



CARACTERIZACIÓN DE PROCESO: GESTIÓN DE TECNOLOGÍAS Y SISTEMAS DE INFORMACIÓN

No. de documento: MSIG-01
No de revisión: 41
Fecha: 10/11/2023

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 digital, 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 en 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 y Transformación Digital y de Políticas de Seguridad Digital y de la Información, la gestión e implementación de los proyectos, iniciativas, servicios de Tecnologías de Información y Comunicaciones, la 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 puesta en producción de los proyectos tecnológicos.

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

ENTRADAS		INSUMO(S)	ACTIVIDADES	SALIDAS				
PROVEEDOR(ES)				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.	Instrumento de valoración de Iniciativas para la viabilidad y priorización de las necesidades tecnológicas. Mapa de Ruta del Plan Estratégico de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones PETI. (https://intranet.crcm.gov.co/wordpress/wp-content/uploads/Plan_Estrategico_TI_CRC_2019-2022_Enero_2022_VF-1_compressed-1.pdf)	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						
Proceso Gestión de Tecnologías y Sistemas de Información		Plan de seguridad y privacidad de la información						



CARACTERIZACIÓN DE PROCESO: GESTIÓN DE TECNOLOGÍAS Y SISTEMAS DE INFORMACIÓN

No. de documento: MSIG-01
No de revisión: 41
Fecha: 10/11/2023

Proceso Gestión de Tecnologías y Sistemas de Información		Plan de tratamiento de riesgos de seguridad y privacidad de la información			Reporte de ejecución	Todos los Procesos	
Proceso Gestión de Tecnologías y Sistemas de Información		Plan Estratégico de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones PETI.			Reporte de ejecución al Plan Anual de Adquisiciones	Proceso Gestión Contractual	
Todos los Procesos	Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones Gobierno Nacional	Plan de seguridad y privacidad de la información.	HACER	Realizar el diagnóstico y autoevaluación del nivel de madurez tecnológica en la Entidad.	Evaluación del FURAG	Proceso Gestión Estratégica	
		Plan de tratamiento de riesgos de seguridad y privacidad de la información.		Documentar el plan de acción y establecer la hoja de ruta de Gobierno Digital.	Hoja de Ruta de Gobierno Digital	Proceso Gestión de Tecnologías y Sistemas de Información	
		Plan Estratégico de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones PETI.		Implementar lineamientos de Gobierno Digital y Transformación Digital en Arquitectura de TI.	Autoevaluación del nivel de madurez de seguridad digital y de la información	Todos los Procesos	
		Lineamientos de Gobierno		Realizar el diagnóstico y autoevaluación del nivel de madurez en seguridad digital y de la información en la Entidad.	Actualización del modelo de seguridad y privacidad de la información		
		Marco Normativo		Documentar el plan de acción y establecer la hoja de ruta de Seguridad Digital y de la Información.	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		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	
Todos los Procesos		Solicitudes de soporte de Tecnologías de Información y Comunicaciones reportados a través del portal de solicitudes		Planear, gestionar y dar soporte de los servicios tecnológicos.	Solución de los soportes de servicios tecnológicos	Todos los Procesos	
		Planes de Gestión y Mantenimiento		Ejecutar los planes de mantenimiento de los servicios tecnológicos.	Servicios tecnológicos con mantenimiento		

Proceso de Seguimiento y Evaluación		Indicadores del proceso	VERIFICAR	Realizar seguimiento a los indicadores del proceso y a la ejecución de los controles asociados a los riesgos del proceso.	Resultados del seguimiento a los indicadores del proceso	Proceso de Seguimiento y Evaluación	
Proceso Gestión de Tecnologías y Sistemas de Información		Matriz de Riesgos y controles del proceso		Resultados del seguimiento a los los controles asociados a los riesgos del proceso	Proceso Gestión de Tecnologías y Sistemas de Información		
Proceso de Seguimiento y Evaluación	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.)	Auditorias, seguimientos y/o evaluaciones	ACTUAR	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	Proceso de Seguimiento y Evaluación	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.)
Proceso de Evaluación Independiente				Proceso de Evaluación Independiente	Proceso Gestión de Tecnologías y Sistemas de Información		

MEDICION DEL PROCESO - INDICADORES

[Consulte aquí los Indicadores del Proceso](#)

RIESGOS IDENTIFICADOS Y CONTROLES EXISTENTES

[Consulte aquí la Matriz de Riesgos del Proceso](#)

NORMATIVIDAD

Políticas de seguridad y privacidad de la información
 Política de uso responsable de la información
 Política de uso de software legal en la Entidad
 Normatividad vigente en materia de TI
 Decreto de Gobierno Digital
 Ley 1581 de 2012
 Directivas Presidenciales
 Ley de Transparencia 1712 de 2014
 Ley 1273 de 2009

Requisitos a cumplir:

Norma NTC ISO 9001:2015, requisitos 5,1,2 enfoque al Cliente, 6.1.
 Acciones para abordar riesgos y oportunidades, 7.1.3. Infraestructura; SG-

RECURSOS

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

DOCUMENTOS ASOCIADOS AL PROCESO

[Consulte aquí los procedimientos, formatos y otros documentos asociados al proceso](#)

Registros:

- Portal de Solicitudes
- Cuadro de disponibilidad de la Infraestructura Tecnológica
- Cronograma de mantenimientos
- Matriz de software autorizado y licenciado
- Formato de Administrador local de los equipos de cómputo en la CRC
- Formato Necesidades de TI (RAE)
- Formato entrega firma digital
- Formato de Solicitud de nuevos desarrollos y ajuste a los aplicativos
- Registro Gestión de Cambios

<p>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</p> <p>Dimensión 5. Información y Comunicación, MIPG, Lineamientos y Políticas de cumplimiento dadas por MinTIC.</p> <p>Dimensión 3: Gestión con valores para resultados: Gobierno Digital y Seguridad Digital</p>	<p>desarrollar las actividades del proceso.</p> <p>Técnicos y Tecnológicos:</p> <p>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.</p> <p>Sistemas de Información misionales o de propósito específico.</p> <p>Financieros:</p> <p>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.</p>	<p>Registro Gestión de Cambios</p> <ul style="list-style-type: none"> • Instrumento de valoración de Iniciativas • Registro de valoración de iniciativas: Sitio de sharepoint de TSI – Gobierno de TI • Política de Backup • 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
---	---	--

CONTROL DE CAMBIOS		
VERSIÓN	FECHA	DESCRIPCIÓN
39	21/09/2022	<ul style="list-style-type: none"> • Se migra la información al nuevo formato de caracterización de procesos, para dar detalles sobre cada uno de los componentes identificados de manera clara, coherente y precisa • Se reformula el objetivo del proceso, teniendo en cuenta las características de los objetivos SMART (por sus siglas en inglés) que traducidos al español significan: específicos (Specific), medibles (Measurable), alcanzables (Attainable), relevantes (Realist) y a tiempo (Timely o time-bounded) • Se incluye el alcance y los gestores del proceso, de acuerdo con el formato de caracterización de procesos • Se revisan y ajustan las actividades del proceso, así como sus proveedores, insumos, productos y clientes o usuarios, de acuerdo con el ciclo PHVA (planificar, hacer, verificar y actuar) • Se revisa y/o ajusta la información asociada a los indicadores y riesgos del proceso, así como la normatividad, recursos, documentos asociados, y los demás parámetros establecidos en el formato de caracterización de procesos.
40	10/11/2022	Se ajusta el documento de acuerdo con las recomendaciones del equipo auditor interno.