

CARACTERIZACIÓN PROCESO GESTIÓN DE TECNOLOGÍAS Y SISTEMAS DE INFORMACIÓN

Código: TSI-C-01
Versión: 42
Fecha: 27/06/2025

OBJETIVO	Gestionar continuamente de manera eficaz, segura y eficiente los servicios tecnológicos de la CRC, desarrollando proyectos tecnológicos, brindando soporte y mantenimiento a los diferentes servicios, apoyado en las capacidades tecnológicas y en los lineamientos de gobierno e implementando estándares y buenas prácticas del mercado con el fin de apalancar los objetivos estratégicos de la entidad y entregar valor a los grupos de interés.
ALCANCE	El proceso inicia con la priorización de las necesidades tecnológicas de los GIT, la definición del presupuesto y los recursos para los proyectos, iniciativas y la operación requeridos para el funcionamiento de los servicios de TI; continua con la realización de los diagnósticos y autoevaluaciones del nivel de madurez tecnológica y de seguridad digital de la Entidad, la documentación de los planes de acción, plan estratégico de tecnologías de la información y las comunicaciones (PETI) y las hojas de ruta de Gobierno Digital y Seguridad Digital y de la Información, la implementación de los lineamientos de Gobierno Digital, Transformación Digital, de Políticas de Seguridad Digital y de la Información, gestión e implementación de los proyectos, iniciativas, servicios de tecnologías de información y comunicaciones, gestión de los incidentes de seguridad digital y de la información, y finaliza con la gestión del soporte de los servicios tecnológicos, la administración continua de la infraestructura tecnológica, la ejecución de los planes de mantenimiento, planes de acción y mejoramiento y puesta en producción de los proyectos tecnológicos.

LIDER(ES)	GESTOR(ES)
Coordinación de Tecnologías y Sistemas de Información	Todos los Procesos

ENTRADAS			ACTIVIDADES	SALIDAS				
PROVEEDOR(ES)		INSUMO(S)		PRODUCTO(S)	CLIENTE(S) O USUARIO(S)			
INTERNO	EXTERNO					INTERNO	EXTERNO	
Todos los Procesos		Necesidades de TI	PLANEAR	Realizar el análisis de viabilidad y priorización de las necesidades tecnológicas de los GIT.	Hoja de Ruta de la Arquitectura Empresarial. Iniciativas Tecnológicas Valoradas y Priorizadas. Mapa de Ruta del Plan Estratégico de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones PETI.	Todos los Procesos		
Proceso Gestión Estratégica		Agenda Regulatoria Plan Estratégico de la Entidad		Definir el presupuesto y recursos de los proyectos e iniciativas requeridos para el funcionamiento de los servicios de TI.	Actualización del Plan Estratégico de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones PETI	Proceso Gestión Estratégica Proceso Gestión de Tecnologías y Sistemas de Información		
	Departamento Nacional de Planeación	Proyecto de Inversión de TSI			Reporte y seguimiento al Proyecto de Inversión de TSI		Departamento Nacional de Planeación	
Proceso Gestión Contractual		Plan Anual de Adquisiciones			Reporte de ejecución	Todos los Procesos		
Proceso Gestión de Tecnologías y Sistemas de Información		Plan de seguridad y privacidad de la información			Reporte de ejecución al Plan Anual de Adquisiciones	Proceso Gestión Contractual		
Proceso Gestión de Tecnologías y Sistemas de Información		Plan de tratamiento de riesgos de seguridad y privacidad de la información						
Proceso Gestión de Tecnologías y Sistemas de Información		Plan Estratégico de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones PETI						
Todos los Procesos	Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones Gobierno Nacional	Plan de seguridad y privacidad de la información. Plan de tratamiento de riesgos de seguridad y privacidad de la información. Plan Estratégico de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones PETI. Lineamientos de Gobierno Marco Normativo	HACER	Realizar el diagnóstico y autoevaluación del nivel de madurez tecnológica en la Entidad.	Evaluación del FURAG Hoja de Ruta de Gobierno Digital	Proceso Gestión Estratégica Proceso Gestión de Tecnologías y Sistemas de Información		
				Documentar el plan de acción y establecer la hoja de ruta de Gobierno Digital.				
				Implementar lineamientos de Gobierno Digital y Transformación Digital en Arquitectura de TI				
				Realizar el diagnóstico y autoevaluación del nivel de madurez en seguridad digital y de la información en la Entidad.	Autoevaluación del nivel de madurez de seguridad digital y de la información Actualización del modelo de seguridad y privacidad de la información Hoja de ruta de Seguridad Digital y de la Información	Todos los Procesos		
				Documentar el plan de acción y establecer la hoja de ruta de Seguridad Digital y de la Información.				
				Implementar lineamientos y Políticas de Seguridad Digital y de la Información.				
Todos los Procesos		Necesidades, solicitudes y requerimientos de los diferentes Procesos de la Entidad - Iniciativas Plan Estratégico de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones PETI. Incidentes de Seguridad Digital y de la Información		Gestionar e implementar los proyectos, iniciativas, servicios de Tecnologías de Información y Comunicaciones e Incidentes de Seguridad Digital y de la Información.	Implementación de proyectos e iniciativas de TI Entrega y disponibilidad de Servicios Tecnológicos Atención a los incidentes de Tecnologías de Información y Comunicaciones	Todos los Procesos		



CARACTERIZACIÓN PROCESO GESTIÓN DE TECNOLOGÍAS Y SISTEMAS DE INFORMACIÓN

Código: TSI-C-01
Versión: 42
Fecha: 27/06/2025

Todos los Procesos	Solicitudes de soporte de Tecnologías de Información y Comunicaciones reportados a través del portal de solicitudes Planes de Gestión y Mantenimiento	Planear, gestionar y dar soporte de los servicios tecnológicos. Ejecutar los planes de mantenimiento de los servicios tecnológicos.	Solución de los soportes de servicios tecnológicos Servicios tecnológicos con mantenimiento	Todos los Procesos	
Proceso de Seguimiento y Evaluación Proceso Gestión de Tecnologías y Sistemas de Información	Indicadores del proceso Matriz de Riesgos y controles del proceso Presupuesto	Realizar seguimiento a los indicadores del proceso y a la ejecución de los controles asociados a los riesgos del proceso. Realizar seguimiento a la ejecución del presupuesto de la coordinación para la vigencia.	Resultados del seguimiento a los indicadores del proceso Resultados del seguimiento a los controles asociados a los riesgos del proceso Resultado del seguimiento del presupuesto	Proceso de Seguimiento y Evaluación Proceso de Gestión de Tecnologías y Sistemas de Información	
Proceso de Seguimiento y Evaluación Proceso de Evaluación Independiente	Instancias externas de seguimiento y/o control (Contraloría General de la República, Procuraduría General de la Nación, Departamento Administrativo de la Función Pública, ICONTEC, etc.) Auditorías, seguimientos y/o evaluaciones	Formular acciones a ejecutar para eliminar y/o prevenir las causas de ocurrencia o reincidencia de las incidencias (hallazgos, observaciones, no conformidades, recomendaciones u otras), establecidas en la auditoría, seguimiento y/o evaluación.	Planes de Mejoramiento Actualizaciones Fichas del proyecto de Inversión de TSI.	Proceso de Seguimiento y Evaluación Proceso de Evaluación Independiente Proceso Gestión de Tecnologías y Sistemas de Información	Instancias externas de seguimiento y/o control (Contraloría General de la República, Procuraduría General de la Nación, Departamento Administrativo de la Función Pública, ICONTEC, etc.)

MEDICION DEL PROCESO - INDICADORES		RIESGOS IDENTIFICADOS Y CONTROLES EXISTENTES			
Consulte aquí los Indicadores del Proceso		Consulte aquí el mapa de Riesgos del Proceso			
NORMATIVIDAD		RECURSOS		DOCUMENTOS ASOCIADOS AL PROCESO	
Plan Nacional de Desarrollo 2023-2026 - Ley 2294 de 2023 Ley 1273 de 2009 Ley 1341 de 2009 Ley 1581 de 2012 Ley de Transparencia 1712 de 2014 Decreto 1078 de 2015 Política de Gobierno Digital Marco de Referencia de Arquitectura Empresarial Directivas Presidenciales Requisitos a cumplir: Requisitos a cumplir: Norma NTC ISO 9001:2015, requisitos: 4.1, 4.4, 5.1.2, 6.1, 6.3, 7.1, 7.1.1, 7.1.3, 7.1.4, 7.5, 7.5.2, 8.4, 8.4.1, 8.4.2, 8.7, 9.1.3, 10.1, 10.2, 10.3. SG-SST- Decreto 1072 DE 2015, artículos: 2.2.4.6.15. Identificación de peligros, evaluación y valoración de riesgos SG-SST. Resol 0312 Mintrabajo". NTC-ISO 27001:2013. Modelo de Seguridad y Privacidad de la Información - MSPi del MinTIC; ISO 14001:2015 Dimensión 5. Información y Comunicación, MIPG, Lineamientos y Políticas de cumplimiento dadas por MinTIC. Dimensión 3: Gestión con valores para resultados: Gobierno Digital y Seguridad Digital		Humanos: Servidores(as) idóneos(as) y suficientes que desarrollan sus funciones directa o indirectamente para alcanzar el objetivo del proceso y de acuerdo con el Manual Específico de Funciones y de Competencias Laborales para los Empleos de Planta de personal de la Comisión de Regulación de Comunicaciones - CRC vigente, así como los(as) contratistas que se consideren necesarios(as) para el desarrollo de las actividades del proceso. Físicos: Instalaciones locativas (oficinas y servicios asociados) y mobiliario (muebles y tecnologías de la información y la comunicación) para desarrollar las actividades del proceso. Técnicos y Tecnológicos: Software y Hardware para el adecuado funcionamiento de los sistemas operativos, acceso a Internet, Intranet, correo electrónico, sistema para la gestión documental (OnBase), y todos aquellos necesarios para desarrollar las actividades del proceso. Sistemas de Información misionales o de propósito específico. Financieros: Recursos de funcionamiento y/o inversión destinados para el desarrollo de proyectos y/o actividades y el mantenimiento de los recursos humanos, físicos y técnicos y tecnológicos para el desarrollo de las actividades del proceso.		Registros: • Portal de Solicitudes • Cuadro de disponibilidad de la Infraestructura Tecnológica • Cronograma de mantenimientos • Matriz de software autorizado y licenciado • Formato Necesidades de TI • Formato entrega firma digital • Formato de Solicitud de nuevos desarrollos y ajuste a los aplicativos • Registro Gestión de Cambios • Instrumento de Valoración de Iniciativas Tecnológicas • Registro de Iniciativas tecnológicas. • Manual de Políticas Específicas de Seguridad y Privacidad de la Información. • Correo electrónico • Formato registro de incidentes de seguridad de la información • Registro de Activos de Información • Formato de Historias de Usuario • Formato de Estimación de Puntos Función	
ELABORÓ		Grupo Interno de Trabajo de Tecnologías y Sistemas de Información			
REVISÓ		Ingrid Picón Carrascal, Coordinadora de Tecnologías y Sistemas de Información			
APROBÓ		Ingrid Picón Carrascal, Coordinadora de Tecnologías y Sistemas de Información			