



A-GEI-PR02

ADMINISTRACIÓN Y SOPORTE DE TIC'S

CUADRO CONTROL DE CAMBIOS

Versión	Fecha	Descripción del Cambio
01	07/06/2018	Emisión inicial del documento.

COPIA CONTROLADA

ELABORO EQUIPO SIGC	FECHA 07/06/2018	REVISO SUBDIRECCIÓN TÉCNICA	FECHA 07/06/2018	APROBÓ DIRECTOR GENERAL	FECHA 07/06/2018
-------------------------------	----------------------------	---------------------------------------	----------------------------	-----------------------------------	----------------------------

	INSTITUTO MUNICIPAL DE EMPLEO Y FOMENTO EMPRESARIAL DEL MUNICIPIO DE BUCARAMANGA		
	ADMINISTRACIÓN Y SOPORTE DE TIC'S	Emisión:	07/06/2018
		Código:	A-GEI-PR02
		Página:	2 de 6
GESTIÓN INFORMÁTICA		Versión: 01	

1. OBJETIVO

Definir las actividades, responsabilidades y controles para la administración y el soporte de los servicios de información y de tecnología alineados con los objetivos del Instituto Municipal de Empleo y Fomento Empresarial del Municipio de Bucaramanga IMEBU, con el fin de asegurar el cumplimiento a las disposiciones legales en materia de TIC's.

2. ALCANCE

El procedimiento Inicia con la definición de las herramientas de tecnología e información para el Instituto Municipal de Empleo y Fomento Empresarial del Municipio de Bucaramanga IMEBU y termina con la implementación de proyectos de TIC's, prestación de servicios de información y de tecnología.

3. DOCUMENTOS DE REFERENCIA

- Ley 1499 de 2017 Modelo Integrado de Planeación y Gestión
- ISO 9001:2015
- ISO 9000:2015
- Decreto 103 de 2015
- Ley 1712 de 2014
- Ley 1150 de 2007

4. AUTORIDAD Y RESPONSABLES

- La autoridad para aprobar el PETI y los nuevos proyectos TIC's será de la Alta Dirección.
- La responsabilidad de ejecutar el presente procedimiento y garantizar el cumplimiento del PETI es de la Subdirección Administrativa y Financiera y el Profesional Universitario Ingeniero de Sistemas.
- La responsabilidad del manejo de los equipos, la conservación de software y hardware es de cada funcionario.

5. TERMINOLOGÍA

- **Información.** Se refiere a un conjunto organizado de datos contenido en cualquier documento que los sujetos obligados generen, obtengan, adquieran, transformen o controlen.
- **PETI:** Plan Estratégico de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones.
- **TIC's:** son las Tecnologías de la Información o Comunicación que conforman el conjunto de recursos necesarios para manipular y/o gestionar la información (wikipedia, 2018).

	INSTITUTO MUNICIPAL DE EMPLEO Y FOMENTO EMPRESARIAL DEL MUNICIPIO DE BUCARAMANGA		
	ADMINISTRACIÓN Y SOPORTE DE TIC'S	Emisión:	07/06/2018
		Código:	A-GEI-PR02
		Página:	3 de 6
		Versión: 01	

6. CONTENIDO DEL DOCUMENTO

6.1. CONDICIONES GENERALES

6.1.1. Administración de TIC's.

El proceso de administración de TIC's consiste en Planificar y gestionar la infraestructura de TIC mediante el establecimiento del A-GEI-PL01 Plan Estratégico de Tecnologías de la Información PETI y las actividades para ejecutar, controlar y realizar seguimiento a su cumplimiento.

- **Asignación de equipos y herramientas TIC's.**

Se realiza teniendo en cuenta lo establecido en los procedimientos de A-GFR-PR01 Administración de Recursos e Infraestructura y A-GFR-PR03 Gestión de inventarios.

6.1.2. Actividades de Soporte a TIC's

Los servicios de soporte deben atender tanto la infraestructura de tecnología de información del IMEBU, como a las personas que lo utilizan. Teniendo en cuenta la selección de productos de hardware y software, se realiza el plan de mantenimiento de acuerdo al procedimiento A-GFR-PR02 Mantenimiento de Infraestructura, en el cual se integran los productos con las necesidades y la infraestructura, la instalación, la adaptación y el mantenimiento de los sistemas de información, garantizando así un entorno seguro y eficaz que apoya las actividades de los usuarios de las TIC's dentro del IMEBU.

Los servicios pueden ser suministrados por el Profesional Universitario ingeniero de sistemas, proveedores y/o contratistas. Se realiza de acuerdo a la programación del mantenimiento preventivo y/o correctivo solicitado por los funcionarios, de acuerdo a lo siguiente:

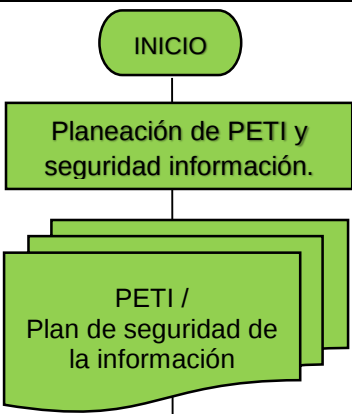
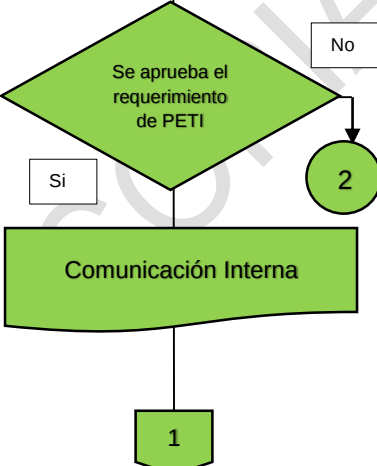
- Redes
- Sistemas de información
- Equipos de cómputo y comunicación
- Impresoras
- Software
- Licencias
- Hardware complementario
- Requisitos del sector público en materia de TIC's

6.1.3. Seguridad de la información.

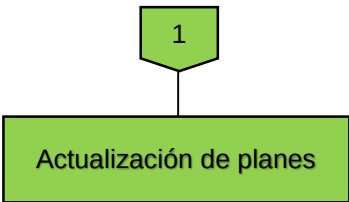
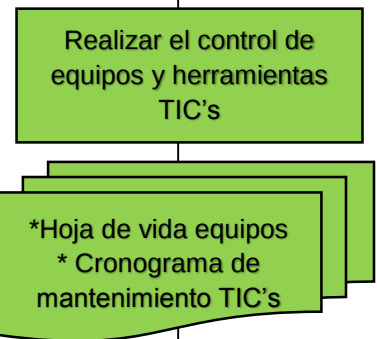
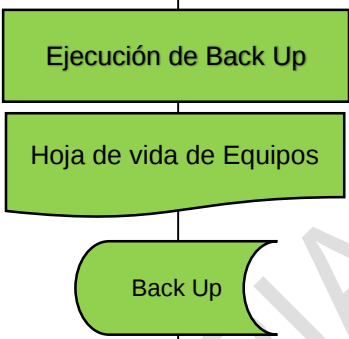
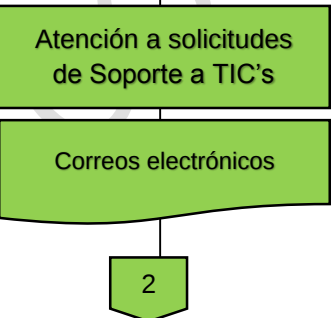
Se realiza la planeación de las actividades para la seguridad de la información, el ingeniero de sistemas lo elabora anualmente mediante el A-GEI-PL02 Plan de Seguridad de TI.

 IMEBU LIDERAZGO e INNOVACIÓN SOCIAL	INSTITUTO MUNICIPAL DE EMPLEO Y FOMENTO EMPRESARIAL DEL MUNICIPIO DE BUCARAMANGA		
	ADMINISTRACIÓN Y SOPORTE DE TIC'S	Emisión:	07/06/2018
		Código:	A-GEI-PR02
		Página:	4 de 6
GESTIÓN INFORMÁTICA	Versión: 01		

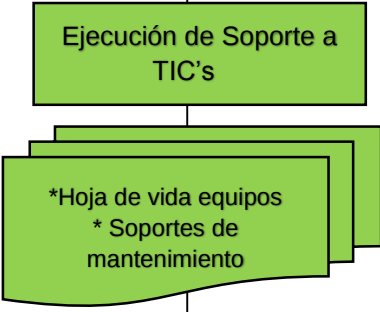
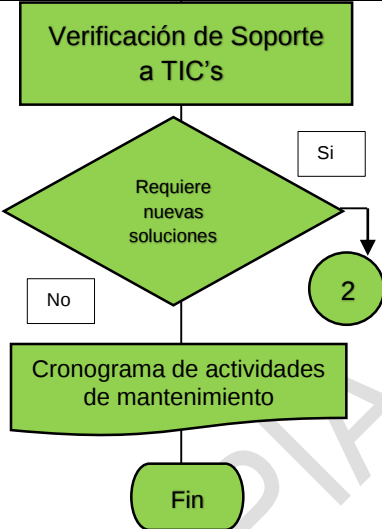
6.2. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

No.	DIAGRAMA DE FLUJO	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD	RESPONSABLE	REGISTROS
1		Planeación de PETI y seguridad de la información. Definir para el cuatrienio, revisar anualmente y ajustar de ser necesario el PETI Plan Estratégico de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones en cada vigencia. Así mismo se establece y actualiza el plan de seguridad de la información TI para dar cumplimiento a lo establecido en materia de TIC's.	Subdirección Administrativa y Financiera Profesional Universitario Ingeniero de Sistemas.	A-GEI-PL01 Plan Estratégico de Tecnologías de la Información PETI A-GEI-PL02 Plan de Seguridad de la información de TI
2		Identificar necesidades en TIC's. Cualquier funcionario realiza solicitud a la subdirección administrativa y financiera o al profesional universitario ingeniero de sistemas, con el fin de revisar la necesidad y viabilidad.	Funcionarios Subdirección Administrativa y Financiera Profesional Universitario Ingeniero de Sistemas.	A-GRF-FO06 Registro de Solicitud y Entrega
3		Aprobar el Requerimiento. Se realiza estudio de la viabilidad de la solicitud, el ordenador del gasto aprueba o no la adquisición y establece las especificaciones y los lineamientos técnicos junto con el profesional universitario Ingeniero de Sistemas. Se comunica al área jurídica para ejecución del procedimiento contractual.	Director General Profesional Universitario Ingeniero de Sistemas.	E-GPE-FO08 Comunicación Interna

 GESTIÓN INFORMÁTICA	INSTITUTO MUNICIPAL DE EMPLEO Y FOMENTO EMPRESARIAL DEL MUNICIPIO DE BUCARAMANGA		
	ADMINISTRACIÓN Y SOPORTE DE TIC'S	Emisión:	07/06/2018
		Código:	A-GEI-PR02
		Página:	5 de 6
		Versión: 01	

No.	DIAGRAMA DE FLUJO	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD	RESPONSABLE	REGISTROS
4		Actualización y publicación de los planes. Una vez aprobados o no los requerimientos de TIC, se realiza revisión y si es necesario actualización anual de los documentos y se publican.	Profesional Universitario Ingeniero de Sistemas.	A-GEI-PL01 PETI A-GEI-PL02 A-GEI-PR01 Asistencia a comunicaciones y publicaciones
5		Realizar el control equipos y herramientas TIC's. Crea o actualiza la hoja de vida de equipos de cómputo y comunicaciones. Actualiza el cronograma de mantenimiento de los mismos para garantizar la planeación del soporte de TIC's.	Responsable de la información documentada a publicar	A-GRF-FO01 Formato Cronograma de actividades de mantenimiento A-GRF-FO03 Hoja de Vida de Equipos
6		Ejecución de Back Up. Se programa el back up de los equipos del IMEBU, se determinan las fechas con cada responsable del equipo con el fin de cumplir los plazos programados y no interferir en las labores de los funcionarios. Se realiza el almacenamiento de datos en el disco externo semanalmente.	Funcionario Profesional Universitario Ingeniero de Sistemas.	Copia del back up en el disco duro externo
		Atención a solicitudes de Soporte a TIC's. El ingeniero atiende y da soporte a las solicitudes, incidencias, Peticiones o problemas de las TIC's recibida verbalmente o mediante correos electrónicos, registra la incidencia en la hoja de vida del equipo o herramienta si es el caso de mantenimientos	Funcionario que solicita el servicio Profesional Universitario Ingeniero de Sistemas.	Correos electrónicos

	INSTITUTO MUNICIPAL DE EMPLEO Y FOMENTO EMPRESARIAL DEL MUNICIPIO DE BUCARAMANGA		
	ADMINISTRACIÓN Y SOPORTE DE TIC'S	Emisión:	07/06/2018
		Código:	A-GEI-PR02
		Página:	6 de 6
		Versión: 01	

No.	DIAGRAMA DE FLUJO	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD	RESPONSABLE	REGISTROS
		correctivos. Si no es de su competencia solicita mediante correo electrónico la adquisición del servicio.		
7		Ejecución de soporte a TIC's. Una vez programado el soporte se ejecuta por el profesional universitario ingeniero de sistemas o por el contratista o proveedor, dejando evidencia mediante soporte del proveedor y/o registrando en el control de mantenimientos de la hoja de vida del equipo.	Profesional Universitario Ingeniero de Sistemas.	A-GRF-FO03 Hoja de Vida de Equipos (Informe de ejecución contractual del proveedor)
8		Verificación de soporte a TIC's. El profesional universitario ingeniero de sistemas verifica la realización del soporte y se identifican necesidades nuevas, las cuales deben solicitarse. Si no requiere solicitudes nuevas, se actualiza el cronograma de mantenimiento con las actividades adecuadas para garantizar el adecuado funcionamiento del equipo o herramienta TIC's.	Profesional Universitario Ingeniero de Sistemas.	A-GRF-FO01 Formato Cronograma de actividades de mantenimiento

7. ANEXOS

- A-GEI-PL01 Plan Estratégico de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones
- A-GEI-PL02 Plan de Seguridad de la información TI.
- A-GFR-PR01 Administración de Recursos e Infraestructura.
- A-GFR-PR02 Mantenimiento de Infraestructura.
- A-GFR-PR03 Gestión de inventarios.