

Departamento del Valle del Cauca  Gobernación	PROCEDIMIENTO ADMINISTRAR LA INFRAESTRUCTURA Y SEGURIDAD TI.	Código: PR-M11-P1-01
		Versión: 01
		Fecha de Aprobación: 15/08/2018
		Página: 1 de 8

1. OBJETIVO:

Garantizar el funcionamiento óptimo de la plataforma de infraestructura tecnológica, los servicios, las aplicaciones, módulos y componentes que permiten el uso apropiado de las TIC, realizándolo a través de la verificación y aplicación de los controles definidos en la secretaria, con el fin de dar continuidad a los procesos de soporte técnico y tecnológico, que brindan apoyo a la gestión interna y a la seguridad privacidad, disponibilidad y contingencia de la información de la Gobernación del Valle y servicio al ciudadano, municipios y entidades descentralizadas. Liderar los componentes de TIC para la gestión y seguridad y privacidad de la información de la estrategia de gobierno en línea, permitiéndonos consolidar al Valle del Cauca como un territorio inteligente e innovador.

Apoyar en las decisiones respecto a la adquisición, contratación y configuración de la infraestructura de telecomunicaciones, cableado especializado, redes de datos, redes de comunicaciones de voz, reguladores y UPS, enlaces dedicados y de más servicios conexos y convexos.

2. RESPONSABLE:

Secretario de las TIC y Líder de programa Profesional Especializado de planta o que cumpla con las competencias y habilidades descritas en el documento soporte que estructuró la Secretaría de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones.

3. ALCANCE:

Inicia Identificar y Analizar las incidencias internas referente a el monitoreo de la infraestructura tecnología y priorizar las necesidades y termina con el tratamiento de las acciones correctivas, preventivas y de mejora.

4. DEFINICIONES:

- Intruccion: entrar a una red sin los permisos u autorizaciones debidas.
- Backup: Es la frase en inglés para determinar copia de seguridad.
- TIC: Tecnologías de Información y Comunicaciones.
- OPA: Otros procedimientos administrativos.
- MARE: Marco de Referencia de Arquitectura Empresarial
- MGA: Metodología General Aplicada.
- EAP: Estructura analítica del proyecto. Metodología de Marco Lógico
- EBI: Ficha de Estadísticas básicas de inversión de un proyecto.
- FIPID: Ficha de identificación de proyectos de inversión y desarrollo
- SGC: Sistema de Gestión Calidad
- MINTIC: Ministerio de las TIC
- ITD: Índice de transparencia Departamental.
- FURAG: Formulario único de reportes avances a la gestión.
- IGA: Índice de Gobierno Abierto.
- DAFP: Departamento Administrativo de la Función Pública
- PETIC: Plan Estratégico de Tecnología y Sistemas de Información.
- CIO: Chief Information Officer = Son los líderes de la gestión estratégica de Tecnologías de Información, encargados de planificar, organizar, coordinar, gestionar y controlar la estrategia de uso y apropiación de TIC, y todo lo que conlleva esta tarea.

Departamento del Valle del Cauca  Gobernación	PROCEDIMIENTO ADMINISTRAR LA INFRAESTRUCTURA Y SEGURIDAD TI.	Código: PR-M11-P1-01
		Versión: 01
		Fecha de Aprobación: 15/08/2018
		Página: 2 de 8

- Datos Abiertos: Los datos son abiertos cuando la información es de libre acceso y no tiene restricciones de uso, está estructurada, puede ser reutilizada y está en formatos de lectura fácil.

5. CONTENIDO:

Este procedimiento hace parte de las actividades de seguridad para el proceso de Servicios Tecnológicos y las buenas practicas que recomienda el Marco de Referencia de Arquitectura Empresarial (MRAE), es importante recordar que cualquier solicitud a la secretaria de TIC debe realizarse por medio del aplicativo designado para ello, o por medio de correo electrónico dirigido a la secretaria .

Para casos en los cuales se solicite un concepto técnico para la adquisición, compra, alquiler, arrendamiento, prestación de servicio, mantenimiento, actualización, operación de software, hardware y/o comunicaciones, se debe remitir un oficio al Secretario, identificando el proyecto, programa, plan y metas del plan de desarrollo, con las justificaciones técnicas y administrativas para analizar el requerimiento, además la justificación por las cuales no se realiza a través de la Secretaria de las TIC.

Una vez el oficio es recibido utilizando los procedimientos de correspondencia ordenados por el SGC y MIPG, dependiendo de la pertinencia es remitido al funcionario o contratista competente para responderlo, antes de su envío pasa nuevamente por el Secretario de las TIC quien lo valida con su firma y es despachado utilizando los procedimientos de correspondencia aprobados para esto. (FO-M11-P1-01).

Por otro lado, dentro de las actividades específicas de este procedimiento se encuentran:

- a. Señalar los responsables de liderar la definición, adquisición y supervisión de las capacidades de infraestructura tecnológica, servicios de administración, operación y soporte y velar por la prestación eficiente de los servicios tecnológicos necesarios para garantizar la operación de los sistemas de información y servicios digitales según criterios de calidad, oportunidad, seguridad, escalabilidad y disponibilidad.
- b. Designar los responsables de liderar el desarrollo, implementación y mantenimiento de los sistemas de información y servicios digitales de la entidad y/o sector en virtud de lo establecido en el Plan Estratégico de tecnologías de la información y de las comunicaciones (PETIC) o en su defecto el Manual TIC, así como las necesidades de información de los servicios al ciudadano y grupos de interés.

Para los casos en los que se realicen mantenimientos de aire acondicionados y sus unidades en el DataCenter, los técnicos que realicen esta actividad deberán diligenciar el formato No. FO-M11-P1-04.

Cuando personal diferente a la Secretaria, deba entrar al DataCenter este debe ser registrado y autorizado en el formato No. FO-M11-P1-02, y al evidenciarse alguna novedad en alguno de los equipos ubicados en esta zona se debe registrar en el formato No. FO-M11-P1-03.

Con este procedimiento también se articulan las acciones necesarias para cumplir con los propósitos de Gobierno Digital en los habilitadores transversales que corresponda, planteada en la política de Gobierno digital (Arquitectura T.I, Seguridad y Privacidad, Servicios Ciudadanos Digitales).

De igual manera se iniciarán acciones para adoptar y adaptar el Marco de Referencia de Arquitectura Empresarial (MARE), que orienta sobre las mejores prácticas, guías y estándares que facilitarán el uso adecuado de la tecnología para soportar los diferentes servicios a las entidades y el cumplimiento de su misión.

Departamento del Valle del Cauca  Gobernación	PROCEDIMIENTO ADMINISTRAR LA INFRAESTRUCTURA Y SEGURIDAD TI.	Código: PR-M11-P1-01
		Versión: 01
		Fecha de Aprobación: 15/08/2018
		Página: 3 de 8

Las responsabilidades de cada Dependencia, Secretaría, Oficina, Departamento administrativo, entre otras, para garantizar un correcto acompañamiento de las TIC, se debe cumplir con la designación de un servidor público enlace TIC, que se explica en el procedimiento PR-M2-P6-01 Fortalecer la Política Digital y que es concordante con Gestionar el soporte y mesa de ayuda TI.

Para el desarrollo de este contenido, las actividades que describen a continuación garantizaran su cumplimiento, siempre y cuando se tenga los recursos establecidos en la caracterización del proceso:

No.	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	REGISTRO
0.	Inicio		
1.	Identificar y Analizar las incidencias internas referente a el monitoreo de la infraestructura tecnología y priorizar las necesidades.	Líder de programa, Profesional o Contratistas	Base de datos Requerimientos
2.	Analizar las incidencias externas radicadas referente a el monitoreo de la infraestructura tecnología y priorizar las necesidades.	Líder de programa, Profesional o Contratistas	Base de datos Requerimientos
3.	Definir las políticas, metodologías y estándares para garantizar que la información se encuentre custodiada bajo los parámetros de control establecidos.	Secretario de las TIC, Líder de programa, Profesional o Contratistas	Metodologías y Estándares de Desarrollo
4.	Planear y gestionar la disponibilidad de recursos a todo nivel (logísticos, proveedores de servicios, contratistas, Prestación de servicios, compra de insumos técnicos, mantenimiento de hardware y software) para mantener la administración de infraestructura y seguridad TI en funcionamiento.	Secretario de las TIC, Subdirector técnico, Líder de programa	Requerimiento de Necesidades
5.	Analizar los recursos disponibles para mantener la administración de infraestructura y seguridad TI en funcionamiento.	Líder de programa, Profesional o Contratistas	Requerimiento de Necesidades priorizadas
6.	Asignar los incidentes priorizados.	Auxiliar, Técnico o Contratistas	Software de mesa de ayuda
7.	Evaluar los requerimientos con base en los recursos disponibles para mantener la administración de infraestructura y seguridad TI en funcionamiento.	Líder de programa, Profesional o Contratistas	Documento de requerimientos y Alcance del Desarrollo
8.	Realizar los cronogramas de mantenimiento preventivo y correctivo, cuando dependan del personal directo de la Secretaria de las TIC.	Técnicos o contratistas	Cronogramas
9.	Ejecutar las actividades descritas en el cronograma de mantenimiento.	Profesional, Técnico o Contratación	Software de mesa de ayuda



**PROCEDIMIENTO
ADMINISTRAR LA
INFRAESTRUCTURA Y
SEGURIDAD TI.**

No.	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	REGISTRO
10.	Verificar que las actividades de mantenimiento a la infraestructura y seguridad TI que se hayan realizado con base en el cronograma y especificaciones técnicas	Líder de programa, Profesional, Técnico o Contratista	Log de transacciones del directorio activo
11.	Realizar las actividades de primer nivel para solucionar los incidentes registrados por las alarmas automáticas y los usuarios finales.	Auxiliar, Técnico o Contratista	Informe escrito
12.	Registrar y controlar los ingresos al Centro de procesamiento de datos.	Auxiliar, Técnico o Contratista	Informe escrito
13.	Realizar las actividades de administración y seguridad de bases de datos.	Auxiliar, Técnico o Contratista	Informe escrito
14.	Realizar las actividades de administración, actualización y soporte de los sistemas operativos Linux y Microsoft. (segundo Nivel)	Auxiliar, Técnico o Contratista	Formato o Excel.
15.	Realizar la supervisión y control de las copias de seguridad (Backup) de la información en formato digital	Líder de programa, Profesional, Técnico o Contratista	
16.	Realizar la prueba de restauración de las copias de respaldo de la información en formato digital.	Auxiliar, Técnico o Contratista	Informe por correo electrónico
17.	Realizar las actividades de soporte y solución de incidentes de red (Networking)	Profesional, Auxiliar, Técnico o Contratista	
18.	Monitorear y establecer controles de seguridad de la información (Intrusion, accesos VPN, filtro de contenidos spam)	Líder de programa, Profesional o Contratistas	
19.	Administrar y controlar los usuarios, impresoras, equipos, dispositivos conectados a la red, utilizando el directorio activo.	Profesional, Técnico o Contratista	Directorio Activo
20.	Elaborar el informe sobre las actividades realizadas por incidentes y alarmas recibidas.	Auxiliar, Técnico o Contratista	Informe escrito
21.	Verificar que las actividades de mantenimiento de servicios tecnológicos y seguridad TI se hayan realizado con base en el cronograma y especificaciones técnicas.	Auxiliar, Técnico o Contratista	Informe escrito.
22.	Generar los indicadores respectivos	Auxiliar, Técnico o Contratista	Reporte de indicadores
23.	Analizar los indicadores	Líder de programa, Profesional o Contratistas	
24.	Gestionar y administrar los riesgos y controlarlos	Líder de programa, Profesional o Contratistas	Informe de gestión
25.	Supervisar y realizar seguimiento y control a las actividades y contratos relacionados con la administración de infraestructura y seguridad TI, con base en los cronogramas de ejecución.	Líder de programa, Profesional o Contratistas	Informe de gestión

Departamento del Valle del Cauca  Gobernación	PROCEDIMIENTO ADMINISTRAR LA INFRAESTRUCTURA Y SEGURIDAD TI.	Código: PR-M11-P1-01
		Versión: 01
		Fecha de Aprobación: 15/08/2018
		Página: 5 de 8

No.	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	REGISTRO
26.	Realizar los Ajustes y acciones necesarias para cumplir con los planes, proyectos y programas.	Profesional, Auxiliar, Técnico o Contratista	Informes de Gestión
	Fin		

6. SOPORTE NORMATIVO Y DE REFERENCIA:

- Plan Nacional de TIC.
- Guías de mejores prácticas en el sector público ISO-IEC-11801, ISO-24074, ISO-17799, ISO-27000, ISO-24764, ISO-14644, ISO 20000.
- Procedimiento formular los planes del Departamento de Planeación de la Gobernación del Valle.
- Planes de Desarrollo Nacional y Departamental.
- Políticas y normatividad en materia de Telecomunicaciones.
- Ley 1341 de 2009
- Ley 152 de 1994
- Decreto 1049 de 2001
- Documento Conpes 3072 DNP
- Norma NTCGP-1000
- Manual MECI:1000
- Decreto 415 de 2016 DAFP
- Decreto 1151 de 2008
- Decreto 2693 de 2012
- Ley1437 de 2011
- Resoluciones 1511 y 1297 de 2010
- Ley 1474 de 2011
- Ley 1273 de 2009
- Ley 1581 de 2012
- Ordenanza 430 de 2016 - Asamblea Departamental
- Decreto 1078 de 2015
- Decreto 1414 de 2017 – MinTIC
- Decreto 1008 de 2018 - MinTIC

7. REGISTROS:

Código	Nombre	Responsable	Lugar de almacenamiento	Recuperación	Protección	Tiempo de retención TRD	Disposición final
1.	Actas	Líder de programa o Profesional	Secretaría de las TIC	Responsable de Archivo	Legajador	Según TRD	Según TRD

Departamento del Valle del Cauca  Gobernación	PROCEDIMIENTO ADMINISTRAR LA INFRAESTRUCTURA Y SEGURIDAD TI.	Código: PR-M11-P1-01
		Versión: 01
		Fecha de Aprobación: 15/08/2018
		Página: 6 de 8

Código	Nombre	Responsable	Lugar de almacenamiento	Recuperación	Protección	Tiempo de retención TRD	Disposición final
2.	Informes	Líder de programa o Profesional	Secretaria de las TIC	Responsable de Archivo	de Legajador	Según TRD	Según TRD
5.	Listado de asistencia	Líder de programa o Profesional	Secretaria de las TIC	Responsable de Archivo	de Legajador	Según TRD	Según TRD
6.	Oficio	Secretario de las TIC	Secretaria de las TIC	Responsable de Archivo	de Legajador	Según TRD	Según TRD
7.	Comunicado físico a electrónico	Líder de programa o Profesional	Secretaria de las TIC	Responsable de Archivo	de Legajador	Según TRD	Según TRD
8.	Formatos, manuales, instructivos o guías.	Líder de programa o Profesional	Secretaria de las TIC	Responsable de Archivo	de Legajador	Según TRD	Según TRD

8. CONTROL DE CAMBIOS:

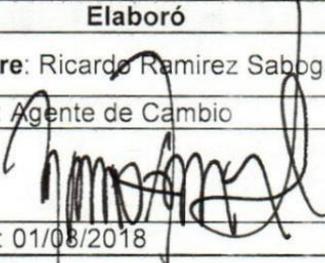
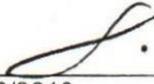
CONTROL DE CAMBIOS		
Versión	Razón de la Actualización	Fecha
01	Modificación con base en el decreto 1138 de 2016, que cambia de departamento a secretaria, haciendo que su misión sea más amplia, garantizando no solo una gestión interna, sino también, una gestión externa con el programa de economía digital y todo aquel que lo modifique, complementa, adicione, derogue o reemplace. Ordenanza No. 430 de 2016 "Por medio del cual se formula el marco orientador de la política pública y de la estrategia para el Desarrollo de las tecnologías de la información y las comunicaciones, para un Valle del Cauca Inteligente e Innovador"	31-05-2017
02	Se realiza un cambio debido al cambio que hace de Gobierno en Línea a Gobierno Digital con base en el Decreto 1414 de 2017 de MINTIC	25-01-2018
01	Ajustes por la NTC ISO 9001:2015 – MIPG – Proceso de Certificación en Calidad	15/08/2018

Departamento del Valle del Cauca  Gobernación	PROCEDIMIENTO ADMINISTRAR LA INFRAESTRUCTURA Y SEGURIDAD TI.	Código: PR-M11-P1-01
		Versión: 01
		Fecha de Aprobación: 15/08/2018
		Página: 7 de 8

9. ANEXOS:

- Diagrama de Flujo

10. CONTROL DE REVISIÓN Y APROBACIÓN:

Elaboró	Revisó	Aprobó
Nombre: Ricardo Ramirez Sabogal Cargo: Agente de Cambio Firma:  Fecha: 01/08/2018	Nombre: Frank Alexander Ramirez O. Cargo: Secretario de las TIC Firma:  Fecha: 08/08/2018	Comité Coordinador del SIG Acta No. 06 Fecha: 15/08/2018

ANEXO

GOBERNACION DEL VALLE DEL CAUCA

SECRETARIA DE LAS TECNOLOGIAS LA INFORMACION Y LAS COMUNICACIONES

PROCESO M11 P1 GESTIONAR LOS SERVICIOS TECNOLOGICOS TI

FLUJOGRAMA DEL PROCEDIMIENTO M11-P1-01 ADMINISTRAR LA INFRAESTRUCTURA Y SEGURIDAD TI.

