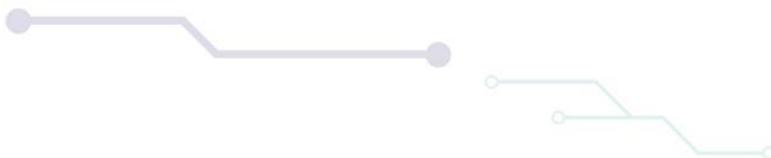


# PROCEDIMIENTO ADMINISTRAR LA INFRAESTRUCTURA Y SEGURIDAD TI



GOBERNACIÓN DEL  
**MAGDALENA**



**La fuerza  
del cambio**



## PROCEDIMIENTO ADMINISTRAR LA INFRAESTRUCTURA Y SEGURIDAD TI

### 1. OBJETIVO:

Garantizar el funcionamiento óptimo de la plataforma de infraestructura tecnológica, los servicios, las aplicaciones, módulos y componentes que permiten el uso apropiado de las TIC, realizándolo a través de la verificación y aplicación de los controles definidos en la Oficina TIC, con el fin de dar continuidad a los procesos de soporte técnico y tecnológico, que brindan apoyo a la gestión interna y a la seguridad, privacidad, disponibilidad y contingencia de la información de la Gobernación del Magdalena y servicio al ciudadano, municipios y entidades descentralizadas. Liderar los componentes TIC para la gestión y seguridad y privacidad de la información de la estrategia de Gobierno Digital, permitiéndonos consolidar al Magdalena como un territorio inteligente e innovador.

Apoyar en las decisiones respecto a la adquisición, contratación y configuración de la infraestructura de telecomunicaciones, cableado especializado, redes de datos, redes de comunicaciones de voz, reguladores y UPS, enlaces dedicados y demás servicios conexos y convexos.

### 2. RESPONSABLE:

Jefe de la Oficina de las TIC y Líder de programa, Profesional de planta o que cumpla con las competencias y habilidades descritas en el documento soporte que estructurará la Oficina de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones.

### 3. ALCANCE:

Iniciar, identificar y analizar las incidencias internas referente al monitoreo de la infraestructura tecnológica y priorizar las necesidades y termina con el tratamiento de las acciones correctivas, preventivas y de mejora.

### 4. DEFINICIONES:

- Intrusión: entrar a una red sin los permisos u autorizaciones debidas.
- Backup: Es la frase en inglés para definir copia de seguridad.
- OPA: Otros procedimientos administrativos.
- MARE: Marco de Referencia de Arquitectura Empresarial.
- TIC: Tecnologías de Información y Comunicaciones.
- MGA: Metodología General Aplicada.
- EAP: Estructura analítica del proyecto. Metodología de Marco Lógico
- EBI: Ficha de Estadísticas básicas de inversión de un proyecto.
- FIPID: Ficha de identificación de proyectos de inversión y desarrollo
- SGC: Sistema de Gestión Calidad
- MINTIC: Ministerio de las TIC
- PETIC: Plan Estratégico de Tecnología y Sistemas de Información.
- ITD: Índice de Transparencia Departamental.
- FURAG: Formulario único de reporte de avances a la gestión.
- IGD: Índice de Gobierno Digital.
- DAFFP: Departamento Administrativo de la Función Pública.



## PROCEDIMIENTO ADMINISTRAR LA INFRAESTRUCTURA Y SEGURIDAD TI

- CIO: Chief Information Officer = Son los líderes de la gestión estratégica de tecnologías de la información, encargados de planificar, organizar, coordinar, gestionar y controlar la estrategia de uso y apropiación de TIC, y todo lo que conlleva esta tarea.
- Datos Abiertos: Los datos son abiertos cuando la información es de libre acceso y no tiene restricciones de uso, está estructurada, puede ser reutilizada y está en formato de lectura fácil.

### 5. CONTENIDO:

Este procedimiento hace parte de las actividades de seguridad para el proceso de Servicios Tecnológicos y las buenas prácticas que recomienda el Marco de Referencia de Arquitectura Empresarial (MRAE), es importante recordar que cualquier solicitud a la Oficina TIC debe realizarse por un aplicativo, si este está disponible, o por medio de correo electrónico dirigido a la Oficina TIC.

Para casos en los cuales se solicite un concepto técnico para la adquisición, compra, alquiler, arrendamiento, prestación de servicio, mantenimiento, actualización, operación de software, hardware y/o comunicaciones, se debe emitir un oficio a la Jefe de TIC, identificando el proyecto, programa, plan y metas del plan de desarrollo, con las justificaciones técnicas y administrativas para analizar el requerimiento, además la justificación por las cuales no se realiza a través de la Oficina de las TIC.

Una vez el oficio es recibido utilizando los procedimientos de correspondencia ordenados por el SGC y MIPG, dependiendo de la pertinencia es remitido al funcionario o contratista competente para responderlo, antes de su envío pasa nuevamente por el Jefe de la Oficina TIC quién lo valida con su firma y es despachado utilizando los procedimientos de correspondencia aprobados para esto.

Por otro lado, dentro de las actividades específicas de este procedimiento se encuentran:

- a) Señalar los responsables de liderar la definición, adquisición y supervisión de las capacidades de infraestructura tecnológica, servicios de administración, operación y soporte y velar por la prestación eficiente de los servicios tecnológicos necesarios para garantizar la operación de los sistemas de información y servicios digitales según criterios de calidad, oportunidad, seguridad, escalabilidad y disponibilidad.
- b) Designar los responsables de liderar el desarrollo, implementación y mantenimiento de los sistemas de información y servicios digitales de la entidad y/o sector en virtud de lo establecido en el Plan Estratégico de Tecnologías de Información y Comunicaciones (PETIC) o en su defecto el manual TIC, así como las necesidades de información de los servicios al ciudadano y grupos de interés.

Con este procedimiento también se articulan las acciones necesarias para cumplir con los propósitos de Gobierno Digital en los habilitadores transversales que corresponda, planteada en la política de Gobierno Digital (Arquitectura T.I, Seguridad y Privacidad, Servicios Ciudadanos Digitales).

De igual manera se iniciarán acciones para adoptar y adaptar el Marco de Referencia de Arquitectura Empresarial (MARE), que orienta sobre las mejores prácticas, guías y estándares que



**PROCEDIMIENTO ADMINISTRAR LA INFRAESTRUCTURA Y SEGURIDAD TI**

facilitarán el uso adecuado de la tecnología para soportar los diferentes servicios a las entidades y el cumplimiento de su misión.

Las responsabilidades de cada Dependencia, Secretaría, Oficina, Departamento Administrativo entre otras, para garantizar un correcto acompañamiento de las TIC, se debe cumplir con la designación de un servidor público enlace TIC, que se explica en el procedimiento Fortalecer la Política Digital y que es concordante con Gestionar el soporte y mesas de ayuda TI

Para el desarrollo de este contenido, las actividades que se describen a continuación garantizarán su cumplimiento, siempre y cuando se tengan los recursos establecidos en la caracterización del proceso:

No.	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	REGISTRO
0	INICIO		
1	Identificar y Analizar las Incidencias internas referente a el monitoreo de la Infraestructura Tecnológica y priorizar las necesidades.	Líder de programa, profesional o contratistas	Base de datos Requerimientos
2	Analizar las incidencias externas radicadas referente a el monitoreo de la infraestructura tecnológica y priorizar las necesidades	Líder de programa, profesional o contratistas	Base de datos Requerimientos
3	Definir las políticas, metodologías y estándares para garantizar que la información se encuentre custodiada bajo los parámetros de control establecidos	Jefe de las TIC, Líder de programa, profesional o contratista	Metodologías y estándares de desarrollo
4	Planear y gestionar la disponibilidad de recursos a todo nivel (logísticos, proveedores de servicios, contratistas, Prestación de Servicios, compra de insumos técnicos, mantenimiento de hardware y software) para mantener la administración de infraestructura y seguridad TI en funcionamiento.	Jefe de las TIC, Líder de programa	Requerimiento de necesidades.
5	Analizar los recursos disponibles para mantener la administración de infraestructura y seguridad TI en funcionamiento.	Líder de programa, Profesional o Contratistas	Requerimiento de Necesidades priorizadas
6	Asignar los incidentes priorizados	Auxiliar, Técnico o Contratistas	Software de mesa de ayuda
7	Evaluar los requerimientos con base en los recursos disponibles para mantener la administración de infraestructura y seguridad TI en funcionamiento.	Líder de programa, Profesional o Contratistas	Documento de requerimientos y Alcance del Desarrollo





**PROCEDIMIENTO ADMINISTRAR LA INFRAESTRUCTURA Y SEGURIDAD TI**

8	Realizar los cronogramas de mantenimiento preventivo y correctivo, cuando dependan del personal directo de la Oficina de las TIC	Técnicos o Contratistas	Cronogramas
9	Ejecutar las actividades descritas en el cronograma de mantenimiento.	Profesional, Técnico o Contratación	Software de mesa de ayuda
10	Verificar que las actividades de mantenimiento a la infraestructura y seguridad TI que se hayan realizado con base en el cronograma y especificaciones técnicas.	Líder de programa, Profesional, Técnico o Contratista	Log de transacciones del directorio activo
11	Realizar las actividades de primer nivel para solucionar los incidentes registrados por las alarmas automáticas y los usuarios finales.	Auxiliar, Técnico o Contratista	Informe escrito
12	Registrar y controlar los ingresos al Centro de procesamiento de datos.	Auxiliar, Técnico o Contratista	Informe escrito
13	Realizar las actividades de administración y seguridad de bases de datos.	Auxiliar, Técnico o Contratista	Informe escrito
14	Realizar las actividades de administración, actualización y soporte de los sistemas operativos Linux y Microsoft, (segundo Nivel)	Auxiliar, Técnico o Contratista	Formato o Excel.
15	Realizar la supervisión y control de las copias de seguridad (Backup) de la información en formato digital	Líder de programa. Profesional, Técnico o Contratista	
16	Realizar la prueba de restauración de las copias de respaldo de la información en formato digital.	Auxiliar, Técnico o Contratista	Informe por correo electrónico
17	Realizar las actividades de soporte y solución de incidentes de red (Networking)	Profesional, Auxiliar, Técnico o Contratista	
18	Monitorear y establecer controles de seguridad de la información (Intrusion, accesos VPN, filtro de contenidos spam)	Líder de programa. Profesional o Contratistas	
19	Administrar y controlar los usuarios, impresoras, equipos, dispositivos conectados a la red, utilizando el directorio activo	Profesional. Técnico o Contratista	Directorio Activo
20	Elaborar el informe sobre las actividades	Auxiliar, Técnico o Contratista	Informe escrito



**PROCEDIMIENTO ADMINISTRAR LA INFRAESTRUCTURA Y SEGURIDAD TI**

	realizadas por incidentes y alarmas recibidas.		
21	Verificar que las actividades de mantenimiento de servicios tecnológicos y seguridad TI se hayan realizado con base en el cronograma y especificaciones técnicas	Auxiliar. Técnico o Contratista	Informe escrito.
22	Generar los indicadores respectivos	Auxiliar. Técnico o Contratista	Reporte de indicadores
23	Analizar los indicadores	Líder de programa. Profesional o Contratistas	
24	Gestionar y administrar los riesgos y controlarlos	Líder de programa. Profesional o Contratistas	Informe de gestión
25	Supervisar y realizar seguimiento y control a las actividades y contratos relacionados con la administración de infraestructura y seguridad TI, con base en los cronogramas de ejecución.	Líder de programa. Profesional o Contratistas	Informe de gestión
26	Realizar los Ajustes y acciones necesarias para cumplir con los planes, proyectos y programas	Profesional, Auxiliar, Técnico o Contratista	Informes de Gestión
	Fin		

**6. SOPORTE NORMATIVO**

- Plan Nacional de TIC.
- Guías de mejores prácticas en el sector público ISO-IEC-11801, ISO-24074, ISO-17799. ISO-27000, ISO-24764, ISO-14644, ISO 20000.
- Procedimiento formular los planes de la Oficina Asesora de Planeación de la Gobernación del Magdalena
- Planes de Desarrollo Nacional y Departamental
- Políticas y normatividad en materia de Telecomunicaciones.
- Ley 1341 de 2009
- Ley 152 de 1994
- Decreto 1049 de 2001
- Documento Conpes 3072 DNP
- Norma NTCGP-1000
- Manual MECI: 1000
- Decreto 415 de 2016 DAFP
- Decreto 1151 de 2008
- Decreto 2693 de 2012
- Ley 1437 de 2011



**PROCEDIMIENTO ADMINISTRAR LA INFRAESTRUCTURA Y SEGURIDAD TI**

- Resoluciones 1511 y 1297 de 2010
- Ley 1474 de 2011
- Ley 1273 de 2009
- Ley 1581 de 2012
- Política Pública o Institucional
- Decreto 1078 de 2015
- Decreto 1414 de 2017 - MinTIC
- Decreto 1008 de 2018 – MinTIC

**7. REGISTROS**

<b>Código</b>	<b>Nombre</b>	<b>Responsable</b>	<b>Lugar de almacenamiento</b>	<b>Recuperación</b>	<b>Protección</b>	<b>Tiempo de retención TRD</b>	<b>Disposición final</b>
1	Actas	Líder de programa o Profesional	Oficina TIC.	Responsable de Archivo	Legajado	Según TRD	Según TRD
2	Informes	Líder de programa o Profesional	Oficina de las TIC	Responsable de Archivo	Legajador	Según TRD	Según TRD
3	Listado de Asistencia	Líder de programa o Profesional	Oficina de las TIC	Responsable de Archivo	Legajador	Según TRD	Según TRD
4	Oficio	Jefe de las TIC	Oficina de las TIC	Responsable de Archivo	Legajador	Según TRD	Según TRD
5	Comunicado físico a electrónico	Líder de programa o Profesional	Oficina de las TIC	Responsable de Archivo	Legajador	Según TRD	Según TRD
6	Formatos, manuales, instructivos y guías.	Líder de programa o Profesional	Oficina de las TIC	Responsable de Archivo	Legajador	Según TRD	Según TRD



**PROCEDIMIENTO ADMINISTRAR LA INFRAESTRUCTURA Y SEGURIDAD TI**

**8. CONTROL DE CAMBIOS:**

CONTROL DE CAMBIOS		
Versión	Descripción del Cambio	Fecha

**9. ANEXOS**

Diagramas de Flujo

**10. CONTROL DE REVISION Y APROBACIÓN:**

ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ
<b>Nombre:</b> José ramón Iglesias Gamarra	<b>Nombre:</b> Shirley Correa Mesa	Comité Coordinador del Sistema Integrado de Gestión – SIG  Acta No. x
<b>Cargo:</b> Profesional Universitario	<b>Cargo:</b> Jefe Oficina TIC.	
Firma: 	Firma:	
Fecha:	Fecha:	