
	MATRIZ DE CARACTERIZACIÓN GESTION TECNOLÓGICA SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	CÓDIGO: GT-C-001
		FECHA VIGENCIA: 2025-06-18
		VERSIÓN: 20
		Página 1 de 12


PROCESO:	Gestión Tecnológica	TIPO DE PROCESO:	De apoyo
RESPONSABLE DEL PROCESO:	Líder Gestión Tecnológica	AREAS QUE LO CONFORMAN:	Gestión Tecnológica
OBJETIVO DEL PROCESO:	Garantizar el efectivo apoyo tecnológico a las diferentes áreas del IBAL S.A. ESP OFICIAL, mediante la asignación, administración y mejora de los recursos tecnológicos disponibles (hardware, software, redes y comunicaciones)		

DESCRIPCIÓN DEL PROCESO				
PROVEEDOR	ENTRADA	ACTIVIDADES	SALIDA	CLIENTE
PLANEAR				
Entes gubernamentales (Nacional, departamental, municipal)	Planes de Desarrollo Nacional, Departamental y Municipal	PLANEACION DEL PROCESO	Plan de Trabajo o Plan de Acción del Proceso	Proceso Planeación Estratégica Todos los procesos Entes de Control
Junta Directiva	Estatutos y Acuerdos		Plan Estratégico de Sistemas (PETI)	
Proceso Planeación Estratégica	Políticas de seguridad de la información		Cronograma de mantenimiento preventivo hardware	
Todos los procesos	Políticas y Planes de Acción e Indicativo		Planificación de copias de respaldo de las bases de datos y documentos corporativos	
Otras entidades: • Entes de Control	Direccionamiento Estratégico (Misión, Visión, Políticas del SIG, Objetivos de calidad) Normatividad vigente			


ELABORÓ: Equipo de trabajo del proceso	REVISÓ Y APROBO: Equipo Operativo del Sistema Integrado de Gestión
--	--

	MATRIZ DE CARACTERIZACIÓN GESTION TECNOLÓGICA SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	CÓDIGO: GT-C-001
		FECHA VIGENCIA: 2025-06-18
		VERSIÓN: 20
		Página 2 de 12


DESCRIPCIÓN DEL PROCESO				
PROVEEDOR	ENTRADA	ACTIVIDADES	SALIDA	CLIENTE
Proceso Ambiente Físico Dirección Administrativa	Inventarios equipos de computo Tablas de retención documental Lineamientos Gobierno Digital		Planes de contingencia Política de Seguridad Digital	
HACER				
Todos los procesos	Recursos tecnológicos Vinculación de equipos a la Red de datos del IBAL Conectividad redes y software(firewall)	ADMINISTRACIÓN DE REDES Y COMUNICACIONES	<ul style="list-style-type: none"> - Gestión del servicio de internet - Seguridad de la información (antivirus) - Conexión de dispositivos (asignación de Ips) - Gestión Canales de datos - Administración plataforma Call Center - Equipos instalados a la plataforma o red corporativa - Actualización firewall (firmware) - 	Todos los procesos

	MATRIZ DE CARACTERIZACIÓN GESTION TECNOLÓGICA SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	CÓDIGO: GT-C-001
		FECHA VIGENCIA: 2025-06-18
		VERSIÓN: 20
		Página 3 de 12


DESCRIPCIÓN DEL PROCESO				
PROVEEDOR	ENTRADA	ACTIVIDADES	SALIDA	CLIENTE
Todos los procesos	Requerimientos de desarrollo o soporte de aplicativos Solicitud de capacitación o reentrenamiento Programación de copias de respaldo Solicitudes de apoyo técnico para programas informáticos Instalación aplicaciones equipos clientes internos	ADMINISTRACIÓN, DESARROLLO Y SOPORTE DE SOFTWARE (Incluido Ofimática)	Software actualizado, nueva versión Registro de capacitación o reentrenamiento Información respaldada Nuevos Programas Equipo con software actualizado	Todos los procesos
Todos los procesos	Solicitudes de mantenimiento de equipos correctivo y preventivo. Instalación y configuración de equipos y periféricos	SOPORTE A USUARIOS INTERNOS (HARDWARE)	Suministro de mantenimiento preventivo y correctivo de equipos. Equipos con hardware operativo	Todos los procesos

	MATRIZ DE CARACTERIZACIÓN GESTION TECNOLÓGICA SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	CÓDIGO: GT-C-001
		FECHA VIGENCIA: 2025-06-18
		VERSIÓN: 20
		Página 4 de 12


DESCRIPCIÓN DEL PROCESO				
PROVEEDOR	ENTRADA	ACTIVIDADES	SALIDA	CLIENTE
Todos los procesos Ministerio de TIC	<p>Solicitud de actualización pagina web</p> <p>Normatividad vigente</p> <p>Gobierno Digital -MIPG</p> <p>Ley 1712 de 2014” Por medio de la cual se crea la Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional y se dictan otras disposiciones”</p> <p>Resolución 1519 de 2020 “Por la cual se definen los estándares y directrices para publicar la información señalada en la Ley 1712 de 2014 y se definen los requisitos materia de acceso a la información pública, accesibilidad web, seguridad digital y datos abiertos” del Ministerio de Tecnologías de</p>	<p>MANTENIMIENTO PAGINA WEB Y CORREOS INSTITUCIONALES</p>	<p>Actualización pagina web y certificación de la publicación</p> <p>Página web con lineamientos de Gobierno en Digital, y lo estipulado en la Ley 1712 de 2014” Por medio de la cual se crea la Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional y se dictan otras disposiciones” y Resolución 1519 de 2020 y sus anexos: Anexo 1 <i>Directrices de Accesibilidad Web</i>, estándares AA de la Guía de Accesibilidad de Contenidos Web (Web Content Accessibility Guidelines - WCAG) en la versión 2.1, expedida por el World Web Consortium (W3C), Anexo 2 Estándares de Publicación y divulgación de Información, Anexo 3 Condiciones técnicas y de seguridad digital</p>	Todos los procesos

	MATRIZ DE CARACTERIZACIÓN GESTION TECNOLÓGICA SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	CÓDIGO: GT-C-001
		FECHA VIGENCIA: 2025-06-18
		VERSIÓN: 20
		Página 5 de 12

DESCRIPCIÓN DEL PROCESO				
PROVEEDOR	ENTRADA	ACTIVIDADES	SALIDA	CLIENTE
	<p>la Información y las comunicaciones (MINITIC)</p> <p>Circular N.018 del 22 de septiembre de 2021 de la Procuraduría General de la Nación, asunto Implementación de la Resolución 1519 de 2020, y la aplicación de la matriz ITA</p> <p>Solicitud de correos institucionales</p> <p>Solicitud de correos Institucionales</p>		<p>aplicables a los sujetos obligados en sus sitios web y Anexo 4 Requisitos mínimos de datos abiertos y su integración o federación con el Portal de Datos Abiertos www.datos.gov.co</p> <p>Tramites en línea</p> <p>Creación y configuración de correos institucionales</p>	
<p>Áreas misionales y administrativas</p> <p>Dirección,</p> <p>Proceso Gestión Tecnológica</p>	<p>Políticas Internas</p> <p>Requerimientos de usuarios, Informes de incidentes o hallazgos</p>	<p>GESTIÓN Y PROTECCIÓN DE LA SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN</p>	<p>Información institucional protegida y disponible.</p> <p>Reportes y registros de cumplimiento.</p> <p>Respuestas a incidentes</p> <p>Usuarios capacitados y sensibilizados</p>	<p>Áreas misionales y administrativas, Usuarios finales</p>


	MATRIZ DE CARACTERIZACIÓN GESTION TECNOLÓGICA SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	CÓDIGO: GT-C-001
		FECHA VIGENCIA: 2025-06-18
		VERSIÓN: 20
		Página 6 de 12

DESCRIPCIÓN DEL PROCESO				
PROVEEDOR	ENTRADA	ACTIVIDADES	SALIDA	CLIENTE
VERIFICAR Y ACTUAR				
Proceso Gestión Tecnológica	<ul style="list-style-type: none"> • Plan de Trabajo o Plan de Acción del Proceso • Informes de Gestión • Plan Estratégico de Sistemas • Cronograma de mantenimiento de equipos. • Copias de respaldo de las bases de datos y documentos corporativos • Seguridad Informática (Antivirus). • Integridad de las bases de datos • Requerimientos de hardware y software • Planes de contingencia • Informes de auditoría del SIG • Documentación del SIG actualizada y vigente • Análisis de Indicadores • Estado de gestión de 	SEGUIMIENTO Y VERIFICACIÓN DEL PROCESO	Informes de Gestión Planes de Mejoramiento Resultados de Auditorías Internas del SIG Medición y análisis de Indicadores de Gestión	Proceso de Planeación Estratégica Proceso de Evaluación Independiente


	MATRIZ DE CARACTERIZACIÓN GESTION TECNOLÓGICA SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	CÓDIGO: GT-C-001
		FECHA VIGENCIA: 2025-06-18
		VERSIÓN: 20
		Página 7 de 12

DESCRIPCIÓN DEL PROCESO				
PROVEEDOR	ENTRADA	ACTIVIDADES	SALIDA	CLIENTE
	riesgos • Registros actualizados			


CRITERIOS Y METODOS DE CONTROL		
DOCUMENTOS ASOCIADOS	REGISTROS	INDICADORES
1. Procedimientos: GT-P-001 Procedimiento de Gestión Tecnológica GT-P-002 Procedimiento manejo de licencias adquiridas por el IBAL 2. Instructivos GT-I-001 Instructivo Mantenimiento Pagina Web y Correos Institucionales GT-I-002 Instructivo Administración de Redes y Comunicaciones GT-I-003 Instructivo para realización de copias de respaldo GT-I-004 Instructivo para Reporte de Requerimientos de Software GT-I-006 Instructivo para la gestión y protección de la seguridad de la información	1. GT-R-001 Soporte en Hardware y/o Software 2. GT-R-002 Mantenimiento de equipos 3. GT-R-003 Seguimiento Copias de Respaldo 4. GT-R-004 Encuesta de satisfacción del cliente interno 5. GT-R-005 Configuración e instalación de licencias 6. GT-R-006 Auditoria de eventos de seguridad 7. GT-R-007 Entrega de usuarios y claves de acceso aplicativos IBAL 8. GT-R-008 Registro actualizaciones y parches TI	<ul style="list-style-type: none"> • Eficacia en la atención de solicitudes informáticas. (Hardware, software, ofimática) • Indicador de beneficio del servicio • Indicador Dificultades por capacidad en proyectos de TI. • Indicador Ejecución PETI. • Indicador Entrenamiento relacionado con regulación y políticas de TI • Indicador inversiones sustentadas • Indicador de incidentes

	MATRIZ DE CARACTERIZACIÓN GESTION TECNOLÓGICA SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	CÓDIGO: GT-C-001
		FECHA VIGENCIA: 2025-06-18
		VERSIÓN: 20
		Página 8 de 12


CRITERIOS Y METODOS DE CONTROL		
DOCUMENTOS ASOCIADOS	REGISTROS	INDICADORES
3. Manuales GT-M-001 Manual de especificación técnica API REST de servicios de recaudos 4. OTROS GT-O-001 Política de Seguridad y Privacidad de la Información IBAL SA ESP Oficial GT-O-002 Política de Gobierno Digital Empresa IBAL SA ESP OFICIAL GT-O-003 Política de Gestión del Riesgo de Seguridad Digital 5. Documentos Externos Proceso de copias de seguridad del sistema de información SOLIN para el IBAL		

	MATRIZ DE CARACTERIZACIÓN GESTION TECNOLÓGICA SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	CÓDIGO: GT-C-001
		FECHA VIGENCIA: 2025-06-18
		VERSIÓN: 20
		Página 9 de 12


CRITERIOS Y METODOS DE CONTROL					
DOCUMENTOS ASOCIADOS			REGISTROS		INDICADORES
RECURSOS					
RECURSOS			REQUISITOS DEL CLIENTE, LEGALES Y NORMATIVOS		
TALENTO HUMANO	INFRAESTRUCTURA	AMBIENTE DE TRABAJO	REQUISITOS DEL CLIENTE	NORMATIVIDAD APLICABLE AL PROCESO	REQUISITOS DE LAS NORMAS ISO 9001, ISO 14001, OHSAS 18001
Líder Gestión Tecnológica Ingeniero de Sistemas Ingeniero de Sistemas Técnico Administrativo II Personal de apoyo contratado	Servidores, UPS, computadores e impressoras Papelería y útiles de oficina. Inmobiliario. Línea Telefónica	Iluminación Adecuada. Alta Ventilación. Espacio. Ergonomía. Bajo nivel de ruido.	Ver Manual del Sistema Integrado de Gestión – Capítulo 4.	Ver Nomograma del Proceso GJ-O-001	Ver Matriz de identificación de requisitos normativos (Anexo 3. Matriz de identificación de requisitos Manual del SIG)
POLÍTICAS DE OPERACIÓN DEL PROCESO					
<ul style="list-style-type: none">La implementación de Gobierno Digita-MIPG y especificadas en la Resolución 1519 de 2020 “Por la cual se definen los estándares y directrices para publicar la información señalada en la Ley 1712 de 2014 y se definen los requisitos materia de acceso a la información pública, accesibilidad web, seguridad digital y datos abiertos” del Ministerio de Tecnologías de la Información y las comunicaciones (MINITIC).Principios y disposiciones de la ley 1581 de 2015 aplicables a los datos personales registrados en nuestras bases de datos.Restricciones en el acceso a internet de acuerdo a listas negras y a las redes sociales, a excepción de las personas que por su labor así lo requieran.Configuración en el dominio de acuerdo al direccionamiento IP asignado por la empresa.Impresión a doble cara y política de cero papelUso de software legal, prohibiéndose la instalación y uso de software sin licencia.					

	MATRIZ DE CARACTERIZACIÓN GESTION TECNOLÓGICA SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	CÓDIGO: GT-C-001
		FECHA VIGENCIA: 2025-06-18
		VERSIÓN: 20
		Página 10 de 12

CONTROL DE CAMBIOS			
FECHA VIGENCIA	VERSIÓN	CAMBIO REALIZADO	IMPACTO GENERADO
12/10/2016	10	<ul style="list-style-type: none"> Se ajustó la caracterización al Sistema Integrado de Gestión y la normatividad aplicable, realizando el cambio de formato de la caracterización, identificando las actividades en la marco del PHVA, incluyendo las políticas de operación, entre otros. Se toma como punto de partida la última versión de la caracterización del proceso Gestión Tecnológica cambio de formato de la caracterización, identificando las actividades en la marco del PHVA, incluyendo las políticas de operación, entre otros. Se toma como punto de partida la última versión de la caracterización del proceso Gestión Tecnológica 	
30-10-2018	11	<ul style="list-style-type: none"> Se actualiza teniendo en cuenta que se vence la certificación en la Norma NTCGP 1000:2009 y los cambios en la estructura organizacional, por lo que se ajusta el área y nombre del cargo del líder del proceso. 	
16-07-2019	12	<ul style="list-style-type: none"> Se actualiza al incluir el documento GT-O-001 Política de Seguridad y Privacidad de la Información IBAL SA ESP Oficial 	
05-08-2019	13	<ul style="list-style-type: none"> Se incluyen los documentos: GT-P-002 Procedimiento manejo de licencias adquiridas por el IBAL GT-R-005 Configuración e instalación de licencias 	
19-01-2021	14	<ul style="list-style-type: none"> Se incluyen los siguientes indicadores implementados en el PETI Indicador de beneficio del servicio Indicador Dificultades por capacidad en proyectos de TI. Indicador Ejecución PETI. 	

	MATRIZ DE CARACTERIZACIÓN GESTION TECNOLÓGICA SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	CÓDIGO: GT-C-001
		FECHA VIGENCIA: 2025-06-18
		VERSIÓN: 20
		Página 11 de 12

		Indicador Entrenamiento relacionado con regulación y políticas de TI Indicador inversiones sustentadas Indicador Seguimiento a riesgos de TI.	
19-07-2022	15	Se actualiza la actividad Mantenimiento Pagina Web y Correos Institucionales, dando cumplimiento a la Resolución 1519 de 2020 “Por la cual se definen los estándares y directrices para publicar la información señalada en la Ley 1712 de 2014 y se definen los requisitos materia de acceso a la información pública, accesibilidad web, seguridad digital y datos abiertos” del Ministerio de Tecnologías de la Información y las comunicaciones (MINITIC)	Se da cumplimiento a la Normatividad, brindando información clara y oportuna a los usuarios de la empresa y ciudadanía en general, a través de la página web.
05-09-2023	16	Se retira el Indicador Seguimiento a riesgos de TI, se incluye el Indicador de incidentes. Se incluyen los siguientes documentos: GT-R-006 Registro auditoría de eventos de seguridad. GT-O-002 Política de Gobierno Digital Empresa IBAL SA ESP OFICIAL	Cumplimiento normativo y mejora del servicio a todas las áreas de la empresa.
30-07-2024	17	Se actualiza al incluir el siguiente documento: GT-R-007 Entrega de usuarios y claves de acceso aplicativos IBAL	Mayor control a la actividad del proceso
22-01-2025	18	Se actualiza al incluir el siguiente documento: GT-M-001 Manual de especificación técnica API REST de servicios de recaudos	Optimización de los procesos de pago electrónico para los usuarios del IBAL
21-02-2025	19	Se actualiza al incluir el documento GT-O-003 Política de Gestión del Riesgo de Seguridad Digital	Garantizar la implementación de medidas de protección en la infraestructura tecnológica
18-06-2025	20	Se realiza el cambio en la actividad denominada " Administración de bases de datos y seguridad de la información ", la cual pasa a llamarse " Realizar gestión y protección de la seguridad de la	Garantizar el tratamiento adecuado de la información y los activos tecnológicos, mediante la aplicación

	MATRIZ DE CARACTERIZACIÓN GESTION TECNOLÓGICA SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	CÓDIGO: GT-C-001
		FECHA VIGENCIA: 2025-06-18
		VERSIÓN: 20
		Página 12 de 12

	<p>información". Asimismo, se retira del proceso el Instructivo GT-I-005 Administración de Bases de Datos y Seguridad de la Información, y se incorpora en su lugar el Instructivo GT-I-006 Gestión y Protección de la Seguridad de la Información.</p> <p>Se crea el Formato actualizaciones y parches TI GT-R-08 como evidencia de la actividad PARA LA GESTIÓN Y PROTECCIÓN DE LA SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN- 5.2 Monitoreo y gestión de herramientas tecnológicas (Protección de la Infraestructura Crítica)</p>	<p>de controles, procedimientos y buenas prácticas alineadas con la normativa vigente.</p> <p>Reflejar de manera precisa los nuevos destinos de respaldo, los diferentes tipos de copias realizadas y los sistemas involucrados.</p>
--	--	--