

 Universidad del Tolima	CARACTERIZACIÓN PROCESO GESTIÓN DE TI				Página 1 de 3 Código: Versión: Fecha Aprobación:
OBJETIVO	Administrar, planificar, gestionar y evaluar los recursos de infraestructura tecnológica de la información y comunicación, asegurando la disponibilidad y optimización de los servicios tecnológicos mediante planes, programas y proyectos orientados al desarrollo de los procesos estratégicos y misionales de acuerdo a las políticas, estrategias y normativas institucionales, gubernamentales y protocolos internacionales.				
ALCANCE	Inicia con la identificación de necesidades y/o requerimientos técnicos y tecnológicos así como con la administración, evaluación y soporte de los recursos e infraestructura tecnológica y de comunicación, continuando con la ejecución de proyectos, planes, políticas y estrategias para finalizando con la implementación, evaluación y prestación de servicios tecnológicos.				
RESPONSABLE (S)					
Fecha de Actualización	Agosto 8 de 2019				
PROVEEDORES	ENTRADAS	ACTIVIDADES	SALIDAS	USUARIOS	
Proceso de Direccionamiento Estratégico	Plan estratégico institucional Plan de desarrollo y planes aplicables al proceso	Proyectar el Plan Estratégico de Tecnologías de la Información (PETI) Proyectar el plan de acción de TI Proyectar protocolos de seguridad y custodia de la información.	PETI Esquema de Plan de Acción de TI Políticas y protocolos de seguridad y privacidad de la información.	Proceso de Direccionamiento Estratégico Proceso de Gestión de TI	
Proceso de Direccionamiento Estratégico. Proceso de Gestión de TI.	Plan estratégico institucional, plan de desarrollo y planes aplicables al proceso	Identificar y priorizar las necesidades y/o requerimientos tecnológicos y de servicios informáticos. Diagnosticar y gestionar la capacidad de los recursos y servicios TI de acuerdo a la demanda de servicios institucionales. Establecer los protocolos y políticas de seguridad y gestión de la información. Adoptar tecnologías de información y comunicaciones que respondan a las necesidades de la institución y de acuerdo con las últimas tecnologías existentes. Aprobar los planes y proyectos con componente TI.	Plan Estratégico de TI Plan de acción. Políticas y protocolos de Seguridad de la información. Proyectos y viabilidades tecnológicas.	Proceso de Direccionamiento Estratégico Proceso de Gestión de TI. Todos los procesos.	
Ministerio de las TIC DNP Gobierno Digital MiPG	Normatividad, estrategias y lineamientos aplicables de orden nacional.	Identificar la normatividad aplicable al proceso. Proyectar los planes y estrategias para el cumplimiento de la normatividad.	Propuesta de planes, proyectos TI, Estrategias TI, políticas, plan de seguridad de la información.	Ministerio de las TIC DNP MiPG Procesos de Gestión de TI	
Proceso de Gestión de TI	Proyectos de TI, requerimientos, necesidades, disponibilidad y continuidad de servicios TI	Planificar las acciones requeridas para garantizar la prestación de servicios de tecnologías de la información y comunicación.	Plan operativo Gestión Tecnológica. Presupuesto. Plan Incidencias Plan de Backup. Esquema del catálogo de servicios. Plan de continuidad y recuperación del servicio. Esquema del plan de acción anual. Plan anual de mantenimiento de Computadores.	Todos los procesos	
Ministerio de las TIC DNP Gobierno Digital MiPG	Normatividad y lineamientos aplicables de orden nacional	Aplicar los componentes normativos de orden nacional aplicables al proceso. Ejecutar el Plan Estratégico de TI. Ejecutar las estrategias direccionaladas al cumplimiento de la normatividad nacional.	Planes, proyectos TI, Estrategias TI, políticas, plan de seguridad y privacidad de la información.	Proceso de Direccionamiento Estratégico. Ministerio de las TIC Secretaría de transparencia DNP Gobierno en Linea.	

Proceso de Gestión de TI Todos los usuarios	Proyectos, requerimientos y necesidades, disponibilidad y continuidad de servicios TI	H Administrar y Gestionar los sistemas de información y aplicaciones misionales, estratégicos y administrativos. Administrar y Gestionar la infraestructura de redes, comunicaciones y datos de la institución - Data center. Ejecutar las estrategias y protocolos de seguridad y privacidad de la información a fin de garantizar, la integridad, disponibilidad y confidencialidad de la información. Ejecutar los protocolos de continuidad y recuperación de servicio. Analizar, evaluar y expedir conceptos técnicos para la adquisición de productos y/o servicios TIC. Implementación de productos y servicios de TI. Analizar, desarrollar e implementar aplicaciones y sistemas de información de acuerdo a las necesidades, requerimientos y normatividad institucional y de orden nacional. Brindar soporte técnico a los sistemas de información y aplicaciones. Gestionar el ciclo de vida de los activos de software y hardware adquiridos para la institución. Velar por el cumplimiento de las condiciones de infraestructuras necesarias para la prestación de los Servicios TI.	Procedimientos de Gestión de TI. Políticas y protocolos de Seguridad de la información. Protocolo de Continuidad y recuperación de servicios. Catálogo de servicios tecnológicos. Plan de acción anual. Documentos de Control y evaluación. Plan anual de mantenimiento preventivo y correctivo. Plan de Incidencias. Plan de Backup.	Todos los usuarios	
Proceso de Direccionamiento Estratégico.	Proceso de Gestión de TI.	Evaluación y seguimiento del proceso. Verificar la ejecución de las actividades definidas para el proceso en los planes y programas.	Resultados y evidencias del desarrollo de las actividades. Informe de las auditorías internas.	Proceso de Direccionamiento Estratégico. Todos los usuarios.	
Ministerio de las TIC Gobierno Digital DNP MiPG	Normatividad y lineamientos aplicables de orden nacional.	Evaluación y establecer el nivel de aplicabilidad y cumplimiento de las normas dentro de la universidad. Evaluar el cumplimiento de los requisitos legales aplicables y realizar actividades enfocadas al cumplimiento de los mismos.	Evaluación e indicadores emitidos por los entes de control interno y gubernamental.	Ministerio de las TIC Gobierno Digital DNP MiPG	
Proceso de Gestión de TI Todos los procesos	Proyectos, requerimientos y necesidades, disponibilidad y continuidad de servicios TI	V Evaluar los riesgos de infraestructura tecnológica, seguridad y privacidad de la información. Evaluar plan de acción y operativo. Verificar los resultados de los informes estadísticos. Evaluar el uso y aplicabilidad de los recursos tecnológicos. Verificar y monitorear el uso y aplicación de los controles necesarios para garantizar la seguridad de la información. Verificar y monitorear el uso y aplicación de los controles necesarios para garantizar la continuidad de los servicios. Validar la infraestructura e inventario tecnológico.	Documentación técnica como informes, manuales, instructivos, guías etc.	Todos los procesos Todos los usuarios	
Proceso de Direccionamiento Estratégico Proceso de Gestión de TI	Indicadores analizados Hallazgos de auditoría analizados	A Aplicar los planes y acciones de mejoramiento.	Acciones Correctivas Acciones Preventivas Acciones de Mejora (Planes de Mejoramiento)	Entes externos de control Entes internos de control	
HUMANOS		RECURSOS INFRAESTRUCTURA		AMBIENTE DE TRABAJO	

Auxiliar Administrativo	Muebles y equipos de oficina, espacios físicos, Data Center.	Capacitación del personal
Director o coordinador	Servidores, equipos de comunicación (switches, routers, access point)	Adecuadas condiciones de espacio físico, servicios públicos.
Profesionales universitarios	Cableado estructurado, Hardware.	Servicio Asistencial, Recreación Salud Ocupacional.
Técnicos	Activos de información. Plataforma y aplicaciones de software.	
DOCUMENTOS ASOCIADOS AL PROCESO		
INTERNOS		EXTERNOS
NORMOGRAMA		
NORMATIVIDAD EXTERNA	NORMATIVIDAD INTERNA	
<ul style="list-style-type: none"> * ISO 9001:2015 Sistema de Gestión de la Calidad. * ISO 27001:2013 Norma técnica para la práctica de controles de seguridad de la información. * ISO/IEC 27002:2013 Norma técnica para la práctica de controles de seguridad de la información. * ISO 14000 Sistema de Gestión Ambiental. * ISO/IEC 20000 Norma técnica para la administración del servicio de las tecnologías de la información. * ISO/IEC 31000 Norma técnica para la administración de riesgos. * 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 1341 de 2009 "Por la cual se definen Principios y conceptos sobre la sociedad de la información y la organización de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones -TIC-, se crea la Agencia Nacional del Espectro y se dictan otras disposiciones". * Ley 1273 de 2009 "Por medio de la cual se modifica el Código Penal, se crea un nuevo bien jurídico tutelado - denominado "de la protección de la información y de los datos"- y se preservan integralmente los sistemas que utilicen las tecnologías de la información y las comunicaciones, entre otras disposiciones". * Ley 1581 DE 2012 "Por la cual se dictan disposiciones generales para la protección de datos personales." * Decreto 415 de 07 de marzo de 2016 "Por el cual se adiciona el Decreto Único reglamentario del sector de la Función Pública, Decreto 1083 de 2015, en lo relacionado con la definición de lineamientos para el fortalecimiento institucional en materia de tecnologías de la información y las comunicaciones"; el cual exhorta a las entidades territoriales a adoptar lineamientos que las entidades estatales deben tener en cuenta para el fortalecimiento institucional y ejecución de los planes, programas y proyectos de tecnologías y sistemas de información en la respectiva entidad. * Decreto 2573 del 12 de diciembre 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." * Modelo Integrado de Planeación y Gestión, actualizado: MIPG – Decreto 1499. * La política de Gobierno Digital establecida mediante el Decreto 1008 de 2018. 	<p>Acuerdo 017 de 2011 Art: 8, 9, 10 "Por medio del cual se formalizan dependencias adscritas a la vicerrectoría académica de la Universidad del Tolima".</p> <p>Plan de Desarrollo 2013 - 2022</p> <p>Acuerdo 051 de diciembre 18 2018: " Por el cual se adopta el Modelo Integrado de Planeación y Gestión MiPG en la Universidad del Tolima, y se dictan otras disposiciones".</p> <p>Resolución 0676 de 27 de mayo de 2019: "Por medio del cual se adopta el manual de políticas, lineamientos y parámetros para el tratamiento y protección de datos personales de la Universidad del Tolima.</p>	
SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN		
RIESGOS DEL PROCESO		
Ver mapa de riesgos del proceso		