

Macro proceso ¹: Gestión Servicios de TiC	Objetivo del proceso / subproceso ⁵: Proveer soluciones de Tecnologías de la información y las comunicaciones a todos los procesos y subprocesos de la empresa, mediante la utilización de software, hardware y comunicaciones, de tal manera que se garantice el suministro de información confidencial, integra, disponible y oportuna para la adecuada toma de decisiones; cumpliendo la normatividad legal vigente aplicable y las directrices del sistema de Gestión Integral.
Tipo de proceso ²: Apoyo	
Líder del proceso / subproceso ³: Gerencia de Tecnologías de la Información, Vicepresidencia Corporativa	
Intervienen ⁴: Presidencia - Vicepresidencia Corporativa Gerencias- Oficinas Asesoras	

ENTRADAS ⁶			A	P	Descripción del Proceso / Subproceso ⁹	SALIDAS ¹⁰		
Proveedor ⁷		Entrada ⁸	V	H		Productos principales ¹¹	Clientes ¹²	
Interno	Externo		Actividades Principales.					Interno
Proceso de Direccionamiento Estratégico	Ministerio de las TIC	Política de Gobierno Digital	1 Planear (Establecer lineamientos para lograr los resultados) (Ver Listado Maestro de Registros por Proceso o Subproceso)			Estrategias TIC	Procesos y sub procesos de la Industria Militar	Ministerio de las TIC
Gestión y cumplimiento.	Gobierno Digital MiPG	Gobierno y Gestión de TIC (Estrategia)				Plan Estratégico de Tecnologías de la Información (PETI).		Plan Datos Abiertos.
								



La versión vigente y controlada de este documento, solo podrá ser consultada a través del Gestor Documental INDUDARUMA. La copia o impresión diferentes a la publicada, será considerada como documento no controlado y su uso indebido no es responsabilidad del Grupo Administrador de Documentos de la Industria Militar.

		 INDUSTRIA MILITAR DOCUMENTO CONTROLADO DESTINO: ICONTEC AUDITORÍA EXTERNA FECHA: 2025-07-16 COPIA N° 1	Directrices de Accesibilidad Web, conforme a la resolución 1519 de 2020		MiPG
			Plan Estratégico de Seguridad de la Información (PESI).		
Proceso SGI	Política de Gobierno Digital	Modelo de Seguridad y Privacidad de la Información.	Plan Tratamiento de Riesgos en Seguridad y Privacidad de la Información.		Clientes y proveedores de la Industria Militar
			Plan de capacitación, sensibilización y comunicación de seguridad de la información.		
	DAFP, DIAN, ONAC, ICONTEC, CMD, BASC, WORLD COB, Corporación Calidad, Fundibeq, UIAF (Unidad de Información y Análisis Financiero)	Resultados de la Evaluación del Desempeño Institucional.	Matriz de Riesgos y Oportunidades.		
	Proveedores Ciudadanía	Normatividad, Reglamento, Requisitos, Lineamientos y Directrices.	Programas de necesidades documentos		
	Ministerio de	Necesidades de contratación.	Plan de necesidades.		
		Necesidades y	Matriz Identificación		

	Defensa – GSED	expectativas.		Necesidades y Expectativas de las Partes Interesadas		
Proceso de Direccionamiento Estratégico	Ministerio de las TIC	Normatividad, estrategias y lineamientos aplicables de orden nacional.	 INDUSTRIA MILITAR DOCUMENTO CONTROLADO DESTINO: ICONTEC AUDITORÍA EXTERNA FECHA: 2025-07-16 COPIA N° 1	Política de TIC.	Procesos y sub procesos de la Industria Militar	Ministerio de las TIC
Gestión y cumplimiento.	Gobierno Digital MiPG	Administrar y Gestionar los sistemas de información y aplicaciones misionales, estratégicos y administrativos. Planeación y Cronograma de los proyectos de Tecnologías de la Información (PETI). Administrar y Gestionar la infraestructura de redes, comunicaciones y datos de la Entidad. Ejecutar Backups conforme a las políticas y cronograma establecido.		Portafolio y/o Catálogo de Servicios de TIC. Reporte desempeño indicadores estratégicos. Estudios previos de contratación. Reporte y seguimiento a los registros incidentes y/o cambios de TI en Mesa de Ayuda. Configuración, mantenimiento y entrega de nuevos servicios de TIC Monitoreo de Log. Pruebas de restauración de Backups		Gobierno Digital MiPG Clientes y proveedores de la Industria Militar

Análisis, uso y aprovechamiento de datos abiertos.

Ejecutar los protocolos y pruebas de continuidad y recuperación de servicio TIC.

Implementación de productos y servicios TIC.

Adquisición, mantenimiento y bajas de la infraestructura TIC

Aplicar los criterios y directrices de usabilidad web conforme a la resolución 1519 de 2020

Publicación de datos abiertos de la Industria Militar.

Informe Resultados Pruebas de Continuidad de TI.

Registro Especificaciones de Requerimientos de Software. y hardware

Catálogo de Servicios de TI

Catálogo de Sistemas de información.

Catálogo de elementos de Infraestructura de TI.

Registro de mantenimiento de Activos de información.

Usabilidad Pagina Web



		Normatividad, estrategias y lineamientos aplicables de orden nacional. Inventario de activos de información. Matriz de riesgos del Sistema de Seguridad de la Información. Ejecución del plan de concientización de seguridad de la Información	Política de seguridad y privacidad de la Información. Roles y responsabilidades de seguridad y privacidad de la información. Matriz con la identificación, valoración y clasificación de activos de información Registros de implementación y/o ejecución de controles y/o acciones. Registros de capacitaciones y evaluaciones de la efectividad de los ejercicios realizados Informes, reportes y/o estudios con análisis y recomendaciones sobre la ejecución del plan de Capacitación y concientización.		
Proceso SGI	DAFP, DIAN, ONAC, ICONTEC, CMD, BASC, WORLD COB,	Mapas de riesgos y oportunidades institucionales	Registros de implementación y/o ejecución de controles y/o acciones..		



	Corporación Calidad, Fundibeq. UIAF (Unidad de Información y Análisis Financiero) Proveedores Ciudadanía Ministerio de Defensa – GSED	Reporte Planes de acción de auditorías internas y externas (Synergy e Indudaruma). Informes y reportes de proceso Informes y reportes de proceso.	 INDUSTRIA MILITAR DOCUMENTO CONTROLADO DESTINO: ICONTEC AUDITORÍA EXTERNA FECHA: 2025-07-16 COPIA N° 1	Documentos liberados Planes de Acción Presentación Auditoria Interna y Externa. Informe de Revisión por la Alta Dirección		
Proceso de Direccionamiento Estratégico Gestión y cumplimiento..	Ministerio de las TIC Gobierno Digital MiPG DAFP, DIAN, ONAC, ICONTEC, CMD, BASC, WORLD COB, Corporación Calidad, Fundibeq. UIAF (Unidad de Información y Análisis Financiero) Proveedores	Normatividad, estrategias y lineamientos aplicables de orden nacional. Contratos u órdenes de compra.	3 Verificar (Realizar análisis, monitoreo, seguimiento y medición, gestión del riesgo) (Ver Listado Maestro de Registros por Proceso o Subproceso)	Informe de Gestión del Proceso Resultados Indicadores de Gestión Informes de supervisor.	Procesos y sub procesos de la Industria Militar	Ministerio de las TIC Gobierno Digital MiPG Clientes y proveedores de la Industria Militar

	Ciudadanía Ministerio de Defensa – GSED					
Proceso de Direccionamiento Estratégico Gestión y cumplimiento	Ministerio de las TIC Gobierno Digital MiPG	Planes de auditorías internas y/o externas.	 INDUSTRIA MILITAR DOCUMENTO CONTROLADO DESTINO: ICONTEC AUDITORÍA EXTERNA FECHA: 2025-07-16 COPIA N° 1	Eficacia de las acciones de mejora y/o correctivas emprendidas, entre otros.	Procesos y sub procesos de la Industria Militar	Ministerio de las TIC Gobierno Digital MiPG Clientes y proveedores de la Industria Militar
	DAFP, DIAN, ONAC, ICONTEC, CMD, BASC, WORLDLOB, Corporación Calidad, Fundibeq. UIAF (Unidad de Información y Análisis Financiero) Proveedores Ciudadanía Ministerio de Defensa – GSED					

SISTEMAS DE GESTIÓN

NTC ISO 9001:2015

5.1.2 Enfoque del Cliente
5.2.2 Comunicación de la política de la calidad
6.1 Acciones para abordar los riesgos y oportunidades.
7.1.3 Infraestructura
7.3 Toma de Conciencia
7.4 Comunicación
7.5 Información Documentada
8.1 Planificación y Control Operacional
9.1 seguimiento, medición, análisis y evaluación
9.3 Revisión por la Dirección
10.3 Mejora Continua

NTC ISO 14001:2015

4.4 Sistema de Gestión ambiental
7.3 Toma de Conciencia
7.5.2 Creación y actualización
8.1 Planificación y control operacional
9.1 Seguimiento, medición, análisis y evaluación
9.3 Revisión por la Dirección
10. Mejora

NTC ISO 45001:2018

4. Contexto de la Organización
5. Liderazgo y participación de los trabajadores
7. Apoyo
8. Operación
10. Mejora

NTC ISO/IEC 17025:2017

Requisitos de la Gestión

4.1 Organización
4.2 Sistema de Gestión de Calidad
4.3 Control de la Documentación
4.10 Mejora
4.11 Acciones Correctivas
4.12 Acciones Preventivas
4.13 Control de Registros
4.14 Auditorías Internas
4.15 Revisión por la Dirección.

Requisitos Técnicos

5.1 Generalidades
5.2 Personal
5.5 Equipos

NTC ISO/IEC 27001:2013

4. Contexto de la Organización
5. Liderazgo
6. Planificación
7. Soporte
8. Operación
9. Evaluación del desempeño
10. Mejora

ANEXO A

MODELO INTEGRADO DE PLANEACIÓN Y GESTIÓN – MIPG

1. Dimensión: Talento Humano.
2. Dimensión: Direccionamiento Estratégico y Planeación.
3. Dimensión: Gestión con Valores para Resultados.
4. Dimensión: Evaluación de Resultados.
5. Dimensión: Información y Comunicación.
6. Dimensión: Gestión del Conocimiento y la Innovación.
7. Dimensión: Control Interno.

**NORMA Y ESTÁNDARES BASICOS
VERSIÓN 6 2022**

4. Contexto de la empresa.
5. Liderazgo.
6. Planificación.
7. Apoyo.
8. Evaluación del desempeño.
9. Mejora.

Requisitos Estándar 5.0.1. Empresas con relación directa con la carga y con las unidades de transporte de carga.

WORLD DBCSR 2011.3

1. Documentación
2. Sistema
3. Relaciones laborales
4. Política de salud y seguridad ocupacional
5. Capacitación profesional
6. Familia
7. Clientes
8. Proveedores
9. Comunidad
10. Incorporando el ambiente a la PRSE

NTC ISO 37001: 2017

4. Contexto de la organización.
5. Liderazgo.

SELLO DE NO DISCRIMINACIÓN

4. Prácticas organizacionales y principios.
5. Establecimiento del compromiso.

SELLO SAFE & HEALTHY

1. Infraestructura física y seguridad.
2. Seguridad y salud en el trabajo.

**OPERADOR ECONÓMICO
AUTORIZADO (OEA)**

Resolución 015/2016 (requisitos)



PROCESO: PROCESO GESTIÓN DE SERVICIOS DE TIC

Liberado: 2023-06-14
Número de Rev. 17
Cód. IM OC GTI PS 001
Página 9 de 11

6. Planificación. 7. Apoyo. 8. Operación. 9. Evaluación del desempeño. 10. Mejora.	6. Aspectos fundamentales para prevenir y eliminar cualquier tipo y forma de Discriminación. 7. Seguimiento y Evaluación. 8. Mejora Continua.	3. Medio Ambiente. 4. Plataforma de servicios.	importador y exportador) Resolución 011941/2021 - OEA - Exportador Resolución 011940/2021 - OEA - Importador
--	---	---	--

SELLO DE SOSTENIBILIDAD

Dimensión Ambiental	Dimensión Económica	Dimensión Social
a. Política. b. Objetivos y metas ambientales. c. Cambio climático. d. Desempeño ambiental. e. Cumplimiento legal. f. Gestión ambiental. g. Consumo sostenible.	a. Gobierno corporativo. b. Rendición de cuentas. c. Política anti-corrupción y anti-soborno. d. Planeación y evaluación de riesgos. e. Responsabilidad del producto/servicio con el cliente. f. Cadena de abastecimiento.	a. Derechos humanos. b. Sociedad. c. Seguridad y salud en el trabajo. d. Equidad e igualdad en los trabajadores. e. Bienestar laboral. f. Desarrollo del talento humano.

INDICADORES DE GESTIÓN ¹⁶

Eficacia	Nivel de Satisfacción de los Interesados con la Respuesta de Servicio de TIC. incidentes de Seguridad de la Información.
Eficiencia	Porcentaje de utilización de los servicios de información. Plan de sensibilización a usuarios.
Efectividad	Disponibilidad del servicio de TIC Ataques informáticos a la entidad.

RIESGOS Y OPORTUNIDADES ¹⁷

 INDUSTRIA MILITAR Ver Mapas de riesgos y oportunidades del proceso / subproceso. DOCUMENTO CONTROLADO	
DESTINO:	ICONTEC AUDITORÍA EXTERNA
FECHA:	2025-07-16
COPIA N°	1

RECURSOS ¹⁸

Humanos: Un (1) Gerente , Tres (3) Profesional Master, Tres (3) Profesionales Especializados, Cuatro (4) Profesionales, Ocho (8) Técnico y Dos (2) Asistencial.	Infraestructura: Infraestructura Administrativa
Tecnológicos: Software y hardware asociados al proceso	Financieros: Presupuesto para cada Vigencia

La versión vigente y controlada de este documento, solo podrá ser consultada a través del Gestor Documental INDUDARUMA. La copia o impresión diferentes a la publicada, será considerada como documento no controlado y su uso indebido no es responsabilidad del Grupo Administrador de Documentos de la Industria Militar.



INDUSTRIA MILITAR

CONTROL DE SALIDAS NO CONFORMES (VER PROCEDIMIENTO OBLIGATORIO) ¹⁹

Descripción	Característica de Calidad	Responsable	Momento de la Revisión	Tratamiento de la Salida NC
Reabrir un caso en la Mesa de Ayuda por inconformidad del usuario.	Registro Mesa de Ayuda	Grupo Gestión TIC	En la verificación de la solución del caso	Asignación y notificación de reabrir el caso al Gestor correspondiente, proceder a dar solución del caso.
Se cierra caso por no recibir la información completa por parte del usuario (inactividad durante 15 días)	Registro Mesa de Ayuda	Grupo Gestión TIC	Consulta de caso	Reentrenar al personal en la creación y clasificación de los casos.
Incidente de seguridad	Registro Mesa de Ayuda	Gestor de Incidentes	Clasificación del Incidente	Activación del Plan de Recuperación ante desastres DRP.
Materialización de un riesgo.	Matriz de Riesgos	Gestor del Riesgo	Seguimiento y actualización a la matriz de riesgo	Reforzar controles a los riesgos.
Se evidencia hallazgos repetitivos.	Herramienta de Gestión	Gestor de Calidad	Seguimiento Planes de acción correctivas y de mejora	Nuevo plan de acción

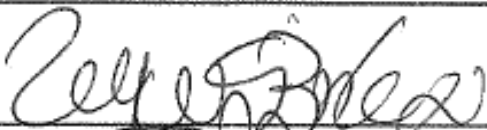
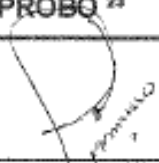
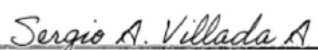
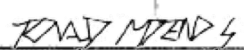
Acciones de mejora, preventivas y correctivas ²⁰

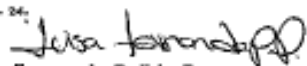
TOMAR ACCIONES DE MEJORA, PREVENTIVAS Y CORRECTIVAS DE ACUERDO A LOS RESULTADOS DE LOS INDICADORES DE GESTIÓN. Ver Procedimiento para Tomar Acciones de Mejora, Preventivas y Correctivas - IM OC OFP PR 002.

CONTROL DE CAMBIOS ²¹

Sección	Motivo / Descripción de la Modificación
Datos del proceso	Se actualiza Nombre de Gestión informática a Proceso Gestión de Servicios de TIC. Se actualiza Macro proceso de a Se actualiza tipo de proceso Estratégica a Apoyo Se actualiza líder de proceso Gestión Informática a Gerencia de Tecnologías de la información Se actualiza intervienen por cambios de nombres de procesos en la nueva estructuración Se actualiza actividades del PHVA.

La versión vigente y controlada de este documento, solo podrá ser consultada a través del Gestor Documental INDUDARUMA. La copia o impresión diferentes a la publicada, será considerada como documento no controlado y su uso indebido no es responsabilidad del Grupo Administrador de Documentos de la Industria Militar.

REVISÓ ²²	APROBÓ ²³
 Nombre: Corina Sonia Dely Gutiérrez Carrillo Cargo: Gerente de Tecnologías de la Información	 Nombre: CR (RA) Oscar Alberto Jaramillo Carrillo Cargo: Vicepresidente Corporativo
 Nombre: Sergio Alberto Villada Agudelo Cargo: Director de Riesgos y Transformación	 Nombre: Ronald Jamilton Moreno Samaniego Cargo: Jefe Oficina de Planeación

Elaborado por ²⁴:
Nombre: Luisa Fernanda Pulido Paez
Cargo: Profesional GTI


INDUSTRIA MILITAR
DOCUMENTO CONTROLADO
DESTINO:
FECHA: COPIA N°