



CARACTERIZACIÓN DE PROCESOS: GESTIÓN DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN				
FECHA DE APLICACIÓN: 2015/01/08	CÓDIGO: CP.0720	VERSIÓN: 05	Página 1 de 4	
Consultoría ICESI y Oficina de Tecnologías de la Información	REVISADO POR: Jefe Oficina de Tecnologías de la Información	APROBADO POR: Jefe Oficina de Tecnologías de la Información		
1. OBJETIVO: Satisfacer las necesidades de Tecnologías de la Información para el cumplimiento de las funciones de la Corporación.				
2. ALCANCE: Aplica para todas las implementaciones de tecnologías de la información que dan soporte a la operación institucional				
LÍDER DE PROCESO: Jefe de Oficina de Tecnologías de la Información		DEPENDENCIAS QUE PARTICIPAN Oficina de Tecnologías de Información y todas las demás dependencias de la Corporación.		

3. DEFINICIÓN DE SECUENCIA DEL PROCESO


ENTRADAS	PROVEEDORES	ANS PARA ENTRADAS CLAVES	ACTIVIDADES DEL PLANEAR	PARTES INTERESADAS/ (CLIENTES)	PRODUCTOS/ SALIDAS	ANS PARA SALIDAS CLAVES
Estudios internacionales y análisis de tendencias. Lineamientos de política nacional y sectorial. Marco estratégico de la entidad reguladora a nivel Nacional. Plan Estratégico Institucional Marcos de Referencia, estándares legales y tecnológicos en materia T.I. Necesidades de las Partes Interesadas y/o	Fuentes diversas. Internas (Procesos Corporativos) y Externas (Ej. MinAmbiente, entidades del ramo ambiental gubernamental, entidades reguladoras del Estado), según el componente estratégico de la entidad (misión, objetivos estratégicos y visión), además de otras entidades externas de acuerdo a las políticas de los entes encargados de regular TI en el país (Ej. MinTIC) y otros entes a nivel nacional o internacional que desarrollen Marcos de Referencia, estándares legales y tecnológicos en materia T.I.		1) Evalúa las tecnologías emergentes, Marcos de Referencia y estándares tecnológicos en materia T.I., y decide cuales se van a adoptar para la entidad. 2) Identifica las necesidades y requerimientos de los procesos de la entidad y determina la incorporación de soluciones tecnológicas para apoyarlas. 3) Genera el plan estratégico de T.I (PETI). 4) Define, articula y consolida planes, proyectos y programas de T.I. 5) Define, expide y evalúa políticas de TI.	Oficina de Tecnologías de Información	Plan estratégico de T.I Políticas de T.I Planes, Programas y Proyectos	
Plan Estratégico de T.I Políticas de T.I (Nacionales y Sectoriales) Planes, Programas y Proyectos de fomento de uso de las T.I Política de Seguridad Necesidades de los Procesos de la Entidad y de las Partes Interesadas Infraestructura y Servicios T.I	Oficina de Tecnologías de Información Administración y Normalización de TI Servicios de T.I. Procesos de la Entidad Ciudadanía Partes Interesadas		6) Establece acuerdos de implementación de soluciones con los líderes de procesos, teniendo en cuenta restricciones financieras, técnicas, de capacidad y usabilidad. 7) Elabora y ejecuta planes para la implementación de nuevos sistemas de información, o desarrollos adicionales para los existentes, y gestiona, a través de los outsourcers, la actualización y mantenimiento a los sistemas de información que están en producción. Incluye los Sistemas de Información de carácter administrativo y misional.	Ciudadanía Partes Interesadas Proveedores de S.I Usuarios de Procesos Misionales, Estratégicos y de Apoyo de la Entidad.	Acuerdos de Implementación Pruebas funcionales, de instalación y de software Sistemas de Información. Código fuente y/o ejecutable Licencias Manuales e Instructivos. Capacitación Soporte a los Usuarios Planes de Mejoramiento Personal capacitado y sensibilizado con respecto al uso de los Sistemas de Información.	
Plan Estratégico de T.I Políticas de T.I (Nacionales y Sectoriales) Política de Seguridad Herramientas de Monitoreo Herramientas de Service Desk	Oficina de Tecnologías de Información Profesionales de T.I.		8) Elabora el Plan de Contingencia con enfoque de alta disponibilidad. 9) Elabora el Modelo Integrado de Seguridad, incluyendo la gestión preventiva. 10) Elabora el Modelo Integral de Servicios Tecnológicos que define la capacidad de reacción de la entidad ante eventos e incidentes.	Usuarios de Procesos Misionales, Estratégicos y de Apoyo de la Entidad. Partes Interesadas	Infraestructura y Servicios T.I. Plan de Contingencia Modelo Integrado de Seguridad Modelo Integral de Servicios Tecnológicos Encuestas de Servicio Planes de Mejoramiento Personal capacitado y sensibilizado con respecto al uso de los Servicios de Información.	

CARACTERIZACIÓN DE PROCESOS: GESTIÓN DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN

FECHA DE APLICACIÓN:	CÓDIGO: CP.0720	VERSIÓN: 05	Página 2 de 4	
2015/01/08				
Consultoría ICESI y Oficina de Tecnologías de la Información	REVISADO POR: Jefe Oficina de Tecnologías de la Información	APROBADO POR: Jefe Oficina de Tecnologías de la Información		


ENTRADAS	PROVEEDORES	ANS PARA ENTRADAS CLAVES	ACTIVIDADES DEL HACER	PARTES INTERESADAS/ (CLIENTES)	PRODUCTOS/ SALIDAS	ANS PARA SALIDAS CLAVES
<p>Necesidades de las Partes Interesadas</p> <p>Plan Estratégico de T.I</p> <p>Políticas de T.I (Nacionales y Sectoriales)</p> <p>Planes, Programas y Proyectos</p> <p>Software Base, Sistemas de Información y Bases de Datos</p>	<p>Líder Oficina de Tecnologías de Información y Profesionales T.I.</p>		<p>1) Apoya la definición de la información que se va a generar a partir de las necesidades de los clientes internos y externos.</p> <p>2) Establece mecanismos para la recolección de la información y gestiona las herramientas necesarias para la obtención y validación por parte del área usuaria de la información.</p> <p>3) Compila información para el análisis realizado de los diferentes procesos de la entidad.</p> <p>4) Establece perfiles para el ingreso, modificación y consulta de la información, empleando controles y herramientas que permitan la trazabilidad de estas acciones.</p> <p>5) Apoya a los usuarios líderes que determinan la información que se va a publicar y su nivel de desagregación, y define medios de difusión y la pública.</p>	<p>Ciudadanía</p> <p>Partes Interesadas</p> <p>Usuarios de Procesos Misionales, Estratégicos y de Apoyo de la Entidad.</p> <p>Otras Entidades del Estado.</p>	<p>Información disponible cargada en los sistemas de información por los dueños del proceso correspondiente.</p> <p>Información y estadísticas publicadas</p> <p>Registro de cambios en la información</p>	
<p>Plan Estratégico de T.I</p> <p>Políticas de T.I (Nacionales y Sectoriales)</p> <p>Planes, Programas y Proyectos de fomento de uso de las T.I</p> <p>Política de Seguridad</p> <p>Necesidades de los Procesos de la Entidad y de las Partes Interesadas</p> <p>Infraestructura y Servicios T.I</p>	<p>Oficina de Tecnologías de Información</p> <p>Administración y Normalización de TI</p> <p>Servicios de T.I.</p> <p>Procesos de la Entidad</p> <p>Ciudadanía</p> <p>Partes Interesadas</p>		<p>6) Elabora y desarrolla planes de integración de los sistemas de información de la entidad y sus entidades adscritas, y/o relacionadas con el sector.</p> <p>7) Define responsables para cada plan que lidere Sistemas de Información.</p> <p>8) Ejecución del plan de implantación del sistema de información.</p>	<p>Ciudadanía</p> <p>Partes Interesadas</p> <p>Proveedores de S.I</p> <p>Usuarios de Procesos Misionales, Estratégicos y de Apoyo de la Entidad.</p>	<p>Acuerdos de Implementación</p> <p>Pruebas funcionales, de instalación y de software</p> <p>Sistemas de Información.</p> <p>Código fuente y/o ejecutable</p> <p>Licencias</p> <p>Manuales e Instructivos.</p> <p>Capacitación</p> <p>Soporte a los Usuarios</p> <p>Planes de Mejoramiento</p> <p>Personal capacitado y sensibilizado con respecto al uso de los Sistemas de Información.</p>	
<p>Plan Estratégico de T.I</p> <p>Políticas de T.I (Nacionales y Sectoriales)</p> <p>Política de Seguridad</p> <p>Herramientas de Monitoreo</p> <p>Herramientas de Service Desk</p>	<p>Oficina de Tecnologías de Información</p> <p>Profesionales de T.I.</p>		<p>9) Administra la capacidad del servicio para garantizar que los recursos tecnológicos sean suficientes.</p> <p>10) Gestiona la capacidad, disponibilidad y continuidad del servicio.</p> <p>11) Pone en producción los servicios y gestiona los cambios, entrega seguridad y configuración necesaria para garantizar su operación.</p> <p>12) Administra la infraestructura de hardware, software base, redes y telecomunicaciones, y la operación de los mismos. Gestiona los incidentes, eventos y problemas que pueden presentarse, así como los niveles de servicio.</p>	<p>Usuarios de Procesos Misionales, Estratégicos y de Apoyo de la Entidad.</p> <p>Partes Interesadas</p>	<p>Infraestructura y Servicios T.I.</p> <p>Plan de Contingencia</p> <p>Modelo Integrado de Seguridad</p> <p>Modelo Integral de Servicios Tecnológicos</p> <p>Encuestas de Servicio</p> <p>Planes de Mejoramiento</p> <p>Personal capacitado y sensibilizado con respecto al uso de los Servicios de Información.</p>	

CARACTERIZACIÓN DE PROCESOS: GESTIÓN DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN

FECHA DE APLICACIÓN: 2015/01/08	CÓDIGO: CP.0720	VERSIÓN: 05	Página 3 de 4	
Consultoría ICESI y Oficina de Tecnologías de la Información	REVISADO POR: Jefe Oficina de Tecnologías de la Información	APROBADO POR: Jefe Oficina de Tecnologías de la Información		

ENTRADAS	PROVEEDORES	ANS PARA ENTRADAS CLAVES	ACTIVIDADES DEL VERIFICAR	PARTES INTERESADAS/ (CLIENTES)	PRODUCTOS/ SALIDAS	ANS PARA SALIDAS CLAVES
<p>Plan Estratégico de T.I</p> <p>Políticas de T.I (Nacionales y Sectoriales)</p> <p>Planes, Programas y Proyectos de fomento de uso de las T.I</p> <p>Política de Seguridad</p> <p>Necesidades de los Procesos de la Entidad y de las Partes Interesadas</p> <p>Infraestructura y Servicios T.I</p>	<p>Oficina Gestión de T.I</p> <p>Administración y Normalización de TI</p> <p>Servicios de T.I.</p> <p>Procesos de la Entidad</p> <p>Ciudadanía</p> <p>Partes Interesadas</p>		<p>1) Verifica que las pruebas sean exitosas</p> <p>2) Realiza la gerencia técnica de los proyectos concernientes a Sistemas de Información y Bases de Datos.</p>	<p>Ciudadanía</p> <p>Partes Interesadas</p> <p>Proveedores de S.I</p> <p>Usuarios de Procesos Misionales, Estratégicos y de Apoyo de la Entidad.</p>	<p>Acuerdos de Implementación</p> <p>Pruebas funcionales, de instalación y de software</p> <p>Sistemas de Información.</p> <p>Código fuente y/o ejecutable</p> <p>Licencias</p> <p>Manuales e Instructivos.</p> <p>Capacitación</p> <p>Soporte a los Usuarios</p> <p>Planes de Mejoramiento</p> <p>Personal capacitado y sensibilizado con respecto al uso de los Sistemas de Información.</p>	
<p>Plan Estratégico de T.I</p> <p>Políticas de T.I (Nacionales y Sectoriales)</p> <p>Política de Seguridad</p> <p>Herramientas de Monitoreo</p> <p>Herramientas de Service Desk</p>	<p>Oficina de Tecnologías de Información</p> <p>Profesionales de T.I.</p>		<p>3) Monitoreo permanente de los indicadores.</p> <p>4) Realiza encuestas de servicio.</p>	<p>Usuarios de Procesos Misionales, Estratégicos y de Apoyo de la Entidad.</p> <p>Partes Interesadas</p>	<p>Infraestructura y Servicios T.I.</p> <p>Plan de Contingencia</p> <p>Modelo Integrado de Seguridad</p> <p>Modelo Integral de Servicios Tecnológicos</p> <p>Encuestas de Servicio</p> <p>Planes de Mejoramiento</p> <p>Personal capacitado y sensibilizado con respecto al uso de los Servicios de Información.</p>	
ENTRADAS	PROVEEDORES	ANS PARA ENTRADAS CLAVES	ACTIVIDADES DEL ACTUAR	PARTES INTERESADAS/ (CLIENTES)	PRODUCTOS/ SALIDAS	ANS PARA SALIDAS CLAVES
<p>Plan Estratégico de T.I</p> <p>Políticas de T.I (Nacionales y Sectoriales)</p> <p>Planes, Programas y Proyectos de fomento de uso de las T.I</p> <p>Política de Seguridad</p> <p>Necesidades de los Procesos de la Entidad y de las Partes Interesadas</p> <p>Infraestructura y Servicios T.I</p>	<p>Oficina de Tecnologías de Información</p> <p>Administración y Normalización de TI</p> <p>Servicios de T.I.</p> <p>Procesos de la Entidad</p> <p>Ciudadanía</p> <p>Partes Interesadas</p>		<p>1) Elabora y desarrolla planes de integración de los sistemas de información de la entidad y sus entidades adscritas, y/o relacionadas con el sector.</p> <p>2) Define responsables para cada plan que lidere Sistemas de Información.</p> <p>3) Ejecución del plan de implantación del sistema de información.</p>	<p>Ciudadanía</p> <p>Partes Interesadas</p> <p>Proveedores de S.I</p> <p>Usuarios de Procesos Misionales, Estratégicos y de Apoyo de la Entidad.</p>	<p>Acuerdos de Implementación</p> <p>Pruebas funcionales, de instalación y de software</p> <p>Sistemas de Información.</p> <p>Código fuente y/o ejecutable</p> <p>Licencias</p> <p>Manuales e Instructivos.</p> <p>Capacitación</p> <p>Soporte a los Usuarios</p> <p>Planes de Mejoramiento</p> <p>Personal capacitado y sensibilizado con respecto al uso de los Sistemas de Información.</p>	

CARACTERIZACIÓN DE PROCESOS: GESTIÓN DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN

FECHA DE APLICACIÓN: 2015/01/08	CÓDIGO: CP.0720	VERSIÓN: 05	Página 4 de 4	
Consultoría ICESI y Oficina de Tecnologías de la Información	REVISADO POR: Jefe Oficina de Tecnologías de la Información	APROBADO POR: Jefe Oficina de Tecnologías de la Información		

Plan Estratégico de T.I. Políticas de T.I. (Nacionales y Sectoriales) Política de Seguridad Herramientas de Monitoreo Herramientas de Service Desk	Oficina de Tecnologías de Información Profesionales de T.I.	4) Administra la capacidad del servicio para garantizar que los recursos tecnológicos sean suficientes. 5) Gestiona la capacidad, disponibilidad y continuidad del servicio. 6) Pone en producción los servicios y gestiona los cambios, entrega seguridad y configuración necesaria para garantizar su operación. 7) Administra la infraestructura de hardware, software base, redes y telecomunicaciones, y la operación de los mismos. Gestiona los incidentes, eventos y problemas que pueden presentarse, así como los niveles de servicio. 8) Realiza encuestas de servicio y establece planes de mejoramiento con base en los resultados.	Usuarios de Procesos Misionales, Estratégicos y de Apoyo de la Entidad. Partes Interesadas	Infraestructura y Servicios T.I. Plan de Contingencia Modelo Integrado de Seguridad Modelo Integral de Servicios Tecnológicos Encuestas de Servicio Planes de Mejoramiento Personal capacitado y sensibilizado con respecto al uso de los Servicios de Información.
---	--	--	---	---

RECURSOS	PARÁMETROS DE CONTROL
	<ul style="list-style-type: none"> Ver matriz de indicadores de los procesos corporativos.

DOCUMENTOS SOPORTE	INTERRELACIONES
Caracterización del Proceso GTI de la CVC - Modelo basado en MINTIC	Ver mapa de interacciones del proceso