



**CARACTERIZACIÓN DE PROCESO: GESTIÓN DE TECNOLOGÍAS Y SISTEMAS DE INFORMACIÓN**

No. de documento: MSIG-01  
 No de revisión: 40  
 Fecha: 10/11/2022

<b>OBJETIVO</b>	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.
<b>ALCANCE</b>	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.

<b>LIDER(ES)</b>	<b>GESTOR(ES)</b>
Coordinación de Tecnologías y Sistemas de Información	Todos los Procesos

ENTRADAS		ACTIVIDADES	SALIDAS		
PROVEEDOR(ES)			PRODUCTO(S)	CLIENTE(S) O USUARIO(S)	
INTERNO	EXTERNO			INTERNO	EXTERNO
Todos los Procesos		Necesidades de TI	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. ( <a href="https://intranet.crc.com.gov.co/wordpress/wp-content/uploads/Plan_Estrategico_TI_CRC_2019-2022_Enero_2022_VF-1_compressed-1.pdf">https://intranet.crc.com.gov.co/wordpress/wp-content/uploads/Plan_Estrategico_TI_CRC_2019-2022_Enero_2022_VF-1_compressed-1.pdf</a> )	Todos los Procesos
Proceso Gestión Estratégica		Agenda Regulatoria Plan Estratégico de la Entidad	<b>PLANEAR</b>  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	<b>HACER</b>  Realizar el diagnóstico y autoevaluación del nivel de madurez tecnológica en la Entidad. 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. 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.	Evaluación del FURAG Hoja de Ruta de Gobierno Digital 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	Proceso Gestión Estratégica Proceso Gestión de Tecnologías y Sistemas de Información Todos los Procesos
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	<b>VERIFICAR</b>  Gestionar e implementar los proyectos, iniciativas, servicios de Tecnologías de Información y Comunicaciones e Incidentes de Seguridad Digital y de la Información.  Realizar seguimiento a los indicadores del proceso y a la ejecución de los controles asociados a los riesgos del proceso.	Implementación de proyectos e iniciativas de TI Entrega y disponibilidad de Servicios Tecnológicos Atención a los incidentes de Tecnologías de Información y Comunicaciones Resultados del seguimiento a los indicadores del proceso Resultados del seguimiento a los los controles asociados a los riesgos del proceso	Todos los Procesos Proceso de Seguimiento y Evaluación Proceso Gestión de Tecnologías y Sistemas de Información
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	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	<b>ACTUAR</b>	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 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.)
-------------------------------------	---	---	---------------	---	------------------------	--	---

<b>MEDICIÓN DEL PROCESO - INDICADORES</b>	<b>RIESGOS IDENTIFICADOS Y CONTROLES EXISTENTES</b>
<a href="#">Consulte aquí los Indicadores del Proceso</a>	<a href="#">Consulte aquí la Matriz de Riesgos del Proceso</a>

NORMATIVIDAD	RECURSOS	DOCUMENTOS ASOCIADOS AL PROCESO
<p>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</p> <p><b>Requisitos a cumplir:</b></p> <p>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-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.</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><b>Humanos:</b></p> <p>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.</p> <p><b>Físicos:</b></p> <p>Instalaciones locativas (oficinas y servicios asociados) y mobiliario (muebles y tecnologías de la información y la comunicación) para desarrollar las actividades del proceso.</p> <p><b>Técnicos y Tecnológicos:</b></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><b>Financieros:</b></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 style="text-align: center;"><a href="#">Consulte aquí los procedimientos, formatos y otros documentos asociados al proceso</a></p> <p><b>Registros:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Portal de Solicitudes</li> <li>Cuadro de disponibilidad de la Infraestructura Tecnológica</li> <li>Cronograma de mantenimientos</li> <li>Matriz de software autorizado y licenciado</li> <li>Formato de Administrador local de los equipos de cómputo en la CRC</li> <li>Formato Necesidades de TI (RAE)</li> <li>Formato entrega firma digital</li> <li>Formato de Solicitud de nuevos desarrollos y ajuste a los aplicativos</li> <li>Registro Gestión de Cambios</li> <li>Instrumento de valoración de Iniciativas</li> <li>Registro de valoración de iniciativas: Sitio de sharepoint de TSI – Gobierno de TI</li> <li>Política de Backup</li> <li>Correo electrónico</li> <li>Formato registro de incidentes de seguridad de la información</li> <li>Registro de Activos de Información</li> <li>Formato de Historias de Usuario</li> <li>Formato de Estimación de Puntos Función</li> </ul>

CONTROL DE CAMBIOS		
VERSIÓN	FECHA	DESCRIPCIÓN
39	21/09/2022	<ul style="list-style-type: none"> <li>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</li> <li>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)</li> <li>Se incluye el alcance y los gestores del proceso, de acuerdo con el formato de caracterización de procesos</li> <li>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)</li> <li>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.</li> </ul>
40	10/11/2022	Se ajusta el documento de acuerdo con las recomendaciones del equipo auditor interno.