	CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO			
	Versión: 2	Página: 1 de 1	FECHA EDICIÓN 19-06-2015	CP-GST-01

<b>Proceso:</b>	GESTION DE SERVICIOS TICS
<b>Responsable:</b>	Jefe de Oficina de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones
<b>Objetivo:</b>	Administrar los servicios tecnológicos de la entidad, cumpliendo con los niveles de servicio establecidos en cada uno de ellos, procurando su optimización e innovación.
<b>Alcance:</b>	Inicia con la puesta en producción de un servicio de TICS, hasta su operación, monitoreo, soporte.

NORMATIVIDAD QUE REGULA EL PROCESO					
Gobierno Nacional	Constitución Política Nacional de Colombia	Congreso de la republica	Ley 1032 de 2006	Congreso de la republica	Ley 734 de 2002
Gobierno Nacional	Decreto 3816 de 2003	Congreso de la republica	Ley 603 de 2000	Gobierno Nacional	Ley 1474 de 2011
Gobierno Nacional	Ley 1341 de 2009	Gobierno Nacional	Decreto 2573 de 2014	Ministerio de Agricultura y Desarrollo Rural	Decreto 1985 de 2013

Proveedor	Entradas del Proceso	ACTIVIDADES	P H V A	Documentación asociada al desarrollo de la actividad	RESPONSABLE	Salidas del proceso	Cliente
Proceso Dirección Estratégico Institucional Proceso Gobernabilidad de TICS	Plan estratégico institucional Plan estratégico TIC	Definir recursos, actividades, indicadores y controles para el proceso.	P		Jefe de Oficina de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones	Plan de acción del proceso	Proceso Dirección Estratégico Institucional
Todos los procesos Entidades Adscritas y vinculadas	Inventario de servicios tecnológicos de la entidad	Definir el portafolio y catalogo de servicios de la entidad .	H	Manual Catalogo de Servicios Madr (MN-GST-01)	Jefe de Oficina de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones	Portafolio y Catalogo de Servicios Informaticos	Todos los procesos Entidades adscritas y vinculadas
Proceso de Gobernabilidad de TICS	Lineamientos de Gestion del Cambio Plan de gestion del cambio aprobado	Planear y Ejecutar las actividades, correctivas, preventivas y de mejora que garantizan el normal funcionamiento de los servicios tecnologicos (Gestion del Cambio).	H	Política de construcción, uso y aplicación de tecnologías de la información y las comunicaciones (DE-GGT-01)	Jefe de Oficina de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones	Planes Ejecutados	Todos los procesos Entidades adscritas y vinculadas

<p>Todos los procesos Entidades Adscritas y vinculadas</p>	<p>Solicitud de servicios informaticos Lineamientos de TIC  Portafolio de servicios activos</p>
<p>Proceso gestión de servicios TICs  Proceso de Control Interno a la Gestión</p>	<p>Plan de acción del proceso  Informe de Auditorías Internas de Calidad Informe de la Evaluación de gestión</p>
<p>Proceso de Control Interno a la Gestión</p>	<p>Informe de evaluación de gestión. Informe de la auditoría interna de calidad.</p>

<p>Administrar los servicios Informaticos basados en los acuerdos de niveles de servicio</p>	<p>H</p>	<p>Política de construcción, uso y aplicación de tecnologías de la información y las comunicaciones (DE-GGT-01)  Procedimiento Gestion de Incidentes (PR-GST-01)  Procedimiento Gestion de Requerimientos (PR-GST-02)  Procedimiento Gestion de Cambios (PR-GST-03)</p>	<p>Jefe de Oficina de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones</p>
<p>Realizar seguimiento a las actividades planificadas en el proceso y al comportamiento de los indicadores.</p>	<p>V</p>	<p>Procedimiento Medición y Análisis del Desempeño de los Procesos (PR-DEI-10)  Aplicativo SISGESTIÓN</p>	<p>Jefe de Oficina de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones</p>
<p>Identificar e implementar acciones preventivas, correctivas y de mejora al Proceso.</p>	<p>A</p>	<p>Procedimiento de acciones preventivas, correctivas y de mejora.(PR-SIG-06)</p>	<p>Jefe de Oficina de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones</p>

<p>Servicios prestados o ejecutados</p>	<p>Todos los procesos Entidades adscritas y vinculadas</p>
<p>Reporte plan de acción a través de SISGESTIÓN  Reporte de Indicadores</p>	<p>Proceso Direccionamiento Estratégico Institucional</p>
<p>Acciones preventivas, correctivas y de mejora</p>	<p>Proceso Administración del Sistema Integrado de Gestión  Proceso Control Interno a la Gestión</p>

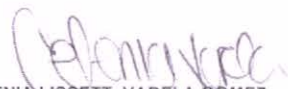
TALENTO HUMANO		RECURSO FÍSICO Y TECNOLÓGICO (Equipos, Infraestructura, Software, Hardware, Comunicaciones)	
RECURSO		RECURSO	CONDICIÓN QUE DEBE CUMPLIR
Jefe de Oficina TICS		Hardware(Equipos de Computo, impresión, servidores)	Disponibles
Profesional Especializado		Software (S.O. - Ofimatica)	Actualizados
Profesional Universitario		Redes (Comunicaciones unificadas)	Disponibles
Tecnico		Espacios fisicos	En óptimas condiciones
Auxiliar Administrativo			
Contratistas			

INDICADORES					
NOMBRE	RELACION MATEMATICA	RESPONSABLE	FRECUENCIA DE MEDICIÓN	TIPO DE INDICADOR	OBJETIVO
Eficacia en la atención de requerimientos al centro de servicios (TEAM)	$\frac{\text{Requerimientos atendidos en menos de 8 horas}}{\text{Total Requerimientos Recibidos}} \times 100$	Jefe de Oficina de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones	Trimestral	Eficacia	Medir la capacidad de respuesta a los requerimientos atendidos.
Eficacia en la realización de cambios del centro de servicios (TEAM)	$\frac{\text{Cambios Realizados exitosos}}{\text{Total cambios programados}} \times 100$	Jefe de Oficina de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones	Trimestral	Eficacia	Medir la capacidad de efectuar cambios efectivos y que no afecten la calidad del servicio TI.
Eficacia en la atención de incidentes al centro de servicios (TEAM)	$\frac{\text{Incidentes atendidos en menos de 4 horas}}{\text{Total Incidentes Recibidos}} \times 100$	Jefe de Oficina de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones	Trimestral	Eficacia	Medir la capacidad de respuesta a los incidentes atendidos.
Efectividad en la atención del centro de servicios (TEAM)	$\frac{\text{Sumatoria de respuestas (E, B) dadas (por ítem)}}{\text{Numero de encuestas Aplicadas}} \times 100$	Jefe de Oficina de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones	Trimestral	Efectividad	Medir la satisfacción de los usuarios.

### HISTORIAL DE CAMBIOS

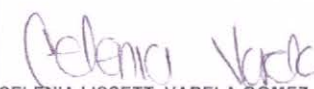
FECHA	VERSIÓN	DESCRIPCIÓN
02/05/2014	1	Versión inicial
19/06/2015	2	Se adiciona el indicador eficacia en la realización de cambios del centro de servicios (TEAM), se elimina el indicador eficacia en la atención de solicitudes del centro de servicios (TEAM) y se modifica normatividad.

REVISO:



CELENIA LISSETT VARELA GÓMEZ  
Jefe Oficina Tecnologías de la Información y las Comunicaciones

REVISO:



CELENIA LISSETT VARELA GÓMEZ  
Jefe Oficina Tecnologías de la Información y las Comunicaciones