



GESTIÓN DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y LA COMUNICACIÓN

Código: CP-GTIC-01

Versión: 04

CARACTERIZACIÓN DE PROCESO

Fecha: 10/07/2024

Página: 1 de 4

OBJETIVO	Administrar, planificar, gestionar y evaluar los recursos de infraestructura tecnológica, asegurando su generación y disponibilidad mediante planes, programas y proyectos orientados al desarrollo de los procesos institucionales de acuerdo con las políticas, estrategias y normativas aplicables.
ALCANCE	El proceso inicia con la identificación y administración de los recursos e infraestructura tecnológica y de comunicación, continuando con la ejecución de proyectos, planes, políticas y, finaliza con la evaluación y prestación de servicios de tecnología y comunicación.
RESPONSABLE	Profesional Universitario adscrito al proceso de Gestión de Tecnologías de la Información y la Comunicación

ETAPA	TIPO DE PROVEEDOR		PROVEEDOR	ENTRADA / INSUMO	ACTIVIDADES CLAVES	SALIDA	CLIENTE	TIPO DE CLIENTE	
	INTERNO	EXTERNO						INTERNO	EXTERNO
P		X	Ministerio de Educación Nacional Ministerio de Tecnologías de la Información y Comunicaciones	Política Gobierno Digital Políticas, lineamientos y normas en materia Tecnológica Normatividad aplicable	Identificar y priorizar las necesidades y/o requerimientos tecnológicos	Plan Estratégico de TI Políticas y Protocolos de Seguridad de la Información Plan de Seguridad y Privacidad de la Información Plan Anual de Mantenimiento de Servicios Informáticos Plan de Tratamiento de Riesgos de Seguridad de la Información	Ministerio de Educación Nacional Ministerio de Tecnologías de la Información y Comunicaciones Organismos de Control		X
	X		Direccionamiento Estratégico y Planeación Formación Procesos Institucionales Gestión de Aseguramiento Interno de la Calidad	Plan de Desarrollo Institucional Plan de Acción Institucional Políticas Institucionales Indicadores de Gestión Educativo Institucional Necesidades de Plataformas Tecnológicas Matriz de Condiciones de Programa			Procesos Institucionales Comité Institucional de Gestión y Desempeño		X
H	X		Gestión de Tecnologías de la Información y la Comunicación	Infraestructura Tecnológica Sistemas de Información Plan Anual de Mantenimiento	Administrar la infraestructura tecnológica y sistemas de información	Controles de administración acceso Backup Registros de mantenimiento preventivo y/o correctivo Plataformas Tecnológicas	Gestión de Recursos Financieros Gestión de Medios Educativos Procesos Institucionales Usuarios		X



GESTIÓN DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y LA COMUNICACIÓN

Código: CP-GTIC-01

Versión: 04

Fecha: 10/07/2024

Página: 2 de 4

CARACTERIZACIÓN DE PROCESO

H	X		Usuarios	Necesidades tecnológicas	Gestionar las necesidades tecnológicas	Registros de soportes tecnológicos	Usuarios	X	
V	X		Gestión de Tecnologías de la Información y la Comunicación	Plan Estratégico de TI Políticas y Protocolos de Seguridad de la Información Plan de Seguridad y Privacidad de la Información Plan Anual de Mantenimiento de Servicios Informáticos Plan de Tratamiento de Riesgos de Seguridad de la Información Controles de administración acceso Backup Registros de mantenimiento preventivo y/o correctivo Plataformas Tecnológicas Registros de soportes tecnológicos	Monitorear la gestión del proceso	Informes de Gestión	Procesos Institucionales	X	
A		X	Organismos de Control	Resultados de Auditorías	Implementar acciones correctivas, preventivas y de mejora en el proceso	Planes de Mejoramiento	Organismos de Control Comunidad en General		X



GESTIÓN DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y LA COMUNICACIÓN

Código: CP-GTIC-01

Versión: 04

CARACTERIZACIÓN DE PROCESO

Fecha: 10/07/2024

Página: 3 de 4

	X		Gestión de Tecnologías de la Información y la Comunicación Direccionamiento Estratégico y Planeación Gestión de la Calidad Control Interno de Gestión Gestión Documental	Informes de Gestión Salidas No Conformes Informes de Resultados de evaluaciones de impacto y/o resultados de análisis de Riesgos y Oportunidades Informe Satisfacción del Cliente Resultados de Análisis de Indicadores Resultados de Auditorías Resultados de investigación de Incidentes y/o Accidentes de Trabajo Informes de Peligros y Riesgos SST			Direccionamiento Estratégico y Planeación Gestión de la Calidad Control Interno de Gestión Gestión Documental	X	
--	---	--	--	---	--	--	--	---	--

REQUISITOS DEL PROCESO	REQUISITOS ISO 9001:2015
Ley 1341 de 2009 Ley 1273 de 2009 Ley 1581 de 2012 Ley 1712 de 2014 Decreto 2573 de 2014 Decreto 1083 de 2015 Decreto 415 de 2016 Decreto 1008 de 2018	4.2. Comprensión de las Necesidades y Expectativas de las Partes Interesadas - 7.1 Recursos - 7.4. Comunicación - 7.5. Información Documentada - 8.1. Planificación y Control Operacional - 8.2 Requisitos para los Productos y Servicios - 8.5 Producción y Provisión del Servicio - 8.6 Liberación de los Productos y Servicios - 8.7 Control de las Salidas No Conformes - 9.1. Seguimiento, Medición, Análisis y Evaluación 10. Mejora

RIESGOS	INDICADORES
Ver Matriz de Riesgos del proceso	Ver Matriz de Indicadores del proceso
DOCUMENTOS ASOCIADOS	RECURSOS



GESTIÓN DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y LA COMUNICACIÓN

Código: CP-GTIC-01

Versión: 04

CARACTERIZACIÓN DE PROCESO

Fecha: 10/07/2024

Página: 4 de 4

Ver Listado Maestro de Documentos
Ver Tablas de Retención Documental

Recursos Financieros
Talento Humano
Recursos Físicos
Recursos Tecnológicos

HISTORIA DE MODIFICACIONES

FECHA	VERSIÓN	DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO
14/12/2020	01	Modificación y actualización de acuerdo con los cambios en el mapa de Procesos Institucional.
24/08/2023	02	Modificación del documento debido a la adopción del Mapa de Procesos versión 12 de 2023.
15/01/2024	03	Modificación del proceso debido a la adopción de la Resolución 021 de 2024, por la cual se modifica el Mapa de Procesos y Roles y Responsabilidades del Sistema de Gestión de Calidad del Instituto Superior de Educación – ISER.
10/07/2024	04	Modificación del documento debido a la adopción del Mapa de Procesos versión 14, debido a la adopción de la Resolución 479 de 2024.

CONTROL DE CAMBIOS

Elaboró

José Dario Guerrero Silva

Profesional Universitario adscrito al proceso de Gestión de Tecnologías de la Información y la Comunicación

Aprobó

Mónica Enith Salanueva Abril

Profesional Especializado adscrito al proceso de Direccionamiento Estratégico y Planeación