



CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y DE LAS COMUNICACIONES

Código: TIC-cp-01

Versión: 8

Vigencia desde: Septiembre de 2024

DESCRIPCIÓN GENERAL DEL PROCESO

OBJETIVO DEL PROCESO:	Administrar, mantener y gestionar las plataformas tecnológicas existentes en el COPNIA, e implementar nuevas soluciones tecnológicas que provean en forma oportuna, eficaz, eficiente y transparente la información necesaria para el cumplimiento de la misionalidad del COPNIA.
ALCANCE DEL PROCESO	El proceso de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones comprende la identificación de necesidades TIC, la administración de las plataformas tecnológicas, la formulación e implementación de los planes y proyectos, además de la evaluación y seguimiento de los mismos; alineado con la confidencialidad, la integridad y la disponibilidad de la información.
OBJETIVOS ESTRATÉGICOS Y DE CALIDAD ASOCIADOS:	Consolidar el Modelo de Gestión de la Entidad para mejorar la prestación de los servicios misionales.
RESPONSABLE O LÍDER DEL PROCESO:	Profesional de Gestión del área de Tecnología de la Información y de las Comunicaciones
TIPOLOGÍA:	Estratégico

GLOSARIO

CONFIDENCIALIDAD. La confidencialidad es la propiedad de prevenir la divulgación de información a personas o sistemas no autorizados.

DISPONIBILIDAD. Característica, cualidad o condición de la información de encontrarse a disposición de quienes deben acceder a ella, ya sean personas, procesos o aplicaciones.

GOBIERNO DIGITAL: La estrategia del gobierno nacional, liderada por el ministerio de tecnologías de la información y las comunicaciones (TIC), que busca mejorar la calidad de los servicios ofrecidos por las diversas entidades públicas a través de la tecnología.

INFRAESTRUCTURA TECNOLÓGICA: Conjunto de hardware y software sobre el cual funciona los servicios prestados por la entidad.

INTEGRIDAD. Propiedad que busca mantener los datos libres de modificaciones no autorizadas.

MESA DE AYUDA: Es un servicio de atención y soporte que centraliza las solicitudes de los funcionarios en una plataforma digital. Y desde ahí tecnologías de la Información está encargado de resolver consultas técnicas, fallas y problemas relacionados con la telefonía e informática.

PLAN ESTRATÉGICO DE TECNOLOGÍA Y SISTEMAS DE INFORMACIÓN Y LAS COMUNICACIONES (PETIC) : Herramienta para ordenar los esfuerzos de incorporación de TI. Dicha herramienta establece las políticas requeridas para controlar la adquisición, el uso y la administración de los recursos de TI.

POLÍTICA DE GOBIERNO DIGITAL: Es la política del Gobierno Nacional que propende por la transformación digital pública. Con esta política pública se busca fortalecer la relación Ciudadano - Estado, mejorando la prestación de servicios por parte de las entidades, y generando confianza en las instituciones que conforman la administración pública y el Estado en general, a través del uso y aprovechamiento de las TIC. Hace parte del Modelo Integrado de Planeación y Gestión - MIPG y se integra con las políticas de Gestión y Desempeño Institucional.

SISTEMAS DE INFORMACION: Un sistema de información es un conjunto ordenado de personas, procesos y herramientas, cuyo fin es administrar datos e información, de manera que puedan ser recuperados y procesados fácil y rápidamente.

SOPORTE TECNICO: Administra, mantiene y gestiona los sistemas de información de la entidad, instala y configura el hardware y el software, además resuelve los problemas técnicos que surgan.

TIC : Tecnologías de la información y de las comunicaciones

PROVEEDOR		INSUMOS	ACTIVIDADES	RESPONSABLE	PRODUCTOS	CLIENTE Y/O USUARIO		RELACIÓN DE REQUISITOS NORMATIVOS	
Interno	Externo					INTERNOS	EXTERNOS	Requisito ISO 9001:2015	Política de gestión y desempeño
PLANEAR									
Direccionamiento Estratégico	Organismos facultados	Lineamientos y normatividad aplicable	Definir Política de Gobierno Digital	Director General	Política Institucional de Gobierno Digital	Todos los procesos	Ciudadanía en General		Gobierno Digital
Direccionamiento Estratégico	Organismos facultados	Normatividad aplicable	Definir estrategia de tecnologías de la información y las Comunicaciones: Realizar diagnóstico de las necesidades relacionadas con las tecnologías de la información. Identificar problemáticas y oportunidades de mejora relacionadas con la información que se procesa en la entidad. Determinar los requerimientos para la gestión de la información en los diferentes sistemas de información.	Área de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones	Plan Estratégico de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones - PETIC	Todos los procesos	Ciudadanía en General	7.1.3 Infraestructura	Gobierno digital
		Estrategia Institucional Políticas y lineamientos de competencia del proceso.	Identificar las necesidades de infraestructura física y tecnológica requerida para el adecuado control de la información. Establecer las actividades necesarias para la implementación del PETIC conforme con el Plan Estratégico adoptado.						

PROVEEDOR		INSUMOS	ACTIVIDADES	RESPONSABLE	PRODUCTOS	CLIENTE Y/O USUARIO		RELACIÓN DE REQUISITOS NORMATIVOS	
Interno	Externo					INTERNOS	EXTERNOS	Requisito ISO 9001:2015	Política de gestión y desempeño
Tecnologías de la Información y las Comunicaciones	-	Acuerdos de niveles de servicios - ANS	Definir la metodología para la atención de Incidencias y Requerimientos Establecer las actividades necesarias para la Atención de Incidentes y requerimientos.	Área de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones	Metodología para la atención de incidencias y requerimientos	Todos los procesos	-	7.1.3 Infraestructura	Gobierno Digital
HACER									
Contratación	-	Bienes y servicios	Ejecutar el PETIC Ejecutar y controlar los proyectos relacionados con tecnología de la información y las comunicaciones	Área de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones	Implementación de soluciones tecnológicas, Ejecución del ROADMAP	Todos los procesos	Ciudadanía en General	7.1.3 Infraestructura	Gobierno digital
Tecnologías de la Información y las Comunicaciones	Proveedores de servicios tecnológicos	Servicios tecnológicos	Coordinar los servicios de mantenimiento y desarrollo de TIC's Administrar la infraestructura tecnológica sobre la cual se soportan los sistemas de información del COPNIA. (Servidores, Redes, Bases de Datos, Sistemas de Información y Aplicativos)	Área de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones	Infraestructura tecnológica Desarrollos tecnológicos	Todos los procesos	Ciudadanía en General	7.1.3 Infraestructura	Gobierno digital
Todos los procesos	-	Requerimientos de soporte en plataforma de Mesa de Ayuda (Ticket)	Prestar soporte técnico Atender los requerimientos de soporte técnico en materia tecnológica a los usuarios de la entidad	Área de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones	Requerimientos atendidos	Todos los procesos	-	7.1.3 Infraestructura	Gobierno digital
VERIFICAR									
Direccionamiento Estratégico	Organismos facultados	Herramientas de control y seguimiento	Realizar evaluación al Proceso: Evaluar resultados del proceso Realizar seguimiento al Cumplimiento del PETIC Resultados de Auditorías internas al Proceso y Seguimiento a planes de acción y demás herramientas de control Mapa de Riesgos Medición de Indicadores	Área de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones	Seguimiento planes de acción Desempeño del proceso Seguimiento mapa de riesgos Cambios que podrían afectar el Sistema de Gestión Recomendaciones para la mejora	Direccionamiento Estratégico	Organismos de Control	9.1.3 Análisis y evaluación 9.3.2 Entradas de la revisión por la dirección	Seguimiento y evaluación del desempeño institucional

PROVEEDOR		INSUMOS	ACTIVIDADES	RESPONSABLE	PRODUCTOS	CLIENTE Y/O USUARIO		RELACIÓN DE REQUISITOS NORMATIVOS	
Interno	Externo					INTERNOS	EXTERNOS	Requisito ISO 9001:2015	Política de gestión y desempeño
ACTUAR									
Evaluación y Control	-	Informes de auditoría	Generar mejoras al Proceso Generar mejoras a partir del análisis de los resultados arrojados por la verificación de cumplimiento de lineamientos para el control de la información y del ejercicio auditor, entre otros	Área de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones	Plan de mejoramiento	Evaluación y Control	-	10. Mejora	Seguimiento y evaluación del desempeño institucional
DOCUMENTOS DEL PROCESO			REGISTROS DEL PROCESO	INDICADORES DE GESTIÓN	RIESGOS			PUNTOS DE CONTROL	
Ver listado maestro de documentos Ver normograma Ver listado de documentos de origen externo			Ver tabla de retención documental	Ver matriz de indicadores de gestión	Ver mapa de riesgos			PLAN ESTRATÉGICO DE TECNOLOGÍA Y SISTEMAS DE INFORMACIÓN (PETIC)	
CONTROL DE CAMBIOS									
VERSIÓN ANTERIOR	VERSIÓN ANTERIOR ELABORADO POR		VERSIÓN ANTERIOR REVISADO POR	MOTIVO DE LA ACTUALIZACIÓN				HOJAS A REEMPLAZAR	
6	Profesional de Gestión del área de Tecnología de la Información y de las Comunicaciones		Subdirectora de Planeación, Control y Seguimiento	Ajuste en relación de requisitos normativos de las políticas de gestión y desempeño.				2	
7	Profesional de Gestión del área de Tecnología de la Información y de las Comunicaciones		Subdirectora de Planeación, Control y Seguimiento	Retiro de las actividades asociadas al proceso de Seguridad y Privacidad de la Información; actualización del objetivo del proceso, alcance, objetivo estratégico y de calidad asociado, actualización del glosario, ajuste en los proveedores, insumos, actividades, productos y clientes.				3	
MARLON STIVEL MARTÍNEZ MARTÍNEZ PROFESIONAL ESPECIALIZADO DEL ÁREA DE LAS TIC (E) ELABORA			ÁNGELA PATRICIA ÁLVAREZ LEDESMA SUBDIRECTORA DE PLANEACIÓN, CONTROL Y SEGUIMIENTO REVISÓ		RUBÉN DARÍO OCHOA ARBELÁEZ DIRECTOR GENERAL APRUEBA				