



La educación
es de todos

Mineducación

MANUAL DE POLÍTICAS DE SERVICIOS TICS

Código: ST-MA-03

Versión: 03

Rige a partir de su publicación
en el SIG

MANUAL DE POLÍTICAS DE SERVICIOS TIC OFICINA DE TECNOLOGÍA Y SISTEMAS DE INFORMACIÓN

MINISTERIO DE EDUCACIÓN NACIONAL
2018

1. OBJETIVO

Establecer las políticas necesarias para garantizar un adecuado uso de los recursos por parte de los funcionarios del Ministerio de Educación Nacional y la satisfactoria administración y prestación de los servicios TIC por parte de la Oficina de Tecnología y Sistemas de Información, asegurando su disponibilidad, calidad y operatividad.

2. ALCANCE

Las políticas establecidas en este manual son de obligatorio cumplimiento por parte de todos los colaboradores del Ministerio de Educación Nacional y deberán ser acatadas por todas aquellas personas que en el ejercicio de sus labores interactúen con los servicios y recursos de Tecnología de la Institución.

Lo anterior, teniendo en cuenta que este Manual de Políticas de Servicios TIC de la Oficina de Tecnología y Sistemas de Información, representa una importante herramienta para garantizar la adecuada y eficiente administración y prestación de los servicios de Tecnología de la Información y las Comunicaciones.

Este documento aplica a todos los servidores tanto de planta como contratistas y proveedores, sin excepción, que posean algún tipo de acceso o sean responsables por los activos de información en el Ministerio de Educación Nacional (MEN).

3. SANCIONES POR LAS VIOLACIONES A LAS POLÍTICAS DE SERVICIOS TIC

Las Políticas de Servicios TIC pretenden instituir y afianzar los alcances en la prestación de los servicios TIC a todos los colaboradores y proveedores del MEN. Por tal razón, es necesario que las violaciones a las Políticas de Servicios TIC sean escaladas a Secretaría General con el objetivo de abrir los correspondientes procesos disciplinarios.

4. DESCRIPCIÓN DE LA(S) POLÍTICA(S)

4.1 Generales del servicio

La Mesa de Servicios de Tecnología se constituye en el único canal oficial autorizado para recibir las solicitudes de apoyo, asesoría y prestación de servicios tecnológicos.

Toda contratación de productos, servicios con componentes tecnológicos y/o servicios profesionales que realicen las dependencias del Ministerio de Educación Nacional

deberá contar con el concepto técnico como con la aprobación de la Oficina de Tecnología y Sistemas de Información, previo a la realización del insumo respectivo.

Toda contratación de productos, servicios con componentes tecnológicos y/o servicios profesionales que realicen las dependencias del Ministerio de Educación Nacional (diferente a la OTSI) debe contar con: una supervisión técnica que será asumida por la Oficina de Tecnología y Sistemas de Información y una supervisión funcional que deberá ser asumida por el área funcional.

4.2 De Acceso a Internet

La Oficina de Tecnología y Sistemas de información definirá los niveles de acceso y las descargas de software permitidas.

No autoriza entre otros, la descarga de páginas de contenido pornográfico o violento, o malicioso, o drogas alucinógenas, o alcohol, o terrorismo y la descarga de música y software.

4.3 De Transferencia de Información

Toda solicitud externa de intercambio de información y de reportes especializados se canalizará a través de la Oficina Asesora de Planeación y Finanzas.

Toda solicitud que requiera trámites relacionados con el cruce, intercambio de información o desarrollo de reportes especializados de los datos que se gestionan a través de los diferentes sistemas de información y/o aplicaciones con los que cuenta el Ministerio de Educación Nacional, deberán ser solicitadas a la Oficina de Tecnología y Sistemas de Información como única oficina responsable para realizar este tipo de trámite.

4.4 De Sistemas de Información / Aplicaciones

Todos los Sistemas de Información / Aplicación del Ministerio de Educación Nacional, contarán con un Líder Técnico (designado por la Oficina de Tecnología y Sistemas de Información) y un Líder Funcional (designado por la Dependencia como responsable de la información contenida en el sistema / aplicación) quienes serán responsables de asegurar el correcto funcionamiento del sistema / aplicación. Estas dependencias deben garantizar de forma permanente los líderes asignados.

Los Ingenieros contratados por la modalidad de Prestación de servicios profesionales que realicen las dependencias del Ministerio de Educación Nacional (diferente a la OTSI), deben asumir el rol del líder técnico de el o los Sistemas de Información / Aplicaciones objeto del contrato, por tanto deben cumplir con los lineamientos, procesos

y procedimientos, documentación y dar soporte de tercer nivel en las solicitudes que por la Mesa de Servicios de Tecnología sean radicadas, asegurando los ANS definidos por la Oficina de Tecnología y Sistemas de Información.

Los Líderes funcionales de los Sistemas de Información / Aplicaciones, deberán resolver las solicitudes de índole funcional realizadas por la Mesa de Servicios de Tecnología, por tanto, el Líder funcional debe cumplir con los ANS y contar con privilegios en la herramienta que la Oficina de Tecnología y Sistemas de Información disponga para el seguimiento y gestión de las solicitudes.

Todos los componentes que conforman o que son necesario para la correcta prestación del servicio en los Sistemas de Información / Aplicaciones del Ministerio de Educación serán administradas por la Oficina de Tecnología y Sistemas de Información.

Todos los Sistemas de Información / Aplicación del Ministerio de Educación Nacional, contarán con seguimiento en el USO de este, por tanto y con el fin de realizar la optimización de los recursos informáticos, aquellos que no cuenten con uso por un periodo de seis (6) meses o más serán objeto de respaldo y se procederá con la liberación de los recursos.

La administración y gestión de los Usuarios en todos los Sistemas de Información / Aplicación del Ministerio de Educación Nacional, debe ser realizada por el área funcional quien, en el conocimiento del negocio, la información, procesos sensibles y niveles de autoridad debe asignar los privilegios teniendo en cuenta las funciones y el rol de cada usuario en el sistema.

4.4.1 Definición de Necesidad

Todo proyecto a nivel de sistemas de información debe contar con la participación activa y conjunta entre el área funcional y la OTSI para evaluar la viabilidad de este. Así mismo, para toda implementación, actualización o desarrollo de una solución de TI, se debe contar con el concepto y viabilidad técnica de la Oficina de Tecnología y Sistemas de Información el cual, debe solicitarse a través de la Mesa de Ayuda.

Todo proyecto de soluciones a nivel de sistemas de información debe cumplir el protocolo definido por la Oficina de Tecnología y Sistemas de Información, en todas sus fases: análisis, diseño, construcción, verificación y validación (V&V), pruebas funcionales y no funcionales y salida a producción, por tanto debe ser contemplado en la definición de los planes de trabajo los tiempos para el cumplimiento de los procesos que aseguran las actividades y la documentación en cada una de las fases, disminuyendo el impacto en el despliegue de los Sistemas de Información / Aplicación del Ministerio de Educación Nacional en sus ambientes productivos.

Para la recepción de toda solución a nivel de Sistema de Información entregada al Ministerio de Educación con carácter de **donativo**, se deberá contar con la viabilidad técnica, así como el cumplimiento de los lineamientos técnicos mínimos y el cumplimiento del protocolo de entrega dispuestos por la Oficina de Tecnología y Sistemas de Información.

Las soluciones a nivel de sistemas de información que requieran de estrategias de integración e interoperabilidad con entidades externas deberán presentar el convenio de intercambio de información emitido por la Oficina Asesora de Planeación y Finanzas, así como cumplir con los lineamientos técnicos a nivel de seguridad, contrato de datos, protocolo de intercambio y arquitectura pertinentes definidos por la Oficina de Tecnología y Sistemas de Información.

Las soluciones a nivel de sistemas de información que requieran de estrategias de integración e interoperabilidad con otras áreas del MEN, deberán cumplir con los lineamientos técnicos establecidos por la Oficina de Tecnología y Sistemas de Información.

4.5 De Infraestructura

4.5.1 Equipos de cómputo

El Ministerio de Educación Nacional, a través de la Oficina de Tecnología y Sistemas de Información suministrará los computadores, los cuales tendrán instalado como mínimo el software base (sistema operativo, software antivirus, software de ofimática, correo electrónico y mensajería instantánea). Cualquier software adicional deberá ser autorizado por la Oficina de Tecnología y Sistemas de Información.

4.5.2 Gestión de Infraestructura

La adquisición, instalación, mantenimiento, reparación y administración de la infraestructura física de tecnología (hardware, redes y telecomunicaciones) del Ministerio de Educación Nacional, es realizada exclusivamente por la Oficina de Tecnología y Sistemas de Información del Ministerio.

5. RESPONSABLES

- Jefe de la Oficina de Tecnología y sistemas de información
- Coordinador de Infraestructura
- Coordinador de Aplicaciones

- Coordinador de Servicios TIC

6. DEFINICIONES

Seguridad de la Información

Tiene como propósito proteger la información de una organización, independientemente del lugar y del medio en que se encuentre registrada, entre otros, en impresos, en los discos duros o incluso en la memoria de las personas que la conocen.

Seguridad Informática

Se centra en proteger las infraestructuras (hardware y software) tecnológicas y de comunicación que soportan la operación de una organización, y que éstas sean utilizadas de la manera indicada por la Organización. Cabe anotar que la Seguridad Informática, hace parte de la Seguridad de la Información

Líder Técnico

Profesional de la Oficina de Tecnología y Sistemas de Información que tiene el conocimiento técnico necesario para atender los requerimientos realizados por un área funcional para un determinado sistema de información o aplicación.

Líder Funcional

Profesional que sirve de vínculo entre el área y la Oficina de Tecnología y Sistemas de Información por su conocimiento en los procesos funcionales que soportan los sistemas o aplicaciones bajo su responsabilidad.

7. EXCEPCIONES

No hay excepciones en las políticas definidas

8. REFERENCIAS A OTRAS POLÍTICAS Y NORMAS EN LAS CUALES SE SOPORTA O TIENE RELACIÓN

- Mejores prácticas
- Decretos 5012 del 2009 y 854 del 2011
- Resolución 12646 de octubre del 2012
- Lineamientos de Gobierno Digital

3. Control de cambios		
versión	Fecha de entrada en vigencia	Naturaleza del cambio
01	A partir de la publicación en el SIG	Migración total del Documento soporte A-DS-ST-ES-01-01, al Manual de políticas de servicios TIC ST-MA-03. El Documento soporte A-DS-ST-ES-01-01 del macroproceso de Gestión de Servicios TIC llego hasta la versión 1 con fecha de actualización del 27/07/2016.
02	06-12-2018	Se actualiza el logo y los colores de este documento de acuerdo con el nuevo manual de imagen institucional generado por la Presidencia de la Republica para todas las entidades del Gobierno, lineamiento recibido de la Oficina Asesora de Comunicaciones el 31-08-2018. Al ser este un ajuste de forma y no de contenido conserva el flujo de aprobación de la versión anterior y no requiere aprobación por parte del líder del proceso.
03	El documento entra en vigencia a partir de su publicación en el SIG	Se actualiza nuevamente el logo de este documento de acuerdo con el manual vigente de imagen institucional generado por la Presidencia de la República para todas las entidades del Gobierno. Al ser este un ajuste de forma y no de contenido conserva el flujo de aprobación de la versión anterior y no requiere aprobación por parte del líder del proceso.

Registro de aprobación					
Elaboró		Revisó		Aprobó	
Nombre	Carolina Campos Andrés Briceño Mónica Álvarez	Nombre	Claudia Valcarcel	Nombre	Hernan Guiovanni Ríos Linares

MANUAL DE POLITICAS DE SERVICIOS TICS

Código: ST-MA-03
Versión: 03
Rige a partir de su publicación
en el SIG

Cargo	Grupo Aplicaciones / Contratista Profesional Especializado Grupo Servicios TIC / Contratista	Cargo	Asesor Grupo de Aplicaciones	Cargo	Jefe Oficina de Tecnología y sistemas de información
--------------	--	--------------	---------------------------------	--------------	---