|  |
| --- |
| **LÍDER DEL PROCESO:** (CIO, Gerente, Jefe, Director , Coordinador ) |
| **OBJETIVO**:  Gestionar de manera integral las tecnologías de la información en la organización, prestando servicios acordes a las necesidades de la institución y los avances en la materia, para contribuir al desarrollo de los procesos estratégicos, misionales y de apoyo a través de la tecnología. |
| **ALCANCE:**  Inicia con la planeación estratégica de T.I y la formulación de políticas que definen las condiciones de operación, posteriormente establece las condiciones para la infraestructura que soporta la operación y continúa con el desarrollo y mantenimientos de sistemas de información y culmina con la gestión de la información y su publicación.  Detallando el macro procesos en subprocesos encontramos la siguiente estructura: |

| **No** | **ENTRADAS** | | **ACTIVIDAD** | **DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD** | **RESPONSABLE** | **SALIDAS** | |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **PROVEEDOR** | **INSUMOS** | **PRODUCTOS** | **CLIENTES** |
| 1 | Fuentes diversas. Internas según la misión de la entidad y externas de acuerdo a las políticas de los entes encargados de regular TI en el país. | Estudios internacionales y análisis de tendencias.  Lineamientos de política nacional.  Marco estratégico de la entidad reguladora a nivel Nacional.  Plan Estratégico Institucional  Necesidades de los Stakeholders | Planeación de T.I | Evalúa las tecnologías emergentes y decide cuales de estas se van a adoptar para la entidad.  Identifica las necesidades y requerimientos de los procesos de la entidad y determina la incorporación de soluciones tecnológicas para apoyarlos.  Genera el plan estratégico de T.I (PETI).  Define, articula y consolida planes, proyectos y programas de T.I.  Define, expide y evalúa políticas de TI. | Director(a) de T.I | Plan estratégico de T.I  Políticas de T.I  Planes, Programas y Proyectos | Grupo Gestión de T.I |
| 2 | Director y Coordinador de T.I. | Necesidades de los Stakeholders  Plan estratégico de T.I  Políticas de T.I  Planes, Programas y Proyectos  Software y aplicaciones | Gestión la información | Define la información que se va a generar a partir de las necesidades de los clientes internos y externos.  Establece mecanismos para la recolección de la información y gestiona las herramientas necesarias para la obtención y validación de la información.  Compila información para el análisis de los diferentes procesos de la entidad.  Establece perfiles para el ingreso, modificación y consulta de la información, empleando controles y herramientas que permitan la trazabilidad de estas acciones.  Determina la información que se va a publicar, su nivel de desagregación y medios de difusión y la publica | Coordinador sistemas de información | Información disponible cargada en los sistemas de información  Información y estadísticas publicadas  Registro de cambios en la información | Ciudadanía  Stakeholders  Usuarios de procesos misionales, estratégicos y de apoyo de la entidad.  Otras entidades del estado. |
| 3 | Grupo Gestión de T.I  Coordinador(a) de servicios de T.I.  Procesos de la entidad  Ciudadanía Stakeholders | Políticas de T.I  Planes, Programas y Proyectos de fomento de uso de las T.I  Necesidades de los procesos de la entidad y de los Stakeholders  Infraestructura y Servicios T.I | Desarrollar y mantener los sistemas de información | Establece acuerdos de desarrollo de soluciones con los líderes de procesos teniendo en cuenta restricciones financieras, técnicas, de capacidad y usabilidad.  Elabora y ejecuta planes para el desarrollo de nuevos sistemas de información o desarrollos adicionales para los existentes y realiza mantenimiento a los sistemas de información que están en producción.  Elabora y desarrolla planes de integración de los sistemas de información de la entidad y sus entidades adscritas, y/o relacionadas con el sector.  Garantiza la calidad del software por medio de la definición y ejecución de pruebas funcionales, de instalación y de software, define responsables para cada plan.  Recibe y verifica que la documentación, manuales y el sistema de información estén acorde a los requerimientos.  Verifica que las pruebas sean exitosas para proceder con la ejecución del plan de Implantación del sistema de información  Capacita a los usuarios líderes, usuarios finales y a quienes deben dar soporte de mesa de ayuda  Realiza soporte y acompañamiento a los usuarios finales. | Coordinador(a) de S.I  Analista e Ingeniero | Acuerdos de desarrollo  Pruebas funcionales, de instalación y de software  Sistemas de información.  Código fuente, licencias.  Manuales e instructivos  Capacitación  Soporte a los usuarios | Ciudadanía  Stakeholders  Proveedores de S.I  Usuarios de procesos misionales, estratégicos y de apoyo de la entidad. |
| 4 | Grupo Gestión de T.I  Coordinadores de T.I. | Plan estratégico de T.I  Políticas de T.I  Política de seguridad  Herramientas de monitoreo  Herramientas de help desk | Gestionar los servicios de T.I. | Administra de la capacidad del servicio para garantizar que los recursos tecnológicos sean suficientes, gestiona la capacidad, disponibilidad y continuidad del servicio.  Elabora el Plan de contingencia con enfoque de alta disponibilidad.  Pone en producción los servicios y gestiona los cambios, entrega seguridad y configuración necesaria para garantizar su operación.  Elabora el Modelo integrado de seguridad incluyendo la gestión preventiva  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, haciendo monitoreo permanente de los indicadores.  Elabora el Modelo integral de servicios tecnológicos que define la Capacidad de reacción de la entidad ante eventos e incidentes  Realiza encuestas de servicio y establece planes de mejoramiento con base en los resultados | Coordinador de servicios de T.I.  Analista e Ingeniero | Infraestructura y Servicios T.I.  Plan de contingencia  Modelo integrado de seguridad  Modelo integral de servicios tecnológicos  Encuestas de servicio  Planes de mejoramiento | Usuarios de procesos misionales, estratégicos y de apoyo de la entidad.  Ciudadanía |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **PROCESOS** | | **SEGUIMIENTO** | |
| ***Código Proceso*** | ***Proceso*** | ***Medición: (P) Proceso (R) Resultado*** | ***Punto de control del proceso*** |
| *GTSI\_01\_PTI*  *GTSI\_02\_GI*  *GTSI\_03\_DMSI*  *GTSI\_04\_GST* | *Planeación de T.I*  *Gestión de información*  *Desarrollo y mantenimiento de los sistemas de información*  *Gestión de servicios tecnológicos.* | ***Indicador 1:(P)***  *Nivel de Ejecución del Plan Estratégico de TI*  ***Indicador 2: (P)***  *Bases de datos con aseguramiento*  ***Indicador 3: (P)***  *Disponibilidad de información en medios de T.I.*  ***Indicador 4: (P)***  *Nivel de requerimientos de desarrollo y mantenimiento implementados*  ***Indicador 5: (P)***  *Capacidad de interoperabilidad*  ***Indicador 6: (R)***  *Oportunidad en la solución a novedades de la plataforma tecnológica* | *Cumplimiento integral delos procesos en cada una de sus actividades.*  *Control de documentos y de registros*  *Control de Versiones*  *Manejo de quejas y reclamos*  *Análisis resultados de indicadores*  *Elaboración Plan de acción según desviaciones en los resultados de los indicadores* |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **REQUISITOS LEGALES Y OTROS DOCUMENTOS** | | |
| * *Manuales de origen externo* * *Estudios* * *Documentos CONPES* * ***Documentos Técnicos*** * *Guías externas* * *Regímenes* | * ***Actos legislativos:*** * *Reglamentos* * *Planes de calidad* * ***Política Interna*** |  |

|  |  |
| --- | --- |
| **DOCUMENTOS ASOCIADOS AL SGC** | **REQUISITOS DE LAS NORMAS TÉCNICAS APLICABLES AL PROCESO** |
| *Procesos*  *Subprocesos*  *Instructivos*  *Manuales*  *Lineamientos*  *Guías*  *Formatos*  *Mapa de riesgos* | *4.1 Requisitos generales*  *4.2.3 Control de documentos*  *4.2.4 Control de registros*  *NTCGP 1000:2009 y NTC- ISO 9001:2008*  *8.2.3 Seguimiento y medición de los procesos*  *8.4 Análisis de datos*  *8.5.2 Acción correctiva*  *8.5.3 Acción preventiva*  *Otros requisitos aplicados en la ejecución del proceso* |

|  |
| --- |
| **NOTA** |
| * Se debe anexar a este formato las hojas de vida de los indicadores asociados al macroproceso y que defina la entidad. La medición e historia de estos indicadores se llevará en un archivo en Excel que será entregado a cada uno de los responsables de la medición en el área de TI de la entidad en el momento de la implementación |

| **CONTROL DE CAMBIOS** | | |
| --- | --- | --- |
| **FECHA** | **VERSIÓN** | **DESCRIPCIÓN** |
| 2011-12-01 | 1,0 | * Creación del documento |
|  |  |  |
|  |  |  |
|  |  |  |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **VISADOS** | | | |
|  | **ELABORADO POR** | **REVISADO POR** | **APROBADO POR** |
| **NOMBRE** |  |  |  |
| **CARGO** |  |  |  |
| **FECHA** |  |  |  |
| **FIRMA** |  |  |  |