



Alcaldía Mayor Bogotá, D.C.
Secretaría Distrital de
Planeación

A-CA-007 CARACTERIZACIÓN SOPORTE TECNOLÓGICO

Versión 6 acta de mejoramiento 222 de septiembre 9 de 2022 Proceso

DIRECCIÓN DE SISTEMAS

GENERALIDADES

CÓDIGO	A-CA-007
NOMBRE	CARACTERIZACIÓN SOPORTE TECNOLÓGICO
OBJETIVO	Fortalecer, administrar y soportar los servicios de las tecnologías de la información y las comunicaciones TIC mediante la gestión integral de su operación, mantenimiento y actualización para impulsar la estrategia de transformación digital que permita generar valor a los procesos misionales y los servicios digitales de la entidad para los grupos de valor y grupos de interés de la Secretaría Distrital de Planeación.
ALCANCE	Desde la identificación de las necesidades en tecnología que demanda la Entidad en materia de TIC, (entendiendo como TIC los servicios tecnológicos, administración de la operación de infraestructura tecnológica, soluciones de software, no incluye consumibles tecnológicos), establecimiento de la viabilidad técnica y económica en respuesta a los requerimientos de los grupos de valor y grupos de interés, pasando por la ejecución y administración de la operación de los servicios en materia de TIC, de conformidad con los estándares, procedimientos y normas vigentes; su monitoreo y control.
TEMAS	<p style="text-align: center;">Cadena de Valor de TI</p>
LÍDER DE PROCESO	Dirección de Sistemas
CORRESPONSABLE(S)	Dirección de Recursos Físicos y Gestión Documental Dirección de Gestión Contractual Dirección de Planeación Dirección de Gestión Humana
PALABRAS CLAVES	Servicio, Software, Hardware, Soporte, TIC, Sistema, Información, Aplicación, Infraestructura, Seguridad, Riesgo, Proyecto, Red, Telecomunicaciones, Internet, Base de Datos, Transformación, Digital.



Alcaldía Mayor Bogotá, D.C.
Secretaría Distrital de
Planeación

A-CA-007 CARACTERIZACIÓN SOPORTE TECNOLÓGICO

Versión 6 acta de mejoramiento 222 de septiembre 9 de 2022 Proceso

DIRECCIÓN DE SISTEMAS

POLÍTICA (S) DE OPERACIÓN	<p>Las siguientes políticas institucionales aplican para la operación efectiva del proceso soporte tecnológico:</p> <ul style="list-style-type: none">- A-LE-289 Política de protección de datos personales- A-LE-297 Política para la gestión de copias de respaldo y recuperación de la información institucional- A-LE-315 Política de Control de Acceso- A-LE-317 Política de Escritorio y Pantalla Limpios- A-LE-320 Política de Uso de Medios Removibles- A-LE-321 Política para el uso de dispositivos móviles de la SDP- A-LE-359 Política de Desarrollo Seguro- A-LE-362 Política de Uso de Software- A-LE-375 Política de Sensibilización y Comunicación en Seguridad de la Información en la SDP- A-LE-414 Política de Gestión de Carpetas Compartidas- A-LE-429 Políticas de Seguridad y Privacidad de la Información- A-LE-474 Política de Gestión de Activos de Información
DOCUMENTOS	Ver Listado Maestro de Documentos en el Módulo SIPA - Control de Documentos del Proceso de Soporte Tecnológico.
TRÁMITES Y SERVICIOS ASOCIADOS	Este proceso es de apoyo y no tiene trámites asociados a él.
NORMAS	Resolución 004 de 2017 que modifica Resolución 305 de 2008, ISO 27001, normatividad vigente en materia de TIC y las enunciadas de forma específica en cada uno de los procedimientos que hacen parte del proceso.
GLOSARIO	Ver procedimientos y documentación en el Módulo SIPA - Control de Documentos del Proceso Soporte Tecnológico.
RIESGOS	Los riesgos del proceso se encuentran en el Módulo SIPA - Control de Documentos con el código A-LE-303 Mapa de Riesgos del Proceso Soporte Tecnológico.
RECURSOS	Humanos, Técnicos, Tecnológicos y Financieros.
ACTIVIDADES DE MONITOREO Y SEGUIMIENTO	<p>El proceso se monitorea utilizando herramientas como el Plan Operativo Anual - POA, el cual se reporta trimestralmente para cada una de las metas que lo componen, junto con los diferentes indicadores del proceso y la atención de auditorías internas y externas.</p> <p>Se reporta mensualmente el avance por metas y actividades del proyecto de inversión de tecnología a cargo del proceso.</p>
ACTIVOS DE INFORMACIÓN	Ver listado de activos de información que se encuentra en el documento A-LE-283 Registro de Activos de Información (RAI) publicado en el Módulo SIPA - Control de Documentos y publicación en sitio web institucional: http://www.sdp.gov.co/transparencia/datos-abiertos/instrumentos-gestion-info/ .
GESTIÓN DE SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN	Ver A-LE-373 Modelo de Seguridad y Privacidad de la Información de la SDP y su implementación en los demás instrumentos creados para tal fin en el Módulo SIPA - Control de Documentos, por la opción listado maestro de documentos del Proceso de Soporte Tecnológico.
REGISTROS	<p>Los registros del proceso se encuentran descritos en la caracterización documental de cada uno de los procedimientos.</p> <p>De igual manera se cuenta con aplicativos donde se guarda la mayoría de los registros que genera el proceso:</p> <ul style="list-style-type: none">- Aplicativo de mesa de ayuda GLPI- Sistema de Requerimientos- Sistema de Gestión de Usuarios



Alcaldía Mayor Bogotá, D.C.
Secretaría Distrital de
Planeación

A-CA-007 CARACTERIZACIÓN SOPORTE TECNOLÓGICO

Versión 6 acta de mejoramiento 222 de septiembre 9 de 2022 Proceso

DIRECCIÓN DE SISTEMAS

	<ul style="list-style-type: none">- Sistema de Seguridad- Sistema de Información de Planeación y Gestión- Sistema de Información de Procesos Automáticos- Software para versionamiento de documentos
PLAN DE GESTIÓN DOCUMENTAL	Ver A-LE-432 Política de Gestión Documental.
INDICADORES	<p>El proceso cuenta con los siguientes indicadores:</p> <ul style="list-style-type: none">- Indicadores del Plan Operativo Anual, los cuales se miden de forma permanente y se reportan trimestralmente para cada una de las metas que lo compone.- Indicadores de productos y servicios, los cuales se miden mensualmente.- Indicadores del Plan Estratégico de Tecnologías de la Información - PETI- Indicadores del Modelo de Seguridad y Privacidad de la Información- Indicadores del proyecto de inversión de tecnología a cargo del proceso.
ELEMENTOS TECNOLÓGICOS (Aplicaciones, Servidores, Equipos de Red, Equipos de Seguridad de Red, Etc.) Y GRADOS DE IMPLEMENTACIÓN	<p>SISTEMAS DE INFORMACIÓN:</p> <p>Los sistemas que apoyan el proceso soporte tecnológico son:</p> <ul style="list-style-type: none">- Sistema de Requerimientos- Aplicativo de Mesa de Ayuda GLPI- Sistema Gestión de Usuarios- Sistema de Seguridad- Sistema de Información de Proceso Automáticos SIPA. <p>INFRAESTRUCTURA TECNOLÓGICA:</p> <p>Infraestructura de procesamiento, equipos activos de red y comunicaciones, equipos y software de seguridad, solución de almacenamiento y copias de seguridad, equipos de escritorio, equipos portátiles, impresoras y otros periféricos.</p>
ESTADO DE AUTOMATIZACIÓN	De los 13 productos/servicios del proceso descritos en el A-LE-446 Catálogo de Servicios de TI SDP, se cuenta con 8 productos/servicios totalmente automatizados y 5 parcialmente automatizados.
REQUISITOS	<p>El proceso soporte tecnológico por ser transversal, aporta a todos los procesos de la entidad y por ende a las políticas de MIPG en el componente TIC.</p> <p>Los lineamientos definidos por el Gobierno Nacional y Distrital para la implementación de las Políticas de Gobierno Digital y Seguridad Digital.</p>
REEMPLAZO DE DOCUMENTOS EN PAPEL POR ELECTRÓNICOS	<p>Se realizan las solicitudes por medio electrónico utilizando aplicaciones como la herramienta de Mesa de Ayuda, Sistema de Requerimientos, Sistema de Gestión de Usuarios y Sistema de Seguridad. Todo el manejo de las comunicaciones internas y externas, a través del SIPA - Módulo Correspondencia Recibida, Enviada Interna y Externa siguiendo lo establecido por el usuario funcional de dicho módulo y las políticas de gestión documental que rigen la SDP.</p> <p>El proceso cuenta con formatos y archivo de gestión en forma electrónica e implementa su manejo a nivel de recursos compartidos.</p>
PLANES DE MEJORAMIENTO	El proceso gestiona planes de mejoramiento como resultado de:



Alcaldía Mayor Bogotá, D.C.
Secretaría Distrital de
Planeación

A-CA-007 CARACTERIZACIÓN SOPORTE TECNOLÓGICO

Versión 6 acta de mejoramiento 222 de septiembre 9 de 2022 Proceso

DIRECCIÓN DE SISTEMAS

- Auditorías y seguimientos internos, incluidas en el Plan Anual de Auditorías - PAA
- Auditorías Internas y Externas
- Gestión del Riesgo

ENTRADAS

<i>Insumos</i>	<i>Criterios de Aceptación</i>	<i>Impacto</i>	<i>Proveedor</i>
Recursos humanos, técnicos, tecnológicos y financieros	Contar con los recursos que cumplan con los criterios de idoneidad, disponibilidad y suficiencia.	DIRECTO	Procesos de apoyo de la SDP
Necesidades propias relacionadas con la sostenibilidad y actualización de la infraestructura	Planes aprobados para el cumplimiento de los procedimientos y políticas de la Entidad.	DIRECTO	Todos los procesos de la SDP
Requerimientos en materia de TIC	Que los requerimientos estén alineados con los procedimientos y políticas, definidos para el proceso.	DIRECTO	Todos los procesos de la SDP
Normatividad vigente en materia de TIC	Deben estar aprobados	DIRECTO	Gobierno Nacional, Congreso de la República, Alcaldía Mayor, Concejo de Bogotá.
Lineamientos administrativos y tecnológicos aplicables de la SDP.	Deben estar vigentes	DIRECTO	Procesos de Direccionamiento Estratégico y de Participación y Comunicación, Entidades del orden nacional y distrital.

CICLO PHVA

ACTIVIDADES DEL PLANEAR

- Formular/actualizar el Plan Estratégico de Tecnologías de la Información y Comunicaciones-PETI de la Entidad, con el fin de apoyar la gestión de la Secretaría Distrital de Planeación.
- Formular el Plan de acción anual de implementación y sostenibilidad de la Plataforma Tecnológica.
- Proyectar el presupuesto para la sostenibilidad y atención de los requerimientos en materia de TIC.
- Programar las inversiones del proyecto de inversión de tecnología a cargo del proceso.
- Formular el Plan Operativo Anual - POA del proceso.
- Identificar, analizar y evaluar los riesgos del proceso.
- Formular el plan de seguridad y privacidad de la información.
- Formular el plan de sensibilización de seguridad y privacidad de la información.

ACTIVIDADES DEL HACER

- Ejecutar las iniciativas TIC definidas en el Plan Estratégico de Tecnologías de la Información y Comunicaciones-PETI.

- Ejecutar las acciones incluidas en el plan de acción anual de implementación y sostenibilidad de la plataforma tecnológica para cada vigencia.
- Gestionar y ejecutar el presupuesto asignado de acuerdo con el Plan Anual de Adquisiciones aprobado para funcionamiento e inversión.
- Administrar y mantener la infraestructura tecnológica de la Secretaría Distrital de Planeación.
- Elaborar copias de seguridad de la infraestructura.
- Gestionar los requerimientos en materia TIC con viabilidad técnica solicitados por los grupos de valor e interés.
- Instruir en el buen uso de la infraestructura tecnológica, soluciones informáticas y demás aspectos básicos para la correcta utilización de los sistemas y recursos informáticos.
- Definir y socializar las políticas de administración y de seguridad de los recursos tecnológicos y de servicios.
- Apoyar la gestión de proyectos con componente tecnológico.
- Realizar las actividades definidas en los planes de mejoramiento formulados en el marco del proceso de mejora continua.
- Gestionar la retroalimentación de las partes interesadas.
- Divulgar periódicamente los resultados de la gestión del proceso.

ACTIVIDADES DEL VERIFICAR

- Detectar, registrar, implementar y realizar seguimiento a las mejoras del proceso.
- Efectuar la medición y seguimiento (evaluación y análisis) a través de los indicadores del proceso.
- Verificar el cumplimiento de la ejecución del Plan Anual de Adquisiciones de los procesos a cargo de la Dirección de Sistemas.
- Verificar el cumplimiento de las actividades del Plan Operativo Anual - POA.
- Evaluar la satisfacción de los grupos de valor e interés, frente a los servicios prestados.
- Evaluar los servicios TIC y la apropiación del sistema de seguridad y privacidad de la información.
- Validar la eficacia de los controles del proceso a través del seguimiento y monitoreo de los mismos.
- Verificar la atención de las solicitudes en materia de TIC.
- Ejecutar la supervisión de los procesos contractuales con componente tecnológico a cargo del proceso.
- Verificar la eficacia de las acciones ejecutadas en el marco de los planes de mejoramiento.

ACTIVIDADES DEL AJUSTAR

- Implementar acciones preventivas, correctivas y de mejora.
- Analizar y formular acciones, cuando apliquen, producto de la revisión de los informes del proceso.

SALIDAS

PRODUCTO/SERVICIO/SALIDA	CLIENTE/USUARIO/ INTERESADO	REQUISITOS/CARACTERISTICAS/NECESIDAD/EXPECTATIVA				ÁREA QUE LÍDERA
		ESPECIFICADO	NECESARIO	LEGAL	ADICIONAL	
SDPI Internet Puestos de Trabajo	Cliente Interno: Todos los funcionarios y contratistas de la SDP.	Disponible	- Servicio de Internet contratado. - Usuario interno activo con acceso a internet	No aplica	No aplica	Dirección de Sistemas

SALIDAS

PRODUCTO/SERVICIO/SALIDA	CLIENTE/USUARIO/INTERESADO	REQUISITOS/CARACTERISTICAS/NECESIDAD/EXPECTATIVA				ÁREA QUE LÍDERA
		ESPECIFICADO	NECESARIO	LEGAL	ADICIONAL	
<i>SDPI Internet Dispositivos Móviles (WiFi)</i>	- Todos los funcionarios y contratistas de la SDP. - Todos los visitantes que vengan a la entidad a realizar algún tipo de gestión y que requieran acceso a internet.	<i>Disponible</i>	- Servicio de Internet contratado. - Dispositivo configurado.	<i>No aplica</i>	<i>No aplica</i>	<i>Dirección de Sistemas</i>
<i>SDPI Correo Electrónico</i>	<i>Todos los funcionarios y algunos contratistas de la SDP.</i>	<i>Disponible</i>	<i>Tener asignada una licencia para el uso del correo.</i>	<i>No aplica</i>	<i>No aplica</i>	<i>Dirección de Sistemas</i>
<i>SDPI Administración Servicios de Impresión</i>	<i>Todos los funcionarios y algunos contratistas de la SDP.</i>	<i>Disponible</i>	<i>Servidor de impresión e Impresora configurada en servidor de impresión.</i>	<i>No aplica</i>	<i>No aplica</i>	<i>Dirección de Sistemas</i>
<i>SDPI Servicio de Telefonía</i>	- Todos los usuarios de la SDP que tengan acceso a una extensión telefónica. - Todos los usuarios externos que tengan acceso a un teléfono.	<i>Disponible</i>	<i>Servicio de telefonía e internet contratado.</i>	<i>No aplica</i>	<i>No aplica</i>	<i>Dirección de Sistemas</i>
<i>SDPI Gestión de usuarios</i>	- Todos los usuarios de la SDP que tengan acceso a una extensión telefónica. - Todos los usuarios externos que tengan acceso a un teléfono.	<i>Usuario Gestionado</i>	- Incidencia en GLPI y A-FO-010 diligenciado. - Licenciamiento del Directorio Activo.	<i>No aplica</i>	<i>No aplica</i>	<i>Dirección de Sistemas</i>
<i>SDPI Sistemas de Información y/o Aplicaciones</i>	- Todas las dependencias de la Secretaría Distrital de Planeación - Ciudadanía en General - Entes de Control - Secretarías Distritales - Fondos -Entidades del ente territorial - Gremios - Institutos Descentralizados.	- Disponibles - Accesibles	<i>Servicios de Infraestructura disponibles.</i>	<i>No aplica</i>	<i>No aplica</i>	<i>Dirección de Sistemas</i>

SALIDAS						
PRODUCTO/SERVICIO/SALIDA	CLIENTE/USUARIO/INTERESADO	REQUISITOS/CARACTERISTICAS/NECESIDAD/EXPECTATIVA				ÁREA QUE LÍDERA
		ESPECIFICADO	NECESARIO	LEGAL	ADICIONAL	
SDPA Requerimientos Software	- Todas las dependencias de la Secretaría Distrital de Planeación.	Requerimiento Gestionado	- El desarrollo con la viabilidad técnica - Recursos necesarios para su implementación. - Requerimiento radicado en el sistema de Requerimientos. - A-FO-227 aprobado.	No aplica	No aplica	Dirección de Sistemas
SDPM Mesa de Ayuda	Todos los funcionarios y contratistas de la SDP. Contraloría Distrital	Incidencia Gestionada	Solicitud radicada en el software de mesa de ayuda.	No aplica	No aplica	Dirección de Sistemas
SDPM Gestión de copias de respaldo	Todos los funcionarios y contratistas de la SDP. Contraloría Distrital	Copia Gestionada	- Librería de backups. - Medios de respaldo (cintas, CDs, discos externos)	No aplica	No aplica	Dirección de Sistemas
SDPM Instalación y desinstalación de software	Todos los funcionarios y contratistas de la SDP.	Software instalado	- Licencias disponibles o autorizadas - Evaluación de la instalación en cumplimiento de las leyes de Derechos de Autor - Permiso de instalación	Directiva presidencial 02 DE 2002	No aplica	Dirección de Sistemas
SDPM Mantenimiento de Equipos	Todos los funcionarios y contratistas de la SDP.	Equipo de cómputo operando	No aplica	No aplica	No aplica	Dirección de Sistemas
SDPI Conexión a servicios de forma segura	Todos los funcionarios y contratistas de la SDP.	Equipo configurado con acceso por VPN.	- Servicio de Internet contratado. - Usuario interno activo con acceso a internet.	No aplica	No aplica	Dirección de Sistemas

TRAZABILIDAD								
Versiones								
VERSIÓN	CÓDIGO	NOMBRE DEL DOCUMENTO	ACTO	PÁGINA	CONTROL DE CAMBIO	ÁREA	PARTICIPANTES	APROBADOR
4	A-CA-007	SOPORTE TECNOLÓGICO	ACTA DE MEJORAMIENTO No. ACTA DE MEJORAMIENTO No. ACTA DE MEJORAMIENTO No. 375 DE 28 DE DICIEMBRE DE 2017	---	SE MODIFICÓ EL OBJETIVO DEL PROCESO Y SE REALIZÓ REVISIÓN GENERAL DEL MISMO REALIZANDO LOS AJUSTES REQUERIDOS	DIRECCIÓN DE SISTEMAS	VER SIPA 1215196	VER SIPA 1215196

TRAZABILIDAD

Versiones

VERSIÓN	CÓDIGO	NOMBRE DEL DOCUMENTO	ACTO	PÁGINA	CONTROL DE CAMBIO	ÁREA	PARTICIPANTES	APROBADOR
3	A-CA-007	SOPORTE TECNOLÓGICO	ACTA DE MEJORAMIENTO No. ACTA DE MEJORAMIENTO No. 334 DE 20 DE ABRIL DE 2016	---	SE MODIFICÓ LA PLANTILLA DEL DOCUMENTO ELIMINANDO EL LOGO BOGOTÁ HUMANA Y SE CORRIGIÓ EN EL ÍTEM DE RIESGOS EL NÚMERO DEL DOCUMENTO.	DIRECCIÓN DE SISTEMAS	VER SIPA 1069175	VER SIPA 1069175
2	A-CA-007	SOPORTE TECNOLÓGICO	ACTA DE MEJORAMIENTO No. ACTA DE MEJORAMIENTO No. 160 DE 30 DE SEPTIEMBRE DE 2015	---	SE VERIFICO TOTALMENTE LA CARACTERIZACIÓN Y SE AJUSTO A NUEVA PLANTILLA.	DIRECCIÓN DE SISTEMAS	VER SIPA 999057	VER SIPA 999057
3	A-CA-007	SOPORTE TECNOLÓGICO	ACTA DE MEJORAMIENTO No. ACTA DE MEJORAMIENTO No. ACTA DE MEJORAMIENTO No. ACTA DE MEJORAMIENTO No. 334 DE 20 DE ABRIL DE 2016	---	SE MODIFICÓ LA PLANTILLA DEL DOCUMENTO ELIMINANDO EL LOGO BOGOTÁ HUMANA Y SE CORRIGIÓ EN EL ÍTEM DE RIESGOS EL NÚMERO DEL DOCUMENTO.	DIRECCIÓN DE SISTEMAS	VER SIPA 1069175	VER SIPA 1069175
2	A-CA-007	SOPORTE TECNOLÓGICO	ACTA DE MEJORAMIENTO No. ACTA DE MEJORAMIENTO No. ACTA DE MEJORAMIENTO No. ACTA DE MEJORAMIENTO No. ACTA DE MEJORAMIENTO No. 160 DE 30 DE SEPTIEMBRE DE 2015	---	SE VERIFICO TOTALMENTE LA CARACTERIZACIÓN Y SE AJUSTO A NUEVA PLANTILLA.	DIRECCIÓN DE SISTEMAS	VER SIPA 999057	VER SIPA 999057
5	A-CA-007	SOPORTE TECNOLÓGICO	ACTA DE MEJORAMIENTO No. ACTA DE MEJORAMIENTO No. 328 DE 24 DE DICIEMBRE DE 2019	---	SE REVISÓ, AJUSTÓ DE FORMA GENERAL EL DOCUMENTO DONDE SE INCLUYO LA CADENA DE VALOR DEL PROCESO Y LOS PRODUCTOS IDENTIFICADOS EN EL.	DIRECCIÓN DE SISTEMAS	VER SIPA 1474216	VER SIPA 1474216

TRAZABILIDAD

Versiones

VERSIÓN	CÓDIGO	NOMBRE DEL DOCUMENTO	ACTO	PÁGINA	CONTROL DE CAMBIO	ÁREA	PARTICIPANTES	APROBADOR
1	A-CA-007	CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO SOPORTE TECNOLÓGICO	ACTA DE MEJORAMIENTO No. ACTA DE MEJORAMIENTO No. ACTA DE MEJORAMIENTO No. ACTA DE MEJORAMIENTO No. ACTA DE MEJORAMIENTO No. ACTA DE MEJORAMIENTO 0014 DE ABRIL 16 DE 2013	---	SE CARACTERIZA EL PROCESO SOPORTE TECNOLÓGICO, INCORPORADO AL MAPA DE PROCESOS DE LA SDP MEDIANTE RESOLUCIÓN 1441 DE NOVIEMBRE 28 DE 2012.	SUBSECRETARÍA DE INFORMACIÓN Y ESTUDIOS ESTRATÉGICOS-DIRECCIÓN DE SISTEMAS	SANDRA PATRICIA PALACIOS JIMÉNEZ, MARÍA TERESA GONZÁLEZ BEJARANO, JORGE RINCÓN MARTÍNEZ, LOURDES VIVAS PAVAJEAU, BLANCA YOLANDA PINZÓN GALINDO.	ROBERTO PRIETO LADINO, HÉCTOR HENRY PEDRAZA PIÑEROS
1	A-CA-007	CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO SOPORTE TECNOLÓGICO	ACTA DE MEJORAMIENTO No. ACTA DE MEJORAMIENTO No. ACTA DE MEJORAMIENTO 0014 DE ABRIL 16 DE 2013	---	SE CARACTERIZA EL PROCESO SOPORTE TECNOLÓGICO, INCORPORADO AL MAPA DE PROCESOS DE LA SDP MEDIANTE RESOLUCIÓN 1441 DE NOVIEMBRE 28 DE 2012.	SUBSECRETARÍA DE INFORMACIÓN Y ESTUDIOS ESTRATÉGICOS-DIRECCIÓN DE SISTEMAS	SANDRA PATRICIA PALACIOS JIMÉNEZ, MARÍA TERESA GONZÁLEZ BEJARANO, JORGE RINCÓN MARTÍNEZ, LOURDES VIVAS PAVAJEAU, BLANCA YOLANDA PINZÓN GALINDO.	ROBERTO PRIETO LADINO, HÉCTOR HENRY PEDRAZA PIÑEROS
3	A-CA-007	SOPORTE TECNOLÓGICO	ACTA DE MEJORAMIENTO No. ACTA DE MEJORAMIENTO No. ACTA DE MEJORAMIENTO No. 334 DE 20 DE ABRIL DE 2016	---	SE MODIFICÓ LA PLANTILLA DEL DOCUMENTO ELIMINANDO EL LOGO BOGOTÁ HUMANA Y SE CORRIGIÓ EN EL ÍTEM DE RIESGOS EL NÚMERO DEL DOCUMENTO.	DIRECCIÓN DE SISTEMAS	VER SIPA 1069175	VER SIPA 1069175

TRAZABILIDAD

Versiones

VERSIÓN	CÓDIGO	NOMBRE DEL DOCUMENTO	ACTO	PÁGINA	CONTROL DE CAMBIO	ÁREA	PARTICIPANTES	APROBADOR
6	A-CA-007	CARACTERIZACIÓN SOPORTE TECNOLÓGICO	ACTA DE MEJORAMIENTO No. 222 DE 09 DE SEPTIEMBRE DE 2022	---	SE MEJORA EN SU TOTALIDAD LA CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO; ALGUNOS ÍTEMS DE FORMA Y OTROS DE FONDO TENIENDO EN CUENTA LA ALINEACIÓN CON LA RESOLUCIÓN 0998 DE 2021, EL PLAN ESTRATÉGICO DE LA ENTIDAD 2021, EL INVENTARIO ACTUAL DE DOCUMENTOS E INSTRUMENTOS DEL PROCESO PUBLICADOS EN EL SISTEMA DE GESTIÓN SG, LAS ENTRADAS, CICLO PHVA, LAS SALIDAS (INCLUSIÓN DEL SERVICIO NO. 13 CONEXIÓN A SERVICIOS DE FORMA SEGURA) Y DEMÁS REQUERIMIENTOS ACTUALES DEL PROCESO A NIVEL DE ELEMENTOS TECNOLÓGICOS.	DIRECCIÓN DE SISTEMAS	VER SIPA 1920141	VER SIPA 1920141
4	A-CA-007	SOPORTE TECNOLÓGICO	ACTA DE MEJORAMIENTO No. ACTA DE MEJORAMIENTO No. 375 DE 28 DE DICIEMBRE DE 2017	---	SE MODIFICÓ EL OBJETIVO DEL PROCESO Y SE REALIZÓ REVISIÓN GENERAL DEL MISMO REALIZANDO LOS AJUSTES REQUERIDOS	DIRECCIÓN DE SISTEMAS	VER SIPA 1215196	VER SIPA 1215196

TRAZABILIDAD

Versiones

VERSIÓN	CÓDIGO	NOMBRE DEL DOCUMENTO	ACTO	PÁGINA	CONTROL DE CAMBIO	ÁREA	PARTICIPANTES	APROBADOR
1	A-CA-007	CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO SOPORTE TECNOLÓGICO	ACTA DE MEJORAMIENTO No. ACTA DE MEJORAMIENTO 0014 DE ABRIL 16 DE 2013	---	SE CARACTERIZA EL PROCESO SOPORTE TECNOLÓGICO, INCORPORADO AL MAPA DE PROCESOS DE LA SDP MEDIANTE RESOLUCIÓN 1441 DE NOVIEMBRE 28 DE 2012.	SUBSECRETARÍA DE INFORMACIÓN Y ESTUDIOS ESTRATÉGICOS-DIRECCIÓN DE SISTEMAS	SANDRA PATRICIA PALACIOS JIMÉNEZ, MARÍA TERESA GONZÁLEZ BEJARANO, JORGE RINCÓN MARTÍNEZ, LOURDES VIVAS PAVAJEAU, BLANCA YOLANDA PINZÓN GALINDO.	ROBERTO PRIETO LADINO, HÉCTOR HENRY PEDRAZA PIÑEROS
1	A-CA-007	CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO SOPORTE TECNOLÓGICO	ACTA DE MEJORAMIENTO No. ACTA DE MEJORAMIENTO No. ACTA DE MEJORAMIENTO No. ACTA DE MEJORAMIENTO 0014 DE ABRIL 16 DE 2013	---	SE CARACTERIZA EL PROCESO SOPORTE TECNOLÓGICO, INCORPORADO AL MAPA DE PROCESOS DE LA SDP MEDIANTE RESOLUCIÓN 1441 DE NOVIEMBRE 28 DE 2012.	SUBSECRETARÍA DE INFORMACIÓN Y ESTUDIOS ESTRATÉGICOS-DIRECCIÓN DE SISTEMAS	SANDRA PATRICIA PALACIOS JIMÉNEZ, MARÍA TERESA GONZÁLEZ BEJARANO, JORGE RINCÓN MARTÍNEZ, LOURDES VIVAS PAVAJEAU, BLANCA YOLANDA PINZÓN GALINDO.	ROBERTO PRIETO LADINO, HÉCTOR HENRY PEDRAZA PIÑEROS
2	A-CA-007	SOPORTE TECNOLÓGICO	ACTA DE MEJORAMIENTO No. ACTA DE MEJORAMIENTO No. ACTA DE MEJORAMIENTO No. 160 DE 30 DE SEPTIEMBRE DE 2015	---	SE VERIFICO TOTALMENTE LA CARACTERIZACIÓN Y SE AJUSTO A NUEVA PLANTILLA.	DIRECCIÓN DE SISTEMAS	VER SIPA 999057	VER SIPA 999057
1	A-CA-007	CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO SOPORTE TECNOLÓGICO	ACTA DE MEJORAMIENTO No. ACTA DE MEJORAMIENTO No. ACTA DE MEJORAMIENTO No. ACTA DE MEJORAMIENTO No. ACTA DE MEJORAMIENTO No. ACTA DE MEJORAMIENTO 0014 DE ABRIL 16 DE 2013	---	SE CARACTERIZA EL PROCESO SOPORTE TECNOLÓGICO, INCORPORADO AL MAPA DE PROCESOS DE LA SDP MEDIANTE RESOLUCIÓN 1441 DE NOVIEMBRE 28 DE 2012.	SUBSECRETARÍA DE INFORMACIÓN Y ESTUDIOS ESTRATÉGICOS-DIRECCIÓN DE SISTEMAS	SANDRA PATRICIA PALACIOS JIMÉNEZ, MARÍA TERESA GONZÁLEZ BEJARANO, JORGE RINCÓN MARTÍNEZ, LOURDES VIVAS PAVAJEAU, BLANCA YOLANDA PINZÓN GALINDO.	ROBERTO PRIETO LADINO, HÉCTOR HENRY PEDRAZA PIÑEROS

TRAZABILIDAD**Versiones**

VERSIÓN	CÓDIGO	NOMBRE DEL DOCUMENTO	ACTO	PÁGINA	CONTROL DE CAMBIO	ÁREA	PARTICIPANTES	APROBADOR
2	A-CA-007	SOPORTE TECNOLÓGICO	ACTA DE MEJORAMIENTO No. ACTA DE MEJORAMIENTO No. ACTA DE MEJORAMIENTO No. ACTA DE MEJORAMIENTO No. 160 DE 30 DE SEPTIEMBRE DE 2015	---	SE VERIFICO TOTALMENTE LA CARACTERIZACIÓN Y SE AJUSTO A NUEVA PLANTILLA.	DIRECCIÓN DE SISTEMAS	VER SIPA 999057	VER SIPA 999057