
	<b>PLAN ANUAL DE MANTENIMIENTO DE SERVICIOS INFORMATICOS</b>	Código: F-GC-13
		Versión: 01
	<b>PLAN</b>	Fecha: 07/07/2022
		Página: 1 de 55

**GESTION DE LAS TECNOLOGIAS DE LA INFORMACION Y LA COMUNICACION**


**PLAN ESTRATÉGICO DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIONES –  
PETIC**

**ENERO 2024**


	<b>PLAN ANUAL DE MANTENIMIENTO DE SERVICIOS INFORMATICOS</b>	Código: F-GC-13
		Versión: 01
	<b>PLAN</b>	Fecha: 07/07/2022
		Página: 2 de 55

## CONTENIDO

INTRODUCCIÓN.....	4
1. CONTEXTUALIZACIÓN ORGANIZACIONAL .....	4
1.1. MISIÓN .....	4
1.2. VISIÓN .....	5
1.3. VALORES.....	5
1.4. OBJETIVOS ESTRATÉGICOS .....	5
2. OBJETIVOS .....	5
2.1. OBJETIVO GENERAL .....	5
2.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS .....	5
3. MARCO NORMATIVO .....	6
4. ALCANCE .....	7
5. RESPONSABILIDADES .....	7
6. DEFINICIONES.....	7
7. ANALISIS DE LA SITUACIÓN ACTUAL.....	8
7.1 PROBLEMÁTICAS IDENTIFICADAS EN LOS DOMINIOS DEL MARCO DE REFERENCIA DE LA ARQUITECTURA EMPRESARIAL .....	8
<b>7.1.1 DOMINIO: ESTRATEGIA TIC .....</b>	<b>8</b>
7.1.2 DOMINIO: GOBIERNO TIC.....	12
<b>7.1.3 DOMINIO: INFORMACIÓN.....</b>	<b>15</b>
<b>7.1.4 DOMINIO: SISTEMAS DE INFORMACIÓN .....</b>	<b>19</b>
<b>7.1.5 DOMINIO: SERVICIOS TECNOLÓGICOS.....</b>	<b>22</b>
<b>7.1.6 DOMINIO: USO Y APROPIACIÓN .....</b>	<b>26</b>
8. Satisfacción del cliente.....	30
9. PROBLEMÁTICAS EN CUANTO A LA ADOPCIÓN DEL MODELO DE SEGURIDAD Y PRIVACIDAD DE LA INFORMACIÓN – MSPI .....	31
10. PROBLEMÁTICAS Y/O REQUERIMIENTOS DE TI POR PARTE DE LAS DIFERENTES POLÍTICAS QUE CONFORMAN EL NUEVO MODELO INTEGRADO DE PLANEACIÓN Y GESTIÓN MIPG.32	
11. ENTENDIMIENTO ESTRATÉGICO .....	35
12. INTEGRACION DE LOS MEDIOS Y TECNOLOGIAS DE LA INFORMACION Y LA COMUNICACIÓN EN LA INSTITUCION. ....	35
13. RUPTURAS ESTRATÉGICAS.....	43
14. Modelo de Gestión TI.....	47
Comunidad ISERISTA .....	47

	<b>PLAN ANUAL DE MANTENIMIENTO DE SERVICIOS INFORMATICOS</b>	Código: F-GC-13
		Versión: 01
	<b>PLAN</b>	Fecha: 07/07/2022
		Página: 3 de 55

Canales de atención.....	48
Mesa de servicios .....	48
Grupo de soporte o nivel 2. ....	49
Proveedores.....	49
Sistema integrado se gestion de servicios TI. ....	49
15. POLITICAS.....	50
POLÍTICA DE SEGURIDAD Y PRIVACIDAD DE LA INFORMACIÓN. ....	51
POLITICAS DE RENOVACION TECNOLOGICA. ....	51
POLITICA DE USO DE SERVICIOS TI.....	51
16. PLANES INSTITUCIONALES.....	51
PLAN DE MANTENIMIENTO PREVENTIVO DE EQUIPOS TIC. ....	52
PLAN ANUAL DE COPIAS DE SEGURIDAD DE LA INFORMACION DIGITAL.....	52
PLAN DE RENOVACION TECNOLOGICA.....	52
17. PROYECTOS TECNOLÓGICOS. ....	52
18. INDICADORES DE CUMPLIMIENTO .....	54
19. SEGUIMIENTO Y CONTROL.....	55
20. ANEXOS .....	55
21. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS .....	55
22. HISTORIA DE MODIFICACIONES.....	55
23. RESPONSABLE .....	55

	<b>PLAN ANUAL DE MANTENIMIENTO DE SERVICIOS INFORMATICOS</b>	Código: F-GC-13
		Versión: 01
	<b>PLAN</b>	Fecha: 07/07/2022
		Página: 4 de 55

## INTRODUCCIÓN

### 1. CONTEXTUALIZACIÓN ORGANIZACIONAL

En la actualidad la tecnología se ha convertido en un aliado estratégico para el avance de cualquier empresa o institución debido a que entrega herramientas especializadas que permiten agilizar procesos, dinamizar grupos de trabajo, asegurar el flujo, disposición y el correcto manejo de la información, así como la toma de decisión basadas en datos.

La tecnología como pilar fundamental en cualquier institución, debe ser capaz de responder a los diferentes retos del día a día, así como al constante cambio que deben sufrir las instituciones de educación superior debido a su misma naturaleza y a la dinámica actual, la cual se centra en la virtualidad, el acceso rápido, ágil y desde cualquier lugar del mundo a plataformas integradas que permitan al estudiante y al docente interactuar constantemente sin estar en un espacio físico en común y disponiendo de cualquier tipo de equipo final (computador, portátil, Tablet, dispositivo móvil)

Como eje primordial de la institución, el ISER apuesta a un cambio en todo lo relacionado a las tecnologías de la información y la comunicación, buscando estar a la vanguardia educativa, y con miras a fortalecer todos sus procesos misionales, estratégicos, de evaluación y apoyo.


El Plan Estratégico de las Tecnologías de la Información y Comunicaciones (PETIC) del ISER refleja la realización de un ejercicio de planeación estratégica de las adquisiciones, desarrollo, soporte, mantenimiento y uso y apropiación de las tecnologías de la información y las comunicaciones, con el propósito de asegurar que los objetivos del proceso de tecnologías de la información y la comunicación del ISER estén vinculados y alineados con los objetivos y proyectos definidos por la Entidad en el plan de desarrollo 2021-2030; su objetivo fundamental es constituirse en el marco conceptual que oriente a la Entidad en la toma de decisiones respecto a las tecnologías de la información y comunicaciones y apoye de manera eficiente el cumplimiento de los objetivos institucionales.

El presente PETIC se alinea con plan de desarrollo institucional “hacia una sociedad rural y urbana más justa, sostenible y equitativa”, a través del eje Estratégico número 6 “Desarrollo de la infraestructura física, tecnológica y medios educativos”, y los proyectos que allí se presentan.

Basados en esta estrategia se plantea en el presente documento el plan estratégico de tecnologías de la información y la comunicación.

#### 1.1. MISIÓN

Incorporar e implementar el uso de las tecnologías de la información y la comunicación como herramienta fundamental para el apoyo a los diferentes procesos institucionales, velando por el correcto funcionamiento de las plataformas tecnológicas, así como la renovación y modernización de la misma.

	<b>PLAN ANUAL DE MANTENIMIENTO DE SERVICIOS INFORMATICOS</b>	Código: F-GC-13
		Versión: 01
	<b>PLAN</b>	Fecha: 07/07/2022
		Página: 5 de 55

## 1.2. VISIÓN

El proceso de gestión de las tecnologías de la información y la comunicación tiene como visión consolidar una infraestructura tecnológica moderna y eficaz que permita garantizar el funcionamiento de la institución, la confidencialidad, seguridad y análisis de la información, así como el buen desempeño de las herramientas tic como eje transversal de todos los procesos.

## 1.3. VALORES

- Honestidad.
- Solidaridad / generosidad.
- Tolerancia / respeto.
- Responsabilidad.
- Perseverancia.

## 1.4. OBJETIVOS ESTRATÉGICOS


## 2. OBJETIVOS

### 2.1. OBJETIVO GENERAL

Gestionar, administrar, incorporar y renovar los recursos y plataformas TI de la institución, estableciendo políticas, controles y directrices para mejorar y optimizar los procesos Institucionales, garantizando la confidencialidad, integridad y disponibilidad de la información.

### 2.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Consolidar un sistema de información institucional que permita la integración de diferentes módulos, tanto académicos, de bienestar como administrativos.
- Establecer estrategias que permitan obtener un análisis inteligente de la información institucional, con el fin de poder tomar decisiones con base en estos datos.
- Renovar los equipos de comunicaciones institucionales, de tal forma que permitan realizar un análisis detallado del tráfico priorizando la calidad de servicio para las aplicaciones críticas, y troncales de tal forma que logremos mayor velocidad de interconexión entre diferentes bloques.
- Generar y establecer políticas de seguridad de la información para el uso del: correo electrónico, internet, sistemas de información, equipos computacionales, equipos móviles y de infraestructura tecnológica.
- Administrar y velar por el correcto uso del licenciamiento Institucional.

 <p>Instituto Superior de Educación Rural <b>ISER</b> Vigilado por el Ministerio de Educación</p>	<p align="center"><b>PLAN ANUAL DE MANTENIMIENTO DE SERVICIOS INFORMATICOS</b></p>	Código: F-GC-13
		Versión: 01
	<p align="center"><b>PLAN</b></p>	Fecha: 07/07/2022
		Página: 6 de 55

### 3. MARCO NORMATIVO

- Decreto Nacional 2573 de 2014 por el cual se establecen los lineamientos generales de la Estrategia de Gobierno en línea, se reglamenta parcialmente la Ley 1341 de 2009 y se dictan otras disposiciones. Este decreto está orientado en su artículo 1 a definir los lineamientos dentro de la estrategia Gobierno en Línea para optimizar las Tecnologías de la Información y las comunicaciones que permitan la gestión y participación de un estado eficiente y participativo entre otros; Incorporando Conceptos Como Arquitectura Empresarial Para La Gestión De Tecnologías De La Información.

- Decreto Nacional 2573 de 2014 “por el cual se establecen los lineamientos generales de la Estrategia de Gobierno en línea, se reglamenta parcialmente la Ley 1341 de 2009 y se dictan otras disposiciones.

Artículo 1°. Objeto. Definir los lineamientos, instrumentos y plazos de la estrategia de Gobierno en Línea para garantizar el máximo aprovechamiento de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, con el fin de contribuir con la construcción de un Estado abierto, más eficiente, más transparente y más participativo y que preste mejores servicios con la colaboración de toda la sociedad”.

“Artículo 3°: Definiciones. Para la interpretación del presente decreto, las expresiones aquí utilizadas deben ser entendidas con el significado que a continuación se indica:

Arquitectura Empresarial: Es una práctica estratégica que consiste en analizar integralmente las entidades desde diferentes perspectivas o dimensiones, con el propósito de obtener, evaluar y diagnosticar su estado actual y establecer la transformación necesaria. El objetivo es generar valor a través de las Tecnologías de la Información para que se ayude a materializar la visión de la entidad.

Marco De Referencia De Arquitectura Empresarial Para La Gestión De Tecnologías De La Información: Es un modelo de referencia puesto a disposición de las instituciones del Estado colombiano para ser utilizado como orientador estratégico de las arquitecturas empresariales, tanto sectoriales como institucionales. El marco establece la estructura conceptual, define lineamientos, incorpora mejores prácticas y orienta la implementación para lograr una administración pública más eficiente, coordinada y transparente, a través del fortalecimiento de la gestión de las Tecnologías de la Información”.


“Artículo 5°. Componentes. Los fundamentos de la Estrategia serán desarrollados a través de 4 componentes que facilitarán la masificación de la oferta y la demanda del Gobierno en Línea.

1. TIC para Servicios. Comprende la provisión de trámites y servicios a través de medios electrónicos, enfocados a dar solución a las principales necesidades y demandas de los ciudadanos y empresas, en condiciones de calidad, facilidad de uso y mejoramiento continuo.

2. TIC para el Gobierno abierto. Comprende las actividades encaminadas a fomentar la construcción de un Estado más transparente, participativo y colaborativo involucrando a los diferentes actores en los asuntos públicos mediante el uso de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones.

3. TIC para la Gestión. Comprende la planeación y gestión tecnológica, la mejora de procesos internos y el intercambio de información. Igualmente, la gestión y aprovechamiento de la información para el análisis, toma de decisiones y el mejoramiento permanente, con un enfoque integral para una respuesta articulada de gobierno y para hacer más eficaz la gestión administrativa entre instituciones de Gobierno.

4. Seguridad y privacidad de la Información. Comprende las acciones transversales a los demás componentes enunciados, tendientes a proteger la información y los sistemas de información, del acceso, uso, divulgación, interrupción o destrucción no autorizada.

	<b>PLAN ANUAL DE MANTENIMIENTO DE SERVICIOS INFORMATICOS</b>	Código: F-GC-13
		Versión: 01
	<b>PLAN</b>	Fecha: 07/07/2022
		Página: 7 de 55

Parágrafo 1°. TIC para el gobierno abierto comprende algunos de los aspectos que hacen parte de Alianza para el Gobierno Abierto, pero no los cubre en su totalidad.

Artículo 6°. Instrumentos. Los instrumentos para la implementación de la estrategia de Gobierno en Línea serán los siguientes:

Manual de Gobierno en Línea. Define las acciones que corresponde ejecutar a las entidades del orden nacional y territorial respectivamente.”

Marco de referencia de arquitectura empresarial para la gestión de Tecnologías de la Información. Establece los aspectos que los sujetos obligados deberán adoptar para dar cumplimiento a las acciones definidas en el Manual de gobierno en Línea.

#### 4. ALCANCE

De acuerdo con las actividades a realizar dentro del plan estratégico de tecnologías de la información y la comunicación del ISER, el alcance de este documento incluye los proyectos seleccionados para su ejecución o inicio de esta, durante el 2024.

#### 5. RESPONSABILIDADES


- Líder del proceso de gestión de Tecnologías de información y la comunicación, será el responsable de asegurar la ejecución del PETIC y el seguimiento a los proyectos relacionados.
- Equipo de TI Es responsabilidad del personal designado realizar las siguientes actividades:
  - Implementar los mantenimientos preventivos a los servicios tecnológicos de la Entidad de acuerdo con las fechas estipuladas.
  - Responder a las solicitudes de ocurrencia de eventos, para mitigar los riesgos.
  - Informar del correcto uso a los diferentes usuarios de los servicios tecnológicos.
  - Apoyar en la toma de requerimientos para la renovación y mantenimiento de la infraestructura TI.
- Usuarios Es responsabilidad de los usuarios:
  - El buen uso y manejo que se le dé a los servicios tecnológicos (hardware y software).
  - Mantener seguras las contraseñas de acceso y los privilegios otorgados por TI.
  - Brindar la información oportuna al personal de TI para la atención eficiente de fallas en los equipos tecnológicos y usar los mecanismos de comunicación destinados para tal fin.

#### 6. DEFINICIONES

**Host:** Equipo de cómputo con capacidad de conexión a redes y acceso a los servicios institucionales.

**Periférico:** Dispositivos auxiliares conectados a una computadora.

**Access Point:** Dispositivo que interconecta otros dispositivos en forma inalámbrica.

 <p>Instituto Superior de Educación Rural <b>ISER</b> Vigilado por el Ministerio de Educación</p>	<b>PLAN ANUAL DE MANTENIMIENTO DE SERVICIOS INFORMATICOS</b>	Código: F-GC-13
		Versión: 01
	<b>PLAN</b>	Fecha: 07/07/2022
		Página: 8 de 55

**Switch:** Dispositivo de Comunicación que permite el control de distintos equipos informáticos.

**Servidor:** Equipo que forma parte de una red y que provee un determinado servicio a otros equipos.

**Servicio de Red:** Creación de una red de trabajo, permiten compartir recursos entre equipos en la misma red.

**Dominio:** Red de identificación asociada a un grupo de dispositivos o equipos conectados a la red de internet.

**Memoria RAM:** Memoria desde donde el procesador recibe las instrucciones y guarda los resultados.

**Procesador:** Componente del computador y otros dispositivos programables, que interpreta las instrucciones contenidas en los programas y procesa los datos.

**Sistema Operativo:** Programa o Conjunto de Programas que efectúa la gestión de procesos básicos de un sistema informático, y permite la normal ejecución del resto de las operaciones, que a su vez nos permite interactuar a los usuarios con las computadoras.

**Mantenimiento Preventivo:** Consiste en la revisión periódica de ciertos aspectos, tanto de Hardware como de Software del equipo informático, para evaluar su estado de funcionamiento, identificar fallas, prevenir y poner óptimas condiciones. Este mantenimiento es el que se aplica para evitar posibles problemas técnicos.

**Mantenimiento Correctivo:** Este mantenimiento es el conjunto de actividades orientado a la reparación del equipo cuando se presenta un problema técnico en equipo informático.

## 7. ANALISIS DE LA SITUACIÓN ACTUAL

Para la realización del análisis de la situación actual se utilizó como herramienta la guía G.E.06 expedida por MINTIC donde se relacionan los aspectos metodológicos para la realización de levantamiento de requerimientos de información, el entendimiento del nivel de avance que se tiene en cada uno de los dominios que conforman la Arquitectura TI.


A continuación, las problemáticas encontradas por cada uno de los dominios del marco de referencia de la arquitectura empresarial.

### 7.1 PROBLEMÁTICAS IDENTIFICADAS EN LOS DOMINIOS DEL MARCO DE REFERENCIA DE LA ARQUITECTURA EMPRESARIAL


#### 7.1.1 DOMINIO: ESTRATEGIA TIC

PREGUNTA	SE APLICA	EVIDENCIA	DESCRIPCIÓN DE	PROBLEMAS	QUE EFECTOS PRODUCE LA	QUE CAUSAS GENERA
----------	-----------	-----------	----------------	-----------	------------------------	-------------------




 <p>Instituto Superior de Educación Rural <b>ISER</b> Vigilado por el Ministerio de Educación</p>	<p align="center"><b>PLAN ANUAL DE MANTENIMIENTO DE SERVICIOS INFORMATICOS</b></p>	Código: F-GC-13
		Versión: 01
	<p align="center"><b>PLAN</b></p>	Fecha: 07/07/2022
		Página: 9 de 55


	EN LA ENTIDAD		COMO SE APLICA		PROBLEMATICA	LA PROBLEMÁTICA
¿La entidad cuenta con un PETIC que contenga una hoja de ruta de proyectos y este actualizado?	Si	Se cuenta con el PETIC formulado y actualizado, se publica en la página web institucional.	Mediante el PETIC se realiza el seguimiento a los proyectos establecidos en el mismo y que apuntan al eje estratégico número 6 del plan de desarrollo institucional.	Falta de presupuesto para la ejecución de los proyectos.	Desactualización de la infraestructura TI.	La no ejecución de los proyectos para el mejoramiento de la infraestructura TI.
¿Se están cumpliendo los objetivos estratégicos del PETIC?	En gran medida	Se han planteado y desarrollados proyectos para el mejoramiento de la infraestructura TI, los cuales están plasmados en el plan de acción del proceso de GTIC.	Se realiza la presentación de los proyectos para el mejoramiento de la infraestructura TI y se desarrollan los mismos durante la vigencia.	Falta de presupuesto para la ejecución de los proyectos.	Desactualización tecnológica en la institución.	No tener los objetivos claros.
¿Se alinea el PETIC actual, aunque sea de manera informal, con la estrategia sectorial, el	Si	Dentro del PETIC se menciona los ejes y las líneas estratégicas que apuntan al plan de	PETIC, Plan de desarrollo institucional.	Falta de presupuesto para la ejecución de los proyectos.	Desactualización tecnológica en la institución.	Mala formulación del petic, no se socialización el petic.

	<b>PLAN ANUAL DE MANTENIMIENTO DE SERVICIOS INFORMATICOS</b>	Código: F-GC-13
		Versión: 01
	<b>PLAN</b>	Fecha: 07/07/2022
		Página: 10 de 55

Plan Nacional de Desarrollo, ¿los planes decenales - cuando existan- y los planes estratégicos institucional es s?		desarrollo institucional.				
¿TIC aporta enfoques innovadores para ejecutar proyectos misionales, cuando existen serias restricciones de tiempo o presupuestos?	Medianamente	Instalación y adecuación de herramientas de software libre para la gestión de procesos institucionales.	Se realiza la instalación de software libre en servidores institucionales, se adecuan según la necesidad de la institución y se sacan a producción.	No se cuentan con mayores herramientas para realizar las innovaciones	Atraso en el desarrollo tecnológico de la institución.	No se cuenta con un grupo de trabajo en el área de las TIC, solo una persona maneja todos los procedimientos del área.
¿Se diseñan políticas generales de TIC teniendo en cuenta la estrategia sectorial, el Plan Nacional de Desarrollo, ¿Los planes decenales - cuando existan- y los planes estratégicos institucional es?	Muy poco.	Se formuló la política de protección de datos personales, se formuló la política de renovación de infraestructura física y tecnológica, se socializó y publicó en la página web institucional.	Políticas formuladas y publicadas en el portal web.	Se deben formular las diferentes políticas en el manejo y uso de la información buscando establecer criterios para el manejo de las plataformas tecnológicas institucionales.	No se tiene establecida las políticas que permitan mantener un criterio del uso, gestión, control y protección de la información.	Falta de planeación.

 <p>Instituto Superior de Educación Rural <b>ISER</b> Vigilado por el Ministerio de Educación</p>	<b>PLAN ANUAL DE MANTENIMIENTO DE SERVICIOS INFORMATICOS</b>		Código: F-GC-13
			Versión: 01
	<b>PLAN</b>		Fecha: 07/07/2022
			Página: 11 de 55


¿La entidad realiza documentación, seguimiento y evaluación del cumplimiento del PETIC actual?	Medianamente	Se realiza un seguimiento o mediante el plan de acción del proceso de GTIC.	Seguimiento plan de acción de GTIC.	Falta de información al seguimiento o realizado.	Falta de información y seguimiento a los proyectos desarrollados.	Falta de planeación.
¿El PETIC actual fue comunicado y explicado a los grupos de interés de la entidad?	Medianamente	Se formula el PETIC y se publica en la página web, no fue socializado.		Se diseñó el petic pero no fue socializado.		Falta de planeación en el proceso de socialización.
¿La entidad definió y comunicó la oferta de los servicios de TI (catálogo de servicios de TIC)?	Bueno	Se estableció el catálogo de servicios TI.	Se estableció el catálogo de servicios TI de la institución, los cuales en medida obedecen al apoyo de los diferentes procesos de la institución.	No se socializó el catálogo de servicios TI.	Desconocimiento de los servicios TI por parte de los diferentes procesos.	Falta de planeación.
¿El área de TIC se considera dentro de la entidad como un área estratégica o de soporte? De tal forma que se logre identificar su	Bueno	Reuniones y proyectos encaminados a fortalecer al área TI.	La alta dirección ha centrado su visión en fortalecer el área TI, con miras a que desde la misma se generen			

 <p>Instituto Superior de Educación Rural <b>ISER</b> Vigilado por el Ministerio de Educación</p>	<b>PLAN ANUAL DE MANTENIMIENTO DE SERVICIOS INFORMATICOS</b>		Código: F-GC-13
			Versión: 01
	<b>PLAN</b>		Fecha: 07/07/2022
			Página: 12 de 55

situación actual como proveedor de servicios tecnológicos de la institución.			cambios e innovaciones que beneficien en gran medida a la institución.			

### 7.1.2 DOMINIO: GOBIERNO TIC

PREGUNTA	SE APLICA EN LA ENTIDAD	EVIDENCIA	DESCRIPCIÓN DE COMO SE APLICA	PROBLEMAS	QUE EFECTOS PRODUCE LA PROBLEMÁTICA	QUE CAUSAS GENERA LA PROBLEMÁTICA
¿Las actividades de TIC se ejecutan teniendo en cuenta un plan de acción?	Bueno	Plan de acción establecido y formatos de las actividades ejecutadas.	Las diferentes actividades que se desarrollan en el área TIC siguen en gran medida el plan de acción establecido desde la misma.			
¿Las decisiones de TIC se toman en el área de TIC y no en otras instancias o por otras áreas de la entidad?	Siempre	Existe un plan anual de adquisiciones y un comité de contratación en donde se socializa las compras relacionadas con las TIC.	Se realiza los estudios previos y proceso contractual en donde se socializa todo lo que se va a adquirir en materia de TIC.			
¿El área de TIC participa con voz y	Casi siempre	Se participa de varios comités para la	Mediante asistencia a diferentes comités de			

 <p>Instituto Superior de Educación Rural <b>ISER</b> Vigilado por el Ministerio de Educación</p>	<p align="center"><b>PLAN ANUAL DE MANTENIMIENTO DE SERVICIOS INFORMATICOS</b></p>	Código: F-GC-13
		Versión: 01
	<p align="center"><b>PLAN</b></p>	Fecha: 07/07/2022
		Página: 13 de 55

voto en la toma de decisiones de la institución ?		toma de decisiones, de las cuales se tienen actas y audios.	tomas de decisiones TIC participa activamente con voz y voto en la mayoría de comités.			
¿Existen acuerdos de servicios (ANS) formalmente establecidos entre TIC y las áreas funcionales o terceros?	Muy poco			No tener establecido los acuerdos en materia de prestación de servicios tecnológicos .	Atraso en el desarrollo tecnológico de la institución.	Desconocimiento de los acuerdos ANS.
¿La entidad cuenta con una estructura organizacional para el área de TIC con roles y funciones documentada y en uso?	siempre	Procesos, procedimientos, manuales, guías y funciones del profesional universitario de mtic.	Se tiene establecido el proceso de mtic, como un proceso estrategico.	Según el gobierno nacional el proceso de mtic debe ser establecido como proceso estratégico, para el desarrollo tecnológico de la institución.	Bajos niveles de uso y aprovechamiento de las TIC	.
¿La entidad cuenta con un esquema de toma de decisiones de TIC definido y aplicado?	Muy poco	No se cuenta con actas ni comité.	No se realiza.	El comité no sesiona constantemente, e igualmente varias de las compras y demás procesos del área del tic no son socializadas	Atraso tecnológico en la institución.	Falta de planeación.



**PLAN ANUAL DE MANTENIMIENTO DE SERVICIOS INFORMATICOS**

Código: F-GC-13


Versión: 01

**PLAN**

Fecha: 07/07/2022

Página: 14 de 55


				en este comité.		
¿El proceso de GTIC tiene definido formalmente un tablero de indicadores de TIC el cual mide el desempeño del proceso de Gestión de TIC?	Siempre	Indicadores . Seguimiento a indicadores.	Se realiza una evaluación y seguimiento a los indicadores establecidos por el área.			
¿La entidad hace una evaluación y proyección de las Capacidades de GTIC en términos Personas, Procesos y Tecnología	Siempre	Se tiene el análisis actual de la infraestructura TI.	Informe estado actual de la infraestructura TI.			
¿La entidad utiliza mecanismos para la Optimización de compras de TIC?	Siempre	Actas, audios de reuniones.	Se realizan reuniones en donde se establece que se va a adquirir en materia de las TIC.			
¿Existen una Metodología para la gestión de proyectos de TIC document	Poco	Formato para la presentación de proyectos institucionales.	Se realiza una reunión con el profesional de planeación en donde se le presentan	Muchos de los proyectos ejecutados en el área de las TIC, no son llevados en este	Ejecución de proyectos que no están incluidos en el banco de proyectos institucionales.	Falta de planeación a la hora de establecer los proyectos.

 <p>Instituto Superior de Educación Rural <b>ISER</b> Vigilado por el Ministerio de Educación</p>	<b>PLAN ANUAL DE MANTENIMIENTO DE SERVICIOS INFORMATICOS</b>	Código: F-GC-13
		Versión: 01
	<b>PLAN</b>	Fecha: 07/07/2022
		Página: 15 de 55

ada y en uso?			los proyectos en el área de las TIC.	formato institucional.		
¿La entidad cuenta con una Catálogo de Proyectos de TIC actualizado y disponible para su consulta?	Siempre	Se cuenta con el plan de desarrollo, el plan de renovación de IFYT, Plan de acción de GTIC.	Se realiza constantemente monitoreo y seguimiento a los planes que vinculan proyectos TIC.			

### 7.1.3 DOMINIO: INFORMACIÓN

PREGUNTA	SE APLICA EN LA ENTIDAD	EVIDENCIA	DESCRIPCIÓN DE COMO SE APLICA	PROBLEMAS	QUE EFECTOS PRODUCE LA PROBLEMÁTICA	QUE CAUSAS GENERA LA PROBLEMÁTICA
¿La Información para el análisis y la toma de decisiones se toma directamente de sistemas de información?	Muy poco		Se realiza toma de decisiones basadas en información extraída de varios sistemas de información institucional, como lo son academus oft, Q10, TNS.	Varias de las consultas a estos sistemas deben realizarse casi de manera manual ya que la desactualización de los sistemas y la falta de soporte de los mismos generan atraso en la extracción de los datos. Los datos solo pueden	Atraso en la entrega de información.  Desactualización de los sistemas de información institucional.	Alto costo en el mantenimiento o al sistema de información actual.  No actualización del sistema de información actual.  Falta de reportes predeterminados en el sistema de información actual.

 <p>Instituto Superior de Educación Rural <b>ISER</b> Vale la pena la educación</p>	<p align="center"><b>PLAN ANUAL DE MANTENIMIENTO DE SERVICIOS INFORMATICOS</b></p>	Código: F-GC-13
		Versión: 01
	<p align="center"><b>PLAN</b></p>	Fecha: 07/07/2022
		Página: 16 de 55

				ser visualizados por una persona con conocimientos en el área de sistemas, ya que requiere de consultas a la base de datos.		
¿Utiliza mecanismos y/o canales para el uso y aprovechamiento de los componentes de información?	No se aplica			No se tiene documentado los componentes de información	Que la alta dirección no tenga la información actualizada para la toma de decisiones disponible cuando sea requerido.	No se ha planeado la elaboración de los componentes de información.
¿Fomentó el uso y aprovechamiento de los componentes de información por parte de los grupos de	No se aplica			No se tiene documentado los componentes de información	Que la alta dirección no tenga la información actualizada para la toma de decisiones disponible cuando sea requerido.	No se ha planeado la elaboración de los componentes de información.
¿La información suministrada a la alta dirección apoya la toma de decisiones relacionadas con el logro de los objetivos	Muy poco			La información que requiere la alta dirección para la toma de decisiones en relación con los objetivos estratégicos se le está entregando, sin embargo la extracción	Mala toma de decisiones. No tener en cuenta aspectos fundamentales para ciertas áreas de la institución.	No tener establecido el catálogo de información.  Falta de sistemas de información actualizados.





**PLAN ANUAL DE MANTENIMIENTO DE SERVICIOS INFORMATICOS**

Código: F-GC-13


Versión: 01

**PLAN**


Fecha: 07/07/2022

Página: 17 de 55

estratégicas?				de la misma de los sistemas de información se hace de manera manual, e igualmente mucha de esa información no reposa en un sistema de información.		
¿La institución comparte información con diferentes entidades del a través los sistemas de información integrados, posibilitando acciones para establecer nuevas estrategias sectoriales?	Siempre	Plantillas, e información subida a los sistemas de información del ministerio de educación, prosperidad social, entes de control, etc.	Según calendarios establecidos por las diferentes entidades del estado se realiza el cargue de la información solicitada.			
¿Se tiene documentado el catálogo de componentes de la información?	Muy poco			Al no tener un catálogo de componentes de la información, no se tiene establecida que información es prioridad para la institución.	Atraso tecnológico en la institución.	Falta de planeación.
¿La entidad	Muy poco			No tener establecida	Atraso tecnológico.	Falta de planeación y

 <p>Instituto Superior de Educación Rural <b>ISER</b> Vigilado por el Ministerio de Educación</p>	<p align="center"><b>PLAN ANUAL DE MANTENIMIENTO DE SERVICIOS INFORMATICOS</b></p>		Código: F-GC-13
			Versión: 01
	<p align="center"><b>PLAN</b></p>		Fecha: 07/07/2022
			Página: 18 de 55

cuenta con la arquitectura de información documentada y actualizada?				una arquitectura que ayude a la toma de decisiones.	Mala toma de decisiones en materia TI.	formulación de componentes TI.
¿La entidad identificó los datos maestros?	Muy poco			No se tiene documentado los componentes de información	Que la administración no tenga la información para la toma de decisiones disponible	No se ha planeado la elaboración de los componentes de información
¿Definió un esquema para el gobierno y la gestión de los Componentes de Información?	poco			No se tiene documentado los componentes de información	Que la administración no tenga la información para la toma de decisiones disponible	No se ha planeado la elaboración de los componentes de información
¿Definió las fuentes únicas de información en la Entidad?	Muy Poco			Se desconoce las fuentes de información de la entidad	Que la entidad llega a no disponer de la información requerida	No se hace gestión a las fuentes de información de la entidad
¿Definió y utilizó un esquema de gestión de la calidad de los componentes de información?	Muy poco			No se tiene documentado los componentes de información	Que la administración no tenga la información para la toma de decisiones disponible	No se ha planeado la elaboración de los componentes de información
¿Evaluó la calidad de los componentes de información?	Muy poco			No se tiene documentado los componentes de información	Que la administración no tenga la información para la toma	No se ha planeado la elaboración de los componentes

	<b>PLAN ANUAL DE MANTENIMIENTO DE SERVICIOS INFORMATICOS</b>		Código: F-GC-13
			Versión: 01
	<b>PLAN</b>		Fecha: 07/07/2022
			Página: 19 de 55

n de la entidad?					de decisiones disponible	de información
¿Implemento controles y acciones de mejorar frente a la calidad de la información en la Entidad?	Muy poco			Disposición de información sin conocimiento de su nivel de calidad.	Toma de decisiones que no obedecen a las situaciones reales.	NO se ha planeado adoptar procedimientos para garantizar la calidad de la información.
¿Tiene definidos procesos de gestión de información para recolección, validación, consolidación y publicación?	Muy poco			Se está afectando los pilares de seguridad de la información, disponibilidad, seguridad y confidencialidad.	Incumplimiento de la ley 1712 de 2014 "Ley de transparencia y derecho de acceso a la información pública"	No se hace planeación en todos los procesos para institucionalizar la definición, recolección, validación, consolidación y publicación de la información

#### 7.1.4 DOMINIO: SISTEMAS DE INFORMACIÓN

PREGUNTA	SE APLICA EN LA ENTIDAD	EVIDENCIA	DESCRIPCIÓN DE COMO SE APLICA	PROBLEMAS	QUE EFECTOS PRODUCE LA PROBLEMÁTICA	QUE CAUSAS GENERA LA PROBLEMÁTICA
¿La entidad cuenta con Catálogo de sistemas de información actualizado?	Siempre	Catalogo TI actualizado.	Se tiene un catálogo TI, de los diferentes sistemas de información de la institución.			
¿La entidad cuenta con una Arquitectura de Sistemas	Muy poco			No se dispone arquitectura de sistemas de	No contar con la estructura metodológica que	No se ha planeado la elaboración de la Arquitectura



**PLAN ANUAL DE MANTENIMIENTO DE SERVICIOS INFORMATICOS**

Código: F-GC-13


Versión: 01

**PLAN**


Fecha: 07/07/2022

Página: 20 de 55

de Información documentada y actualizada?				información .	ordena los Sistemas de Información y como éstos se relacionan	de Sistemas de Información
¿Cuenta con estándares y lineamientos para la implementación de sistemas de información ?	Muy poco			No disposición de los sistemas de información más apropiados como apoyo a los procesos que adelanta la entidad	Los sistemas de información que se desarrollen o adquieran al no contar con estándares podrían ser no los más eficientes.	No se ha planeado la elaboración de estándares para la implementación de sistemas de información
¿Definió e implementó una Metodología para referencia para el desarrollo de sistemas de información ?	Muy poco			Desarrollar sistemas de información sin tener una metodología establecida.	Sistemas de información mal diseñados o con mal funcionamiento.	No se ha planeado una metodología para el desarrollo de sistemas de información.
¿Los sistemas de información existentes tienen un control centralizado , planeado y un manejo general básico?	Casi siempre	Guías de uso de los sistemas de información .	Se tienen establecidas guías de uso de los sistemas de información .	No poder integrar los sistemas de información . No realizar de manera óptima su administración.	No se ha hecho el análisis de la importancia que tendría para la administración el poder centralizar los sistemas de información	No se tienen centralizados los sistemas de información
¿Los sistemas de información cuentan con documentación	Muy poco	Se tienen algunas guías de uso	Se realiza la revisión de las guías de uso y manuales	Posible fallo de los sistemas de información	Desconocer si los sistemas de información se están	No se ha planeado el monitoreo no medido el

 <p>Instituto Superior de Educación Rural <b>ISER</b> Vigilado por el Ministerio de Educación</p>	<p align="center"><b>PLAN ANUAL DE MANTENIMIENTO DE SERVICIOS INFORMATICOS</b></p>	Código: F-GC-13
		Versión: 01
	<p align="center"><b>PLAN</b></p>	Fecha: 07/07/2022
		Página: 21 de 55


ión que permita dar soporte y mantenimiento adecuados?		establecidas. Se tienen algunos Manuales de mantenimiento.	de mantenimiento.		desempeñando de manera óptima	desempeño de los sistemas de información.
¿Se han logrado la integración de aplicaciones, acorde a la planeación establecida y adecuándose a las necesidades de los procesos?	Muy poco			Los sistemas de información no se comunican entre ellos.	Reprocesas, duplicidad de información. Retrasos en los procesos.	No se ha planeado la integración de los sistemas de información
¿Se innova desde el punto de vista técnico y de los procesos y no según las coyunturas situacionales de la entidad?	Muy poco			No se hace innovación desde el punto de vista técnico. No se aplican nuevas metodologías que mejoren el desempeño de los sistemas de información	No disponer de sistemas de información que utilicen las más recientes tecnologías que logre optimizar su desempeño	Falta de planeación.
¿Definió e implementó un esquema de mantenimiento y soporte a los sistemas de información incluyendo si estos son mantenidos	Siempre	Contratos de mantenimiento, soporte técnico y actualizaciones a los sistemas de información  Se establece un plan	Se realiza la contratación de personal para el apoyo al mantenimiento de equipos y sistemas de información.			

 <p>Instituto Superior de Educación Rural <b>ISER</b> Vigilado por el Ministerio de Educación</p>	<b>PLAN ANUAL DE MANTENIMIENTO DE SERVICIOS INFORMATICOS</b>	Código: F-GC-13
		Versión: 01
	<b>PLAN</b>	Fecha: 07/07/2022
		Página: 22 de 55


por terceros?		anual de mantenimiento de equipos y sistemas informáticos				
¿Definió e implementó un esquema para el gobierno y gestión de los sistemas de información durante el ciclo de vida, que incluya planeación, diseño, desarrollo, pruebas, puesta en producción y mantenimiento?	Muy Poco			No se dispone de un esquema de gestión de los sistemas de información	Adquisición de sistemas de información no acordados a las verdaderas necesidades de la administración.	No se ha elaborado, ni adoptado un esquema de gobierno para la gestión de los sistemas de información.
¿Definió e implementó un plan de aseguramiento de la calidad durante el ciclo de vida de los sistemas de información que incluya criterios no funcionales y de calidad de los mismos?	Muy poco			No se dispone de un plan de aseguramiento de la calidad de los sistemas de información	No disponer de sistemas de información de calidad o no garantizar que los sistemas actuales sean de calidad.	No se ha definido ni adoptado un plan de aseguramiento de la calidad de los sistemas de información.

### 7.1.5 DOMINIO: SERVICIOS TECNOLÓGICOS

PREGUNTA	SE APLIC	EVIDENCIA	DESCRIPCIÓN DE	PROBLEMAS	QUE EFECTOS	QUE CAUSAS
----------	----------	-----------	----------------	-----------	-------------	------------

 <p>Instituto Superior de Educación Rural <b>ISER</b> Vigilado por el Ministerio de Educación</p>	<b>PLAN ANUAL DE MANTENIMIENTO DE SERVICIOS INFORMATICOS</b>	Código: F-GC-13
		Versión: 01
	<b>PLAN</b>	Fecha: 07/07/2022
		Página: 23 de 55

	A EN LA ENTIDAD		COMO SE APLICA		PRODUCE LA PROBLEMÁTICA	GENERA LA PROBLEMÁTICA
¿Tienen definidos ANS sobre los servicios tecnológicos que se prestan a los usuarios?	Muy poco			Indisponibilidad de servicios tecnológicos en algunas ocasiones	Atraso en la realización de las actividades que requieren de servicios tecnológicos	No se tienen establecidos ANS, aunque si se vienen prestando servicios de soporte al funcionamiento de los equipos, sistemas de información y otros servicios tecnológicos
¿Identificó las capacidades actuales de los Servicios Tecnológicos y proyectó las capacidades futuras requeridas para un óptimo funcionamiento?	Muy poco			Indisponibilidad de servicios tecnológicos acordes a las nuevas tecnologías actualizadas.	No estar a la vanguardia con el uso y aprovechamiento de las nuevas tecnologías. Sobrecostos, al no utilizar servicios tecnológicos actualizados.	No se ha planeado la valoración de capacidades actuales y futuras de los servicios tecnológicos
¿Los servicios prestados cumplen con los niveles de seguridad requeridos por la entidad?	Muy poco			Vulnerabilidades en los servicios tecnológicos.	Materialización de riesgos a la seguridad y/o privacidad de los activos de información	No se tienen establecidos niveles de seguridad en la entidad para los servicios prestados

 <p>Instituto Superior de Educación Rural <b>ISER</b> Vigilado por el Ministerio de Educación</p>	<b>PLAN ANUAL DE MANTENIMIENTO DE SERVICIOS INFORMATICOS</b>		Código: F-GC-13
			Versión: 01
	<b>PLAN</b>		Fecha: 07/07/2022
			Página: 24 de 55

¿El acceso a las aplicaciones para disponer de los servicios se hace a través de múltiples canales (web, móvil, etc.)?	Muy poco	Acceso web a los servicios TI.	Se realiza el acceso a las plataformas académicas, administrativas y demás a través de ambientes web.	No disponer del acceso a los diferentes servicios tecnológicos desde dispositivos móviles.	La no viabilidad de otorgar la disponibilidad de la información en todo momento a los usuarios para apoyar sus procesos	No se ha planeado Migración de los sistemas de información al ambiente móvil.
¿La gestión de los servicios tecnológicos se realiza de manera centralizada o las áreas tienen servicios tecnológicos que no son administrados por el área de TIC?	Siempre	Guías de uso de los sistemas de información y mantenimiento de los servicios TI. Formatos de soporte a servicios TI.	Se tienen establecidas guías de uso de los sistemas de información y guías de mantenimiento de los servicios TI. Los mantenimientos son realizados siempre por personal TI.			
¿Tiene documentado los componentes de infraestructura de la institución pública, detallando para cada componente los sistemas de información, bases de datos, el hardware y equipos de cómputo y telecomunicaciones, y en	Siempre	Se tiene el elaborado el catálogo de servicios TIC	Se tiene un inventario completo de los servicios TIC que se prestan, ya sea de manera centralizada o algunos descentralizados			





**PLAN ANUAL DE MANTENIMIENTO DE SERVICIOS INFORMATICOS**

Código: F-GC-13


Versión: 01

**PLAN**

Fecha: 07/07/2022

Página: 25 de 55


general todos los servicios tecnológicos que soporta?						
¿Tiene una estrategia para la prestación de los servicios tecnológicos en cuanto a disponibilidad, operación continua, disponibilidad y mantenimiento?	Siempre	Guías de uso de los sistemas de información y mantenimiento de los servicios TI. Formatos de soporte a servicios TI.	Se tienen establecidas guías de uso de los sistemas de información y guías de mantenimiento de los servicios TI. Los mantenimientos son realizados siempre por personal TI.			
¿Tiene un esquema para la administración y operación de infraestructura, sistemas de información y servicios tecnológicos, existen contratos de soporte de los componentes de infraestructura?	Muy poco			Posible falla de infraestructura de servicios TIC	Que no se pueda restablecer el funcionamiento de la infraestructura de servicios TIC ante una falla de estos	No se tienen contratos de mantenimiento de componentes de infraestructura
¿Tienen una estrategia para la prestación de los servicios tecnológicos en cuando a implementación de mejores prácticas?	Siempre	Guías de uso de los sistemas de información y mantenimiento de los servicios TI. Formatos de soporte	Se tienen establecidas guías de uso de los sistemas de información y guías de mantenimiento de los servicios TI. Los mantenimientos son			

	<b>PLAN ANUAL DE MANTENIMIENTO DE SERVICIOS INFORMATICOS</b>	Código: F-GC-13
		Versión: 01
	<b>PLAN</b>	Fecha: 07/07/2022
		Página: 26 de 55


		a servicios TI.	realizados siempre por personal TI.			
¿Implementó un plan de mantenimiento preventivo y evolutivo sobre la infraestructura y demás Servicios Tecnológicos de la institución?	Siempre	Plan anual de mantenimiento.	Se establece un plan anual de mantenimiento y se ejecuta el mismo.			
¿Definió e implementó un procedimiento para atender los requerimientos de soporte de primer, segundo y tercer nivel, para sus servicios de TIC, a través de un punto único de contacto?	Siempre	Guías de uso de los sistemas de información y mantenimiento de los servicios TI. Formatos de soporte a servicios TI.	Se tienen establecidas guías de uso de los sistemas de información y guías de mantenimiento de los servicios TI. Los mantenimientos son realizados siempre por personal TI.			

#### 7.1.6 DOMINIO: USO Y APROPIACIÓN

PREGUNTA	SE APLICA EN LA ENTIDAD	EVIDENCIA	DESCRIPCIÓN DE COMO SE APLICA	PROBLEMAS	QUE EFECTOS PRODUCE LA PROBLEMÁTICA	QUE CAUSAS GENERA LA PROBLEMÁTICA
¿Se desarrolla la formación del personal en TIC, según los planes de capacitación concertados	Muy poco			No hay plan de capacitación en TIC a los funcionarios de la institución.	Posible no aprovechamiento de los recursos TIC de que se dispone. Posibilidad de dejar de realizar	No se realizan capacitaciones TI.

	<b>PLAN ANUAL DE MANTENIMIENTO DE SERVICIOS INFORMATICOS</b>		Código: F-GC-13
			Versión: 01
	<b>PLAN</b>		Fecha: 07/07/2022
			Página: 27 de 55

con Talento Humano?					actividades que podrían soportarse por intermedio de herramientas TIC de que se dispongan.	
¿La oferta de servicios de TIC es comunicada y divulgada apropiadamente para su apropiación a los usuarios?	Siempre	En las jornadas de inducción y reinducción se socializan los servicios TIC	Listas de asistencia, videos en canales institucionales.			
¿Se promueven experiencias de aprendizaje alternativo, a través de herramientas como eLearning, para el fomento del uso y la apropiación TIC?	Siempre	Plataforma Minerva.	Se realizan capacitaciones a estudiantes y docentes a través de la plataforma MINERVA.	Se debe realizar el mismo proceso para administrativos.		
¿Miden el nivel de uso de los servicios de TIC?	A veces	Informes de uso de plataformas tecnológicas.	Se realiza un informe semestral del uso de las plataformas tecnológicas.			
¿Definió la estrategia de uso y apropiación de TIC a partir de la	Siempre	Se tiene establecido un formulario de soporte técnico,	Formulario en línea.			

 <p>Instituto Superior de Educación Rural <b>ISER</b> Vigilado por el Ministerio de Educación</p>	<p align="center"><b>PLAN ANUAL DE MANTENIMIENTO DE SERVICIOS INFORMATICOS</b></p>		Código: F-GC-13
			Versión: 01
	<p align="center"><b>PLAN</b></p>		Fecha: 07/07/2022
			Página: 28 de 55

caracterización de grupos de interés y de la medición de indicadores de uso y apropiación de TIC?		igualmente se mide en el mismo la satisfacción del cliente.				
¿Implemento estrategias de preparación para el cambio y gestión de impactos sobre los proyectos de TIC?	Muy poco			Que la Institución no se encuentre preparada para los cambios e impactos de las TIC.	Desaprovechamiento de las TIC. Falta de competitividad para cumplir con los objetivos institucionales	No se ha planeado la definición de estrategias de preparación para el cambio y gestión de impactos sobre proyectos TIC.
¿Tiene una estrategia para la prestación de los servicios tecnológicos en cuanto a disponibilidad, operación continua, disponibilidad y mantenimiento?	Siempre	Guías de uso de los sistemas de información y mantenimiento de los servicios TI. Formatos de soporte a servicios TI.	Se tienen establecidas guías de uso de los sistemas de información y guías de mantenimiento de los servicios TI. Los mantenimientos son realizados siempre por personal TI.			
¿Tiene un esquema para la administración y operación de infraestructura, sistemas de	Siempre	Guías de uso de los sistemas de información y mantenimiento de los servicios TI. Formatos de soporte	Se tienen establecidas guías de uso de los sistemas de información y guías de mantenimiento de los servicios TI.			



**PLAN ANUAL DE MANTENIMIENTO DE SERVICIOS INFORMATICOS**

**PLAN**


Código: F-GC-13

Versión: 01

Fecha: 07/07/2022

Página: 29 de 55

información y servicios tecnológicos, existen contratos de soporte de los componentes de infraestructura?		a servicios TI.	Los mantenimientos son realizados siempre por personal TI.			
¿Tienen una estrategia para la prestación de los servicios tecnológicos en cuando a implementación de mejores prácticas?	Siempre	Guías de uso de los sistemas de información y mantenimiento de los servicios TI. Formatos de soporte a servicios TI.	Se tienen establecidas guías de uso de los sistemas de información y guías de mantenimiento de los servicios TI. Los mantenimientos son realizados siempre por personal TI.			
¿Implementó un plan de mantenimiento preventivo y evolutivo sobre la infraestructura y demás Servicios Tecnológicos de la institución?	Siempre	Plan anual de mantenimiento.	Se establece un plan anual de mantenimiento y se ejecuta el mismo.			
¿Definió e implementó un procedimiento para atender los requerimientos de soporte de primer,	Siempre	Guías de uso de los sistemas de información y mantenimiento de los servicios TI. Formatos de soporte	Se tienen establecidas guías de uso de los sistemas de información y guías de mantenimiento de los servicios TI.			

	<b>PLAN ANUAL DE MANTENIMIENTO DE SERVICIOS INFORMATICOS</b>	Código: F-GC-13
		Versión: 01
	<b>PLAN</b>	Fecha: 07/07/2022
		Página: 30 de 55


segundo y tercer nivel, para sus servicios de TIC, a través de un punto único de contacto?		a servicios TI.	Los mantenimientos son realizados siempre por personal TI.			
--	--	-----------------	--	--	--	--

### 8. Satisfacción del cliente

Se realiza una encuesta de satisfacción de los servicios prestados en términos TI la cual entrega unos datos sobre cada soporte realizado a los diferentes estamentos de la institución.

#### 21. ¿Por quién fue atendido? (0 punto)

[Más detalles](#)

 Información

<span style="color: blue;">●</span> Darío Guerrero	451
<span style="color: orange;">●</span> Anguie Quintero	206
<span style="color: green;">●</span> Cristhian Torres	192
<span style="color: red;">●</span> Otras	19




#### 22. ¿De que manera fue atendido? (0 punto)

[Más detalles](#)

<span style="color: blue;">●</span> Presencial	139
<span style="color: orange;">●</span> Virtual	84



	<b>PLAN ANUAL DE MANTENIMIENTO DE SERVICIOS INFORMATICOS</b>	Código: F-GC-13
		Versión: 01
	<b>PLAN</b>	Fecha: 07/07/2022
		Página: 31 de 55

23. Califique nuestro servicio de 1 a 5 (0 punto)

[Más detalles](#)

[Información](#)

● 1	10
● 2	10
● 3	37
● 4	122
● 5	689




## 9. PROBLEMÁTICAS EN CUANTO A LA ADOPCIÓN DEL MODELO DE SEGURIDAD Y PRIVACIDAD DE LA INFORMACIÓN – MSPi

Se diligenció la herramienta denominada **INSTRUMENTO DE IDENTIFICACIÓN DE LA LÍNEA BASE DE SEGURIDAD**, para medir el porcentaje de avance en la planeación y desarrollo del Modelo de seguridad y privacidad de la información. El siguiente cuadro revela el nivel de cumplimiento de la institución en relación con la adopción del modelo:

No.	Evaluación de Efectividad de controles			EVALUACIÓN DE
	DOMINIO	Calificación	Calificación	
A.5	POLITICAS DE SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN	0	100	INEXISTENTE
A.6	ORGANIZACIÓN DE LA SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN	8	100	INICIAL
A.7	SEGURIDAD DE LOS RECURSOS HUMANOS	17	100	INICIAL
A.8	GESTIÓN DE ACTIVOS	60	100	EFFECTIVO
A.9	CONTROL DE ACCESO	30	100	REPETIBLE
A.10	CRIPTOGRAFÍA	0	100	INEXISTENTE
A.11	SEGURIDAD FÍSICA Y DEL ENTORNO	17	100	INICIAL
A.12	SEGURIDAD DE LAS OPERACIONES	34	100	REPETIBLE
A.13	SEGURIDAD DE LAS COMUNICACIONES	17	100	INICIAL
A.14	ADQUISICIÓN, DESARROLLO Y MANTENIMIENTO DE SISTEMAS	0	100	INEXISTENTE
A.15	RELACIONES CON LOS PROVEEDORES	0	100	INEXISTENTE
A.16	GESTIÓN DE INCIDENTES DE SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN	0	100	INEXISTENTE
A.17	ASPECTOS DE SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN DE LA GESTIÓN DE LA CONTINUIDAD DEL NEGOCIO	20	100	INICIAL
A.18	CUMPLIMIENTO	37.5	100	REPETIBLE
<b>PROMEDIO EVALUACIÓN DE CONTROLES</b>		<b>17</b>	<b>100</b>	<b>INICIAL</b>

Como la calificación total arroja un valor de 17 puntos de 100 posibles, posiciona al instituto en un nivel inicial; que muestra que se ha reconocido que existe un problema de seguridad y privacidad de la información, el cual debe atacarse y con base en políticas y directrices lograr aumentar el porcentaje de avance y establecer un modelo de seguridad y privacidad de la información. Por lo

	<b>PLAN ANUAL DE MANTENIMIENTO DE SERVICIOS INFORMATICOS</b>	Código: F-GC-13
		Versión: 01
	<b>PLAN</b>	Fecha: 07/07/2022
		Página: 32 de 55

tanto, se hace necesario planear y desarrollar el modelo a través de la aplicación de las diferentes guías que ha entregado el MINISTERIO DE LAS TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y LAS COMUNICACIONES para este fin.

Se busca habilitar la nueva Política de Gobierno Digital a través de la plena identificación y protección de los activos de información del instituto.

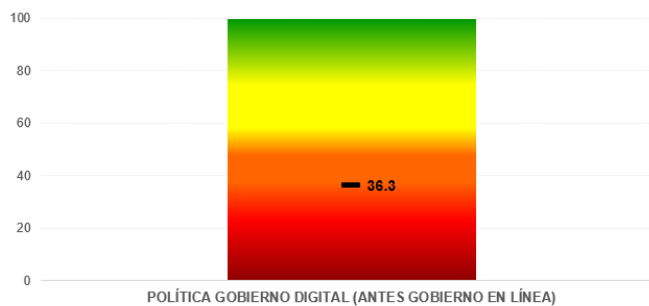
### 10. PROBLEMÁTICAS Y/O REQUERIMIENTOS DE TI POR PARTE DE LAS DIFERENTES POLÍTICAS QUE CONFORMAN EL NUEVO MODELO INTEGRADO DE PLANEACIÓN Y GESTIÓN MIPG.

El modelo integrado de planeación y gestión MIPG enmarca dentro de su estructura todo lo relacionado con el uso, confidencialidad, apropiación y seguridad de la información como eje transversal del modelo, estas políticas van de la mano con la estrategia gubernamental de gobierno digital y son herramientas fundamentales en la planeación institucional.

Considerando que la Política de Gobierno Digital es transversal a las otras políticas del Nuevo modelo de seguridad y privacidad de la información MPIG, es necesario desarrollar en su totalidad el AUTODIAGNÓSTICO DE GESTIÓN POLÍTICA DE GOBIERNO DIGITAL, para identificar el estado actual de la institución en todo lo referente a gobierno digital.

Una vez realizado el proceso de autodiagnóstico se obtuvieron los siguientes resultados.

#### 1. Calificación total:







**PLAN ANUAL DE MANTENIMIENTO DE SERVICIOS INFORMATICOS**

**PLAN**

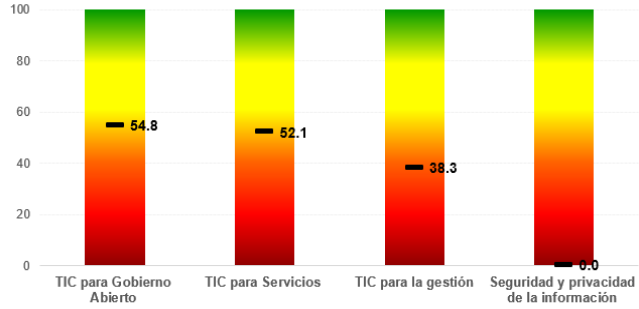
Código: F-GC-13

Versión: 01

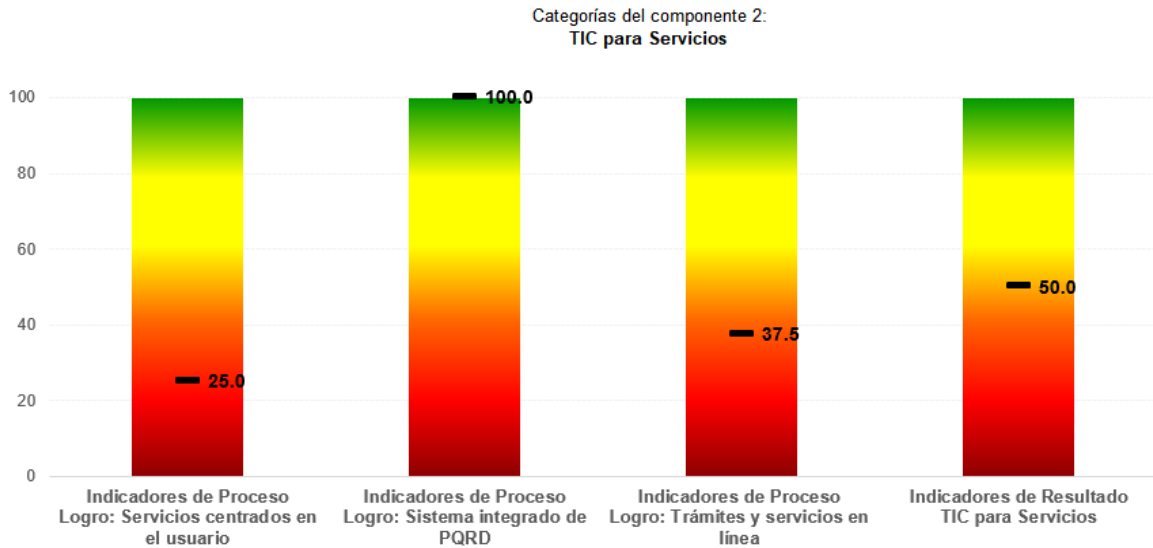
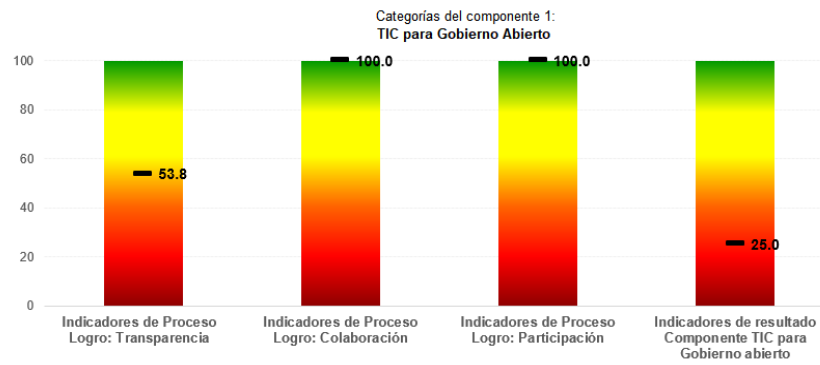
Fecha: 07/07/2022


Página: 33 de 55

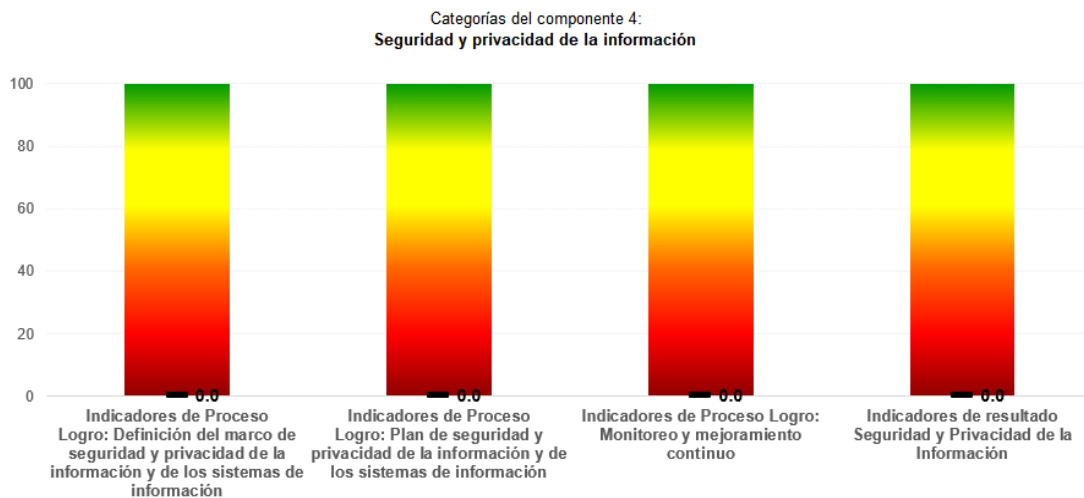
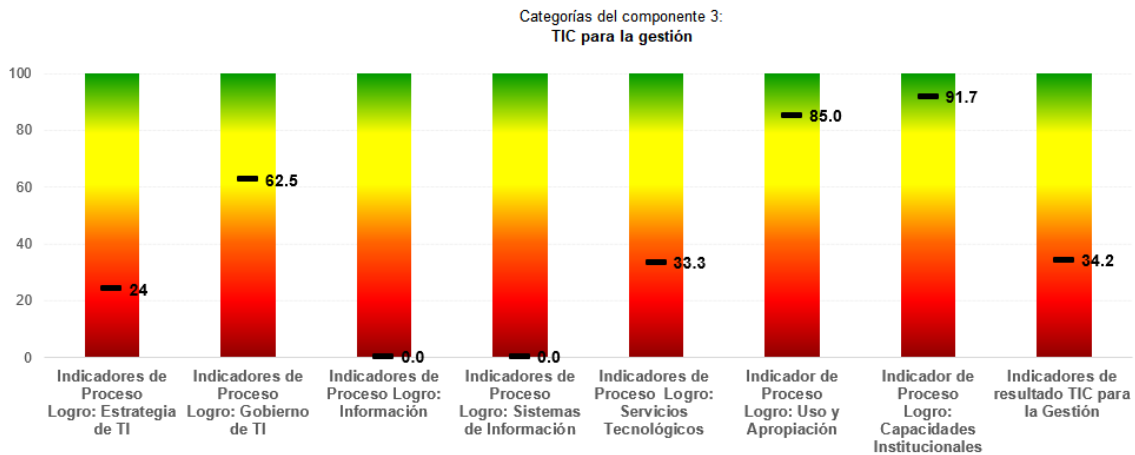
**2. Calificación por componentes:**



**3. Calificación por categorías:**




	<b>PLAN ANUAL DE MANTENIMIENTO DE SERVICIOS INFORMATICOS</b>	Código: F-GC-13
		Versión: 01
	<b>PLAN</b>	Fecha: 07/07/2022
		Página: 34 de 55



Con base en los resultados de cada componente y cada categoría se puede determinar que la institución debe iniciar acciones en la búsqueda de fortalecer sus plataformas tecnológicas, sistemas de información y políticas institucionales referentes a seguridad y privacidad de la información.

Relación de resultados del análisis del autodiagnóstico gobierno digital MIPG:

- El avance total de la política de gobierno digital en la institución es de un 36%.
- De los 4 componentes (TIC para gobierno abierto, TIC para servicios, TIC para la gestión y seguridad y privacidad de la información) establecidos en la matriz MIPG podemos identificar un avance superior al 30%, en dos de ellos superior a un 50% y en uno de ellos no se tiene avance alguno.
- El componente de seguridad y privacidad de la información no tiene avance a nivel institucional.
- En el componente TIC para la gestión se debe iniciar un proceso para fortalecer los indicadores de sistemas de información, estrategia TI e información.

	<b>PLAN ANUAL DE MANTENIMIENTO DE SERVICIOS INFORMATICOS</b>	Código: F-GC-13
		Versión: 01
	<b>PLAN</b>	Fecha: 07/07/2022
		Página: 35 de 55

Del análisis de estos resultados podemos establecer un plan de acción con actividades que permitan fortalecer los 4 componentes de la estrategia gobierno digital el cual está incluido en la matriz MIPG.

## 11. ENTENDIMIENTO ESTRATÉGICO

El planteamiento de la Estrategia TI de la institución surge de los diagnósticos realizados con las diferentes herramientas establecidas por el MINTIC, de la encuesta de satisfacción del usuario y del análisis interno del estado de la infraestructura tecnológica de la institución, con base en estos resultados se debe orientar la planeación estratégica TI, en varios frentes:


- Fortalecimiento de los sistemas de información (académico, de bienestar, de extensión, de investigación, financiero y de gestión).
- Fortalecimiento de la infraestructura tecnológica (equipos computacionales, equipos informáticos, equipos de red, servidores, redes de datos.).
- fortalecimiento del modelo de seguridad y privacidad de la información.
- Fortalecimiento de las plataformas de educación virtual (Plataforma e-learning, base de datos electrónicas, libros electrónicos, simuladores en línea).

## 12. INTEGRACION DE LOS MEDIOS Y TECNOLOGIAS DE LA INFORMACION Y LA COMUNICACIÓN EN LA INSTITUCION.


A continuación, se relacionan los sistemas de información, activos de información, servicios tecnológicos, plataformas tecnológicas y demás elementos que soportan y brindan apoyo a los procesos estratégicos, misionales de apoyo y de evaluación de la institución.

La institución tiene relacionada esta información en los catálogos de sistemas de información, servicios de información y el catálogo de servicios tecnológicos.


DEPENDENCIA	RECURSO TI O ACTIVO DE INFORMACION.	CANTIDAD	TIPO DE RECURSO
Planeacion	Correo electrónico	2	Servicio Tecnológico
	Internet	N/A	Servicio Tecnológico
	Equipo computacional	4	Servicio Tecnológico
	Herramientas ofimáticas	N/A	Servicio Tecnológico
	Plataforma SUIT – Sistema único de información y trámites	N/A	Sistema de información Externo.
	Plataforma DANE	N/A	Sistema de información Externo.
	Sistema SOPORTE-ISER-GLPI	N/A	Sistema de información Interno.
	Sistema repositorio SIG	N/A	Sistema de información Interno.
Rectoria	Correo electrónico	2	Servicio tecnológico
	Internet	N/A	Servicio Tecnológico
	Equipo computacional	2	Servicio tecnológico
	Impresora	1	Servicio Tecnológico

 <p>Instituto Superior de Educación Rural ISER Vigilado por el Ministerio de Educación</p>	<b>PLAN ANUAL DE MANTENIMIENTO DE SERVICIOS INFORMATICOS</b>	Código: F-GC-13
		Versión: 01
	<b>PLAN</b>	Fecha: 07/07/2022
		Página: 36 de 55


	Escaner	1	Servicio Tecnológico
	Ventanilla Unica del Ministerio VUMEN	N/A	Sistema de informacion Externo
	Sistema SOPORTE-ISER-GLPI	N/A	Sistema de informacion Interno.
	Sistema repositorio SIG	N/A	Sistema de informacion Interno.
	Modulo de gestion documental (Administrador PQRS).	N/A	Sistema de informacion Interno.
Secretaria general	Correo electronico	2	Servicio Tecnológico
	Internet	N/A	Servicio Tecnológico
	Equipo de computo	2	Servicio Tecnológico
	Impresora	2	Servicio Tecnológico
	Escaner	1	Servicio Tecnológico
	SIA Observa	N/A	Sistema de informacion Externo
	Modulo de gestion documental (Administrador PQRS).	N/A	Sistema de informacion Interno
	Sistema SOPORTE-ISER-GLPI	N/A	Sistema de informacion Interno.
	Sistema repositorio SIG	N/A	Sistema de informacion Interno.
<b>DEPENDENCIA</b>	<b>RECURSO TIPO O ACTIVO DE INFORMACION.</b>	<b>CANTIDAD</b>	<b>TIPO DE RECURSO</b>
Relaciones y Comunicación Publica	Correo electronico	3	Servicio Tecnológico
	Internet	N/A	Servicio Tecnológico
	Equipo Computacional	2	Servicio Tecnológico
	Administrador publicaciones pagina web.	N/A	Sistema de informacion Interno.
	Administrador publicaciones redes sociales.	N/A	Sistema de Informacion Externo.
	Sistema SOPORTE-ISER-GLPI	N/A	Sistema de informacion Interno.
	Sistema repositorio SIG	N/A	Sistema de informacion Interno.
<b>DEPENDENCIA</b>	<b>RECURSO TIPO O ACTIVO DE INFORMACION</b>	<b>CANTIDAD</b>	<b>TIPO DE RECURSO</b>
Vicerectoria academica	Correo Electronico	2	Servicio Tecnológico
	Internet	N/A	Servicio Tecnológico
	Equipos Computacionales	2	Servicio Tecnológico
	Impresora	1	Servicio Tecnológico
	Escaner	1	Servicio Tecnológico
	Sistema de aseguramiento de la calidad de la educacion superior SACES	N/A	Sistema de Informacion Externo.

 <p>Instituto Superior de Educación Rural <b>ISER</b> Vigilado por el Ministerio de Educación</p>	<b>PLAN ANUAL DE MANTENIMIENTO DE SERVICIOS INFORMATICOS</b>	Código: F-GC-13
		Versión: 01
	<b>PLAN</b>	Fecha: 07/07/2022
		Página: 37 de 55


	Sistema SOPORTE-ISER-GLPI	N/A	Sistema de informacion Interno.
	Sistema repositorio SIG	N/A	Sistema de informacion Interno.
<b>DEPENDENCIA</b>	<b>RECURSO TI O ACTIVO DE INFORMACION</b>	<b>CANTIDAD</b>	<b>TIPO DE RECURSO</b>
Facultad de ingenierias e informatica	Correo electronico	2	Servicio Tecnologico
	Internet	N/A	Servicio Tecnologico
	Equipos computacionales	2	Servicio Tecnologico
	Impresora	1	Servicio Tecnologico
	Sistema del ICFES		Sistema de informacion Externo
	Sistema SOPORTE-ISER-GLPI	N/A	Sistema de informacion Interno.
	Sistema repositorio SIG	N/A	Sistema de informacion Interno.
	Sistema de informacion academico	N/A	Sistema de informacion Interno.
<b>DEPENDENCIA</b>	<b>RECURSO TI O ACTIVO DE INFORMACION.</b>	<b>CANTIDAD</b>	<b>TIPO DE RECURSO</b>
Facultad de Ciencias administrativas y sociales)	Correo electronico	2	Servicio Tecnologico
	Internet	N/A	Servicio Tecnologico
	Equipos computacionales	2	Servicio Tecnologico
	Impresora	1	Servicio Tecnologico
	Sistema SOPORTE-ISER-GLPI	N/A	Sistema de informacion Interno.
	Sistema repositorio SIG	N/A	Sistema de informacion Interno.
	Sistema de informacion academico	N/A	Sistema de informacion Interno.
Investigacion	Correo electronico	2	Servicio Tecnologico
	Internet	N/A	Servicio Tecnologico
	Equipos computacionales	2	Servicio Tecnologico
	InstituLac de Colciencias.		Sistema de informacion Externo.
	Sistema SOPORTE-ISER-GLPI	N/A	Sistema de informacion Interno.
	Sistema repositorio SIG	N/A	Sistema de informacion Interno.
Extension	Correo electronico	8	Servicio Tecnologico

 <p>Instituto Superior de Educación Rural <b>ISER</b> Vigilado por el Ministerio de Educación</p>	<b>PLAN ANUAL DE MANTENIMIENTO DE SERVICIOS INFORMATICOS</b>	Código: F-GC-13
		Versión: 01
	<b>PLAN</b>	Fecha: 07/07/2022
		Página: 38 de 55

	Internet	N/A	Servicio Tecnológico
	Equipos computacionales	5	Servicio Tecnológico
	Sistema SOPORTE-ISER-GLPI	N/A	Sistema de información Interno.
	Sistema repositorio SIG	N/A	Sistema de información Interno.
	Observatorio Laboral para la Educación (OLE)	N/A	Sistema de información externo.
<b>DEPENDENCIA</b>	<b>RECURSO TI O ACTIVO DE INFORMACION</b>	<b>CANTIDAD</b>	<b>TIPO DE RECURSO</b>
Jurídica y contratación	Correo electrónico	4	Servicio Tecnológico
	Internet	N/A	Servicio Tecnológico
	Equipos computacionales	4	Servicio Tecnológico
	Impresora	1	Servicio Tecnológico
	Escáner	1	Servicio Tecnológico
	Sistema electrónico de contratación pública (SECOP).	N/A	Sistema de información externo.
	Sistema Integral de Auditoría SIA OBSERVA	N/A	Sistema de información externo.
	Sistema Integral de Auditoría SIA CONTRALORIA	N/A	Sistema de información externo.
	Sistema de información y gestión del empleo SIGEP	N/A	Sistema de información externo.
	Sistema SOPORTE-ISER-GLPI	N/A	Sistema de información Interno.
	Sistema repositorio SIG	N/A	Sistema de información Interno.
<b>DEPENDENCIA</b>	<b>RECURSO TI O ACTIVO DE INFORMACION</b>	<b>CANTIDAD</b>	<b>TIPO DE RECURSO</b>
Talento Humano	Correo electrónico	4	Servicio Tecnológico
	Internet	N/A	Servicio Tecnológico
	Equipos computacionales	4	Servicio Tecnológico
	Impresora	2	Servicio Tecnológico
	Sistema de información y gestión del empleo SIGEP	N/A	Sistema de información externo.
	Sistema de Certificación Electrónica de Tiempos Laborados-Cetil	N/A	Sistema de información externo.
	Portal de Aportes de Colpensiones	N/A	Sistema de información externo.


 <p>Instituto Superior de Educación Rural <b>ISER</b> Vigilado por el Ministerio de Educación</p>	<b>PLAN ANUAL DE MANTENIMIENTO DE SERVICIOS INFORMATICOS</b>	Código: F-GC-13
		Versión: 01
	<b>PLAN</b>	Fecha: 07/07/2022
		Página: 39 de 55

	Axa colpatria (Corporativo)	N/A	Sistema de informacion externo.
	Medimas EPS (Corporativo)	N/A	Sistema de informacion externo.
	Fondo Nacional del Ahorro FNA (Corporativo)	N/A	Sistema de informacion externo.
	Sistema SOPORTE-ISER-GLPI	N/A	Sistema de informacion Interno.
	Registraduria Nacional del Esatado Civil	N/A	Sistema de informacion externo.
	Sistema de aportes en línea	N/A	Sistema de informacion externo.
	SEDEL Evaluación del Desempeño Laboral	N/A	Sistema de informacion externo.
	DAVIVOX davivienda para autorizar libranzas	N/A	Sistema de informacion externo.
	SIMO es el Sistema de apoyo para la Igualdad, el Mérito y la Oportunidad	N/A	Sistema de informacion externo.
	Sistema repositorio SIG	N/A	Sistema de informacion Interno.
	Sistema de Informacion de nomina TNS	N/A	Sistema de informacion Interno.
	Sistema de informacion Talento Humano GESTASOFT	N/A	Sistema de informacion Interno.
Gestion Documental	Correo electronico	2	Servicio Tecnologico
	Internet	N/A	Servicio Tecnologico
	Equipos computacionales	2	Servicio Tecnologico
	Sistema SOPORTE-ISER-GLPI	N/A	Sistema de informacion Interno.
	Sistema repositorio SIG	N/A	Sistema de informacion Interno.
	Escaner multifuncional	2	Servicio Tecnologico
<b>DEPENDENCIA</b>	<b>RECURSO TI O ACTIVO DE INFORMACION.</b>	<b>CANTIDAD</b>	<b>TIPO DE RECURSO</b>
Recursos Financieros	Correo electronico	6	Servicio Tecnologico
	Internet	N/A	Servicio Tecnologico
	Equipos computacionales	5	Servicio Tecnologico
	Impresora	3	Servicio Tecnologico
	Consolidador de Hacienda e Información Pública CHIP	N/A	Sistema de informacion externo.
	Sistema nacional de informacion de la educacion superior (SNIES-Financiero)	N/A	Sistema de informacion externo.


 <p>Instituto Superior de Educación Rural <b>ISER</b> Vigilado por el Ministerio de Educación</p>	<b>PLAN ANUAL DE MANTENIMIENTO DE SERVICIOS INFORMATICOS</b>	Código: F-GC-13
		Versión: 01
	<b>PLAN</b>	Fecha: 07/07/2022
		Página: 40 de 55

	Sistema Integral de Auditoria SIA OBSERVA	N/A	Sistema de informacion externo.
	Sistema Integral de Auditoria SIA CONTRALORIA	N/A	Sistema de informacion externo.
	Sistema SOPORTE-ISER-GLPI	N/A	Sistema de informacion Interno.
	Sistema repositorio SIG	N/A	Sistema de informacion Interno.
	Sistema de Informacion financiera TNS	N/A	Sistema de informacion Interno.
	Sistema de informacion Financiera GESTASOFT	N/A	Sistema de informacion Interno.
<b>DEPENDENCIA</b>	<b>RECURSO TI O ACTIVO DE INFORMACION.</b>	<b>CANTIDAD</b>	<b>TIPO DE RECURSO</b>
Admisiones, registro y control academico	Correo electronico	6	Servicio Tecnologico
	Internet	N/A	Servicio Tecnologico
	Equipos computacionales	5	Servicio Tecnologico
	Impresora	2	Servicio Tecnologico
	Sistema nacional de informacion de la educacion superior SNIES	N/A	Sistema de informacion externo.
	SPADIES Sistema para la Prevención y Análisis de la Deserción en las Instituciones de Educación Superior	N/A	Sistema de informacion externo.
	Sistema SOPORTE-ISER-GLPI	N/A	Sistema de informacion Interno.
	Sistema repositorio SIG	N/A	Sistema de informacion Interno.
	Sistema de informacion academica ACADEMUSOFT	N/A	Sistema de informacion Interno.
	Sistema de informacion academica arcasoft	N/A	Sistema de informacion Interno.
	Sistema de Informacion GESTASOFT	N/A	Sistema de informacion Interno.
Bienestar Institucional	Correo electronico	3	Servicio Tecnologico
	Internet	N/A	Servicio Tecnologico
	Equipos computacionales	2	Servicio Tecnologico
	Impresora	1	Servicio Tecnologico
	Sistema nacional de información educación superior (SNIES)	N/A	Sistema de informacion externo.
	Sistema de información de jóvenes en acción (SIJA).	N/A	Sistema de informacion externo.
	Sistema SOPORTE-ISER-GLPI	N/A	Sistema de informacion Interno.




 <p>Instituto Superior de Educación Rural <b>ISER</b> Vigilado por el Ministerio de Educación</p>	<b>PLAN ANUAL DE MANTENIMIENTO DE SERVICIOS INFORMATICOS</b>	Código: F-GC-13
		Versión: 01
	<b>PLAN</b>	Fecha: 07/07/2022
		Página: 41 de 55

DEPENDENCIA	RECURSO TI O ACTIVO DE INFORMACION.	CANTIDAD	TIPO DE RECURSO
	Sistema repositorio SIG	N/A	Sistema de informacion Interno.
	Sistema de alertas tempranas ADVISER	N/A	Sistema de informacion Interno.
Medios Educativos	Correo electronico	3	Servicio Tecnologico
	Internet	N/A	Servicio Tecnologico
	Equipos computacionales	3	Servicio Tecnologico
	Sistema SOPORTE-ISER-GLPI	N/A	Sistema de informacion Interno.
	Sistema repositorio SIG	N/A	Sistema de informacion Interno.
Infraestructura y Recursos fisicos	Correo electronico	3	Servicio Tecnologico
	Internet	N/A	Servicio Tecnologico
	Equipos computacionales	4	Servicio Tecnologico
	Direccion de Impuestos y Aduanas Nacionales DIAN	N/A	Sistema de informacion externo.
	Sistema Integral de Auditoria SIA OBSERVA	N/A	Sistema de informacion externo.
	Sistema de Informacion de almacen TNS	N/A	Sistema de informacion Interno.
Gestion de las Tecnologias de la Informacion y la comunicacion.	Correo electronico	2	Servicio Tecnologico
	Internet	N/A	Servicio Tecnologico
	Equipos computacionales	3	Servicio Tecnologico
	Impresora	1	Servicio Tecnologico
	servidores	5	Servicio tecnologico
	Sistema nacional de informacion educacion superior (SNIES).	N/A	Sistema de informacion externo.
	Sistema para la Prevencion de la Desercion en las Instituciones de Educacion Superior -(Spadies).	N/A	Sistema de informacion externo.
	Sistema Único de informacion de tramites (SUIT)	N/A	Sistema de informacion externo.
	Ventanilla Única de servicio MEN (VUMEN)	N/A	Sistema de informacion externo.
	Sistema electrónico de contratacion pública (SECOP).	N/A	Sistema de informacion externo.

 <p>Instituto Superior de Educación Rural <b>ISER</b> Vale la pena la educación</p>	<b>PLAN ANUAL DE MANTENIMIENTO DE SERVICIOS INFORMATICOS</b>	Código: F-GC-13
		Versión: 01
	<b>PLAN</b>	Fecha: 07/07/2022
		Página: 42 de 55

	Plataforma de datos abiertos.	N/A	Sistema de informacion externo.
	Sistema de índice de transparencia (ITA)	N/A	Sistema de informacion externo.
	Sistema de información de jóvenes en acción (SIJA).	N/A	Sistema de informacion externo.
	Sistema SOPORTE-ISER-GLPI	N/A	Sistema de informacion Interno.
	Sistema repositorio SIG	N/A	Sistema de informacion Interno.
	Sistema de informacion academica ACADEMUSOFT	N/A	Sistema de informacion Interno.
	Sistema de informacion academica arcasoft	N/A	Sistema de informacion Interno.
	Sistema de Informacion GESTASOFT	N/A	Sistema de informacion Interno.
<b>DEPENDENCIA</b>	<b>RECURSO TI O ACTIVO DE INFORMACION.</b>	<b>CANTIDAD</b>	<b>TIPO DE RECURSO</b>
Control Interno de Gestión	Correo electronico	2	Servicio Tecnologico
	Internet	N/A	Servicio Tecnologico
	Equipos computacionales	2	Servicio Tecnologico
	Impresora	1	Servicio Tecnologico
	Formulario Único Reporte de Avances de la Gestión FURAG	N/A	Sistema de informacion externo.
	Consolidador de Hacienda e Información Pública CHIP	N/A	Sistema de informacion externo.
	Sistema Único de información de tramites (SUIT)	N/A	Sistema de informacion externo.
	Sistema SOPORTE-ISER-GLPI	N/A	Sistema de informacion Interno.
	Sistema repositorio SIG	N/A	Sistema de informacion Interno.
<b>DEPENDENCIA</b>	<b>RECURSO TI O ACTIVO DE INFORMACION.</b>	<b>CANTIDAD</b>	<b>TIPO DE RECURSO</b>
Autoevaluacion, calidad y acreditacion	Correo electronico	2	Servicio Tecnologico
	Internet	N/A	Servicio Tecnologico
	Equipos computacionales	3	Servicio Tecnologico
	Sistema de aseguramiento de la calidad de la educacion superior SACES	N/A	Sistema de Informacion Externo.
	Sistema SOPORTE-ISER-GLPI	N/A	Sistema de informacion Interno.

	<b>PLAN ANUAL DE MANTENIMIENTO DE SERVICIOS INFORMATICOS</b>	Código: F-GC-13
		Versión: 01
	<b>PLAN</b>	Fecha: 07/07/2022
		Página: 43 de 55

DEPENDENCIA	RECURSO TI O ACTIVO DE INFORMACION.	CANTIDAD	TIPO DE RECURSO
Sistema de gestion de la salud y seguridad en el trabajo.	Correo electronico	2	Servicio Tecnologico
	Internet	N/A	Servicio Tecnologico
	Equipos computacionales	1	Servicio Tecnologico
	Sistema de aseguramiento de la calidad de la educacion superior SACES	N/A	Sistema de Informacion Externo.
	Sistema SOPORTE-ISER-GLPI	N/A	Sistema de informacion Interno.
	Sistema repositorio SIG	N/A	Sistema de informacion Interno.

### 13. RUPTURAS ESTRATÉGICAS

Una vez realizado el análisis de la situación actual de la institución en el marco del modelo de la estrategia de gobierno digital y revisando todos los puntos referentes a la madurez tecnológica de la institución y con base en la matriz de cálculo de madurez tecnológica, se logran detectar una serie de rupturas tecnológicas que tiene la institución y las cuales deben ser tratadas con miras a fortalecer las plataformas y el modelo TI de la institución.

La siguiente son las rupturas estratégicas:

Identificación	Nombre corto	Descripción del paradigma	Efectos directos	Descripción de la ruptura estratégica	Como romper el paradigma	Impacto esperado de la ruptura tecnológica.	Grupo de interés	Domini o MRAE	Impacto
1	Planear o planear TIC	Realizar la planeación estratégica de las TIC.	Al no contar con un Plan Estratégico de tecnología de la información y la comunicación, el instituto	Diseñar, socializar, aprobar e implementar el PETIC con alineado con las diferentes	El DECR ETO 612 DE 2018 Obliga a las entidades del estado a publicar e	Mejoramiento e innovación en todos los procesos de la institución. Mejora en la toma de decisión	Toda la comunidad iserista, administrativos, docentes, estudiantes, egresados y público en general.	ESTRATEGIA TIC	Alto.



**PLAN ANUAL DE MANTENIMIENTO DE SERVICIOS INFORMATICOS**

Código: F-GC-13


Versión: 01

**PLAN**

Fecha: 07/07/2022

Página: 44 de 55

			no tiene una ruta a seguir en todo lo referente a la infraestructura tecnológica, sistemas de información y demás elementos fundamentales en el área de las TIC.	políticas y planes institucionales, buscando aprovechar al máximo las TIC.	incluir en su planes anuales el PETIC.	es basadas en datos.			
2	Alinear o no Alinear la estrategia TIC con el plan de desarrollo institucional.	La estrategia a TIC debe estar alineada e ir de la mano con el plan de desarrollo institucional, con el PEI Institucional.	Al no estar alineado el PETIC con el plan de desarrollo institucional los diferentes proyectos TI de la institución tendrán muy poca relevancia sobre el plan de desarrollo institucional, es decir	Se debe diseñar el PETI institucional alineándose en un 100% con el plan de desarrollo institucional y el PEI institucional.	Se debe socializar el PETIC con las altas directivas de la institución, así como los diferentes líderes de procesos buscando	Mejoramiento en todo lo referente a la gestión de las TIC, fortalecimiento de las plataformas tecnológicas, mayor visibilidad de la institución.	Toda la comunidad iserista, administrativos, docentes, estudiantes, egresados y público en general.	ESTRATEGIA TIC	Alto

 <p>Instituto Superior de Educación Rural <b>ISER</b> Vajalido Medellín</p>	<p align="center"><b>PLAN ANUAL DE MANTENIMIENTO DE SERVICIOS INFORMATICOS</b></p>	Código: F-GC-13
		Versión: 01
	<p align="center"><b>PLAN</b></p>	Fecha: 07/07/2022
		Página: 45 de 55

			cada uno se desarrollaría por su lado.						
3	Reconocer o desconocer el proceso GMTIC, en la toma de decisiones estratégicas de la institución.	La alta dirección debe invitar al proceso de Gestión de medios y tecnologías de la información y la comunicación en la toma de decisiones que afecten directamente todo lo relacionado con la plataforma tecnológica.	Mejorar aprovechamiento de las TIC como pilar fundamental para el alcance de los logros institucionales.	Incluir el proceso de Gestión de medios y tecnologías de la información y la comunicación en la toma de decisiones y planeación institucional.	Dando a conocer la importancia del proceso desde diferentes puntos de vista, de igual manera fortaleciendo y actualizando toda la documentación del proceso con el fin de dar a conocer lo relevante de las TIC en la institución.	Mejoramiento e innovación en todos los procesos de la institución. Mejora en la toma de decisiones basadas en datos	Toda la comunidad iserista, administrativos, docentes, estudiantes, egresados y público en general.	Gobierno TIC	Alto
4	Soportar o no soportar la toma de decisiones basadas en el análisis	La toma de decisiones debe basarse en datos obtenidos de los	Al no basar la toma de decisiones en datos propios de los	Se adoptará en la institución la toma de decisiones	Adoptando la toma de decisiones basadas en	Mejora en la toma de decisiones basadas en datos.	Toda la comunidad iserista, administrativos, docentes, estudiantes,	Información TI.	Alto.



**PLAN ANUAL DE MANTENIMIENTO DE SERVICIOS INFORMATICOS**

Código: F-GC-13


Versión: 01

**PLAN**

Fecha: 07/07/2022

Página: 46 de 55

	de la información.	sistemas de información institucional.	sistemas de información no se puede establecer con exactitud las acciones a seguir.	basadas en el análisis de información, igualmente se debe adquirir o actualizar los sistemas de información institucional.	información. Adquiriendo y capacitando a los funcionarios en el uso de herramientas TI y manejo de sistemas de información para la obtención de datos.	Mejora de los sistemas de información institucional.	egresados y público en general.		
5	Usar o no usar sistemas de información con el objetivo de mejorar los procesos y procedimientos institucionales, fortaleciendo la infraestructura TI.	No se da la importancia a la sistematización de los procesos ni a la modernización de los sistemas de información con el fin de mejorar la toma de decisiones y el avance institucional.	Desactualización a nivel TI.  Demora en la respuesta de los funcionarios a solicitudes.	La alta dirección junto con el Profesional Universitario de GMTIC, evaluará los diferentes sistemas de información institucional, buscando actualizarlos o adquirir	Establecer un plan de renovación tecnológica que incluya un estudio para la adquisición o actualización de los sistemas de información.	Mejoramiento e innovación en todos los procesos de la institución. Mejora en la toma de decisiones basadas en datos	Toda la comunidad iserista, administrativos, docentes, estudiantes, egresados y público en general.	Sistemas de información TI.	Alto

	<b>PLAN ANUAL DE MANTENIMIENTO DE SERVICIOS INFORMATICOS</b>	Código: F-GC-13
		Versión: 01
	<b>PLAN</b>	Fecha: 07/07/2022
		Página: 47 de 55


				nuevas herramientas tecnológicas.					
6	Renovar o no renovar los equipos tecnológicos institucionales (computadores, impresoras, scanner, servidores)	No se da la importancia a la renovación o actualización de equipos tecnológicos con el fin de brindar mejores herramientas TI.	Desactualización a nivel TI.  Demora en la respuesta de los funcionarios a solicitudes.	La alta dirección junto con el Profesional Universitario de GMTIC, el estado de los equipos TI, buscando actualizar los mismos o adquirir nuevas herramientas tecnológicas.	Establecer un plan de renovación tecnológica que incluya un estudio para la adquisición o actualización de los equipos TI institucionales.	Mejoramiento e innovación en todos los procesos de la institución. Mejora en la toma de decisiones basadas en datos	Toda la comunidad iserista, administrativos, docentes, estudiantes, egresados y público en general.	Servicios Tecnológicos TI	Alto.

#### 14. Modelo de Gestión TI

Como objetivo principal del PETIC la institución debe plantear un modelo de gestión TI, definir políticas, metas, planes y objetivos que fortalezcan las TIC en la institución, que consoliden proyectos, indicadores y permiten el avance de la institución en este eje transversal.

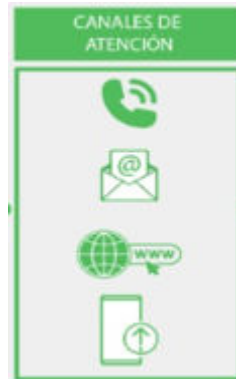
Comunidad ISERISTA



	<b>PLAN ANUAL DE MANTENIMIENTO DE SERVICIOS INFORMATICOS</b>	Código: F-GC-13
		Versión: 01
	<b>PLAN</b>	Fecha: 07/07/2022
		Página: 48 de 55

El modelo de gestión de servicios TIC establecido se centraliza en las entradas de los diferentes requerimientos de la comunidad ISERISTA, y la comunidad en general, teniendo en cuenta que los servicios TI deben responder y dar solución a todo lo referente al manejo, gestión, seguridad y respaldo de la información digital, así como de los medios por donde esta fluya.

### Canales de atención.



Los canales de atención permiten brindar a la comunidad ISERISTA diferentes medios de comunicación y atención con el proceso de GTIC, buscando dar solución de la mejor forma a los diferentes requerimientos que se presenten.

### Mesa de servicios



La mesa de servicios o soporte nivel 1 es la encargada de tomar los diferentes requerimientos de la comunidad ISERISTA interpuestos mediante los canales de transmisión y direccionarlos al equipo de trabajo indicado.



	<b>PLAN ANUAL DE MANTENIMIENTO DE SERVICIOS INFORMATICOS</b>	Código: F-GC-13
		Versión: 01
<b>PLAN</b>	Fecha: 07/07/2022	
	Página: 49 de 55	

**Grupo de soporte o nivel 2.**



El grupo de soporte o nivel 2 es el encargado de tomar los requerimientos direccionados por la mesa de servicios e internamente asignarlos y darle solución o trámite a los mismos con el fin de que una vez se solucionen tramitar la respuesta a la mesa de servicios.


**Proveedores.**



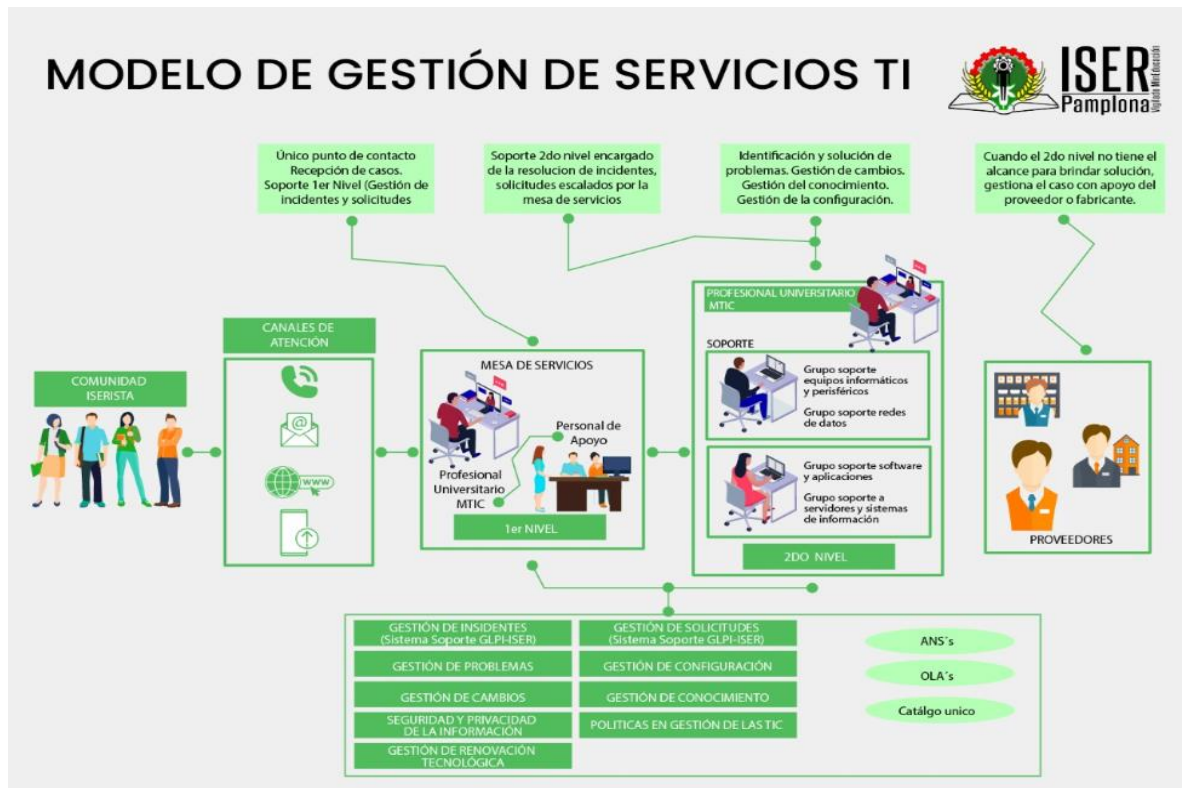
Los proveedores de servicios TI, son contratistas especializados en las áreas TI, los cuales brindan diferentes servicios, asesorías, soporte y acompañamiento a la institución en el área de la gestión de las TIC.

**Sistema integrado de gestión de servicios TI.**



	<b>PLAN ANUAL DE MANTENIMIENTO DE SERVICIOS INFORMATICOS</b>	Código: F-GC-13
		Versión: 01
	<b>PLAN</b>	Fecha: 07/07/2022
		Página: 50 de 55

Dentro del modelo de gestión de servicios TI ,se plantean una serie de procedimientos, políticas, guías, formatos, instructivos y demás documentación que permita soportar todo el proceso de gestión de las TIC.




## 15. POLITICAS

En la actualidad la información es uno de los bienes más importantes de cualquier institución, por tal motivo es fundamental velar por su correcto uso, por su correcta disposición y por su protección en caso de pérdida. Por ser uno de los bienes intangibles de cualquier institución es fundamental tener establecidas políticas y normas que permitan regular su tratamiento.

La ISO 27001 rige los sistemas de gestión de seguridad de la información, esta norma establece un modelo para que las instituciones puedan establecer este sistema de la mejor manera posible y garantizando su funcionamiento.

Es claro que para que las políticas se cumplan, se requiere del compromiso de todos los entes de la institución, desde la alta dirección hasta los auxiliares administrativos, docentes y estudiantes, siendo este factor el más importante en el proceso de asimilación de estas políticas.

 <p>Instituto Superior de Educación Rural <b>ISER</b> Vigilado por el Ministerio de Educación</p>	<p align="center"><b>PLAN ANUAL DE MANTENIMIENTO DE SERVICIOS INFORMATICOS</b></p>	Código: F-GC-13
		Versión: 01
	<p align="center"><b>PLAN</b></p>	Fecha: 07/07/2022
		Página: 51 de 55

A continuación, se mencionan las diferentes razones para establecer unas políticas TI en la institución:

- Cumplir con la normatividad vigente.
- Establecer lineamientos respecto al uso de los equipos informáticos, equipos de red y periféricos institucionales.
- Establecer responsabilidades y deberes en materia de uso de la información.
- Establecer lineamientos en materia de seguridad informática.
- Establecer políticas de protección de datos personales.

Las políticas que se describen a continuación deben ser parte fundamental del cumplimiento de los deberes y obligaciones tanto de administrativos, docentes, como de estudiantes de la institución.

### **POLÍTICA DE SEGURIDAD Y PRIVACIDAD DE LA INFORMACIÓN.**

La Política de Seguridad de la Información presenta las normatividades generales necesarias para implementar un modelo de seguridad de la información confiable, segura y flexible; definiendo todas las herramientas, procedimientos y políticas necesarias para el correcto funcionamiento de este.

### **POLITICAS DE RENOVACION TECNOLOGICA.**


Las políticas de renovación tecnológica establecen las disposiciones para necesarias en materia de renovación de toda la plataforma tecnológica, bien sea a nivel de sistemas de información, de equipos TI, de infraestructura de red o demás ítems que formen parte del campus tecnológico de la institución.

### **POLITICA DE USO DE SERVICIOS TI.**

Establecer las disposiciones generales sobre la utilización de los recursos informáticos de la institución (Computadores, escáner, impresoras, portátiles, elementos de sonido, etc.), para lograr su máximo aprovechamiento.

### **16. PLANES INSTITUCIONALES.**

Los planes institucionales en materia de las TIC, deben velar por el correcto funcionamiento, mantenimiento, renovación y seguridad de los sistemas de información, de los equipos TI, de los sistemas de red, de seguridad tanto física como seguridad informática, así como la renovación de los mismos, basándose en un cronograma de actividades, buscando siempre mejorar la prestación de los servicios TI.

 <p>Instituto Superior de Educación Rural <b>ISER</b> Vigilado por el Ministerio de Educación</p>	<b>PLAN ANUAL DE MANTENIMIENTO DE SERVICIOS INFORMATICOS</b>	Código: F-GC-13
		Versión: 01
	<b>PLAN</b>	Fecha: 07/07/2022
		Página: 52 de 55

### PLAN DE MANTENIMIENTO PREVENTIVO DE EQUIPOS TIC.

El plan de mantenimiento preventivo de equipos TIC se debe realizar anualmente, estableciendo un cronograma de trabajo en donde cada equipo TIC de la institución debe recibir mínimo dos mantenimientos preventivos al año.

### PLAN ANUAL DE COPIAS DE SEGURIDAD DE LA INFORMACION DIGITAL.

Se debe establecer un plan anual de copias de seguridad de la información digital imprescindible para la institución, este plan debe ser desarrollado y liderado por el profesional universitario de GTIC, sin embargo y en el marco de las políticas de seguridad y privacidad de la información se debe plantear que cada líder de proceso junto con su equipo de trabajo debe velar por mantener salvaguardada su información como activo fundamental.

### PLAN DE RENOVACION TECNOLOGICA

Se debe diseñar y establecer el plan de renovación tecnológica en el cual se debe incluir todo lo pertinente a sistemas de información, equipos TI, equipos de red, equipos de energía y demás proyectos que involucren las tic.

## 17. PROYECTOS TECNOLÓGICOS.

Se plantea desde el área de Gestión de las Tecnologías de La Información y la Comunicación un plan para la incorporación, renovación y modernización de toda la infraestructura tecnológica del instituto, con el fin de poder fortalecer este eje transversal de todos los procesos.

PROYECTO/PLAN	2024					
	Enero-Febrero	Marzo-Abril	Mayo-Junio	Julio-Agosto	Septiembre-October	Noviembre-Diciembre
Implementar y/o modernizar los sistemas de información institucionales.						
Implementar el sistema de seguridad y privacidad de la información.						



**PLAN ANUAL DE MANTENIMIENTO DE  
SERVICIOS INFORMATICOS**

**PLAN**


Código: F-GC-13

Versión: 01

Fecha: 07/07/2022

Página: 53 de 55


PROYECTO/PLAN	2024					
	Enero-Febrero	Marzo-Abril	Mayo-Junio	Julio-Agosto	Septiembre-October	Noviembre-Diciembre
Actualizar los equipos TIC para el área académica y administrativa.						
Realizar la adquisición de la plataforma para la gestión de las firmas digitales.						
Implementar un sistema automatizado de copias de seguridad y repositorio de la información institucional.						
Realizar la renovación del licenciamiento institucional destinado a base de datos electrónicas, libros electrónicos y licenciamiento de software.						
Establecer el plan de trabajo para la implementación del Sistema de gestión de seguridad de la información.						
Ejecutar el plan anual de mantenimiento de los servicios tecnológicos.						
Uso y Apropiación de las tecnologías						

 <p>Instituto Superior de Educación Rural <b>ISER</b> Vigilado por el Ministerio de Educación</p>	<b>PLAN ANUAL DE MANTENIMIENTO DE SERVICIOS INFORMATICOS</b>	Código: F-GC-13
		Versión: 01
	<b>PLAN</b>	Fecha: 07/07/2022
		Página: 54 de 55

## 18. INDICADORES DE CUMPLIMIENTO

Los indicadores presentes para este plan serán:

PROYECTO/PLAN	INDICADORES
Implementar y/o modernizar los sistemas de información institucionales.	Sistemas de información implementados y en funcionamiento.
Implementar el sistema de seguridad y privacidad de la información.	Sistema implementado y en funcionamiento.
Actualizar los equipos TIC para el área académica y administrativa.	Numero de equipos actualizados/ Número total de equipos
Realizar la adquisición de la plataforma para la gestión de las firmas digitales.	Plataforma para la gestión de firmas digitales adquirida y en funcionamiento.
Implementar un sistema automatizado de copias de seguridad y repositorio de la información institucional.	Sistema implementado y en funcionamiento.
Realizar la renovación del licenciamiento institucional destinado a base de datos electrónicas, libros electrónicos y licenciamiento de software.	Numero de licencias renovadas/ número total de licencias
Establecer el plan de trabajo para la implementación del Sistema de gestión de seguridad de la información.	Porcentaje de ejecución del plan de trabajo para la implementación del SGSI.
Ejecutar el plan anual de mantenimiento de los servicios tecnológicos.	Porcentaje de ejecución del plan anual de servicios tecnológicos.
Uso y Apropiación de las tecnologías	Capacitaciones realizadas en uso y apropiación de las TIC.

 <p>Instituto Superior de Educación Rural <b>ISER</b> Vigilado por el Ministerio de Educación</p>	<b>PLAN ANUAL DE MANTENIMIENTO DE SERVICIOS INFORMATICOS</b>	Código: F-GC-13
		Versión: 01
	<b>PLAN</b>	Fecha: 07/07/2022
		Página: 55 de 55

## 19. SEGUIMIENTO Y CONTROL

Se realizará una reunión la primera semana de cada mes, en cabeza del líder de la mesa de servicios TI, con el fin de verificar los avances, las dificultades de ejecución y las estrategias para lograr el objetivo y las fechas pactadas.

## 20. ANEXOS

Matriz MSPI.

## 21. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

[https://www.mintic.gov.co/arquitecturati/630/articles-9277\\_recurso\\_pdf.pdf](https://www.mintic.gov.co/arquitecturati/630/articles-9277_recurso_pdf.pdf)

## 22. HISTORIA DE MODIFICACIONES

FECHA	VERSIÓN	DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO

## 23. RESPONSABLE

---

JOSE DARIO GUERRERO SILVA

PU GTIC