SIN CLASIFICACIÓN

GESTIÓN DE TIC	Código: TI-CR-001
	Versión: 4
	Fecha: 29/Ago/2017
	Clasificación: 1. Restringido

OBJETIVO:	Prestar servicios de tecnologías de la información y las comunicaciones, para la eficiencia de los procesos y el desarrollo óptimo de la misión institucional, alineado con las directrices impartidas por el Gobierno Nacional, la estrategia institucional y las buenas practicas de gestión en tecnologías de la información.
ALCANCE:	Inicia desde la identificación de las necesidades, requerimientos y finaliza con la prestación, evaluación y mejora de los servicios en materia de tecnologías de la información y las comunicaciones.
RESPONSABLES DEL PROCESO:	Director de Gestión Institucional

DESCRIPCIÓN DEL PROCESO

PROVEEDORES	ENTRADAS	CICLO PHVA	ACTIVIDADES	SALIDAS	USUARIOS
* Direccionamiento estratégico * Gestión TIC * Entidades estatales que emiten lineamientos, efectúan seguimiento y evaluación de la administración pública * Todos los procesos * Proveedores * Auditoría interna * Gestión SIGI * Inspección General	* Marco de referencia y diagnóstico situacional * Normatividad vigente * Requerimientos de infraestructura y servicios de TIC * Servicios de comunicación * Servicios de infraestructura * Sistemas de información y herramientas tecnológicas * Solicitudes de usuarios * Información gestión proceso/dependencia: datos indicadores, monitoreo de riesgos, plan integrado anual * Recomendaciones, observaciones o hallazgos	**P** **H** **V** **A**	* Realizar programación de las actividades del proceso/dependencia * Administrar técnicamente sistemas y aplicativos * Administrar y mejorar la infraestructura tecnológica * Administrar bases de datos * Brindar soporte técnico a usuario final * Diseñar e implementar el sistema de gestión de servicios de tecnologías de la información y las comunicaciones * Realizar medición y seguimiento a indicadores de desempeño, monitoreo a riesgos y seguimiento al plan integrado anual del proceso/dependencia * Implementar acciones de mejoramiento	* Programación anual * Plan estratégico de tecnologías de la información y las comunicaciones * Plan de capacidad * Sistemas y aplicativos en producción ajustados a requerimientos de usuarios * Soportes técnicos a infraestructuras, sistemas de información y usuarios * Soportes, configuración, monitoreo de bases de datos, backups y planes de contingencia * Solicitudes de soporte atendidas * Lineamientos, métodos, técnicas y herramientas para la implementación del sistema de gestión de servicios de tecnologías de la información y las comunicaciones * Seguimiento, evaluación y mejora del sistema de gestión de servicios de tecnologías de la información y las comunicaciones * Reporte de medición y seguimiento a indicadores de desempeño * Reporte del monitoreo a riesgos * Reporte del seguimiento al plan integrado anual * Evaluación y seguimiento a las acciones de mejoramiento	* Direccionamiento estratégico * Todos los procesos * Gestión SIGI * Auditoría interna * Inspección General

El futuro es de todos
Gobierno de Colombia

SIN CLASIFICACIÓN