

## CARACTERIZACIÓN DE PROCESO: GESTIÓN DE TECNOLOGÍA DE LA INFORMACIÓN

<b>Objetivo</b>	Planear y gestionar la infraestructura tecnológica de la entidad, asegurando la satisfacción de los usuarios internos, así como el cubrimiento de las necesidades para el desarrollo de los procesos de RTVC S.A.S.						
<b>Alcance</b>	Componer la planificación y gestión de los recursos tecnológicos a corto, mediano y largo plazo. El proceso contiene aseguramiento, monitoreo y previsión de las tecnologías de la información requeridas por el negocio, gestionando los cambios y/o renovaciones o bajas de los recursos tecnológicos, incluyendo el análisis, solución de incidentes y/o requerimientos, y la gestión de las acciones preventivas y/o correctivas.						
<b>Líder del proceso</b>	Coordinador de Gestión Tecnologías de la Información T.I.						
PROVEEDOR/PROCESO/GRUPO DE INTERÉS (PARTE INTERESADA)		ENTRADA/ INSUMO	PHVA	ACTIVIDADES CLAVES DEL PROCESO	SALIDA	USUARIO/PROCESO/GRUPO DE INTERÉS (PARTE INTERESADA)	
INTERNO	EXTERNO					PRODUCTO Y/O SERVICIO	INTERNO
Todos los Procesos	N/A	<ul style="list-style-type: none"> <li>Plan Estratégico de T.I.</li> <li>Lecciones Aprendidas.</li> </ul>	P	Identificar y dimensionar nuevas necesidades y/o actualización de recursos tecnológicos.	Solicitudes de requerimientos de compra aprobadas.	Todos los Procesos	N/A
<ul style="list-style-type: none"> <li>Proceso Gestión de tecnología de la información.</li> <li>Proceso Gestión de la Infraestructura Tecnológica.</li> </ul>	N/A	<ul style="list-style-type: none"> <li>Necesidades de mantenimiento y monitoreo, de los recursos tecnológicos y de la infraestructura de T.I.</li> <li>Plan Estratégico de T.I.</li> <li>Lecciones Aprendidas.</li> </ul>	P	Planificar las actividades de mantenimiento y monitoreo de la infraestructura de T.I.	Plan de mantenimiento preventivo de los recursos tecnológicos y de la infraestructura de T.I.  Plan de monitoreo de los recursos tecnológicos y de la infraestructura de T.I.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Proceso Gestión de tecnología de la información.</li> <li>Proceso Gestión de la Infraestructura Tecnológica.</li> </ul>	N/A
Todos los Procesos	N/A	<ul style="list-style-type: none"> <li>Requerimientos e incidentes de los usuarios internos.</li> <li>Lecciones Aprendidas.</li> </ul>	H	Gestionar las solicitudes (incidentes y requerimientos) de los usuarios internos a través de la mesa de servicios.	Reporte periódico de casos atendidos a través de la mesa de servicios.	Proceso Gestión de tecnologías de la Información	N/A
Todos los Procesos	N/A	Necesidades de disponibilidad de la infraestructura y recursos tecnológicos de T.I.	H	Garantizar la continuidad del servicio de los recursos de TI de acuerdo con los ANS definidos.	Documento de acuerdos de nivel de servicio e indicadores de medición.	Proceso Gestión de tecnologías de la Información	N/A
Todos los Procesos	N/A	Necesidades de mantenimiento de los recursos tecnológicos y de la infraestructura de T.I.	H	Ejecutar el mantenimiento correctivo y preventivo de los recursos tecnológicos y de la infraestructura de T.I.	Plan de mantenimiento preventivo de los recursos tecnológicos y de la infraestructura de T.I.	Todos los Procesos	N/A
PROVEEDOR/PROCESO/GRUPO DE INTERÉS (PARTE INTERESADA)		ENTRADA/ INSUMO	PHVA	ACTIVIDADES CLAVES DEL PROCESO	SALIDA	USUARIO/PROCESO/GRUPO DE INTERÉS (PARTE INTERESADA)	
INTERNO	EXTERNO					PRODUCTO Y/O SERVICIO	INTERNO
Todos los Procesos	N/A	Necesidades de monitoreo de los recursos tecnológicos y de la infraestructura de T.I.	H	<ul style="list-style-type: none"> <li>Realizar el monitoreo tecnológico de la infraestructura de T.I. y de los</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Plan de monitoreo de los recursos tecnológicos y de la infraestructura de T.I.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Proceso Gestión de tecnologías de la Información</li> </ul>	N/A

				recursos tecnológicos de la Coordinación de T.I.			
<ul style="list-style-type: none"> <li>Proceso Gestión de Proveedores.</li> <li>Proceso Gestión Jurídica.</li> <li>Proceso Gestión de la Infraestructura Tecnológica</li> </ul>	N/A	<ul style="list-style-type: none"> <li>Requerimiento normativo.</li> <li>Solicitudes de contratación.</li> </ul>	V	Verificar la ejecución de los contratos de la Coordinación de T.I.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Actas de Reunión</li> <li>Informes de Gestión y/o avance a las actividades contractuales.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Proceso Gestión de Proveedores.</li> <li>Proceso Gestión Jurídica.</li> <li>Proceso Gestión de la Infraestructura Tecnológica</li> </ul>	N/A
<ul style="list-style-type: none"> <li>Proceso Gestión de Proveedores.</li> <li>Proceso Gestión Jurídica.</li> <li>Proceso Gestión de tecnología de la información.</li> </ul>	N/A	<ul style="list-style-type: none"> <li>Contratos</li> <li>Planes de trabajo, cronogramas de actividades y planes de acción para la implementación de los proyectos de T.I.</li> </ul>	V	Verificar el cumplimiento de los planes y cronogramas definidos para la ejecución de los proyectos de T.I.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Actas de Reunión</li> <li>Informes de Gestión y/o avance a las actividades contractuales.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Proceso Gestión de Proveedores.</li> <li>Proceso Gestión Jurídica.</li> <li>Proceso Gestión de tecnología de la información.</li> </ul>	N/A
Proceso Gestión de tecnología de la información	N/A	<ul style="list-style-type: none"> <li>Plan de mantenimiento preventivo de los recursos tecnológicos y de la infraestructura de T.I.</li> <li>Plan de monitoreo de los recursos tecnológicos y de la infraestructura de T.I.</li> <li>Plan Estratégico de T.I.</li> </ul>	V	Verificar el funcionamiento de la infraestructura de T.I. y los recursos tecnológicos.	Informes de funcionamiento.	Proceso Gestión de tecnología de la información.	N/A
Todos los procesos	Entidades de control	Requerimiento normativo. Contratos suscritos.	V	Validar el cumplimiento de la normatividad aplicable en términos de las tecnologías de la información.	Reportes a las entidades de control	Todos los procesos	Entidades de Control
<ul style="list-style-type: none"> <li>Gestión Tecnologías de la Información.</li> <li>Control Interno.</li> <li>Gestión por procesos y la innovación.</li> </ul>	Entes de Control	<ul style="list-style-type: none"> <li>Lecciones Aprendidas.</li> <li>Resultados de auditorías internas y externas.</li> </ul>	A	Implementar las acciones de mejora del proceso.	Mejora Implementada	<ul style="list-style-type: none"> <li>Gestión Tecnologías de la Información.</li> <li>Control Interno.</li> <li>Gestión por procesos y la innovación.</li> </ul>	Entes de Control
<b>HUMANOS</b>		<b>INFRAESTRUCTURA</b>		<b>DOCUMENTOS ASOCIADOS Y REQUISITOS (NORMATIVIDAD)</b>			
<ul style="list-style-type: none"> <li>Coordinador de Gestión Tecnologías de la Información T.I.</li> <li>Contratistas y/o colaboradores encargados de la prestación del Soporte T.I.</li> <li>Contratistas y/o colaboradores encargados de la Administración de la Infraestructura Red.</li> </ul>		<ul style="list-style-type: none"> <li>Bases de datos para recolección, almacenamiento y/o actualización de información de inventarios</li> <li>Mesa de Servicios</li> <li>Herramientas de monitoreo</li> <li>Sistemas de Información.</li> <li>Herramientas Ofimáticas.</li> <li>Servidores.</li> <li>Equipos de cómputo.</li> </ul>		<ul style="list-style-type: none"> <li>2022 - Directiva Presidencial No. 002 del 24 de febrero de 2022 "REITERACIÓN DE LA POLÍTICA PÚBLICA EN MATERIA DE SEGURIDAD DIGITAL"</li> <li>2021 - Directiva Presidencial N°3 del 15 de marzo de 2021 – Lineamientos para el uso de servicios en la nube, inteligencia artificial, seguridad digital y gestión de datos.</li> <li>2018 - Decreto 1008 de 2018 - "Por el cual se establecen los lineamientos generales de la política de Gobierno Digital y se subroga el Decreto Único Reglamentario del sector de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones"</li> <li>2016 - Decreto 415 de 2016 - Lineamientos para el fortalecimiento institucional en materia de tecnologías de la información y las comunicaciones</li> </ul>			

<ul style="list-style-type: none"> <li>•Contratistas y/o colaboradores encargados de la Administración de la Infraestructura nube y <i>streaming</i>.</li> <li>•Contratistas y/o colaboradores encargados de la Administración de la Infraestructura local.</li> <li>•Contratistas y/o colaboradores encargados de la Administración de plataformas.</li> <li>•Contratistas y/o colaboradores que integran la fábrica de software.</li> <li>•Coordinador de Gestión Tecnologías de la Información T.I.</li> <li>•Oficial de seguridad de la información</li> <li>•Contratistas y/o colaboradores encargados del aseguramiento y monitoreo de los recursos tecnológicos.</li> <li>•Contratistas y/o colaboradores encargados de la planificación, seguimiento y control de los proyectos de TI</li> </ul>		<ul style="list-style-type: none"> <li>•2016 - Resolución 2405 de 2016 Por el cual se adopta el modelo del Sello de Excelencia Gobierno en Línea y se conforma su comité.</li> <li>•2015 - Acuerdo 003 de 2015 del AGN - Lineamientos generales sobre la gestión de documentos electrónicos</li> <li>•2015 - Decreto Reglamentario Único 1081 de 2015 - Decreto 103 de 2015 - Reglamento sobre la gestión de la información pública</li> <li>•2014 - 2018 -Plan vive digital 2014-2018 - Busca que el país dé un gran salto tecnológico mediante la masificación de Internet y el desarrollo del ecosistema digital nacional</li> <li>•2012 - Ley 1507 de 2012 - Por la cual se establece la distribución de competencias entre las entidades del Estado en materia de televisión y se dictan otras disposiciones.</li> <li>•2020 - Resolución 1519 del 2020 - Expedida en cumplimiento del mandato de la Ley 1712 del 2014 sobre transparencia en el acceso a la información.</li> <li>•2010 - Decreto 235 de 2010 - Intercambio de información entre entidades para el cumplimiento de funciones públicas</li> <li>•2003 - CONPES 3248 de 2003 - Renovación de la Administración Pública</li> <li>•2003 - Decreto 3816 de 2003 - Comisión Intersectorial de Políticas y de Gestión de la Información para la Administración Pública</li> <li>•2002 - Directiva Presidencial No. 10 de 2002 - Programa de renovación de la Administración Pública: hacía un Estado Comunitario</li> <li>•2002 - Ley 790 de 2002 - Programa de Reforma de la Administración Pública</li> <li>•Ley 1952 de 2019. Por medio de la cual se expide el código general disciplinario se derogan la ley 734 de 2002 y algunas disposiciones de la ley 1474 de 2011, relacionadas con el derecho disciplinario. <ul style="list-style-type: none"> <li>• I-P-7 - Proceso Gestión De Incidentes Internos - V6</li> <li>• I-P-9 - Proceso Mantenimiento Preventivo Tecnológico Interno - V6</li> <li>• I-P-10 - Proceso Monitoreo Tecnológico Interno - V6</li> <li>• I-P-11 - Proceso Gestión De Requerimientos - V3</li> <li>• Registros</li> <li>• I-M-2 - Manual De Usuario Firma Digital - V1</li> <li>• I-A-2 - Política Operacional Para La Administración De La Infraestructura De Ti - V9</li> <li>• I-A-3 - Política Operacional De Seguridad De La Información Y Seguridad Digital - V8</li> </ul> </li> </ul>
<b>CRITERIOS PARA EL CONTROL DEL PROCESO</b> <b>(no siempre debe tenerse indicadores de desempeño)</b>	<b>Indicadores de proceso o gestión</b>	Los indicadores del proceso vigentes se pueden consultar en el aplicativo administración y mantenimiento del sistema de gestión - Kawak en el siguiente link :  <a href="https://www.kawak.com.co/RTVC/ind_indicador/ind_consulta.php?oxm_id=40">https://www.kawak.com.co/RTVC/ind_indicador/ind_consulta.php?oxm_id=40</a>
	<b>Mecanismos de seguimiento o control</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Reuniones de T.I.</li> </ul>
	<b>Riesgos (proceso, corrupción y seguridad de la información y seguridad digital)</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>•<b>Riesgo de proceso:</b> Los riesgos del proceso vigentes se pueden consultar en el administración y mantenimiento del sistema de gestión Kawak en el siguiente link :   <a href="https://www.kawak.com.co/RTVC/gsr_riesgos_v3/rsg_consulta.php?oxm_id=201">https://www.kawak.com.co/RTVC/gsr_riesgos_v3/rsg_consulta.php?oxm_id=201</a> </li> <li>•<b>Riesgos de seguridad de la información y seguridad digital</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Pérdida de la confidencialidad, integridad y disponibilidad de las copias de <i>backup</i>.</li> <li>- Pérdida de la confidencialidad, y disponibilidad de las licencias de software, por el uso indebido.</li> </ul> </li> </ul>

		<ul style="list-style-type: none"> <li>- Pérdida de la confidencialidad, integridad y disponibilidad por el acceso no autorizado a los sistemas de información.</li> <li>- Pérdida de la confidencialidad, integridad y disponibilidad de los documentos de infraestructura o arquitectura tecnológica.</li> <li>- Pérdida de la Confidencialidad, integridad y disponibilidad de la Información de las bases de datos de los sitios Web.</li> <li>- Pérdida de la Confidencialidad, integridad y disponibilidad por vulnerabilidades en el <i>software</i>.</li> </ul> <p>•Riesgos de corrupción no se identificaron.</p>
<b>GESTION DE CAMBIOS</b>	<b>Cambios relevantes dentro del proceso</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>•Cuando ocurren cambios en la infraestructura y/o en los recursos tecnológicos de la entidad que tengan impacto en los usuarios finales, estos se registran a través de la mesa de servicios en donde se relacionan las actividades a realizar (RFC) y los riesgos asociados.</li> <li>•Cuando se genera un cambio en los proveedores y en los colaboradores encargados de la administración de la infraestructura y los recursos tecnológicos de T.I., se realizan reuniones para la socialización y coordinación de las actividades relacionadas con la operación y gestión de la infraestructura y recursos tecnológicos de T.I.</li> </ul>
<b>ASPECTOS CLAVE A COMUNICAR</b>	<b>QUE SE COMUNICA</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Se comunica por correo electrónico a todos los servidores y contratistas de RTVC S.A.S. las diferentes configuraciones, ajustes y ventanas de mantenimiento, indicando o informando los posibles cambios o actualizaciones, en la fecha y hora en la que se realizará el mantenimiento correspondiente, dependiendo las necesidades y el plan de mantenimiento.</li> <li>• Resultados de las reuniones de seguimiento con los proveedores y con los usuarios internos de la Entidad para la validación de las necesidades y/o requerimientos, así como aplicaciones normativas en términos de tecnologías de la información.</li> <li>• Fallas en la prestación de los servicios e infraestructura tecnológica que tengan un impacto en el usuario interno, esta información se comunica por correo electrónico a todos los colaboradores de RTVC S.A.S, en el momento que esto se presente.</li> </ul>