

	SISTEMA DE GESTIÓN MiPG	Código: PED-GET-07
	PROCESO	Versión: 0
	GESTION TECNOLOGICA	Página 1 de 3
	GESTION DE OPERACIONES TICS	Fecha Aprobación: 28-05-22019

1. OBJETIVO

Gestionar y administrar las operaciones que hacen parte de los procesos propios de la plataforma tecnológica, a fin de garantizar la respuesta a los requerimientos de los usuarios del Instituto de Tránsito de Boyacá

2. ALCANCE

Este procedimiento aplica para la gestión y administración de la operación del servicio de software, hardware y sistemas de información de Instituto de Tránsito de Boyacá.

3. CAMBIOS EFECTUADOS

Versión	Descripción del Cambio	Fecha Aprobación
0	Procedimiento emitido en Versión 0 para prueba.	28-05-2019

4. TÉRMINOS Y DEFINICIONES

4.2 Ciclo de Vida: conjunto de fases (o etapas) por las que pasa el sistema desde que se concibe hasta que se retira del servicio.

4.1 Gestión: Gestionar las Tecnologías de la Información (TI) consiste en tomar decisiones operativas dentro del gobierno de las TI. La gestión de la TI se refiere a los aspectos operativos para el suministro de productos y servicios de TI en la forma más eficaz, mediante la adopción de buenas prácticas

4.4 Help Desk: Mesa de Ayuda (en inglés: Help Desk, a veces traducido como 'Escritorio de ayuda'), o Mesa de Servicio (Service Desk), o simplemente CAU Centro de Atención al Usuario es un conjunto de recursos tecnológicos y humanos, para prestar servicios con la posibilidad de gestionar y solucionar todas las posibles incidencias de manera integral, junto con la atención de requerimientos relacionados a las Tecnologías de la Información y la Comunicación (TIC)

4.3 Infraestructura TI: Es todo el hardware, software, redes, instalaciones, que se necesitan para desarrollar, probar, entregar, monitorear, controlar o dar soporte a servicios de TI y a aplicaciones. El término incluye toda la tecnología de información, pero no a las personas,

	ELABORÓ:	REVISÓ:	APROBÓ:
NOMBRE	JUAN CARLOS PUENTES GORDO	JOSE ABELARDO BECERRA PUERTO	WILLIAM DANIEL SILVA SOLANO
CARGO	PROF. ESPECIALIZADO SISTEMAS	ASESOR PLANEACIÓN Y SISTEMAS	GERENTE GENERAL
FECHA	21-05-2019	24-05-2019	28-05-2019

	SISTEMA DE GESTIÓN MiPG	Código: PED-GET-07
	PROCESO	Versión: 0
	GESTION TECNOLOGICA	Página 2 de 3
	GESTION DE OPERACIONES TICS	Fecha Aprobación: 28-05-22019

procesos y documentación asociados.

4.4 Petic: Un **Plan Estratégico de Tecnologías de Información y Comunicación** es un proceso de reflexión que persigue evaluar de forma efectiva los usos actuales de las TIC dentro de los diferentes procesos organizacionales dentro de un contexto particular, tomando en cuenta variables que entran en juego dentro de esos procesos, tales como el contexto, el acceso a las TIC, el uso que se les da a estas, los conocimientos y la innovación, las redes y relaciones, la apropiación de la tecnología y las condiciones existentes en el Instituto de Tránsito de Boyacá.

4.5 Soporte Técnico: Asistencia técnica o soporte técnico es un rango de servicios por medio del cual se proporciona asistencia a los usuarios al tener algún problema al utilizar un producto o servicio, ya sea este el hardware o software de una computadora de un servidor de Internet, periféricos, artículos electrónicos, maquinaria, o cualquier otro sistema informático.

4.6 Tics: Se denominan Tecnologías de la Información y las Comunicación TICS al conjunto de tecnologías que permiten la adquisición, producción, almacenamiento, tratamiento, comunicación, registro y presentación de informaciones, en forma de voz, imágenes y datos contenidos en señales de naturaleza acústica, óptica o electromagnética Las TICs incluyen la electrónica como tecnología base que soporta el desarrollo de las telecomunicaciones, la informática.

5. DESARROLLO

ITEM	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD	RESPONSABLE
1	Diagnosticar, analizar, evaluar los componentes de la plataforma tecnológica, bajo el concepto de tecnologías de punta para mantener innovación permanente de los sistemas de información	Prof. Especializado Planeación y Sistemas
2	Actualizar inventarios de software a través de GLPI	Prof. Especializado Planeación y Sistemas

	ELABORÓ:	REVISÓ:	APROBÓ:
NOMBRE	JUAN CARLOS PUENTES GORDO	JOSE ABELARDO BECERRA PUERTO	WILLIAM DANIEL SILVA SOLANO
CARGO	PROF. ESPECIALIZADO SISTEMAS	ASESOR PLANEACIÓN Y SISTEMAS	GERENTE GENERAL
FECHA	21-05-2019	24-05-2019	28-05-2019

	SISTEMA DE GESTIÓN MiPG	Código: PED-GET-07
	PROCESO	Versión: 0
	GESTION TECNOLÓGICA	Página 3 de 3
	GESTION DE OPERACIONES TICS	Fecha Aprobación: 28-05-22019

3	<p>Diligenciar del Formato FR-GET-06 “ENTRADA-Y-SALIDA-DE-EQUIPOS”, para los siguientes casos:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Asignación equipos nuevos • Reasignación de equipos • Entrada y salida de equipos <p>Nota. Debe diferenciarse si son equipos de propiedad del Instituto o de terceros</p>	Prof. Especializado Planeación y Sistemas
4	Determinar las necesidades de adquisición, renovación, mantenimiento o desarrollo de aplicaciones incluyendo el proceso de comunicaciones	Prof. Especializado Planeación y Sistemas
5	Gestionar las solicitudes de los usuarios realizadas a través de las herramientas de ayuda en línea como son GLPI y Help Desk (Osticket).	Prof. Especializado Planeación y Sistemas
6	Establecer planes de acción encaminados a la mejora continua del servicio de gestión de operaciones en software y sistemas de información.	Prof. Especializado Planeación y Sistemas
7	Diagnosticar problemas de recurso físico tecnológico (red de datos, telefonía y canales de internet.) existente en la Entidad, así como software y comunicaciones, determinar necesidades de adquisición, mantenimiento y soporte; documentando esos aspectos en el Plan Estratégico de Tecnologías de Información (PETI), y proyectar la inversión en tecnología	Prof. Especializado Planeación y Sistemas

6. CONTROL DE REGISTROS

CODIGO	NOMBRE	RESPONSABLE	LUGAR DE ALMACENAMIENTO	RECUPERACION	TIEMPO DE RETENCIÓN	DISPOSICION FINAL
FR-GET-06	ENTRADA -Y- SALIDA- DE-	Prof. Especializado Planeación y Sistemas	Archivo de Gestión Oficina del responsable	Carpetas	Según TRD	Archivo Central ITBOY

7. ANEXOS

No.	ANEXO	NOMBRE	CÓDIGO
1	Formato	Entrada-Y-Salida-De-Equipos	FR-GET-06
2	Guía	Guía De Usuario Mesa De Ayuda GLPI	GI-GET-01

8. MARCO LEGAL

Políticas de seguridad Informática.

	ELABORÓ:	REVISÓ:	APROBÓ:
NOMBRE	JUAN CARLOS PUENTES GORDO	JOSE ABELARDO BECERRA PUERTO	WILLIAM DANIEL SILVA SOLANO
CARGO	PROF. ESPECIALIZADO SISTEMAS	ASESOR PLANEACIÓN Y SISTEMAS	GERENTE GENERAL
FECHA	21-05-2019	24-05-2019	28-05-2019