



CARACTERIZACIÓN GESTIÓN DE LA TECNOLOGÍA DE LA INFORMACIÓN

Código: C-GTI-001

CARACTERIZACIÓN

Versión: 06

Gestión de la Tecnología de Información

Fecha: 19-03-2026

INFORMACIÓN GENERAL

LÍDER	- 2000000319 - 006(2) JEFE DE OFICINA - 15352956 MARIO ZULUAGA TOBON
REQUISITOS ISO 9001:2015 y MODELO INTEGRADO DE PLANEACIÓN Y GESTIÓN - MIPG POLÍTICAS	
OBJETIVO	Liderar y gestionar las tecnologías de la información del IDEA alineadas con el direccionamiento estratégico del instituto, del tal forma que se promueva la transformación digital, la eficiencia y la creación de valor, mediante la implementación de soluciones de tecnología acorde con las metas y objetivos establecidos, garantizando la confidencialidad, integridad, disponibilidad y seguridad de la información.
ALCANCE	Inicia con la planeación estratégica de tecnologías de la información, continua con la gestión, operación y optimización de la plataforma tecnológica y finaliza con la evaluación del desempeño y la mejora continua de los productos y servicios implementados

ACTIVIDADES DEL PROCESO (PHVA)

CICLO PHVA	ACTIVIDAD
PLANEAR	Elaborar y actualizar el Plan Estratégico de Tecnologías de la información- PETI acorde con el PEI
PLANEAR	Establecer, documentar y actualizar el proceso, procedimientos, instructivos, documentos y políticas
PLANEAR	Establecer indicadores, metas y responsables de medición
HACER	Ejecutar las actividades del PETI acorde con los procedimientos y políticas
HACER	Gestionar los riesgos identificados en cada uno de los procedimientos
VERIFICAR	Medir el avance de la ejecución del PETI (Estado de los proyectos de TI independiente de que estén finalizados o no)
VERIFICAR	Hacer medición y seguimiento al proceso
VERIFICAR	Hacer análisis de los resultados de la ejecución de Auditorías
ACTUAR	Ejecutar planes de mejoramiento derivados de las evaluaciones y del seguimiento y medición del proceso.
ACTUAR	Identificar e implementar acciones de mejora al proceso y al PETI

PROVEEDOR	NECESIDAD O EXPECTATIVA	INSUMOS O ENTRADAS	PRODUCTOS O SERVICIOS	NECESIDAD O EXPECTATIVA	CLIENTE
-----------	-------------------------	--------------------	-----------------------	-------------------------	---------

CARACTERIZACIÓN

Gestión de la Tecnología de Información

Procesos, procedimientos Lideres de Procesos y procedimientos	Oportunidad en la atención de los requerimientos de: Software, hardware, almacenamiento, control, recuperación y seguridad de los medios electrónicos donde se procesa, viaja o se almacena la información.	Requerimientos de equipos de cómputo e innovación tecnológica, Requerimientos de adquisición y actualización de software, respaldo de la información, mantenimiento, registro y solución de incidentes, soporte, asesoría y capacitación.	Herramientas de hardware y software Infraestructura tecnológica Mantenimiento y actualización de la infraestructura tecnológica Soporte tecnológico	Correcto funcionamiento del hardware, software y toda la plataforma tecnológica.	Lideres de Procesos y procedimientos Servidores Públicos y Contratistas Usuarios Internos
Clientes externos Clientes del IDEA	Oportunidad en la respuesta a los requerimientos de información	Solicitudes de soporte y acceso a los servicios financieros a través de las plataformas tecnológicas disponible por el IDEA		Servicios financieros, efectivos, ágiles y oportunos a través de plataforma multicanal.	Clientes del IDEA Clientes externos Proveedores y terceros
Proceso de Información Financiero Gerente Financiero Director Financiero	Cumplimiento del Marco Fiscal (Presupuesto - Plan Operativo Anual de Inversiones)	Presupuesto - Recursos Financieros		Respuesta a requerimientos. Aplicación de Políticas. Cumplimiento de normatividad legal vigente.	Entidades Legisladoras, Reguladoras y de Control
Proceso Sistema de Gestión Institucional Proceso de Planeación Institucional Representante de la Dirección	Establecer la documentación del procesos y cumplir con los parámetros de calidad y modelos de gestión Cumplimiento del Plan Estratégico Institucional, enfatizando en las directrices y políticas determinadas en este. Cumplimiento de las dimensiones y políticas del Modelo Integrado de Gestión MIPG	Parámetros y documentación de procesos. PEI Manual Operativo de MIPG Planeación Estratégica Institucional Marco fiscal de mediano plazo Banco de proyectos		Informes y resultados en cumplimiento de las metas y objetivos en la información del soporte tecnológico.	Miembros de Junta Directiva, Gerente General, Secretario General, Gerentes, Directores, Jefes de Oficina y Comité de Gerencia
Procesos de Evaluación Independiente- Jefe de Auditoría Interna	Cumplimiento y mejora en las acciones de los informes de auditoría y evaluación	Informes de auditoría y planes de mejoramiento Parámetros de autocontrol		Mejoramiento continuo del proceso Informes de desempeño del proceso en cumplimiento del PEI.	Jefe Oficina de Planeación Estratégica Proceso Sistema de Gestión Institucional Proceso de Planeación
Proceso Talento Humano Gerente Administrativo Director de Talento Humano	Suministro de personal competente Cumplimiento de los Planes Institucionales.	Recursos de Personal, capacitación, bienestar laboral, salud ocupacional y evaluación del desempeño.			

Proceso de Gestión Administrativa Gerente Administrativo	Disponibilidad de Instalaciones y equipos para la prestación eficiente de los servicios. Contratación de pólizas	Recursos logísticos y documentales			
Proveedores y terceros	Cumplimiento en los convenios y contratos de los bienes y servicios tecnológicos.	Hardware, software e infraestructura. Asesorías, soporte y capacitaciones			
Gestión de Riesgos Gerente de Riesgos Comité de Riesgos Miembros de Comité	Directrices para la gestión del riesgo y minimización de los mismos.	Directrices para la Gestión del Riesgo Manuales, Mapas de riesgo			
Entidades Legisladoras, Reguladoras y de Control	Cumplimiento y aplicación de la normatividad legal vigente. Oportunidad en la presentación y/o entrega de informes. Oportunidad y Transparencia en la rendición de cuentas. Oportunidad en la presentación y/o entrega de informes. Oportunidad y Transparencia en la rendición de cuentas.	Normativa, Requerimientos y Doctrina			
Junta Directiva, Gerente General, Comité de Gerencia Miembros de Junta, Gerentes, Directores y Jefes de Oficina	Cumplimiento de los objetivos Institucionales y ejecución de las directrices .	Políticas y Directrices			
Proceso Gestión Jurídica Secretario General Director Jurídico	Oportunidad y conformidad en la contratación pública.	Conceptos y asesoría Jurídica contratación estatal			
Proceso de Comunicación Estratégica y Mercadeo Jefe Oficina de Comunicaciones	Cumplimiento de la estrategia de comunicaciones y mercadeo a través de medios masivos y alternativos información.	Divulgación de la información de los eventos y actividades del Instituto.			

RECURSOS

DESCRIPCIÓN RECURSOS

LOGÍSTICOS	Equipos de Oficina e Infraestructura física
TECNOLOGICOS	Software y Hardware

INFRAESTRUCTURA	Instalaciones del IDEA y centro de datos
PERSONAS	Jefe Oficina de TI, Profesionales Universitarios, técnicos, Secretaria, y contratistas. Comité de seguridad de la información, Comité de Gestión y Desempeño
CONOCIMIENTOS	Administración y monitoreo de servidores Windows Administración de servidor de red, correo electrónico y aplicación antivirus. Administración de monitoreo de servidores IBM AS/400 Mantenimiento y/o administración bases de datos SQL bajo ambientes Windows. Seguridad informática y de la información Administración de contenidos en ambientes WEB. Prácticas y métodos en desarrollo de software Atención al cliente
OBJETIVO INSTITUCIONAL RELACIONADO	ATRIBUTOS DE CALIDAD DEL PRODUCTOS O SERVICIOS
- Línea Estratégica: 2. EL IDEA UNA INSTITUCIÓN COMPETITIVA Y PRODUCTIVA	Disponibilidad Oportunidad Confidencialidad Integridad.

MÉTODOS DE SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN

NOMBRE	ÍNDICE	FRECUENCIA DE MEDICIÓN	FRECUENCIA DE ANALISIS	RESPONSABLE
Indicador: Aprobación anual del plan de acción del PETI aprobado anualmente	Aprobación anual del plan de acción del PETI aprobado anualmente	Anual	Anual	Jefe Oficina tecnología de la Información
Indicador: Cumplimiento ejecución del PETI	Porcentaje cumplimiento ejecución del PETI	Anual	Anual	Jefe Oficina tecnología de la Información
Indicador: Cumplimiento en la ejecución del plan de integración de los sistemas de información (ecosistema digital)	Porcentaje cumplimiento en la ejecución del plan de integración de los sistemas de información	Anual	Anual	Jefe Oficina tecnología de la Información
Indicador - Disponibilidad De Servicios Tecnológicos	Disponibilidad servicios de tecnología tiempo funcionamiento esperado servidores	Trimestral	Trimestral	Profesional Universitario
Indicador - Oportunidad en la solución del servicio tecnológico	Oportunidad en la atención de servicios TIC	Mensual	Mensual	Profesional Universitario
Seguimiento - Avance proyectos planteados del PETI	Indicadores PETI	Trimestral	Trimestral	Jefe Oficina tecnología de la Información

Seguimiento- Medición ejecución presupuestal proyectos del PETI	Indicadores PETI	Trimestral	Trimestral	Jefe Oficina tecnología de la Información
Indicador- Satisfacción con los servicios de tecnología de la información	Calificación de satisfacción TIC con respecto a los atributos (perfil de seguridad, disponibilidad, confiabilidad de la información, tiempo de respuesta)	Anual	Anual	Jefe Oficina tecnología de la Información
Indicador- Satisfacción en la atención de requerimientos	Porcentaje satisfacción en la atención de requerimiento	Trimestral	Trimestral	Profesional Universitario
Seguimiento Encuesta de satisfacción requerimiento de usuario	Encuesta de satisfacción	Periódico	Periódico	Profesional Universitario
Seguimiento- Evaluar Mapa de Riesgo de procedimientos	Mapa de Riesgo	Anual	Anual	Jefe Oficina tecnología de la Información

Documento

PROCEDIMIENTO

[P-GTI-001 - RESPALDO Y RESTAURACIÓN DE INFORMACIÓN ELECTRÓNICA](#)

[P-GTI-002 - ADMINISTRACIÓN DE HARDWARE](#)

[P-GTI-003 - ADMINISTRACION DE SOFTWARE](#)

[P-GTI-004 - ATENCIÓN DE USUARIOS](#)

[DO-GTI-001 - Gestión Cambio Tecnológico](#)

[I-GTI-001 - CONTROL DE CAMBIOS DEL SOFTWARE](#)

[I-GTI-002 - CONTROL DE CAMBIOS EN LA GESTIÓN DE DESARROLLOS EN AMBIENTES DE PRODUCCION](#)

[I-GTI-003 - CONTROL DE CAMBIOS PARA LA CONFIGURACIÓN](#)

[I-GTI-004 - CONTROL DE CAMBIOS PARA LAS PRUEBAS PREVIAS A LA IMPLEMENTACION EN PRODUCCION](#)

[I-GTI-005 - CONTROL DE CAMBIOS PARA LOS CAMBIOS DE EMERGENCIA](#)

[I-GTI-006 - Guía para la Gestión de Proyectos Tecnológicos](#)

[N-GT-001 - CIRCULAR EXTERNA 034 DE 2013 SUPERFINANCIERA](#)

[N-GT-002 - RESOLUCIÓN DE JUNTA DIRECTIVA # 003 de 2012](#)

[N-GT-006 - CIRCULAR EXTERNA 042 DE 2012](#)

[N-GT-007 - DIRECTIVA PRESIDENCIAL # 04 del 2012](#)

[N-GT-008 - LEY NÚMERO 23 DE 1982](#)

[N-GT-009 - LEY 44 DE 1993](#)

[N-GT-010 - LEY ESTATUTARIA # 1266](#)

[N-GT-011 - LEY ESTATUTARIA. No 1581](#)

[N-GT-012 - LEY 1712 DE 2014](#)

[N-GT-015 - ARTICULO 15 CONSTITUCIÓN POLÍTICA](#)

[N-GT-016 - ARTICULO 20 CONSTITUCIÓN POLÍTICA](#)

[N-GT-017 - ARTICULO 23 CONSTITUCIÓN POLÍTICA](#)

[N-GT-018 - ARTICULO 74 CONSTITUCIÓN POLÍTICA](#)

[N-GT-019 - CIRCULAR 008 DE 2018](#)

[N-GT-020 - Circular Externa 005 de 2019](#)

[N-GT-021 - Decreto 767 de 2022](#)

[N-GT-022 - Decreto 886 de 2014](#)

[N-GT-023 - Decreto 1463 de 2022](#)

[N-GT-024 - Decreto 2573 de 2014](#)

[N-GT-025 - Ley 1915 de 2018](#)

[N-GT-026 - Ley 2157 de 2021](#)

[N-GT-027 - Ley 2195 de 2022](#)

[N-GT-028 - Ley 1341 de 2009](#)

[N-GT-029 - Decreto 612 de 2018](#)

[N-GT-030 - Norma-ISO-27001-2022](#)

[F-GTI-001 - LEVANTAMIENTO REQUERIMIENTOS DE DESARROLLO DE SOFTWARE](#)

[F-GTI-002 - Formato de entrega y devolución de equipos](#)

[F-GTI-003 - FORMATO DE RESTAURACIÓN](#)

MEDICIÓN INDICADORES

[Aprobación anual del plan de acción del PETI](#)

[Cumplimiento en la ejecución del PETI](#)

[Disponibilidad De Servicios Tecnológicos](#)

[Oportunidad en la solución del servicio tecnológico](#)

[Satisfacción con los servicios de tecnología de la información](#)

[Satisfacción en la atención de requerimientos](#)

ACCIÓN A TOMAR PARA EL TRATAMIENTO DE LAS SALIDAS NO CONFORMES

SALIDAS NO CONFORMES	REPROCESO	RECHAZO	CONCESIÓN	RESPONSABLE DEL TRATAMIENTO	REGISTRO
No Aplica. esta matriz de tratamiento de salidas no conformes solo se diligencia para los procesos misionales del Instituto					

NOTAS

NOTAS	1. La caracterización es mejorada y actualizada en que se ajusta en la matriz insumo producto describiendo un campo de necesidad o expectativa tanto en la entrada proveedores como en la salida cliente, así también se ajusta en la denominación de cargos conforme a la nueva planta de cargos del instituto de acuerdo a la Resolución 0459 del 22 de junio de 2023. La caracterización fue validada y trabajada con el líder del proceso y fue revisada por el Comité Técnico del Sistema de Gestión Institucional el día 25 de septiembre de 2023, como consta en el acta de comité número 5. La caracterización pasa a la versión 5.
--------------	---

Elabora	Revisa	Aprueba
----------------	---------------	----------------

COPIA NO CONTROLADA