

OBJETIVO	Gestionar y administrar las tecnologías de información y comunicación (TIC) para apoyar el desarrollo de procesos de INFOTEP, contribuyendo al logro de los objetivos y metas institucionales.	
ALCANCE	INICIA	Identificación de las necesidades o requerimientos por parte del proceso y/o usuarios hacia los servicios tecnológicos, orientados hacia la red de datos, soporte, aplicativos, requerimientos de actualización, compra o mejoramiento de un sistema tecnológico y la identificación de necesidades orientadas a las comunicaciones.
	FINALIZA	Implementación de acciones preventivas, correctivas o correcciones, con base en la evaluación de la gestión del proceso
RESPONSABLE	Profesional Universitario - Ingeniero de Sistemas	

PROVEEDOR	ENTRADA	PHVA	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	SALIDA	CLIENTE
Todos los procesos	Necesidades institucionales	P	Elaborar el Plan Estratégico de Tecnología de la Información (PETI)	Profesional Universitario - Ingeniero de Sistemas	Plan Estratégico de Tecnología de la Información (PETI)	Todos los procesos
			Elaborar el Plan Estratégico de Seguridad de la Información (PESI)		Plan Estratégico de Seguridad de la Información (PESI)	
			Elaborar los Manuales de uso de recursos tecnológicos		Manuales de uso de recursos tecnológicos	
			Elaborar el Plan de Mantenimiento Preventivo de Equipos Tecnológicos		Plan de Mantenimiento Preventivo de Equipos Tecnológicos	
			Elaborar los entregables concernientes a las estrategias de Gobierno en línea (GEL)		Elaboración de los planes, políticas, documentos e integración de las estrategias contempladas en GEL sobre la Entidad: TIC Para Gobierno Abierto, TIC para servicios, TIC para la Gestión, Seguridad y privacidad de la información.	
			Elaborar el Plan de Adquisiciones Tecnológicas Hardware y Software		Plan de Adquisiciones Tecnológicas Hardware y Software	
			Solicitud y servicios de Garantías		Recepción y verificación de garantías	
			Elaborar el Plan de Comunicaciones		Plan de Comunicaciones	
			Elaborar el cronograma de actividades de diseño publicitario		Cronograma de actividades de diseño publicitario	
			Necesidades identificadas del proceso		Elaborar el Plan de Acción del Proceso (PAP)	

<p>Proceso Planeación y Mejoramiento</p>	<p>-Plan Estratégico de Tecnología de la Información (PETI) -Plan Estratégico de Seguridad de la Información (PESI) -Manuales de uso de recursos tecnológicos -Planes, cronogramas, conceptos técnicos</p>		<p>Administrar la red de datos</p>		<p>Recursos informáticos instalados, operados y mantenidos: computadores, servidores, dispositivos de almacenamiento (backup), dispositivos de comunicación, periféricos de salida para impresión, unidades de soporte eléctrico para la red. etc.</p> <p>Respaldo de seguridad de información (Backup)</p> <p>Administración de permisos a usuarios</p> <p>Administración de sistemas de conectividad (Ej: internet e intranet)</p> <p>Gestionar las garantías de la infraestructura tecnológica (vencimiento, renovación, actualización)</p> <p>Administración del licenciamiento de software (vencimiento, renovación, actualización)</p> <p>Administración de accesos a internet: aprobación a usuarios de acceso a internet; creación de e-mail institucional; desactivación de e-mail institucional; otros</p>	<p>Todos los procesos</p>
<p>Todos los procesos</p>	<p>Solicitudes de usuarios</p>		<p>Administrar aplicaciones informáticas</p> <p>Gestión técnica de los Sistemas de información del estado como SACES, SPADIES, SIGEP, HECCA SNIES, SIIF, DIAN, CHIP, SIRESI, FNA, CERTICAMARA, etc.</p> <p>Brindar soporte técnico a usuarios</p>	<p>Profesional Universitario - Ingeniero de Sistemas</p>	<p>Bases de datos y sistemas de información en funcionamiento</p> <p>Gestión técnica y soporte de los sistemas de información del estado</p> <p>Asistencia técnica y/o capacitación en manejo de recursos informáticos</p>	

		H	Implementar la Estrategia Nacional de Arquitectura TI	Implementar las estrategias las cuales quedaron elaboradas en el Plan Estratégico de las Tecnologías de la Información (PETI), Plan Estratégico de Seguridad de la Información (PESI), Modelo de seguridad y Privacidad de la Información (MSPI), arquitectura empresarial, Gobierno TI, Gestión de la estrategia, Indicadores de Gestión	Clientes internos y externos
Ministerio TIC, Ministerio de Educación Nacional, Proceso Gestión Tecnológica y Comunicaciones	Diagnóstico de criterios por componente de GEL		Implementar la Estrategia Nacional de Gobierno en Línea (GEL)	Cumplimiento de criterios de GEL por componente: TIC para Gobierno Abierto; TIC para Servicios; TIC para la Gestión; Seguridad y Privacidad de la Información.	Clientes internos y externos
Proceso Planeación y Mejoramiento	Plan de Mantenimiento Preventivo de Equipos Tecnológicos		Realizar mantenimiento preventivo y correctivo de recursos tecnológicos	-Recursos tecnológicos con mantenimiento preventivo y correctivo -Hoja de Vida de Equipos Tecnológicos actualizada	Todos los procesos
	Plan de Comunicaciones		Implementar el Plan de Comunicaciones	Estrategias de comunicación implementadas	Clientes internos y externos
	Plan de Social Media (incluido en Plan de Comunicaciones)		Diseñar piezas gráficas y publicitarias		
	Solicitudes de las partes interesadas.		Administrar redes sociales	Medios de comunicación digital utilizados para la gestión pública	
Todos los procesos			Administrar la página web		

<p>Todos los procesos</p>	<p>-Plan Estratégico de Tecnología de la Información (PETI) -Plan Estratégico de Seguridad de la Información (PESI) -Manuales de uso de recursos tecnológicos -Plan de Mercadeo y Promoción de Servicios -Tarifas para alquiler de recursos tecnológicos para servicios educativos</p>		<p>Soportar los recursos tecnológicos para servicios educativos.</p>	<p>Lider Proceso de Gestión Tecnológica - Apoyos tecnicos</p>	<p>- Instalación y mantenimiento de recursos tecnológicos para servicios educativos. - Alquiler de recursos tecnológicos para servicios Educativos. - Garantias instaladas y funcionales.</p>	<p>Clientes externos</p>
<p>Colaboradores del proceso</p>	<p>Análisis de datos</p>	<p>V</p>	<p>Evaluar la gestión del proceso</p>	<p>Profesional de Planeación</p>	<p>-Informes de seguimiento y evaluación de planes, programas, estrategias y proyectos -Informes de medición de indicadores del proceso -Informes de medición de riesgos del proceso</p>	<p>Líderes de procesos</p>
<p>Colaboradores del proceso</p>	<p>Planes de Mejoramiento</p>	<p>A</p>	<p>Implementar acciones preventivas, correctivas y realizar las correcciones pertinentes</p>	<p>Profesional de Planeación</p>	<p>Informes de seguimiento de Planes de Mejoramiento</p>	<p>Líderes de procesos</p>

REQUISITOS

<p>Ley 527 de 1999 (Se define y reglamenta el acceso y uso de los mensajes de datos, del comercio electrónico y las firmas digitales, y se establecen las entidades de certificación y se dictan otras disposiciones) Ley 1341 del 30 de julio de 2009 (promueve el acceso y uso de las TIC a través de su masificación, garantiza la libre competencia, el uso eficiente de la infraestructura y el espectro, y en especial, fortalece la protección de los derechos de los usuarios) Ley 1273 del 2009 (Mediante el cual regula la seguridad de la Información y Delitos Informaticos) ISO 17799 (Mejores Practicas de Seguridad) ISO 27001</p>	<p>Ley 1680 de 2013 (Por la cual se garantiza a las personas ciegas y con baja visión, el acceso a la información, a las comunicaciones, al conocimiento y a las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones) Ley 1712 de 2014 (Por medio de la cual se crea la Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional y se dictan otras disposiciones) Ley 1734 del 08 de septiembre de 2014 (Por medio de la cual se aprueba el "Acuerdo entre la República de Colombia y la Organización del Tratado del Atlántico Norte sobre Cooperación y Seguridad de Información) Decreto 2573 de 2014 (Por el cual se establecen los lineamientos generales de la Estrategia de Gobierno en línea, se reglamenta parcialmente la Ley 1341 de 2009 y se dictan otras disposiciones)</p>
---	--

DOCUMENTOS ASOCIADOS AL PROCESO

Ver Listado Maestro de Documentos Internos y Externos



**CARACTERIZACIÓN DE PROCESO
GESTION TECNOLÓGICA Y COMUNICACIONES**

CÓDIGO: PA-GTC-CAR-001

VERSIÓN: 01

ACTUALIZACIÓN: 24-05-2017

RIESGOS Y CONTROLES

Ver Mapa de Riesgos del Proceso

INDICADORES

TIPO	NOMBRE	MEDICION	FRECUENCIA	META	RESPONSABLE
Efectividad	I-GTC-01: Seguridad de la Información Modelo de Seguridad de la Información MSPi	(Número de hallazgos o no conformidades cerradas al año en la aplicación del Modelo de Seguridad de Información - MSPi	Anual	80%	Profesional Universitario - Ingeniero de Sistemas
Eficacia	I-GTC-02: Gobierno en Línea	(Número de criterios cumplidos de la Estrategia Nacional GEL / Número de criterios de la	Trimestral	80%	Profesional Universitario - Ingeniero de Sistemas
Eficiencia	I-GTC-03: Comunicación Organizacional	(Número de acciones ejecutadas del Plan de Comunicaciones / Número de acciones del Plan	Trimestral	80%	Profesional Universitario - Ingeniero de Sistemas
Eficiencia	I-GTC-04: Gestión de Recursos Tecnológicos para Servicios Educativos	(Número de solicitudes de instalación, mantenimiento y/o alquiler de recursos tecnológicos para servicios educativos	Semestral	80%	Profesional Universitario - Ingeniero de Sistemas

CONTROL DE CAMBIOS

FECHA	ACTUALIZACION	NATURALEZA DEL CAMBIO
24-05-2017	00	Primera versión

ELABORÓ

REVISÓ

APROBÓ

Christie D. Walters A.
Equipo de Calidad

Juan Camilo Cárdenas Archbold
Profesional Universitario - Ingeniero de Sistemas

Lady Julieth Malagón Jessie
Coordinadora del Sistema Integrado de Gestión

Evlyn Castillo Alvis
Representante de la Dirección para el Sistema Integrado de Gestión