

Departamento del Valle del Cauca  Gobernación	CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO GESTIONAR PETIC SECRETARÍA DE EDUCACIÓN E INSTITUCIONES EDUCATIVAS	Código: CA-M11-P3
		Versión: 02
		Fecha de aprobación: 20/06/2019
		Página: 1 de

1.8. Políticas de Operación:

- Cuando se identifiquen problemas reales o potenciales durante la ejecución de las actividades del proceso, el seguimiento y medición de los indicadores de gestión, los resultados de evaluaciones internas o externas o cualquier otro mecanismo de control, el líder del proceso debe generar acciones correctivas, preventivas o de mejora a que haya lugar.
- Toda actividad relacionada con la adquisición, alquiler, renovación, actualización, integración, mantenimiento, operación, promoción, apropiación, desarrollo o innovación de hardware, software y todo lo relacionado con las tecnologías de la información y las comunicaciones a nivel de Instituciones Educativas y Áreas de la Secretaría de Educación Departamental, deben de tener un acompañamiento técnico y profesional con avales y conceptos técnicos del área de Servicios Informáticos de la Secretaría de Educación Departamental, con el propósito de garantizar la integridad, de los datos, el soporte y seguridad de la información, como también de la coherencia y compatibilidad de los aplicativos, software, hardware y contenidos que operan en el Departamento del Valle del Cauca.
- La Secretaría de Educación Departamental debe garantizar que su Plan estratégico de las Tecnologías de la información y Comunicaciones (PETIC) se mantenga actualizado, y se ejerza sobre él un debido seguimiento.
- Ningún Funcionario podrá destapar, mover, configurar, instalar, cambiar recursos tecnológicos y direcciones IP, esta función solo será realizada por personal de la Secretaría de las TIC del Departamento. En algunos casos específicos serán realizados por personal de servicios informáticos de la Secretaría de Educación Departamental con asesoría de la Secretaría de las TIC.
- La Secretaría de Educación Departamental debe tener claro el alcance y las condiciones que regirán los soportes de tecnología que serán efectuados por el ente territorial (ET) y el Ministerio de Educación Nacional (MEN) y por ende los acuerdos de nivel de servicio.
- El Grupo de servicios informáticos (GSI) de la Secretaria de Educación departamental (SED) deberá definir los servicios que puede ofrecer frente a la plataforma tecnológica informática de la Secretaría y los establecimientos educativos, lo cual depende del grado de autonomía o dependencia frente al Ente Territorial (ET).
- La Secretaría de Educación Departamental debe establecer la estructura necesaria para responder a los requerimientos de Tecnología e Informática (TI) en cada nivel de servicio (a través de funcionarios internos o contratación de una mesa de ayuda de SED).
- Todos los requerimientos se atienden en orden de llegada a menos que requieran una prioridad especial, la cual deberá ser previamente autorizada por la instancia superior del área de servicios informáticos.
- Todos los requerimientos de Tecnología e Informática (TI) provenientes de las Instituciones de Educación y/o las Áreas de la Secretaría de Educación Departamental, deben ser gestionados de acuerdo a las disposiciones del procedimiento PR-M11-P3-02 Soporte a usuarios y mantenimiento SED.

2. DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES DEL PHVA (Etapas: Planear – Hacer – Verificar – Actuar)

Fuentes de entrada	Entradas		Actividades	Salidas	Clientes (Receptores de las salidas)
Planeación Departamental	Plan de Desarrollo Educativo Plan de Acción	P	Identificar las necesidades de los servicios tecnológicos.	Plan estratégico de las Tecnologías de la información y Comunicaciones (PETIC)	Instituciones educativas
M11-P1 Gestionar los servicios tecnológicos TI	Normatividad y Políticas Públicas de las Tecnologías de la Información y Comunicaciones		Plan estratégico de las Tecnologías de la información y Comunicaciones (PETIC)		Procesos de la Secretaria de Educación Departamental (SED) - Comunidad
Instituciones Educativas Procesos de la Secretaría de Educación de Educación Departamental (SED)	Necesidades y requerimientos y/o incidencias		Ejecutar y controlar los proyectos relacionados con la tecnología de la información y las comunicaciones	Informes de gestión	Instituciones educativas Procesos de la Secretaria de Educación Departamental (SED)

 Departamento del Valle del Cauca Gobernación	CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO				Código: CA-M11-P3
	GESTIONAR PETIC SECRETARÍA DE EDUCACIÓN E INSTITUCIONES EDUCATIVAS				Versión: 02
					Fecha de aprobación: 20/06/2019
					Página: 1 de
Ministerio de Educación Nacional MEN	Planes de mejoramiento y/o Acción de la SED	H	Prestar soporte técnico a los usuarios	Requerimientos atendidos y solucionados Incidentes asignados y priorizados	Instituciones Educativas Procesos de la Secretaría de Educación Departamental SED Ministerio de Educación Nacional Comunidad Cadena de Valor Gobernación del Valle
Instituciones Educativas Procesos de la Secretaría de Educación de Educación Departamental (SED) Ministerio de Educación Nacional MEN Entes de Control	Plan de Desarrollo Educativo Plan de Acción PQRS Planes de mejoramiento y/o Acción de la SED	V	Hacer seguimiento a la ejecución del Plan estratégico de las Tecnologías de la información y Comunicaciones (PETIC) Evaluar resultados del proceso Generar seguimiento a planes de acción y demás herramientas de seguimiento y control	Informes de avance de programas y proyectos TI PQRS Analizados Seguimiento a planes de acción y mapas de riesgo	Instituciones Educativas Procesos de la Secretaría de Educación Departamental SED Ministerio de Educación Nacional Entes de Control Comunidad
M1-P3 Administrar y mejorar el Modelo Integrado de Gestión (MIPG). Entes de Control	Directrices para la mejora continua Informes de auditoría	A	Tomar acciones correctivas y de mejora en función de los resultados del seguimiento y medición	Plan de Mejoramiento (acciones correctivas y de mejora)	Instituciones Educativas Procesos de la Secretaría de Educación Departamental SED Ministerio de Educación Nacional Entes de Control M1-P3 Administrar y mejorar el MIPG M12-P1 Evaluar el SIG Departamento de Planeación Departamental Comunidad

3. PUNTOS DE CONTROL (para hacer el seguimiento del desempeño)

Qué se controla	Cómo se controla	Quién es el responsable del control	Registro
Revisión y aprobación del PETIC	De acuerdo al procedimiento PR-M11-P3-01 Formulación y ejecución del Plan estratégico de las Tecnologías de la información y Comunicaciones PETIC	Comité Directivo	FO-M11-P3-01 Plan Estratégico de Tecnología Informática
Respuesta a requerimientos de usuarios	De acuerdo al procedimiento PR-M11-P3-02 Soporte a usuarios.	Funcionario de Servicios Informáticos de la SED	FO-M11-P3-03 Base de datos Requerimientos TI
	De acuerdo al procedimiento PR-M11-P3-04 Administración de sistemas de acceso y gestión		

Departamento del Valle del Cauca  Gobernación	CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO GESTIONAR PETIC SECRETARÍA DE EDUCACIÓN E INSTITUCIONES EDUCATIVAS	Código: CA-M11-P3
		Versión: 02
		Fecha de aprobación: 20/06/2019
		Página: 1 de

4. APOYO - RECURSOS	
Recurso	Descripción
Humano	Representante de la Dirección. (1) Profesional Especializado, (3) Profesionales Universitarios, (1) Técnico.
Físicos	Instalaciones locativas, equipos de cómputo, Redes de cómputo y comunicación, Red interna, Internet y sistemas de información.
Ambiente para la operación	Condiciones favorables en cuanto a ventilación, iluminación, temperatura, clima laboral y organizacional

5. A. INFORMACION INTERNA: DOCUMENTOS INTERNOS DE REFERENCIA, RELACIONADOS, ASOCIADOS O DESCRIPTIVOS (Método, Procedimientos, Instructivos, Formatos, Guías, Manuales)	
Código	Nombre
PR-M11-P3-01	Formulación y ejecución del Plan estratégico de las Tecnologías de la información y Comunicaciones PETIC
PR-M11-P3-02	Soporte a usuarios
PR-M11-P3-03	Administración Plataforma Software SED
PR-M11-P3-04	Administración Sistemas Acceso y Gestión de Requerimientos de Información
FO-M11-P3-01	Plan estratégico de TI
FO-M11-P3-02	Consolidado de programas y proyectos TI
FO-M11-P3-03	Base de datos de requerimientos TI
FO-M11-P3-04	Matriz de usuarios
FO-M11-P3-05	Creación y movimiento de usuarios

5.B INFORMACIÓN EXTERNA: DOCUMENTOS EXTERNOS RELACIONADOS O ASOCIADOS LA PROCESO	
Código	Nombre

6. REQUISITOS ASOCIADOS O A CUMPLIR

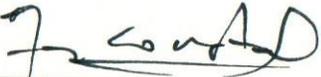
Departamento del Valle del Cauca  Gobernación	CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO GESTIONAR PETIC SECRETARÍA DE EDUCACIÓN E INSTITUCIONES EDUCATIVAS	Código: CA-M11-P3
		Versión: 02
		Fecha de aprobación: 20/06/2019
		Página: 1 de
NORMA	REQUISITO	
Norma NTC ISO 9001:2015	4.1 Comprensión de la organización y de su contexto, 4.4 Sistema de gestión de la calidad y sus procesos, 5.1 Liderazgo y compromiso, 5.1.1 Generalidades, 5.1.2 Enfoque al cliente, 5.2 Política, 5.3 Roles, responsabilidades y autoridades en la organización, 6.2 Objetivos de la calidad y planificación para lograrlos, 6.3 Planificación de los Cambios, 7.3 Toma de conciencia, 7.4 Comunicación, 7.5 Información Documentada, 9.1 Seguimiento, medición, análisis y evaluación, 9.1.3 Análisis y evaluación, 9.3 Revisión por la dirección, 10. Mejora	
Normatividad legal aplicable (Normograma)	Ver Normograma del proceso	
De la Organización	Ver Normograma del proceso	
MIPG	procesos, Gestión documental, Gobierno Digital, Seguridad Digital, Gestión del conocimiento y la innovación, Control interno, Seguimiento y evaluación del desempeño institucional.	

7. PARÁMETROS DE MEDICIÓN (Ver matriz de indicadores)			
NOMBRE DEL INDICADOR	FÓRMULA	FRECUENCIA	RESPONSABLE
Cumplimiento PETI	CPE = Cumplimiento del plan estratégico de tecnología informática PAP = Proyectos de tecnología que cumplen con el avance programado. PP = Proyectos de tecnología programados. $CPE = (PAP/PP) * 100$	Semestral	Técnico administrativo u operativo servicios informáticos
Soportes Atendidos	PSN1 = Porcentaje de atención de solicitudes de nivel 1 CSAN1 = Cantidad de solicitudes atendidas en nivel 1 TS = Total de solicitudes recibidas $PSN1 = CSAN1/TS * 100$	Semestral	Técnico administrativo u operativo servicios informáticos
Tiempo Respuesta promedio	TPN1 = Tiempo total promedio nivel 1 FHASN1 = Fecha y Hora de cierre por solicitud de nivel 1 FHRSN1 = Fecha y hora de registro de solicitud de nivel 1 TSAN1 = Total de soportes atendidos en nivel 1 $TPN1 = \sum(FHASN1 - FHRSN1) / TSAN1$	Semestral	Técnico administrativo u operativo servicios informáticos

8. GESTIÓN DE RIESGOS (Ver mapa de riesgos - (Código FO-M1-P3-01)	
RIESGOS	PUNTOS DE CONTROL
Ver Mapa de Riesgos / Proceso M11-P3 Gestionar PETIC Secretaría de Educación e Instituciones Educativas	Los establecidos en el mapa de riesgos y en los procedimientos

9. CONTROL DE CAMBIOS/LISTA DE VERSIONES		
Versión	Descripción del Cambio	Fecha
1.0	Documento Inicial	15/08/2018
2.0	Cambio por articulación M11P3 y M11P4	20/06/2019

Departamento del Valle del Cauca  Gobernación	CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO GESTIONAR PETIC SECRETARÍA DE EDUCACIÓN E INSTITUCIONES EDUCATIVAS	Código: CA-M11-P3
		Versión: 02
		Fecha de aprobación: 20/06/2019
		Página: 1 de

ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ
Nombre: Gustavo Adolfo Constáin Ruales	Nombre: Edinson Tigreros Herrera	Comité Institucional de Gestión y Desempeño Acta No. 004
Cargo: Profesional Especializado	Cargo: Secretario de Educación	
Firma: 	Firma: 	
Fecha: 12/11/2019	Fecha: 12/11/2019	