

PROCESO DE APOYO:		Gestión de TIC				
OBJETIVO:		Administrar y mantener la plataforma tecnológica y de comunicaciones en condiciones óptimas y de seguridad, proveer e implementar nuevas tecnologías acorde a las necesidades del Instituto.				
LIDER:		Gerente				
PROVEEDOR	ENTRADA	C	ACTIVIDADES CLAVES DEL PROCESO	RESPONSABLE	SALIDAS	CLIENTE
Consejo Directivo	Plan Estratégico Institucional PEI Plan Indicativo Plan Financiero Metodología de Evaluación	PLANEAR	1. Planificar las acciones e indicadores del proceso dirigidas a cumplir con el objetivo del mismo y los resultados esperados en el Plan Estratégico Institucional – PEI	Profesional Especializado	Plan de Acción	Planeación y Gestión Institucional
			2. Identificar y valorar los riesgos operativos, de Corrupción y de Seguridad de la Información que puedan afectar el desempeño del proceso, así como las oportunidades que puedan conducir a la adopción de nuevas prácticas para abordar las necesidades del Instituto o de los clientes Identificar y valorar los riesgos que puedan afectar el desempeño del proceso.		Matriz de Riesgos	Gestión del Riesgo
			3. Establecer los lineamientos para el desarrollo de los sistemas de información del Instituto para garantizar la adecuada administración de los recursos tecnológicos, infraestructura de datos y comunicaciones.		Plan Estratégico de Tecnologías de la Información PETI	Planeación y Gestión Institucional
Clientes Internos y Externos	Aplicación Mesa de Ayuda GLPI	HACER	1. Implementar la estrategia de Gobierno Digital para garantizar el aprovechamiento de las TIC en función de una mejor prestación de servicios y la transparencia.	Profesional Especializado	Plan de Gobierno Digital	Clientes Internos y Externos
			2. Realizar la gestión de cambios en la plataforma tecnológica			
			3. Administrar los accesos y autorizaciones a los aplicativos ¹ y servicios TIC.			
			4. Atender los incidentes de la plataforma tecnológica y soporte técnico a usuarios.			
			5. Brindar respaldo periódico y recuperación de información del Instituto.			
			6. Efectuar mantenimiento y monitoreo de la plataforma tecnológica.	Informes Estadísticos de atención a solicitudes, requerimientos e incidentes		
			7. Administrar los activos y servicios tecnológicos.	Profesional Especializado	Inventario de equipos, aplicaciones y servicios tecnológicos	
Planeación y Gestión Institucional	Organización y Métodos	VERIFICAR	1. Realizar seguimiento, medición, análisis y evaluación del plan de acción del proceso a través de los mecanismos habilitados por el Instituto y dentro de los plazos establecidos.	Profesional Especializado	Informe de medición del Desempeño del Proceso	Alta Dirección
Órganos de Control Interno y Externos	Plan de Auditoria		2. Evaluar el desempeño del proceso respecto al cumplimiento de los requisitos legales, reglamentarios y de las Normas ISO en las que se certifique.	Auditor	Informe de Auditoria	
Clientes Internos y Externos	Hallazgo No Conformidad Reclamos Autoevaluación Revisión por la Dirección Eventos de Riesgos	ACTUAR	1. Tomar las acciones necesarias para controlar y corregir desviaciones e incumplimientos detectados, prevenir o mitigar eventos de riesgos, reportar los eventos y/o incidentes de riesgo operacional, de corrupción y seguridad de la información asociados al proceso en cualquiera de las actividades, y mejorar la capacidad para cumplir con los requisitos del cliente y aumentar su satisfacción.	Profesional Especializado	Plan de Mejoramiento	Evaluación y Seguimiento

¹ Incluye la página web.

INFORMACIÓN DOCUMENTADA DEL PROCESO

MANUALES INSTITUCIONALES	PLANES Y PROGRAMAS INSTITUCIONALES	PROCEDIMIENTOS	COMITÉS INSTITUCIONALES
	Plan Estratégico de Tecnologías de la Información PETI .	Soporte Técnico TIC Mantenimiento de Activos y Servicios TIC Gestión de cambios Administración de usuarios de los Servicios TIC Monitoreo de Activos y Servicios TIC Backups de información Restauración e inicio de Operación en Contingencia Restauración y Retorno a la Operación Normal Control de Recursos Tecnológicos	

CRITERIOS Y METODOS

MARCO LEGAL Y ORGANIZACIONAL	RIESGOS ASOCIADOS	SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN	RECURSOS ASOCIADOS
Ver Normograma	Ver Matriz de Riesgos	Ver Indicadores de Gestión	Ver Estructura Organizacional Planta de Personal Presupuesto Aplicaciones Tecnológicas