



**CNSC**  
COMISIÓN NACIONAL  
DEL SERVICIO CIVIL  
Igualdad, Mérito y Oportunidad

**Caracterización**

**CARACTERIZACION  
GESTIÓN DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN – TICS**

**Código:** C-TI-001

**Versión:** 4.0

**Fecha:** 26/11/2021

**Página** 1 de 7

**Responsable Ejecución:** Jefe de Oficina  
Asesora de Informática.

**Objetivo:** Liderar la transformación digital de la CNSC a través del uso de la tecnología y la innovación brindando los servicios TI que permitan el cumplimiento de los objetivos estratégicos.

**Alcance:** El proceso inicia con la identificación de necesidades, definición de la arquitectura adecuada para la prestación de servicios de información y de tecnología y termina con la evaluación de proyectos TICS.

Proveedor	Entrada	N°	PHVA	Descripción	Responsable	Salida	Cliente
Congreso de la República	Normatividad vigente.	1	P	<b>Direccionamiento estratégico de las tecnologías de la información</b>	Jefe de Oficina Asesora de Informática.  Colaboradores de la oficina de informática  Líderes de los procesos  Usuarios funcionales de los procesos	Principios y estándares de arquitectura  Lineamientos de interoperabilidad  Términos de referencia a proveedores  Plan estratégico de tecnologías de la información (PETI)  Plan anual de adquisiciones.  Cronogramas de trabajo.	Gestión de tecnologías de la información  Direccionamiento Estratégico  Procesos institucionales interesados
Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones	Lineamientos de gobierno digital.  Plan estratégico CNSC			Definir y aplicar los lineamientos de las arquitecturas Empresariales y de TI.  Revisar las tendencias del mercado frente a tecnologías de la información y las comunicaciones.			
Direccionamiento Estratégico	Plan estratégico de tecnologías de la información vigencia anterior.			Realizar el diagnóstico de las tecnologías existentes en la Entidad			
Gestión de tecnologías de la información	Requerimientos de procesamiento de información de los procesos.			Construir el Plan estratégico de Tecnologías de la Información (PETI) para el cuatrienio			
Todos los procesos	Resultados de los proyectos y cronogramas de la vigencia anterior.			Ajustar el PETI para la vigencia actual.			

Este Documento es ORIGINAL. Se conserva en Medio Magnético, al imprimirse es una COPIA NO CONTROLADA



	Solicitudes puntuales de desarrollo.					Proyección de necesidades de infraestructura	
Gestión de Tecnologías de la información.	Plan estratégico de Tecnologías de la Información PETI	2	H	<b>Gestionar la Infraestructura tecnológica</b>	Jefe Oficina Asesora de Informática.	Informes de gestión de la plataforma tecnológica.	Direccionamiento Estratégico
Direccionamiento Estratégico	Plan anual de adquisiciones			Gestionar los componentes de tecnología y ciberseguridad	Colaboradores de la oficina asesora de informática	Informe de control de obsolescencia.	Gestión de tecnologías de la información
Control y Evaluación a la Gestión	Mapa de riesgos institucional actualizada			Administrar la generación y restauración de copias de seguridad		Necesidades de adquisición y renovación.	
	Registros de las consolas de operación.			Realizar el monitoreo de los diferentes componentes del ambiente de producción para la adecuada prestación de los servicios de TI.		Mapa de riesgos	
	Registros de las consolas de monitoreo.			Validar los reportes de operación internos y externos para determinar el nivel de disponibilidad de la plataforma tecnológica y de servicios de TI		Planes de contingencia.	
	Registros de fallas reportados en GLPI.			Diseñar planes y estrategias de mitigación, que aumenten la disponibilidad de los servicios de TI ofrecidos a los usuarios internos y externos.		Plan de recuperación ante desastres de TI.	
	Análisis de fallas. Informes de auditorías a los procesos.					Solicitud de presupuesto.	
Jefe Oficina	Factibilidad del	3	H	<b>Gestionar las soluciones basadas en software</b>			
				Desarrollar soluciones TI, que	Jefe Oficina	Documento de	Gestión de



Asesora de Informática. Colaboradores de la oficina de informática Todos los procesos	proyecto. Cronogramas de desarrollos. Lineamientos de arquitectura de TI. Guía, Estándares y Lineamientos para Desarrollo de Software. Actas de reunión. Documentos de términos de referencia a proveedores			cumplan con los requerimientos propios de cada proceso de la CNSC.  Realizar el soporte, actualización y mantenimiento de las aplicaciones existentes en la CNSC.  Administrar adecuadamente los derechos de propiedad intelectual de las aplicaciones adquiridas o construidas por la CNSC, para operar sus procesos y brindar servicios a la ciudadanía y a las partes interesadas.	Asesora de Informática. Colaboradores de la oficina de informática Líderes de los procesos. Usuarios funcionales de los procesos.	requerimientos de la solución informática.  Documento de diseño de la solución informática. Solicitud de servicio de operación.  Actas de reunión Ambientes de trabajo para las diferentes etapas del ciclo de vida de los sistemas de información.  Aceptación de los productos.  Requerimiento de contratación.  Estudios de mercado.	tecnologías de la información  Procesos institucionales interesados  Gestión Contractual
Todos los procesos. Proceso de	Solicitudes de usuarios internos. Requerimientos de	<b>4</b>	<b>H</b>	<b>Prestar servicios de tecnologías de la información</b>  Gestionar los usuarios internos de los recursos de tecnología.  Coordinar con las partes	Jefe Oficina Asesora de Informática.	Solicitudes atendidas. Base de datos	Todos los procesos. Proceso de



gestión de tecnologías de la información.	usuarios externos. Base de datos de conocimientos. Versiones de software liberadas. Estándares adoptados.			interesadas, los eventos (brechas, incumplimientos o deficiencias) que surjan de la prestación de los servicios de TI en la CNSC.	Colaboradores de la oficina asesora de informática Líderes de los procesos. Usuarios de los procesos.	de conocimiento tecnológico (KDB). Encuestas de evaluación de servicios calificadas.	gestión de tecnologías de la información
Gestión de tecnologías de la información. Todos los procesos.	Cronograma de aprovisionamiento de Infraestructura y despliegue de aplicativos. Necesidades de cambio explícitas. Inventario de elementos de configuración de los servicios. Diagramas de despliegue de los servicios tecnológicos institucionales.	5	H	<b>Gestionar los Cambios de TI</b> Implementar los requisitos de cambio relacionados con los recursos de tecnología, garantizando la disponibilidad de los servicios de acuerdo con las necesidades de la CNSC.	Jefe Oficina Asesora de Informática. Colaboradores de la oficina asesora de informática	Ambiente de producción estable y disponible para su operación. Avisos oportunos de indisponibilidad de servicios por actividades de mantenimiento o mejora.	Gestión de tecnologías de la información. Todos los procesos
Ministerio de Tecnologías de	Lineamientos de gobierno digital.	6	H	<b>Gestionar la seguridad de la información</b> Implementar y operar el Subsistema de Gestión de	Jefe Oficina Asesora de	Sistema de gestión de	Todos los Procesos.



<p>la Información y las Comunicaciones</p> <p>Instituto Colombiano de Normas Técnicas</p> <p>Direccionamiento Estratégico</p> <p>Gestión de tecnologías de la información</p> <p>Todos los procesos</p>	<p>Buenas prácticas del mercado de tecnologías de la información para la seguridad de la información.</p> <p>Normas internacionales aplicables</p> <p>Matriz institucional de riesgos actualizada.</p> <p>Planes de tratamiento de riesgos actualizados.</p> <p>Reportes de materialización de riesgos actualizados.</p>			<p>Seguridad de la Información en la CNSC, siguiendo los lineamientos de la Norma Técnica Colombiana NCT/ISO 27001 versión 2013 y los lineamientos del MinTIC sobre seguridad digital y seguridad y privacidad de la información.</p> <p>Gestionar los incidentes de seguridad de la información que se presenten en la CNSC, atendiendo las etapas de detección, contención, restauración y análisis para evitar futuros eventos.</p> <p>Consolidar los informes de atención de incidentes, tanto para la gestión interna, el reporte a la Alta Dirección y la notificación a las autoridades pertinentes.</p> <p>Atención integrada de planes de tratamiento de riesgos y de la gestión de la materialización de los riesgos institucionales.</p>	<p>Informática.</p> <p>Colaboradores de la oficina de informática</p> <p>Grupo de enlaces del SIG</p>	<p>seguridad de la información operando.</p> <p>Plan de implementación y operación de la seguridad y privacidad de la información actualizado.</p> <p>Informes finales de incidentes de seguridad de la información.</p> <p>Mapa de riesgos</p>	<p>Ciudadanos.</p> <p>Entes de control y vigilancia externos.</p>
<p>Gestión de tecnologías de la información</p> <p>Control y Evaluación de la gestión</p>	<p>Herramientas de seguimiento para la autorregulación, autogestión y autocontrol</p>	<p>7</p>	<p>V</p>	<p>Realizar seguimiento y medición a los resultados del proceso incluyendo el análisis de riesgos y la ejecución de sus controles.</p> <p>Evaluar la gestión del proceso y el cumplimiento establecido en las diferentes herramientas de gestión.</p>	<p>Jefe Oficina Asesora de Informática.</p> <p>Jefe Oficina de Control Interno/ Auditor(a)</p>	<p>Informes de Gestión del Proceso</p> <p>Indicadores del proceso</p> <p>Mapa de Riesgos</p>	<p>Gestión de tecnologías de la información</p> <p>Direccionamiento estratégico</p> <p>Control y Evaluación de la</p>



					asignado	Auditoria Interna y/o Externa.	gestión
Gestión de tecnologías de la información	Resultados de indicadores o actividades de control			Establecer y desarrollar planes de mejoramiento con acciones correctivas u oportunidades de mejora.	Jefe Oficina Asesora de Informática.	Plan de mejoramiento	Gestión de tecnologías de la información
Direccionamiento estratégico	Análisis de riesgos y sus controles	<b>8</b>	<b>A</b>	Realizar seguimiento a la eficacia de los planes de mejoramiento	Jefe Oficina de Control Interno/ Auditor(a) asignado	Informes de Seguimiento	Direccionamiento estratégico
Control y Evaluación de la gestión	Informes de Auditoria						Control y Evaluación de la gestión

<b>Documentación Relacionada</b>	<b>Medición</b>
<a href="#">Ver listado maestro de documentos SIG</a>	<a href="#">Ver Tablero de Indicadores</a>
	<b>Riesgos</b>
	<a href="#">Ver Mapa de Riesgos</a>
<b>Requisitos Que Cumplir:</b>	<b>Producto no conforme:</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>Requerimientos funcionales de los sistemas de información.</li> <li>Acuerdos de niveles de servicios de tecnologías de la información.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Soluciones de software que no cumplen con los requerimientos de los usuarios finales.</li> <li>Incumplimiento de los ANS de los servicios prestados.</li> </ul>
<b>Legales y Normativos:</b> <a href="#">Ver Nomograma</a>	<p><b>Humanos:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Jefe Oficina Asesora de Informática</li> <li>✓ Colaboradores de la oficina de informática</li> </ul> <p><b>Apoyo:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Insumos de Oficina, Infraestructura Física de trabajo</li> </ul> <p><b>Tecnológicos:</b></p> <p><b>Software:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Office.</li> </ul>



- ✓ Internet
- ✓ Intranet
  
- Hardware:**
- ✓ Equipos de cómputo de usuario final
- ✓ Acceso a la intranet
- ✓ Acceso a internet
- ✓ Acceso al centro de cómputo principal
- ✓ Sistema de apoyo a la mesa de servicios – GLPI
- ✓ Contratos de mantenimiento preventivo y correctivo para la plataforma de TI
- ✓ Recursos financieros para la operación

Versión No.	Fecha	Descripción del Cambio	Solicitado por:
1.0	01/03/2016	Creación del documento	Jefe Oficina Asesora de Planeación
2.0	07/09/2016	Documento actualizado. Actualización Normativa	Jefe Oficina Asesora de Informática
3.0	23/10/2019	Documento actualizado. Consolidación procesos Gestión de Recursos Tecnológicos y Gestión de Tecnologías de la Información en un solo proceso. Revisión y ampliación de las definiciones de las actividades críticas.	Jefe Oficina Asesora de Informática
4.0.	26/11/2021	Actualización del Modelo de Operación por Procesos, formato de caracterización y estructura de contenido	Despacho de Presidencia

Elaboró	Revisó	Aprobó
<b>Nombre:</b> Karol Marcela Cuervo Cuervo <b>Cargo:</b> Profesional Especializado <b>Dependencia:</b> Oficina Asesora de Planeación  <b>Nombre:</b> Nelsy Aracely Garzón Guzmán <b>Cargo:</b> Contratista <b>Dependencia:</b> Oficina Asesora de Planeación	<b>Nombre:</b> Edgar Darío Cuellar Triviño <b>Cargo:</b> Contratista <b>Dependencia:</b> Oficina Asesora de Informática  <b>Nombre:</b> Hugo Fernando Ramírez Ospina <b>Cargo:</b> Contratista <b>Dependencia:</b> Oficina Asesora de Informática	<b>Nombre:</b> Hernán Darío Gutiérrez Casas <b>Cargo:</b> Jefe <b>Dependencia:</b> Oficina Asesora de Informática