
















TIPO DE PROCESO	Estratégico
OBJETIVO	Gestionar los recursos de tecnología de la información y las comunicaciones como un factor estratégico generador de valor para la Entidad y el sector educación, mediante la adopción del marco legal para el estado colombiano en materia de TIC, con el fin de facilitar a los usuarios el acceso, el uso eficiente y el aprovechamiento de las TIC.
OBJETIVO DEL SIG QUE LIDERA	<ul style="list-style-type: none"> Aumentar de manera sostenida el Índice Anual de Desempeño Reducir el impacto de los riesgos estratégicos, tácticos y operativos, identificados en cada modelo referencial.
ALCANCE	Este proceso comienza con el diseño, definición o actualización de los planes y servicios TIC, continua con la aplicación de la gestión de los proyectos, la prestación y operación de los servicios TI y el marco legal que permiten la alineación de los diferentes procesos de la Entidad y del sector y finaliza con el seguimiento, control y mejoramiento de los servicios.
RESPONSABLE	Oficina de Tecnología y Sistemas de Información

CONVENCIONES	Proveedor Interno	Proveedor Externo	Actividad Planear	Actividad Hacer	Actividad Verificar	Actividad Actuar	Ciclo PHVA
							
Color de la letra	Azul	Para disposiciones específicas del SGC					
	Verde	Para disposiciones específicas del SGA					
	Gris	Para disposiciones generales del SGSI					
	Negra	Para disposiciones generales del proceso					

PROVEEDOR	ENTRADA
 Gobierno Nacional	Legislación y lineamientos.
 Planeación	Plan Estratégico Institucional y Plan de Acción Institucional.
 Gestión de Procesos y Mejora	Política, objetivos y lineamientos del SIG (Modelos referenciales SGC, SGA, SGSST, SGSI y MECI).
 Gestión de Procesos y Mejora, Gestión Administrativa, Gestión de Talento Humano	Programas y/o planes de los modelos referenciales del SIG (SGC, SGA, SGSST y SGSI).
 Gestión de Procesos y Mejora	Estado de los modelos referenciales y componentes del SIG (Gestión del riesgo, planes de mejora, indicadores y revisión por la dirección).
 Evaluación y Asuntos Disciplinarios	Informes de auditorías y seguimientos de Ley.
CICLO DE GESTIÓN DEL PROCESO	
 PLANEAR	
Establecer en el plan de acción respectivo, las actividades y recursos (económicos, humanos, tecnológicos) necesarios para el desarrollo del proceso.	
Diseñar o actualizar los servicios de TI: Información, Sistemas de Información, Servicios Tecnológicos y servicios de Seguridad Informática.	

Con base en la arquitectura empresarial de TI realizar la gobernabilidad de TI para asegurar el estado de avance deseado y el uso eficiente de los servicios suministrados.

Actualizar la arquitectura empresarial de TI, estado deseado, tránsitos, en caso de requerirse.

Actualizar el manual de políticas de seguridad de la información.

Formular los requerimientos de control de cambios – RFC para los nuevos servicios o modificaciones que no requieran el inicio de proyectos TI.

Realizar la planificación de los proyectos de TI.

Establecer las acciones de mejora requeridas.

Definir lineamientos para la operación del proceso.

Formular las acciones que permitan la actualización del Plan Estratégico de Tecnologías de Información - PETI

Diseñar el plan de cierre de brechas a partir del autodiagnóstico de la política de gobierno digital, que permita la implementación de iniciativas alineadas al cumplimiento de esta política.



HACER

Actualizar el Catálogo de Servicios TI y los Acuerdos de Niveles de Servicio.

Ejecutar los requerimientos de control de cambios – RFC para los nuevos servicios o modificaciones que no requieran el inicio de proyectos TI.

Analizar los recursos disponibles para implementación de los proyectos de TI.

Ejecutar los Proyectos TI (Información, Sistemas de Información, Servicios Tecnológicos y de Seguridad Informática) alineados a la política de Gobierno Digital.

Actualizar políticas y controles de seguridad de la información.

Dar soporte a los usuarios de los servicios, mediante la gestión de las solicitudes.

Aplicar los controles relacionados con los aspectos ambientales correspondientes al proceso.

Actualizar el PETI

Articular las acciones que permitan el cumplimiento del plan de cierre de brechas de la política de gobierno digital, con las dependencias del MEN involucradas.



VERIFICAR

Realizar seguimiento al cumplimiento del plan de acción.

Realizar seguimiento y monitoreo a la capacidad y disponibilidad de los servicios de TI.

Realizar control y seguimiento a la ejecución de los proyectos de TI .

Realizar seguimiento a los acuerdos de niveles de servicio de atención de solicitudes y solicitud de incidencias.

Revisar los indicadores para validar el cumplimiento del modelo de seguridad.

Autoevaluar la gestión y avance del plan de acción a través de indicadores de cumplimiento y de resultado.

Autocontrolar el proceso a través de seguimiento a mapa de riesgos del mismo.

Realizar seguimiento a la actualización del PETI

Realizar seguimiento al cumplimiento del plan de cierre de brechas de la política de gobierno digital.



ACTUAR

Ajustar o actualizar la arquitectura empresarial TI, el plan estratégico de tecnologías de la información – PETI, el plan de acción.

Ajustar y mejorar los servicios de TI.

Ajustar, mejorar y alinear los proyectos de TI a la política de Gobierno Digital.

Ajustar indicadores de acuerdo con la estrategia definida en la arquitectura de TI.	
Ajustar y actualizar mapa de riesgos del proceso.	
Gestionar los planes de mejoramiento de acuerdo con los mecanismos de verificación del proceso.	
Ajustar y mejorar el plan de cierre de brechas de la política de gobierno digital.	
SALIDA	CLIENTE
➔ Actualización del Plan Estratégico de Tecnologías de la Información – PETI, gobierno de la arquitectura empresarial y seguimiento al cumplimiento del Plan de acción.	Todos los procesos
➔ Operación de los servicios TI del MEN. ➔ Requerimientos de control de cambios – RFC. ➔ Atención de solicitudes, requerimientos y peticiones TI.	Todos los procesos
➔ Servicios implementados a través de los Proyectos TI y la Política de Gobierno Digital.	Todos los procesos
➔ Riesgos gestionados, planes de mejora desarrollados, indicadores y PSNC reportados. Este último para Procesos misionales.	Gestión de Procesos y Mejora
➔ Actividades ejecutadas de los programas y planes de los modelos referenciales del SIG (SGC, SGA, SGSST y SGSI) que le aplican al proceso.	Gestión de Procesos y Mejora, Gestión Administrativa, Gestión de Talento Humano y Gestión de Servicios TIC
Indicadores	Ver indicadores en el aplicativo de la Entidad-SIG
Riesgos y controles	Ver Mapa de riesgos y matriz de aspectos e impactos ambientales en el aplicativo de la entidad - SIG
Documentos	Ver Listado Maestro de documentos
Registros	Ver Tabla de Retención Documental
Normatividad	Ver Normograma
Políticas de operación	Ver Resolución interna de Políticas de operación vigente
Recursos	Humanos: funcionarios y contratistas Ver Manual Específico de Funciones, Requisitos y Competencias Laborales. Ver Obligaciones Contratos de Prestación de Servicios Profesionales
	Financieros: Ver Presupuesto del Ministerio de Educación Nacional
	Físicos: Equipos de cómputo y de comunicaciones, instalaciones físicas, etc.
	Tecnológicos: Software y Hardware requerido para la operación del Proceso.

REQUISITOS NTC ISO 9001 2015	REQUISITOS NTC ISO 14001:2015
4.4. Sistema de Gestión de Calidad y sus Procesos 6.1. Acciones para abordar riesgos y oportunidades 7.1.3 Infraestructura 7.5. Información documentada 9.1.1. Generalidades 9.1.3 Análisis y evaluación 10. Mejora	4.4. Sistema de Gestión Ambiental 6.1.1. Generalidades 7.1 Recursos 7.5.1. Generalidades 7.5.2. Creación y actualización 7.5.3 Control de la información documentada 8.1 Planificación y control operacional. 10. Mejora

REQUISITOS NTC ISO 27001:2013	
7. Alcance 7.1 Contexto de la Organización 7.2 Liderazgo 7.3 Planificación 7.4 Soporte 8. Operación 9. Evaluación de desempeño 10. Mejoramiento continuo	

Control de Cambios		
Versión	Fecha de entrada en vigencia	Naturaleza del cambio
01	25-04-2018	Migración total de la caracterización del Macroproceso de Gestión del Conocimiento del sector, al proceso integrado denominado Gestión del Conocimiento e Innovación, el cual tiene un alcance organizacional. Se redefine objetivo, alcance, entrada, salida y ciclo PHVA del proceso.
02	05-07-2018	Se ajustó y complementó la caracterización del proceso de Gestión del Conocimiento e Innovación, el cual se reclasificó como un proceso estratégico, se alinea con la dimensión de Gestión del Conocimiento y la Innovación, del Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG) versión 2 de 2017. Se amplió el alcance del proceso al contexto institucional (interno), liderado por la Subdirección de Desarrollo Organizacional, y al contexto sectorial (externo), liderado por la Oficina de Innovación Educativa con Uso de Nuevas Tecnologías. Se ajustó y complementó el objetivo, alcance, entradas, salidas y las actividades del ciclo PHVA del proceso.
03	13-11-2018	Se actualiza el logo y los colores de este documento de acuerdo con el nuevo manual de imagen institucional generado por la Presidencia de la Republica para todas las entidades del Gobierno, lineamiento recibido de la Oficina Asesora de Comunicaciones el 31-08-2018. Al ser este un ajuste de forma y no de contenido conserva el flujo de aprobación de la versión anterior y no requiere aprobación por parte del líder del proceso.
04	14-03-2019	Se actualiza nuevamente el logo de este documento de acuerdo con el manual vigente de imagen institucional generado por la Presidencia de la República para todas las entidades del Gobierno. Al ser este un ajuste de forma y no de contenido conserva el flujo de aprobación de la versión anterior y no requiere aprobación por parte del líder del proceso.
05	06-08-2020	Se actualiza la caracterización para dar cumplimiento a la recomendación de la auditoría de calidad en torno a la especificación

		<p>de los recursos aprobada por el Comité Institucional de Gestión y Desempeño:</p> <ul style="list-style-type: none"> Se actualiza el objetivo del SIG que lidera, a partir de la Resolución 17564 del 31 de diciembre de 2019 "Por la cual se actualizan los componentes del Sistema Integrado de Gestión del Ministerio de Educación Nacional y se deroga la Resolución No. 1760 de 2018" Se incluye en el Planear la actividad de "Establecer en el plan de acción respectivo, las actividades y recursos (económicos, humanos, tecnológicos) necesarios para el desarrollo del proceso". Se incluye el ítem recursos: Humanos, financieros, físicos y tecnológicos.
06	El documento entra en vigencia a partir de su publicación en el SIG	Se actualiza la caracterización para dar cumplimiento a la recomendación de la auditoría de calidad en torno a incluir las políticas y requisitos asociados a las políticas de gobierno digital y seguridad digital.

Ruta de Aprobación					
Elaboró		Revisó		Aprobó	
Nombre	Merly Sulgey Gómez S Edwar Aldemar Hidalgo A.	Nombre	William H. Otálora C.	Nombre	Roger Quirama García
Cargo	Contratistas Oficina de Tecnología y Sistemas de Información	Cargo	Profesional Especializado Subdirección de Desarrollo Organizacional	Cargo	Jefe Oficina de Tecnología y Sistemas de Información