGALES AMBIENTALES	<u>NORMATIVOS:</u> - Norma ISO 9001:2015 Ver Matriz de Responsabilidades - Norma ISO 14001:2015. <u>LEGALES:</u> Ver Matriz de Requisitos Legales	Ver listado maestro de registros - TRD

Recursos	Indicadores	Riesgos/Controles
Talento Humano Infraestructura física Ambiente de Trabajo Servicios Tecnológicos	Ver Indicadores	Ver Mapa de Riesgos

Elaboró	Revisó	Aprobó
Ing. ATKIN ALEJANDRA TRIANA Coordinadora Grupo de Gestión de Información y TIC	Ing. JAIRO ARTEAGA VELASQUEZ Asesor de Planeación	TC. JHON ESTEBAN TORRES BALLEEN Subdirector de Administrativo y financiero ICFE