

	PROCEDIMIENTO PROCESO GESTIÓN TICS	CÓDIGO: PROC - P8 - 85	PÁGINA 1 DE 12
			VERSIÓN: 2

1. OBJETIVO

Orientar y apoyar en la adquisición, actualización y uso de las tecnologías de información y comunicación (TIC) que respaldan los procesos en la RAP PACÍFICO, encaminados a lograr la continuidad de los servicios informáticos y de telecomunicaciones, así como la disponibilidad y accesibilidad mediante su implementación, administración, mantenimiento y control.

2. ALCANCE

Fortalecer, administrar, actualizar y/o mantener los sistemas de información institucionales e infraestructura tecnológica sobre la que operan, así como brindar atención a los requerimientos de usuarios internos y externos.

3. DEFINICIONES

- **Administración de usuarios:** Es el ingreso, mantenimiento y retiro de usuarios, de la red informática corporativa, con el fin de lograr de manera rápida y efectiva el acceso a la información.
- **Conectividad:** Comunicación entre distintos servidores, a través de la transmisión de datos que producen los diferentes medios de transmisión o de combinación de éstos, como cableado estructurado, cables de fibra óptica, tecnología inalámbrica, enrutadores y concentradores.
- **Tipos de permiso:** Autorización dada a cada usuario para acceder al manejo y administración de la información contenida en las diferentes carpetas. Hay definidos atributos para trabajar en las carpetas en las cuales se les haya asignado permisos, ya sea para leer, modificar o escribir. El usuario administrador es el encargado de administrar los servicios que presta el servidor.
- **TIC:** Las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones (en adelante TIC), son el conjunto de recursos, herramientas, equipos, programas informáticos, aplicaciones, redes y medios, que permiten la compilación, procesamiento, almacenamiento, transmisión de información como voz, datos, texto, video e imágenes.
- **Acceso Remoto:** Posibilidad de realizar ciertas tareas en una computadora (ordenador) sin estar físicamente en contacto con el equipo. Esto es posible gracias a programas informáticos que permiten trabajar con la computadora a distancia.
- **VPN:** (Red Privada Virtual) es una conexión segura y cifrada entre dos redes o entre un usuario determinado y una red privada utilizando internet.

	PROCEDIMIENTO PROCESO GESTIÓN TICS	CÓDIGO: PROC - P8 - 85	PÁGINA 1 DE 12
			VERSIÓN: 2

4. CONDICIONES GENERALES

Para la efectiva aplicación de este procedimiento, se requiere que el personal involucrado, conozca las actividades y su ejecución. así como los roles y responsabilidades descritas en él.

Los registros de cada una de las actividades ejecutadas por el personal adscrito al Proceso de Gestión TICs deben quedar debidamente documentados en el presente documento.

5. RESPONSABLES

La responsabilidad de la aplicación y desarrollo de las actividades del procedimiento es del líder y su equipo de trabajo.

6. FORMATOS



Agregar Formatos aprobados por Comité Institucional de Planeación y Gestión



7. DESARROLLO



Las siguientes son las actividades y responsables en el proceso:


	PROCEDIMIENTO PROCESO GESTIÓN TICS	CÓDIGO: PROC - P8 - 85	PÁGINA 1 DE 12
			VERSIÓN: 2



7.1. PLANEACIÓN

Responsable	Actividad	Acción	Término	Puntos de control
Líder de Proceso y Equipo de trabajo.	1	Elaborar el Plan estratégico de tecnologías de la información y comunicaciones PETI, teniendo en cuenta las directrices de la alta gerencia, la situación tecnológica de la Entidad y las tendencias informáticas del mercado, propendiendo con ello mantener actualizada la arquitectura informática de hardware y software. Registro: . Plan Estratégico de tecnologías de la información y comunicaciones (PETI)	3 meses	
Líder de Proceso y Equipo de trabajo.	2	Solicitar aprobación del documento al comité Institucional de Gestión y desempeño Plan Estratégico de tecnologías de la información y comunicaciones (PETI) Registro: solicitud de aprobación	Un (1) día	
Líder de Proceso y Equipo de trabajo.	3	Desarrollar el Plan Estratégico de tecnologías de la información y comunicaciones (PETI) Registro: Documento con Cronograma de actividades	Anualmente	
Líder de Proceso y Equipo de trabajo	4	Realizar análisis de acuerdo a las necesidades o proyectos definidos en el Plan estratégico de tecnologías de la información y comunicaciones PETI y las necesidades que surjan de otros procesos incluyendo: Investigación de tecnología y evaluación del mercado. Registro: Cotización de bienes o servicios a adquirir/ documento de investigación	Cada vez que se requiera	



Líder de Proceso	5	Realizar la justificación de la necesidad y remitir al área competente para su aprobación. Registro: Comunicación de solicitud de adquisición de bienes o servicios.	8 días	
Líder de Proceso y Equipo de trabajo	6	Asesorar y acompañar en los procesos de adquisición de tecnología, participar en la formulación de los términos de referencia (especificaciones técnicas) y la evaluación técnica de las propuestas. Registro: Ficha técnica y evaluación técnica de requisitos habilitantes	Cada vez que se requiera	
Líder de Proceso y Equipo de trabajo	7	Verificar que los bienes y/o servicios informáticos recibidos correspondan a las especificaciones técnicas requeridas por la entidad, de acuerdo a los términos del contrato. Registro: Informe de recibo a satisfacción	Cada vez que se requiera	
Líder de Proceso	8	Definir con el proveedor del sistema de información (interno o externo) y el Director del Proyecto el plan de desarrollo y/o implantación cuando en el Plan se haya contemplado la incorporación. Registro: Correos electrónicos, reuniones virtuales .	Cada vez que se requiera	
Líder de Proceso y Equipo de trabajo	9	Parametrizar y/o configurar la información en los sistemas implementados. Registro: Correos electrónicos, reuniones virtuales.	Cada vez que se requiera	
Líder de Proceso y Equipo de trabajo	10	Coordinar y/o realizar la Instalación en los servidores y en los equipos de usuario si es necesario. Registro: Correos electrónicos, reuniones virtuales.	Cada vez que se requiera	



Líder de Proceso y Equipo de trabajo	11	<p>Coordinar con el proveedor y/o realizar la capacitación de usuarios en las nuevas tecnologías y/o programas/herramientas que se implementen.</p> <p>Registro: Correos electrónicos, reuniones virtuales, registros de asistencia a capacitación presencial / virtual.</p>	Cada vez que se requiera	
Equipo de trabajo	12	<p>Enviar mensaje informando sobre actividad de depuración de carpetas de áreas y usuarios.</p> <p>Registro: correo electrónico informando la actividad.</p>	1 día	
Equipo de trabajo	13	<p>Realizar seguimiento a la depuración de las carpetas de áreas</p> <p>Registro: Correos electrónicos con las respuestas de las áreas informadas.</p>	30 días	
Equipo de trabajo	14	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Crear usuario de correo electrónico. ✓ Configurar el perfil del usuario en el equipo de cómputo que le sea asignado y dar respuesta a la comunicación. <p>Registro: Correo electrónico, conversaciones por Chat con solicitud del líder del proceso/área</p>	3 días	
Equipo de trabajo	15	<p>Comunicar vía canales electrónicos como, chat, correo electrónico la información pertinente a la creación del usuario.</p> <p>Registro: Correo electrónico, conversaciones por Chat, conversación en Chat.</p>	1 día	




Equipo de trabajo	16	Inactivar el usuario de: correo electrónico y dar respuesta a la comunicación. Registro: Correo electrónico, conversaciones por Chat con la respuesta a la solicitud.	3 días	
Equipo de trabajo	17	Administrar el acceso a la red de acuerdo con la novedad reportada, y dar respuesta a la comunicación. Registro: Correo electrónico, conversaciones por Chat.	2 días	
Líder de Proceso y Equipo de trabajo	18	Definir el cronograma de mantenimiento preventivo, de acuerdo con lo establecido en el plan anual. Para la selección de los equipos a realizar el mantenimiento preventivo, se tienen en cuenta los siguientes criterios: <ul style="list-style-type: none"> • Equipos con mayor lapso por realizar mantenimiento preventivo. • Equipos que ya perdieron la garantía del fabricante. • Equipos que presentan mayor número de solicitudes de soporte en un período determinado. • El espacio y las condiciones físicas de ubicación de los equipos. Registro: Acta comité de coordinación y seguimiento.	Anual	
Equipo de trabajo	19	Recepcionar las solicitudes de servicio de los usuarios a través de los mecanismos establecidos. Registro: Correo electrónico, conversaciones por Chat, chats.	Cada vez que se requiera	

Equipo de trabajo	20	Coordinar o realizar los mantenimientos correctivos a los equipos que lo requieran.	5 días (Si se requieren repuestos por parte de almacén el cierre queda supeditado a la entrega de los mismos)	
Equipo de trabajo	21	Si se requieren repuestos o partes informáticas, el usuario debe solicitarlos al Almacén, de lo contrario se remite solicitud para compra del repuesto o partes informáticas al área competente o se solicita garantía si el caso lo amerita. Registro: Correo electrónico, conversaciones por Chat.	8 días	
Equipo de trabajo	22	Evaluar el alcance de los mantenimientos a aplicaciones definidos y/o solicitados por los usuarios. Determinar si se remite al proveedor del software o se atiende directamente. Registro: Correo electrónico o Chat	De acuerdo al cronograma acordado	
Equipo de trabajo	23	Hacer seguimiento a la atención de los requerimientos de mantenimiento y soporte de aplicaciones, remitidos al proveedor del software o realizar el mantenimiento si se trata de desarrollo interno. Registro: Correo electrónico, conversaciones por Chat	Cada vez que se requiera	

Equipo de trabajo	24	Recepcionar las solicitudes de servicio por parte de los Usuarios Internos y/o Externos a través de los mecanismos establecidos. Registro: Correo electrónico, conversaciones por Chat, conversaciones en Chat	2 días	
Equipo de trabajo	25	Brindar el soporte técnico de acuerdo con el requerimiento (Desarrollos Internos, Externos o Convenios). Registro: Informe de solicitud o ticket.	Término de atención del requerimiento	
Equipo de trabajo	26	Recepcionar las solicitudes de Convenio Interadministrativo de Cooperación Tecnológica con otras entidades a través de los mecanismos establecidos por parte de la alta gerencia. Registro: Correo electrónico, conversaciones por Chat.	2 días	
Equipo de trabajo	27	Analizar la viabilidad de entrega de los aplicativos solicitados por la parte interesada e informar al responsable de elaborar y legalizar el convenio interadministrativo. Registro: Correo electrónico, conversaciones por Chat.	2 días	
Equipo de trabajo	28	Solicitar la información de Áreas, Sujetos y Puntos de Control, Planta de personal (funcionarios y cargos) y el logo, de acuerdo a la estructura definida, con el fin de parametrizar los sistemas objeto del convenio con la información de la entidad que lo solicita. Registro: Correo electrónico, conversaciones por Chat.	4 días	
Equipo de trabajo	29	Parametrizar los sistemas de información con la información de la entidad que lo solicita. Registro: Documento de información de sistema parametrizado	30 días	

Equipo de trabajo	30	Enviar vía electrónica los sistemas de información ajustados con la información de la entidad que lo solicita. Registro: Correo electrónico, conversaciones por Chat.	1 día	
Equipo de trabajo	31	Recepcionar las solicitudes de capacitación o inducción por parte de Usuarios Internos y/o Externos a través de los mecanismos establecidos. Registro: Correo electrónico, conversaciones por Chat.	2 días	
Equipo de trabajo	32	Analizar la viabilidad y programar la capacitación o inducción de acuerdo con la necesidad (virtual, presencial o desplazamiento a otras ciudades). Registro: Correo electrónico, conversaciones por Chat	7 días	
Equipo de trabajo	33	Realizar la capacitación o inducción de acuerdo con la necesidad (virtual, presencial o desplazamiento a otras ciudades). Registro: acta de capacitación.	4 días	
Servidor Público asignado	34	Generación automática de las copias de seguridad con la herramienta de Backups en la nube. Registro: Correo electrónico, conversaciones por Chat generado por Google Workspace	3 día	
Profesional asignado	35	Recepcionar las solicitudes de servicio por parte de los Usuarios a través de los mecanismos establecidos. Registro: Correo electrónico, conversaciones por Chat	10 días	
Profesional asignado	36	Descargar de la nube la copia de seguridad requerida. Registro: Archivos descargados	3 días	

Profesional asignado	37	Restaurar los archivos o carpetas solicitados por el usuario ubicándolos en el sitio correspondiente para que el interesado los pueda acceder. Registro: Reporte de archivos y su ubicación.	2 días	
Profesional asignado	38	Informar al usuario para que verifique la información restaurada (archivos o carpetas). Registro: Correo electrónico, conversaciones por Chat	1 día	
	39	Recibir solicitud de servicio por parte de los usuarios o definidas internamente por el área para efectos de realizar pruebas en actividades de actualización o mantenimiento de aplicativos. Registro: Correo electrónico, conversaciones por Chat.	10 días	
	40	Descargar de la nube la copia de seguridad requerida. Registro: Archivos descargados	2 días	
	41	Restaurar los archivos en la base de datos correspondiente. Registro: Informe con archivos de restaurados	2 días	
	42	Recibir a través de los canales electrónicos como chat, llamada telefónica, correo electrónico, la ruta, el nombre de la carpeta y los archivos que se va a proteger. Y los usuarios que deben tener acceso. Registro: Correo electrónico, conversaciones por Chat.	10 días	
	43	Dar los privilegios de acceso a las carpetas y archivos a los funcionarios autorizados y/o Proteger la carpeta y sus archivos contra escritura y eliminación según la solicitud. Registro: Reporte de con usuarios de acceso	2 días	

	44	Informar al usuario solicitante para que valide y verifique la protección de la carpeta y sus archivos. Registro: Correo electrónico, conversaciones por Chat	2 días	
	45	Recepcionar las solicitudes de información o requerimientos ciudadanos por parte de los usuarios a través de los mecanismos establecidos. Registro: Correo electrónico, conversaciones por Chat,	2 días	
	46	Brindar el soporte de acuerdo con el tipo de solicitud y/o proyectar respuesta si se trata de una solicitud de información o requerimiento ciudadano y enviarla al jefe de Oficina para que dé respuesta al peticionario. Registro: Correo electrónico, conversaciones por Chat,	3 días	
	47	Recepcionar las solicitudes de servicio por parte de los usuarios a través de los mecanismos establecidos. Registro: Correo electrónico, conversaciones por Chat,	2 días	
	48	Brindar el soporte de acuerdo con el tipo de solicitud. Registro: respuesta y cierre del ticket correspondiente.	4 días	
Líder de Proceso y Equipo de trabajo.	49	Elaborar el plan de contingencia frente seguridad informática contemplada en el PETI - describir que hay en este plan Registro: Documento plan de contingencia	1 mes	
Líder de Proceso y Equipo de trabajo.	50	Desarrollar el plan de contingencia frente seguridad informática contemplada en el PETI - describir que hay en este plan Registro: Documento plan de contingencia	Cada vez que se requiera	

	PROCEDIMIENTO PROCESO GESTIÓN TICS	CÓDIGO: PROC - P8 - 85	PÁGINA 1 DE 12
			VERSIÓN: 2

Líder de Proceso y Equipo de trabajo.	51	Actualizar el plan de contingencia para cada vigencia, que garantice el funcionamiento continuo de los sistemas de información computarizados. Registro: Documento Plan de Contingencia.	1 mes	

REVISADO POR: LÍDER PROCESO PLANEACIÓN (P2)	APROBADO POR: LÍDER PROCESO GESTIÓN TICS P8	FECHA IMPLEMENTACIÓN: 23/10/2025
----------------------------------------------------	----------------------------------------------------	-----------------------------------------