| | | | |
|---|---|---|---|
| **Tipo de Proceso** | Apoyo | **Líder del proceso y/o subproceso** | **Coordinador de Gestión Tecnologías de la Información T.I.** |
| **Otros procesos involucrados** | Todos los procesos y subprocesos | | |
| **Objetivo** | Planear y gestionar la infraestructura tecnológica de la entidad a través del Monitoreo, soporte técnico y aseguramiento de recursos, garantizando la continuidad operativa, la satisfacción de los usuarios y la seguridad digital de RTVC, asegurando el cubrimiento de las necesidades para el desarrollo de los procesos institucionales. | | |
| **Alcance** | Inicia con la identificación y dimensionamiento de las necesidades tecnológicas a corto, mediano y largo plazo, y finaliza con el seguimiento a la mejora continua, el cierre de incidentes y la gestión de acciones preventivas/correctivas. Aplica a todos los servicios de infraestructura (nube, local, streaming) y soporte técnico a usuarios. | | |

| TIPO PROVEEDOR | PROVEEDOR/PROCESO/ GRUPO DE INTERÉS (PARTE INTERESADA) | ENTRADA/ INSUMO | PHVA | ACTIVIDADES CLAVES DEL PROCESO | PRODUCTO/ SALIDA | TIPO CLIENTE | USUARIO/PROCESO/ GRUPO DE INTERÉS (PARTE INTERESADA) |
|---|---|---|---|---|---|---|---|
| Interno-Externo | Todos los procesos y subprocesos<br><br>Ministerio de Tecnologías de la Información y Comunicaciones Departamento Administrativo de la Función Pública, Secretaria de Transparencia. | Plan Nacional de Desarrollo - PND<br><br>Modelo Integrado de Planeación y Gestión – MIPG<br><br>Lineamientos<br><br>Plan institucional de la entidad.<br><br>Guía para la construcción del PETI | **P** | Formular el Plan Estratégico de Tecnologías de la Información (PETI) | Plan Estratégico de Tecnologías de la Información - PETI. | Interno | Todos los procesos y subprocesos SIG |

| TIPO PROVEEDOR | PROVEEDOR/PROCESO/ GRUPO DE INTERÉS (PARTE INTERESADA) | ENTRADA/ INSUMO | PHVA | ACTIVIDADES CLAVES DEL PROCESO | PRODUCTO/ SALIDA | TIPO CLIENTE | USUARIO/PROCESO/ GRUPO DE INTERÉS (PARTE INTERESADA) |
|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | | Requisitos externos de cumplimiento legal y regulatorio en el área de TI.<br><br>Políticas públicas relativas a TIC<br><br>Documentos CONPES Recomendaciones de FURAG<br><br>Programa de Transparencia y Ética Pública | | | | | |
| Interno | Todos los procesos y subprocesos | Plan Estratégico de Tecnologías de la Información - PETI<br>Plan anual de adquisiciones | **P** | Formular proyectos de Tecnologías de la Información | Proyectos de Tecnologías de la Información | Interno | Todos los procesos y subprocesos SIG |
| Interno - externo | Todos los procesos y subprocesos Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones (MinTIC) | Plan Estratégico de Tecnologías de la Información – PETI<br>Resolución 500 de 2021 y actualizado por la Resolución 0227 de 2025<br>Modelo Integrado de Planeación y Gestión – MIPG | **P** | Establecer la planificación del Sistema de Gestión de Seguridad de la Información (MSPI) | PESI (Plan Estratégico de Seguridad de la Información)<br><br>Planes, manuales, políticas y proyectos de seguridad de la información. | Interno | Todos los procesos y subprocesos SIG |

| TIPO PROVEEDOR | PROVEEDOR/PROCESO/ GRUPO DE INTERÉS (PARTE INTERESADA) | ENTRADA/ INSUMO | PHVA | ACTIVIDADES CLAVES DEL PROCESO | PRODUCTO/ SALIDA | TIPO CLIENTE | USUARIO/PROCESO/ GRUPO DE INTERÉS (PARTE INTERESADA) |
|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | | Política de Seguridad Digital | | | | | |
| Interno | Proceso<br>• Gestión de Tecnologías de la Información | Necesidades de mantenimiento y Monitoreo, de los recursos tecnológicos y de la infraestructura de T.I. | **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. | Interno | Proceso<br>• Gestión de Tecnologías de la Información |
| Interno | Todos los procesos y subprocesos | Plan Estratégico de Tecnologías de la Información - PETI<br><br>Política de Gobierno Digital | **H** | Ejecutar y actualizar el Plan Estratégico de Tecnologías de la Información - PETI. | Plan Estratégico de Tecnologías de la Información - PETI actualizado. | Interno | Todos los procesos y subprocesos SIG |
| Interno | Todos los procesos y subprocesos | Plan Estratégico de Tecnologías de la Información<br><br>Proyectos TI | **H** | Ejecutar proyectos de TI | Proyectos de TI Recomendaciones de TI Informes Soluciones tecnológicas implementadas | Interno | Todos los procesos y subprocesos SIG |
| Interno | Todos los procesos y subprocesos | Requerimientos e incidentes de los usuarios internos. | **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. | Interno | Todos los procesos y subprocesos SIG |
| Interno | Todos los procesos y subprocesos | Necesidades de disponibilidad de la infraestructura y | **H** | Garantizar la continuidad del servicio de los recursos de TI de acuerdo con los niveles de servicios (ANS) definidos. | Documento de acuerdos de nivel de servicio e indicadores de medición. | Interno | Todos los procesos y subprocesos SIG |

| TIPO PROVEEDOR | PROVEEDOR/PROCESO/ GRUPO DE INTERÉS (PARTE INTERESADA) | ENTRADA/ INSUMO | PHVA | ACTIVIDADES CLAVES DEL PROCESO | PRODUCTO/ SALIDA | TIPO CLIENTE | USUARIO/PROCESO/ GRUPO DE INTERÉS (PARTE INTERESADA) |
|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | | recursos tecnológicos de T.I. | | | | | |
| Interno | Todos los procesos y subprocesos | 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. | Interno | Todos los procesos y subprocesos SIG |
| Interno | Proceso Gestión de Tecnologías de la Información | Plan Estratégico de Tecnologías de la Información- PETI | **V** | Efectuar el seguimiento y evaluación del Plan Estratégico de Tecnologías de la Información<br><br>Seguimiento al plan de acción, y plan estratégico de TI | Informes de Seguimiento y Evaluación Acciones y Recomendaciones | Interno | Proceso Planeación Estratégica Proceso Evaluación y Seguimiento. |
| Interno | Proceso<br>• Gestión de Tecnologías de la Información. | Plan de mantenimiento preventivo de los recursos tecnológicos y de la infraestructura de T.I.<br><br>Plan de Monitoreo de los recursos tecnológicos y de la infraestructura de T.I.<br><br>Plan Estratégico de T.I. | **V** | Analizar el comportamiento de implementación de Infraestructura tecnológica (Hardware, Software). | Informes de funcionamiento. | Interno | Proceso<br>• Gestión de Tecnologías de la Información. |
| Interno | Proceso<br>• Gestión de Proveedores.<br>• Gestión Jurídica. | Requerimiento normativo. | **V** | Verificar la ejecución de los contratos de la Coordinación de T.I. | Actas de Reunión | Interno | Proceso<br>• Gestión de Proveedores.<br>• Gestión Jurídica. |

| TIPO PROVEEDOR | PROVEEDOR/PROCESO/ GRUPO DE INTERÉS (PARTE INTERESADA) | ENTRADA/ INSUMO | PHVA | ACTIVIDADES CLAVES DEL PROCESO | PRODUCTO/ SALIDA | TIPO CLIENTE | USUARIO/PROCESO/ GRUPO DE INTERÉS (PARTE INTERESADA) |
|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | Gestión de la Infraestructura Tecnológica | Solicitudes de contratación. | | | Informes de Gestión y/o avance a las actividades contractuales. | | • Gestión de la Infraestructura Tecnológica |
| Interno | Proceso<br>• Gestión de Proveedores.<br>• Gestión Jurídica.<br>• Gestión de Tecnología de la información | Contratos<br>Planes de trabajo, cronogramas de actividades y planes de acción para la implementación de los proyectos de T.I. | V | Verificar el cumplimiento de los planes y cronogramas definidos para la ejecución de los proyectos de T.I. | Actas de Reunión<br>Informes de Gestión y/o avance a las actividades contractuales | Interno | Proceso<br>• Gestión de Proveedores.<br>• Gestión Jurídica.<br>• Gestión de Tecnología de la información |
| Externo | Entidades de control | Requerimiento normativo.<br>Contratos suscritos. | V | Validar el cumplimiento de la normatividad aplicable en términos de las tecnologías de la información. | Reportes a las entidades de control | Interno | Entidades de control |
| Interno | Proceso<br>• Control Interno | Programa anual de auditorías. Informe de auditoría interna | A | Revisión de informes de auditoría interna, identificación de no conformidades y elaboración del plan de mejoramiento | Plan de mejoramiento auditoría interna | Interno | Proceso<br>• Gestión de tecnología de la información<br>• Control interno |
| Externo | Entes Externos | Informes de auditorías externas | A | Revisión de informes de auditoría externa y elaboración del plan de mejoramiento | Plan de mejoramiento auditoría externa | Interno | Proceso y subproceso<br>• Control interno<br>• Gestión de procesos |

*Inserte las filas que requiera

| RECURSOS | | |
|---|---|---|
| **TALENTO HUMANO** | **FÍSICOS (Infraestructura, locativos, equipos y software)** | **AMBIENTE DE TRABAJO** |
| **Coordinador(a) de Tecnologías de la Información, contratistas** | Infraestructura de recursos de nube compuestas por instancias las cuales se componen de servidores, almacenamiento.<br>Infraestructura local (Firewall, redes LAN)<br>Seguridad perimetral (software de ciberseguridad)<br>Bases de datos para recolección, almacenamiento y/o actualización de información de inventarios<br>Mesa de Servicios<br>Herramientas de Monitoreo<br>Sistemas de Información.<br>Herramientas Ofimáticas.<br>Servidores.<br>Equipos de cómputo. | **Áreas de trabajo adecuadas para clientes internos y atención a clientes externos, iluminación adecuada, ventilación apropiada, diseño funcional y ergonómico de puestos de trabajo para minimizar los factores de riesgo ocupacional.** |

| REQUISITOS | | |
|---|---|---|
| **MODELO INTEGRADO DE PLANEACIÓN Y GESTIÓN-MIPG**<br><br>Integridad<br>Planeación Institucional<br>Gobierno Digital<br>Seguridad Digital<br>Defensa jurídica<br>Servicio al ciudadano<br>Racionalización de trámites<br>Fortalecimiento organizacional y simplificación de procesos<br>Gestión documental<br>Transparencia, acceso a la información pública y lucha contra la corrupción<br>Gestión del conocimiento e innovación<br>Control interno | **SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO**<br><br>TITULO 4<br>RIESGOS LABORALES<br>CAPÍTULO 6<br>SISTEMA DE GESTIÓN DE LA SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO<br>2.2.4.6.5 Política de seguridad y salud en el trabajo (SST).<br>2.2.4.6.8 Obligaciones de los empleadores.<br>2.2.4.6.10 Responsabilidades de los trabajadores.<br>2.2.4.6.15 Identificación de peligros, evaluación y valoración de los riesgos.<br>2.2.4.6.19 Indicadores del Sistema de Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo (SG-SST).<br>2.2.4.6.20 Indicadores que evalúan la estructura del Sistema de Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo (SG-SST).<br>2.2.4.6.21 Indicadores que evalúan el proceso del Sistema de Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo (SG-SST).<br>2.2.4.6.22 Indicadores que evalúan el resultado del Sistema de Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo (SG-SST).<br>2.2.4.6.23 Gestión de los peligros y riesgos<br>2.2.4.6.32 Investigación de incidentes, accidentes de trabajo y enfermedades laborales.<br>2.2.4.6.33 Acciones preventivas y correctivas.<br>2.2.4.6.34 Mejora continua. | **ISO 9001: 2015**<br><br>4. Contexto de la Organización<br>4.1 Comprensión de la organización y su contexto<br>4.2 Comprensión de las necesidades y expectativas de las partes interesadas<br>4.3 Determinación del alcance del sistema de gestión de calidad<br>4.4 Sistema de gestión de calidad y sus procesos<br>6. Planificación<br>6,1. Acciones para abordar riesgos y oportunidades<br>6,2. Objetivos de calidad y planificación para lograrlos<br>6,3. Planificación de los Cambios<br>7. Apoyo<br>7,1. Recursos<br>7,4. Comunicación<br>7,5. Información Documentada<br>8. Operación<br>8,1. Planificación y control operacional<br>9,1. Seguimiento, Medición, Análisis y evaluación<br>9,2. Auditoría Interna<br>9,3. Revisión por la Dirección<br>10. Mejora<br>10,1. Generalidades<br>10,2. No conformidad y acción correctiva<br>10,3. Mejora Continua |

| DOCUMENTOS APLICABLES | | | |
|---|---|---|---|
| **DOCUMENTOS EXTERNOS (No requisitos legales)** | **NORMOGRAMA (legales internos y externos)** | **DOCUMENTOS INTERNOS** | **FORMATOS** |
| **Ver listado maestro de documentos externos** | **Ver Normograma** | **Ver Listado de procedimientos del proceso y/o subproceso** | **Ver Listado de formatos del proceso y/o subproceso** |

| GESTION DE CAMBIOS | |
|---|---|
| **CAMBIOS RELEVANTES DENTRO DEL PROCESO** | ● 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 registran las actividades a realizar (RFC) y los riesgos asociados.<br>● 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 en donde se realice la socialización y coordinación de las actividades relacionadas con la operación y gestión de la infraestructura y recursos tecnológicos de T.I. |

| ASPECTOS CLAVE A COMUNICAR | |
|---|---|
| **QUE SE COMUNICA** | ● Se comunica por correo electrónico a todos los servidores y contratistas de RTVC las diferentes configuraciones, ajustes, ventanas de mantenimiento, indicando o informando los posibles cambios o actualizaciones, en la fecha y hora que el servicio o que se realizará el mantenimiento, dependiendo las necesidades y el plan de mantenimientos.<br>● 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.<br>● Fallas en la prestación de los servicios e infraestructura tecnológica que tengan un impacto en el usuario interno. |

| INDICADORES | | |
|---|---|---|
| **CRITERIOS PARA EL CONTROL DEL PROCESO** | **Indicadores de proceso o gestión** | **Los indicadores asociados al proceso se podrán consultar en el tablero de control (enlace) y en el sistema de gestión y planeación vigente** |
| | **Mecanismos de seguimiento o control** | -Monitoreo de indicadores (SLA/KPI): Seguimiento a tiempos de respuesta y resolución de tickets para asegurar la calidad del servicio.<br>-Comité de Control de Cambios (CAB): Validación y aprobación formal de cambios operativos según el procedimiento robustecido.<br>-Validación de backups: Verificación periódica de la ejecución y efectividad de las copias de seguridad de los servidores críticos. |

| INDICADORES | | |
|---|---|---|
| | | -Control documental: Revisión y depuración en plataforma para asegurar que solo los procesos vigentes y autorizados sean consultados. |
| | **Riesgos (proceso y corrupción)** | **Los riesgos asociados al proceso se podrán consultar en el mapa de procesos y en el sistema de gestión y planeación vigente.** |

| CONTROL DE CAMBIOS | | | |
|---|---|---|---|
| **Versión** | **Descripción del cambio** | **Área productora** | **Fecha de Publicación** |
| 5 | Se realizó la actualización de la caracterización del proceso, incorporando el encabezado, la codificación y los nuevos logos, de acuerdo con la nueva razón social de la entidad y la plantilla institucional vigente. De igual manera, se incluyeron y ajustaron proveedores, procesos y grupos de interés (partes interesadas), así como la incorporación y actualización de dos actividades correspondientes a la fase de Actuar del ciclo PHVA. | Coordinación de Gestión de Tecnologías de la Información | 15/07/2026 |
| 1 | Se realiza nuevamente el cargue del documento, se incluye encabezado, se ajusta código, logo, se incluye control de cambios, así mismo dando cumplimiento a los lineamientos del manual de marca. V2 y la Guía de Administración de Información Documentada SIG. | Coordinación de Planeación | 05/10/2026 |

| | CARGO/ROL | NOMBRES Y APELLIDOS | FECHA |
|---|---|---|---|
| **ELABORÓ** | Contratista / Coordinación de Gestión de Tecnologías de la Información | Brenda Lizeth Carranza Molina | 04/06/2026 |
| **REVISÓ** | Contratista/ (Coordinación de Gestión de Tecnologías de la Información, calidad TI ) | Javier Orlando Amézquita Rodríguez | 09/06/2026 |
| **APROBÓ** | Coordinadora de Gestión de Tecnologías de la Información | Nohora Piedad Mora Parada | 08/07/2026 |

**Nota**: Las instrucciones se encuentra en fuente de color gris, por favor al diligenciar cambiar el color a Automático.


***"Las copias impresas de este documento se consideran no controladas. Para verificar la versión vigente consulte el Sistema Integrado de Gestión."***