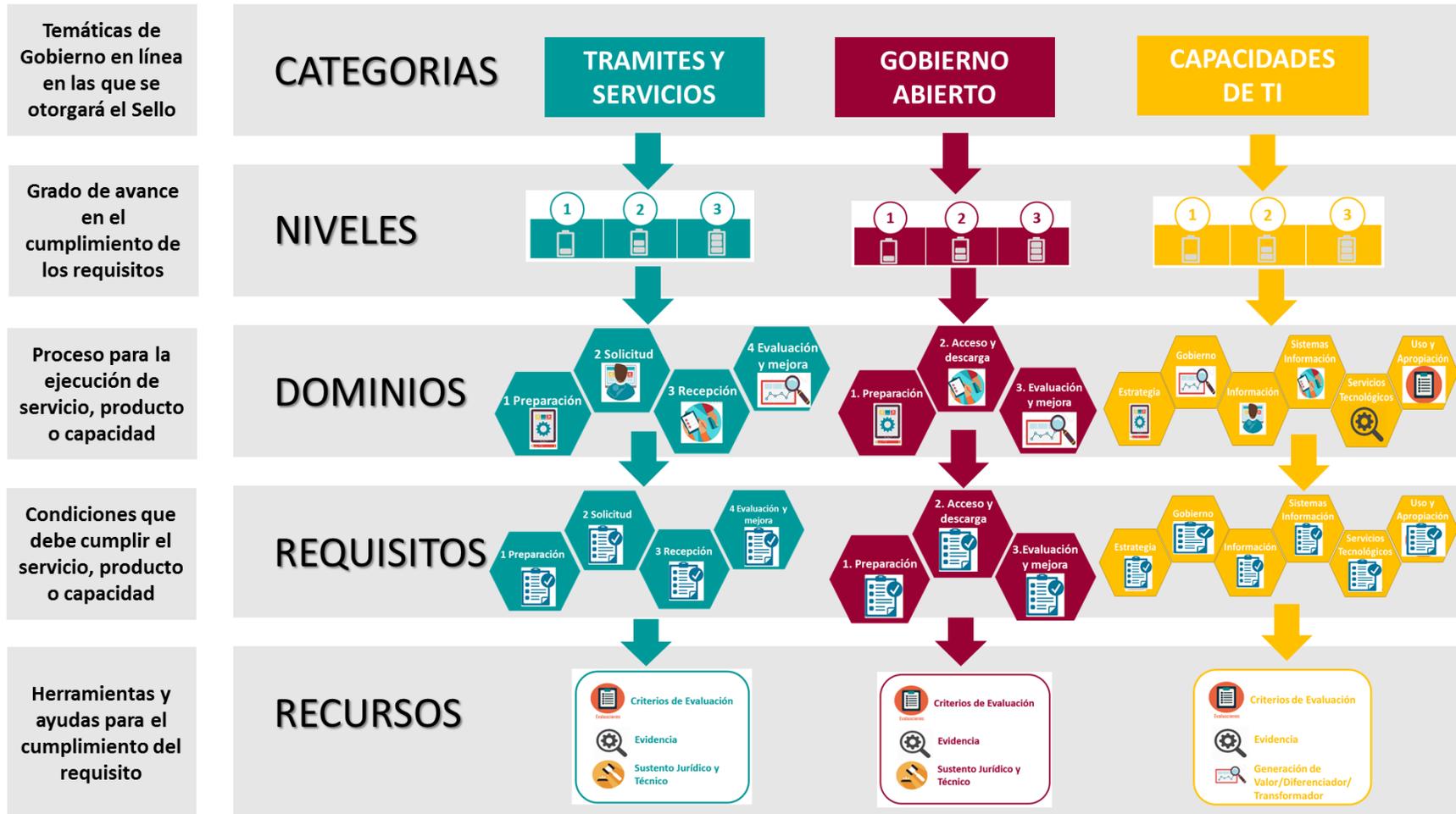


ESTRUCTURA

La siguiente es la estructura propuesta para establecer los requisitos de calidad del Sello de Excelencia. La cual está distribuida en categorías, niveles, etapas o dominios, requisitos y recursos, que buscan a partir de una visión general llegar a una visión específica de los aspectos a cumplir.



★ Cuando encuentre este simbolo, remitase a las guias de ayuda al final del documento

Los requisitos que deben cumplir las entidades públicas para obtener el sello de excelencia en la categoría de capacidades de gestión de tecnologías de la información, tienen como objeto demostrar la capacidad de gestionar adecuadamente los servicios de TI para soportar la prestación de servicios institucionales y satisfacer las necesidades de sus grupos de interés bajo esquemas de eficiencia, seguridad y calidad.

Los requisitos están agrupados en categorías de acuerdo a al tipo de capacidades que se desarrollan en las instituciones en la medida en que se adopta el Marco de Referencia de Arquitectura Empresarial para la Gestión de TI del Estado colombiano, así:

- Capacidad estratégica de TI: Es la habilidad para planear, diseñar, gestionar y evaluar la estrategia de TI de la entidad.
- Capacidad de gobierno de TI: Es la habilidad para diseñar, implementar y gestionar un modelo de gobierno de TI en la entidad.
- Capacidad de gestión de Información: Es la habilidad para procesar información, gestionar la calidad de la información y aprovechar y/o realizar análisis sobre los datos.
- Capacidad de gestión de sistemas de Información: Es la habilidad para planear, seleccionar, desplegar y dar soporte a los sistemas de información
- Capacidad de gestión de servicios tecnológicos: Es la habilidad para planear y soportar la infraestructura de TI y los servicios de TI y asegurar el cumplimiento de las necesidades de la entidad.
- Capacidad de usar y apropiar Tecnologías de la Información: Es la habilidad para planear, diseñar e implementar y desplegar una estrategia de uso y apropiación de TI

De acuerdo al grado de avance en la generación de capacidades de gestión de TI al interior de la institución, se podrá optar por obtener el sello en alguno de los siguientes niveles:

1. Generador de Valor
2. Diferenciador
3. Transformador



La entidad debe demostrar el cumplimiento de los requisitos del nivel inmediatamente anterior para acceder a la certificación y evaluación del siguiente nivel, así por ejemplo para optar al nivel 2 Diferenciador, la entidad deberá demostrar el cumplimiento de los requisitos del nivel 1 Generador de valor. La entidad debe demostrar el cumplimiento de los requisitos del nivel uno y dos para acceder a la certificación del nivel tres.

Para la obtención del certificado “Sello de Excelencia de Gobierno Digital Colombia” en uno de los niveles, la entidad debe cumplir con todos los requisitos indicados para el nivel correspondiente.

 Cuando encuentre este simbolo, remitase a las guias de ayuda al final del documento

Los términos y conceptos asociados a los requerimientos para obtener el sello de excelencia en la categoría de capacidades de gestión de TI.

 Cuando encuentre este simbolo, remitase a las guias de ayuda al final del documento

CATEGORÍA CAPACIDADES DE GESTIÓN DE TI

|  | | | | |
|--|--|--|--|--|
| DOMINIOS | REQUISITOS | RECURSOS | | |
| |  | <p>Criterios de evaluación</p>  <p>Evaluaciones</p> | <p>Evidencia</p>  | <p>Sustento Técnico y Jurídico</p>  |
|  <p>Estrategia de TI</p> | <p>La entidad tiene la capacidad para diseñar e implementar una estrategia de TI que genere valor público a la institución.</p> | <p>A. La entidad realizó un ejercicio de entendimiento estratégico que le permite establecer y entender los procesos que se desarrollan en el ámbito sectorial e institucional, y los servicios e interacciones que el sector tiene con todos los grupos de interés, con el fin de que tenga los elementos necesarios y suficientes para identificar posibles oportunidades y retos de TI que contribuyan al cumplimiento de la estrategia sectorial e institucional.</p> <p>B. La entidad realizó ejercicios de arquitectura empresarial sobre los objetivo estratégico o proceso de negocio incorporando los lineamientos aplicables del Marco de Referencia de Arquitectura Empresarial para la Gestión de TI del Estado colombiano.</p> <p>C. La entidad tiene un Plan Estratégico de Tecnologías de la Información (PETI), el cual ha sido comunicado y actualizado, a razón de los cambios de la estrategia de la entidad y el sector, la evolución y tendencias de las tecnologías de la información, y el estado de implementación de los proyectos de la entidad, entre otros.</p> <p>D. La entidad cuenta con un catálogo de servicios de TI actualizado y comunicado.</p> <p>E. La entidad realiza la evaluación del cumplimiento de la Estrategia de TI, para determinar el nivel de</p> | <p>Debe demostrar cómo la estrategia de TI está contribuyendo a la generación de valor público en la entidad.</p> <p>Para esto la entidad debe presentar:</p> <ul style="list-style-type: none"> • El proceso de diseño y concepción de la estrategia de TI. • Cumplimiento de la estrategia de TI. • Resultados obtenidos en términos de la generación de valor. |  |

 Cuando encuentre este simbolo, remitase a las guias de ayuda al final del documento

| | | | | |
|---|---|---|--|---|
| | | <p>avance y cumplimiento de los objetivos y proyectos definidos en el PETI.</p> <p>F. La entidad ha implementado e implementa acciones de mejora continua a partir de los resultados de las evaluaciones sobre el cumplimiento de la estrategia de TI.</p> | | |
|  <p>Gobierno de TI</p> | <p>La entidad tiene la capacidad para implementar un Gobierno de TI que permita dirigir, evaluar y monitorear eficientemente las TI dentro de la institución, de tal forma genere valor público.</p> | <p>A. La entidad posee una política de TI actualizada, aprobada y ejecutada, acorde con la estrategia y misión de la entidad.</p> <p>B. La entidad posee una figura del CIO establecida y reconocida que de cumpliendo a las funciones reglamentadas acordes al decreto 415.</p> <p>C. La entidad tiene definido e implementado un esquema de gobierno de TI que estructure y dirija el flujo de las decisiones de TI, e incluya esquemas de relacionamiento, y toma de decisiones, definición de roles y responsabilidades, gestión de riesgos, estructura organizacional y procesos de TI, un proceso de gestión de las capacidades de TI (procesos, recursos tecnológicos y el talento humano) para ofrecer servicios de TI y garantizar la continuidad en la prestación de los servicios de TI.</p> <p>D. La entidad aplica y tiene definida una metodología de gestión integral de proyectos de TI, que le permite garantizar que los proyectos ejecuten su alcance en el tiempo, costo y calidad esperada.</p> <p>E. La entidad realiza mediciones sobre indicadores de gestión y desempeño del proceso de gestión de TI, con el objetivo de mejorar los procesos y operación de TI. La entidad ha implementado acciones de mejora sobre el proceso de gestión de TI acorde a los resultados de la evaluación de los indicadores definidos.</p> | <p>Debe demostrar cómo el modelo de Gobierno de TI implementado está contribuyendo a la generación de valor público en la entidad.</p> <p>Para esto la entidad debe presentar:</p> <ul style="list-style-type: none"> • El proceso de diseño y concepción del modelo de Gobierno de TI. • Modelo de Gobierno de TI. • Resultados obtenidos en términos de la generación de valor. |  |

 Cuando encuentre este símbolo, remítase a las guías de ayuda al final del documento

| | | | | |
|---|---|---|---|---|
| | | <p>F. La entidad tiene definida y aplica una metodología de evaluación de alternativas de solución y/o tendencias tecnológicas antes de iniciar un proceso de contratación e inversión en TI, que permite identificar la mejor alternativa de solución considera como mínimo criterios técnicos, funcionales y financieros con el fin de contribuir a la optimización, racionalización y sostenibilidad de las compras públicas de TI.</p> | | |
|  | <p>La entidad tiene la capacidad para gestionar el ciclo de vida de los componentes de Información y generar información de calidad contribuyendo a la toma de decisiones y la creación de nuevos servicios.</p> | <p>A. La entidad posee actualizado el catálogo de componentes de información.</p> <p>B. La entidad posee un modelo o esquema implementado de gobierno de la información alineado al marco de referencia de arquitectura empresarial para la gestión de TI del Estado colombiano.</p> <p>C. La entidad cuenta con una arquitectura de componentes de información documentada y actualizada.</p> <p>D. La entidad debe tener implementados y en funcionamiento mecanismos y herramientas que faciliten la consulta dinámica para el análisis y uso de la información por parte de los grupos de interés.</p> <p>E. La entidad ha diseñado un programa y/o estrategia de calidad de la información a nivel institucional que incluye etapas de aseguramiento, control e inspección y medición de indicadores de calidad.</p> <p>F. La entidad debe tener implementados y en funcionamiento mecanismos y herramientas que faciliten la consulta dinámica para el análisis y uso de la información por parte de los grupos de interés.</p> | <p>Debe demostrar cómo el uso y aprovechamiento de la información está contribuyendo a la generación de valor público.</p> <p>Para esto la entidad debe presentar:</p> <ul style="list-style-type: none"> • El proceso de planeación y diseño de los componentes de información. • Esquema de gobierno y calidad de los componentes de información. • Resultados obtenidos por la implementación de los anteriores, en términos de la generación de valor. |  |

 Cuando encuentre este simbolo, remitase a las guias de ayuda al final del documento

| | | | | |
|--|---|---|---|---|
|  <p>Sistemas de Información</p> | <p>La entidad tiene la capacidad para gestionar y evolucionar los sistemas de información de tal manera que soporten la cadena de valor y generen valor público.</p> | <p>A. La entidad dispone de un catálogo actualizado de sistemas de información.</p> <p>B. La entidad realiza un proceso de planeación para la adquisición o construcción y despliegue de sus sistemas de información a partir del PETI.</p> <p>C. La entidad tiene la arquitectura de sistemas de información de alto nivel documentada y actualizada, detalla cómo ésta soporta los componentes de información de la entidad y considera elementos de seguridad, integración e interoperabilidad, despliegue y la relación con otros dominios del Marco de Referencia de AE</p> <p>D. La entidad incorpora en el diseño de sistemas de información los requerimientos de la institución, las restricciones funcionales y técnicas, y los atributos de calidad.</p> <p>E. La entidad, por medio de los sistemas de información tiene desarrollado los mecanismos necesarios para exponer e intercambiar su información y hacer uso del Marco de Interoperabilidad definido por el Estado y el Lenguaje Común de Intercambio.</p> <p>F. La entidad tiene definida y aplica metodologías de referencia para el desarrollo de todas las soluciones de software que la institución construye o adapta, independientemente de su tecnología.</p> <p>G. La entidad ha establecido, documentado e implementado un procedimiento para el despliegue y estabilización de los sistemas de información.</p> <p>H. La entidad aplica un proceso formal de gestión de requerimientos de software durante todo el ciclo de vida de los sistemas de información. Esto aplica tanto para los desarrollos internos como para los desarrollos elaborados por proveedores. La entidad dentro del proceso de desarrollo de sistemas de información ejecuta estrategias de integración continua e incremental de los nuevos desarrollos.</p> | <p>Debe demostrar cómo la gestión y evolución de los sistemas de información soportan los procesos misionales y generan valor público en la entidad.</p> <p>Para esto la entidad debe presentar:</p> <ul style="list-style-type: none"> • El proceso de planeación y diseño de los sistemas de información • Esquema de gobierno, calidad y seguridad de los sistemas de información. • Resultados obtenidos por la implementación de los anteriores, en términos de la generación de valor. • Catálogo actualizado de los sistemas de información. |  |
|--|---|---|---|---|

 Cuando encuentre este simbolo, remitase a las guias de ayuda al final del documento

| | | | | |
|--|--|--|--|---|
| | | <p>I. La entidad cuenta con la documentación funcional y técnica que facilite el mantenimiento, evolución y uso de sus sistemas de información. En el caso de sistemas de información en modalidad de Software como Servicio, la entidad debe poseer documentación funcional y Acuerdos de Nivel de Servicio (ANS).</p> <p>J. La entidad tiene establecido un procedimiento de gestión y soporte de incidencias y problemas sobre los sistemas de información.</p> <p>K. La entidad tiene implementado un mecanismo para gestión de la configuración y versionamiento sobre los sistemas de información y los artefactos relacionados.</p> <p>L. La entidad debe garantizar el cumplimiento de sus políticas y lineamientos de seguridad y privacidad de la información en sus sistemas de información.</p> <p>M. La entidad debe definir e implementar un esquema de aseguramiento de calidad de los sistemas de información que cubra todo su ciclo de vida y asegure el cumplimiento de requerimientos funcionales y requerimientos no funcionales.</p> | | |
|  <p>Servicios Tecnológicos</p> | <p>La entidad tiene la capacidad para gestionar eficientemente la infraestructura tecnológica que soporta los sistemas y servicios de información en las instituciones, generando un valor público.</p> | <p>A. La entidad dispone de un catálogo actualizado de los servicios tecnológicos.</p> <p>B. La entidad posee una arquitectura de servicios tecnológicos documentada y actualizada.</p> <p>C. La entidad tiene definidas políticas de despliegue de servicios tecnológicos encaminados a minimizar los riesgos y garantizar la estabilidad de la operación.</p> <p>D. La entidad evidencia la gestión de los servicios tecnológicos a través de la identificación de las capacidades utilizadas y demandadas y hace previsión de necesidades y capacidades de TI futuras requeridas basadas en: tendencias, previsiones de negocio, los Acuerdos de Niveles de Servicio – ANS existentes, cambios necesarios para adaptar la tecnología de TI a las novedades tecnológicas y las necesidades emergentes de la entidad.</p> | <p>Debe sustentar cómo la gestión de los servicios tecnológicos contribuye en la generación de valor público en la entidad.</p> <p>Para esto la entidad debe presentar:</p> <ul style="list-style-type: none"> • El proceso de planeación de capacidades y diseño de los servicios tecnológicos. • Esquema de gobierno, calidad y seguridad de los servicios tecnológicos. • Resultados obtenidos por la implementación de los anteriores, en términos de la generación de valor. |  |

 Cuando encuentre este simbolo, remitase a las guias de ayuda al final del documento

| | | | | |
|---|--|---|--|---|
| | | <p>E. La entidad gestiona y administra la disponibilidad de los servicios tecnológicos, a través de la identificación, monitoreo y control del nivel de consumo de los recursos que son compartidos por los servicios tecnológicos.</p> <p>F. La entidad posee un plan de continuidad del Negocio y recuperación ante desastres para sus sistemas de información e infraestructura tecnológica.</p> <p>G. La entidad tiene definido y documentado un esquema de soporte para atender los requerimientos de soporte de primer, segundo y tercer nivel, para sus servicios de TI, a través de un único punto de contacto.</p> <p>H. La entidad tiene definidos y hace seguimiento al cumplimiento de los Acuerdos de Niveles de Servicio – ANS para la mesa de servicio o similar.</p> <p>I. La entidad ha aplicado y documentado un procedimiento para realizar mantenimientos preventivos periódicos sobre toda la infraestructura de servicios tecnológicos.</p> <p>J. La entidad realiza gestión de los riesgos sobre la infraestructura de servicios tecnológicos a partir del establecimiento de controles asociados al acceso, trazabilidad, modificación o pérdida de información que atenten contra la disponibilidad, integridad y confidencialidad de la información.</p> <p>K. La entidad cuenta con los niveles de seguridad informática sobre la infraestructura de servicios tecnológicos de acuerdo con el modelo de seguridad de la información.</p> | <ul style="list-style-type: none"> • Catálogo actualizado de servicios tecnológicos. | |
|  | <p>La entidad tiene la capacidad para desarrollar una estrategia de uso y apropiación de TI que contribuyan a la generación de valor público, implementando practicas concretas para la adopción de TI.</p> | <p>A. La entidad ha definido e implementado una estrategia de uso y apropiación de TI que contiene al menos:</p> <ol style="list-style-type: none"> Matriz de caracterización y priorización de los grupos de interés involucrados e impactados por las iniciativas de TI. Acciones concretas para involucrar a todos los grupos de interés identificados. | <p>Debe demostrar cómo la estrategia de uso y apropiación de TI está contribuyendo a la generación de valor público en la entidad.</p> <p>Para esto la entidad debe presentar:</p> |  |

 Cuando encuentre este simbolo, remitase a las guias de ayuda al final del documento

| | | | | |
|----------------------------------|--|---|---|--|
| <p>Uso y Apropriación</p> | | <ul style="list-style-type: none"> iii. Identificación de las necesidades de sensibilización o formación del personal en temas relacionados con TI acorde con la estrategia de TI de la entidad. iv. Buenas prácticas en seguridad y privacidad de la información <p>B. La entidad ha desarrollado un programa de formación y fortalecimiento de competencias en TI.</p> <p>C. La entidad ha realizado y realiza procesos de gestión del cambio para facilitar el uso y apropiación de los proyectos de TI, incluyendo prácticas, procedimientos, recursos y herramientas necesarias.</p> <p>D. La entidad ha realizado acciones de mejora y transformación de acuerdo con los indicadores de uso y apropiación de los proyectos de TI. La entidad ha establecido, implementado y documentado un procedimiento para gestionar la transferencia de conocimiento asociado a los bienes y servicios de TI.</p> | <ul style="list-style-type: none"> • El proceso de diseño y concepción de la estrategia de uso y apropiación de TI. • Cumplimiento de la estrategia de uso y apropiación TI. • Resultados obtenidos en términos de la generación de valor. | |
|----------------------------------|--|---|---|--|

 Cuando encuentre este simbolo, remitase a las guias de ayuda al final del documento

CATEGORÍA CAPACIDADES DE GESTIÓN DE TI



| DOMINIOS | REQUISITOS | RECURSOS | | |
|--|--|---|---|--|
|  <p data-bbox="210 941 352 998">Estrategia de TI</p> |  | <p data-bbox="928 435 1176 459">Criterios de evaluación</p>  <p data-bbox="1018 565 1081 576">Evaluaciones</p> | <p data-bbox="1486 446 1596 470">Evidencia</p>  | <p data-bbox="1759 435 1963 492">Sustento Técnico y Jurídico</p>  |
| | <p data-bbox="388 885 739 1023">La entidad tiene la capacidad de diseñar e implementar una estrategia de TI diferenciadora dentro de su sector, territorio o entre entidades similares.</p> | <p data-bbox="766 592 1339 1312"> A. La entidad desarrolla su capacidad estratégica de TI, de manera que genera una práctica diferenciadora e innovadora con respecto a las demás entidades del sector al que pertenece o con entidades que poseen objetivos similares, en la formulación y planteamiento de la estrategia de TI, los procesos para el despliegue y la gestión de dichas definiciones estratégicas, impulsando la mejora continua en la gestión de TI y la atención al ciudadano. B. La entidad fomenta una cultura Innovación creando mecanismos que faciliten la participación y colaboración de los diferentes actores de interés incluyendo al ciudadano en la generación de nuevas iniciativas y proyectos que permitan a la entidad destacarse en su sector o entre entidades similares. Evidencia los resultados de los procesos de innovación a través de comportamientos y conductas visibles en productos, servicios y procesos de alto valor agregado. C. La entidad debe evidenciar que aplica un enfoque de Arquitectura Empresarial y que esta práctica hace parte de sus procesos institucionales, logrando crear una cultura organizacional donde el uso de las TIC es fundamental para conseguir resultados tangibles y evidencien evolución y mejoras continuas en sus trámites y servicios. </p> | <p data-bbox="1365 763 1717 901">La entidad debe sustentar cómo su estrategia de TI es diferente e innovadora dentro de su sector, territorio o entre entidades similares.</p> <p data-bbox="1365 909 1717 933">Para esto la entidad debe presentar:</p> <ul data-bbox="1365 941 1717 1144" style="list-style-type: none"> • El proceso de diseño y concepción de la Estrategia de TI. • Implementación de la Estrategia de TI. • Características diferenciadoras. |  |
| | <p data-bbox="388 1323 739 1372">La entidad tiene la capacidad para implementar un Gobierno de TI que</p> | <p data-bbox="766 1323 1339 1372">A. La entidad gestiona y evalúa su modelo de gobierno de TI implementado con el propósito de optimizar y</p> | <p data-bbox="1365 1323 1717 1372">La entidad debe sustentar cómo su modelo de Gobierno de TI fortaleció</p> |  |

 Cuando encuentre este simbolo, remitase a las guias de ayuda al final del documento

| | | | | |
|--|--|--|---|---|
|  <p>Gobierno de TI</p> | <p>permita dirigir, evaluar y monitorear eficientemente las TI dentro de la institución, de tal forma que sea diferenciadora dentro de su sector, territorio o entre entidades similares.</p> | <p>mejorar la gestión de TI. Desarrollando mecanismos de mejora continua, implementación de mejores prácticas, optimización de recursos Tecnológicos, promoción de la investigación desarrollo e innovación tecnológica en la entidad de tal forma que se convierta en un referente para su sector, territorio o entre entidades similares.</p> <p>B. Los líderes de TI influyen sobre las decisiones estratégicas de la entidad. Evidenciando su liderazgo y el ejercicio de su rol de orientación a nivel sectorial demostrando que es un líder sectorial plenamente investido.</p> | <p>y optimizó la gestión de TI, posicionándola y diferenciándola dentro de su sector, territorio o entre entidades similares.</p> <p>Para esto la entidad debe presentar:</p> <ul style="list-style-type: none"> • El proceso de diseño y concepción del modelo de Gobierno de TI. • Implementación del modelo de Gobierno de TI. • Características diferenciadoras. | |
|  <p>Información</p> | <p>La entidad tiene la capacidad para gestionar y producir Información de calidad contribuyendo a la toma de decisiones y la creación de nuevos servicios, siendo un referente dentro de su sector, territorio o entre entidades similares.</p> | <p>A. La entidad ha implementado mecanismos de uso y aprovechamiento de la información que incluyan mejores prácticas y tendencias tecnológicas como Big Data, Inteligencia de Negocios, Analítica de Negocio, Inteligencia Artificial, entre otras.</p> <p>B. La entidad ha implementado esquemas para la gestión de calidad y gobierno de la información convirtiéndose en un referente de su sector, territorio o entre entidades similares.</p> <p>C. Tiene implementado un proceso de diseño y planeación de los componentes de información que le permita solucionar oportunamente las necesidades de la entidad, sector y país.</p> | <p>La entidad debe sustentar cómo su capacidad para gestionar los componentes de Información diferenciándose en su sector, territorio o entre entidades similares.</p> <p>Para esto la entidad debe presentar:</p> <ul style="list-style-type: none"> • El proceso de planeación y diseño de los componentes de información. • Esquema de gobierno y calidad de los componentes de información. • Características diferenciadoras. |  |
|  <p>Sistemas de Información</p> | <p>La entidad tiene la capacidad para gestionar y evolucionar sus sistemas de información que los diferencie dentro de su sector, territorio o entre entidades similares.</p> | <p>A. La entidad ha realizado procesos de reingeniería, innovación y automatización de procesos y procedimientos para el fortalecimiento y mejora de los sistemas de información, en cara a ofrecer servicios y trámites de mayor calidad a sus ciudadanos.</p> <p>B. La entidad ha implementado sistemas de información que incluyan mejores prácticas y tendencias tecnológicas como Computación en la Nube, Inteligencia artificial, Técnicas de explotación de</p> | <p>La entidad debe sustentar cómo la gestión y evolución de los sistemas de información se diferencie dentro de su sector, territorio o entre entidades similares.</p> <p>Para esto la entidad debe presentar:</p> |  |

 Cuando encuentre este simbolo, remitase a las guias de ayuda al final del documento

| | | | | |
|---|--|--|---|--|
| | | <p>Datos, Accesibilidad, Computación cognitiva, prospectiva, interoperabilidad, entre otras.</p> <p>C. La entidad ha implementado nuevas tecnologías causando un impacto disruptivo en la operación de la entidad, cambiando la forma de hacer las cosas e innovando en la gestión de TI.</p> <p>D. La actualización y/o mejoras sobre los sistemas de información de la entidad ha sido realizada a partir de los resultados del monitoreo y evaluación sobre los sistemas de información existentes, los principios de la Arquitectura Empresarial y los análisis desde las necesidades y tendencias tecnológicas.</p> | <ul style="list-style-type: none"> • El proceso de diseño y concepción de la Arquitectura de Sistemas de Información. • Implementación de la Arquitectura de Sistemas de Información • Características diferenciadoras. | |
|  <p>Servicios Tecnológicos</p> | <p>La entidad tiene la capacidad para gestionar la infraestructura tecnológica que soporta los sistemas y servicios de información en las instituciones que los diferencie dentro de su sector, territorio o entre entidades similares.</p> | <p>A. La entidad posee una infraestructura tecnológica que soporta eficientemente los sistemas y servicios de información en las instituciones, garantizando la disponibilidad y operación permanente de los servicios tecnológicos, de tal forma que se convierta en una entidad que se diferencia la calidad de los servicios y trámites prestados</p> <p>B. La entidad ha implementado el modelo de seguridad y privacidad de la información exitosamente, demostrando que los resultados obtenidos a partir de la implementación son reconocidos dentro su sector, territorio o entre entidades similares.</p> <p>C. La entidad gestiona y evoluciona la arquitectura de los servicios tecnológicos a partir de la medición y evaluación de sus indicadores de gestión, así como del análisis de las tendencias tecnológicas como Internet de las cosas, ciudades inteligentes, computación en la nube, entre otros.</p> | <p>La entidad debe sustentar cómo la gestión y evolución de la infraestructura tecnológica se diferencie dentro de su sector, territorio o entre entidades similares.</p> <p>Para esto la entidad debe presentar:</p> <ul style="list-style-type: none"> • El proceso de diseño y concepción de la Arquitectura de los servicios tecnológicos. • Implementación de la Arquitectura de los servicios tecnológicos. • Características diferenciadoras. |  <p>2</p> |
|  <p>Uso y Apropiación</p> | <p>La entidad tiene la capacidad para diseñar e implementar estrategias innovadoras y creativas de uso y apropiación de TI, que los diferencie dentro de su sector, territorio o entre entidades similares.</p> | <p>A. La entidad cuenta con un esquema o modelo de gestión del conocimiento y una estrategia de uso y apropiación implementado. Tanto el esquema de gestión de conocimiento como la estrategia de uso y apropiación de TI deben estar soportados en sistemas de información y en información relevante, de tal forma que, el conocimiento y las decisiones contribuyen a la creación de valor de manera</p> | <p>La entidad debe sustentar cómo su modelo de gestión de conocimiento y su estrategia de uso y apropiación de TI se diferencie dentro de su sector, territorio o entre entidades similares.</p> <p>Para esto la entidad debe presentar:</p> |  <p>2</p> |

 Cuando encuentre este simbolo, remitase a las guias de ayuda al final del documento

| | | | | |
|--|--|---|--|--|
| | | <p>sostenible y convirtiéndole como un elemento diferenciador en su sector.</p> <p>B. La estrategia de uso y apropiación de la entidad es creativa e innovadora y evidencia factores o características que permiten diferenciar a la entidad en el uso y apropiación de TI.</p> | <ul style="list-style-type: none"> • El proceso de diseño y concepción de la estrategia de uso y apropiación de TI. • Cumplimiento de la estrategia de uso y apropiación TI. • Características diferenciadoras. | |
|--|--|---|--|--|

CATEGORÍA CAPACIDADES DE GESTIÓN DE TI

|  | | | | |
|--|--|---|--|--|
| DOMINIOS | REQUISITOS | RECURSOS | | |
| |  | Criterios de evaluación  Evaluaciones | Evidencia  | Sustento Técnico y Jurídico  |
|  Estrategia de TI | <p>La entidad tiene la capacidad de diseñar e implementar una Estrategia de TI que transforme e impacte a su sector o territorio, otros sectores y su entorno.</p> | <p>A. La entidad debe evidenciar una estrategia de TI alineada con los objetivos estratégicos nacionales y sectoriales que impacte a su sector o territorio innovadora que aporte una ventaja competitiva y, gracias a esta, se transforme y evolucione para prestar más y mejores servicios.</p> | <p>La entidad deberá sustentar cómo su Estrategia de TI, ha transformado su entorno y ha sido replicable en el sector y territorios.</p> <p>Para esto la entidad debe presentar:</p> <ul style="list-style-type: none"> • El proceso de diseño y concepción • Metodología y el proceso ejecutado • Resultados obtenidos |  |
|  Gobierno de TI | <p>La entidad desarrolló un modelo Gobierno de TI que le permita dirigir, evaluar y monitorear eficientemente las TI no solo en su entidad sino también que sea aplicable en otras entidades, el sector o su entorno.</p> | <p>A. La entidad evidencia su esquema de gobierno de TI ha sido replicado por otras entidades y ha impactado positivamente la gestión de TI en el sector, territorio o entorno.</p> | <p>La entidad deberá indicar cómo su esquema de Gobierno de TI le permite a la entidad transformarse y evolucionar continuamente para que pueda ser replicable en el sector, otros sectores y su entorno. Para esto la entidad debe presentar:</p> |  |

 Cuando encuentre este simbolo, remitase a las guias de ayuda al final del documento

| | | | | |
|--|---|---|---|---|
| | | | <ul style="list-style-type: none"> • El proceso de diseño y concepción • Metodología y el proceso ejecutado • Resultados obtenidos | |
|  Información | <p>La entidad tiene la capacidad de gestionar y usar la información de la entidad y su entorno para la toma de decisiones de tal forma que transforme e impacte el sector o territorio, otros sectores y su entorno.</p> | <p>A. La entidad posee herramientas, estrategias, modelos entre otros que facilitan y favorecen el aprovechamiento, análisis y explotación de la información requeridas para transformar e impactar la toma de decisiones y la gestión de la entidad y el sector, territorio o entorno.</p> | <p>La entidad deberá indicar cómo el aprovechamiento y análisis que hace de la información se evolucione, transformarse e impacte el sector, otros sectores y su entorno.</p> <p>Para esto la entidad debe presentar:</p> <ul style="list-style-type: none"> • El proceso de diseño y concepción • Metodología y el proceso ejecutado • Resultados obtenidos |  |
|  Sistemas de Información | <p>La entidad tiene la capacidad para gestionar y evolucionar a sus sistemas de información, que sea replicable y le permita transformar e impactar el sector, otros sectores y su entorno.</p> | <p>A. La entidad ha realizado la automatización y optimización de los procesos institucionales a través de los sistemas de información que le permitan aportar en la transformación del sector y obtener resultados visibles en la gestión de la información.</p> | <p>La entidad deberá indicar cómo la gestión y soporte de sus sistemas de información, que le permita evolucionar, transformarse, impactar y replicar al sector, otros sectores y su entorno.</p> <p>Para esto la entidad debe presentar:</p> <ul style="list-style-type: none"> • El proceso de diseño y concepción • Metodología y el proceso ejecutado • Resultados obtenidos |  |
|  Servicios Tecnológicos | <p>La entidad tiene la capacidad de gestionar la infraestructura tecnológica y lograr evolucionar, transformarse e impactar el sector, otros sectores y su entorno.</p> | <p>A. La entidad gestiona y evoluciona la arquitectura de los servicios tecnológicos siendo esta una práctica replicable y que impacte y transforme su el sector, otros sectores y su entorno.</p> | <p>La entidad deberá sustentar cómo evoluciona su arquitectura tecnológica y como a partir de su evolución y la gestión de sus servicios tecnológicos convierten a la entidad en una entidad transformadora dentro del sector.</p> <p>Para esto la entidad debe presentar:</p> <ul style="list-style-type: none"> • El proceso de diseño y concepción |  |

 Cuando encuentre este simbolo, remitase a las guias de ayuda al final del documento

| | | | | |
|---|--|---|---|---|
| | | | <ul style="list-style-type: none"> • Metodología y el proceso ejecutado • Resultados obtenidos | |
|  <p>Uso y Apropriación</p> | <p>La entidad tiene la capacidad para convertir la estrategia de uso y apropiación de TI en parte de la cultura organizacional que transformarse e impactar el sector, otros sectores y su entorno.</p> | <p>A. La entidad ha implementado una estrategia de uso y apropiación de TI, que hace parte de la cultura organizacional n y contribuye como un ente transformador en el impacto de los proyectos de TI.</p> <p>B. La estrategia de uso y apropiación de TI puede ser replicable en otros sectores y entidades del país.</p> | <p>La entidad deberá sustentar como su estrategia de uso y apropiación de TI puede ser replicada, evolucionada, transformada e impactada en el sector, otros sectores y su entorno.</p> <p>Para esto la entidad debe presentar:</p> <ul style="list-style-type: none"> • El proceso de diseño y concepción • Metodología y el proceso ejecutado • Resultados obtenidos |  |

| AYUDAS | |
|---|--|
|  | <p>Nivel 1: La generación de valor identifica a las entidades que poseen servicios y capacidades de TI adecuadas, al punto que las tecnologías de la información son críticas para conseguir las metas institucionales y del sector, las tecnologías de la información se gestionan eficientemente y generan valor para la entidad y sus grupos de interés. La generación de valor también envuelve las habilidades y la necesidad de conocimiento para gestionar el valor del proceso y aplicar las técnicas y herramientas adecuadas en el tiempo apropiado, permitiendo mayores beneficios a los proyectos o iniciativas de la institución.</p> <p>La entidad deberá desarrollar capacidades de gestión de TI de alta calidad, que genere mejoras significativas expresadas en una mayor eficiencia en la prestación del servicio al usuario (interno o externo). La entidad deberá evidenciar que gracias a las capacidades de gestión de TI desarrolladas se proveen servicios y trámites que incluyen componentes disruptivos y de alto impacto con relación a servicios similares de entidades del mismo sector o nivel. Los resultados deberán ser expresados en términos de los siguientes criterios, entre otros:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Reducción de costos para la entidad. • Reducción de costos para el ciudadano o funcionario • Aumento en la calidad del servicio • Reducción de incidentes relacionados con temas de seguridad y privacidad de la información • Reducción en los tiempos de atención o de respuesta al usuario |

 Cuando encuentre este simbolo, remitase a las guias de ayuda al final del documento

| | |
|---|--|
| | <ul style="list-style-type: none"> • Reducción en los tiempos de despliegue de nuevos servicios • Aumento en la capacidad de reacción de la entidad para crear o mantener ventajas competitivas ante los retos que presenta su entorno. • Incremento en la cobertura de la población beneficiada • Mejorar los niveles de inclusión social • Aumentar la oferta de servicios a los beneficiarios de la entidad • Incrementar los niveles de transparencia y participación ciudadano. |
|  | <p>Nivel 2: Diferenciador: Identifica a las entidades que han desarrollado capacidades de TI diferenciadoras en su entorno. Demostrando que posee una dinámica diferente gracias a la innovación tecnológica, generando valor público que las hace ser más competitivas y efectivas con relación a las entidades del mismo sector o entidades con objetivos similares. El CIO es un líder que ejerce influencia dentro de las iniciativas de la entidad, el CIO y su equipo de TI identifica proactivamente los propósitos y persigue las oportunidades para fortalecer la tecnología como una ventaja estratégica dentro de la entidad</p> |
|  | <p>Nivel 3: Transformador: Identifica a las entidades que han logrado transformar su entidad y ejerce influencia dentro del sector a partir del aprovechamiento y análisis de información y de los servicios que prestan con TI. Las prácticas de gestión de TI y los servicios soportados en las capacidades de TI son innovadoras a partir de procesos de evaluación y mejora continua y transforman positivamente la manera de hacer las cosas, se convierten en replicables y trascienden las fronteras del sector y el país, convirtiéndose en ejemplo a seguir. La gestión de TI transforma la relación entre los actores y su dinámica. Los líderes de TI direccionan la innovación, habilitando oportunidades en donde existen restricciones externas. Usualmente, una entidad tiene un efecto transformador cuando sus mejores prácticas son replicadas e implementadas en su sector o territorio, en otro sector u otro país.</p> |
| Sustento Técnico y Jurídico | <p>Si por algún motivo (dificultades técnicas, privacidad y seguridad de la información) la entidad no puede cargar la evidencia en la plataforma del sello de Excelencia, debe sustentar las razones de la no inclusión. Para esto la entidad debe adjuntar un texto explicativo en la plataforma para cada una de las evidencias correspondientes, con el propósito que se determine el procedimiento para poder acceder y evaluar dicha evidencia.</p> |

 Cuando encuentre este simbolo, remitase a las guias de ayuda al final del documento