

CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO
Versión: 3
Página: 1 de 1
FECHA EDICIÓN
25-10-2017

CP-GST-01

Proceso:	GESTION DE SERVICIOS TIC
Responsable:	Jefe de Oficina de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones
Objetivo:	Prestar los servicios de Tecnología de Información y Comunicaciones, cumpliendo con los niveles de servicio definidos; a través de una operación continua, soporte a los usuarios, administración, mantenimiento e innovación de la infraestructura tecnológica.
Alcance:	Inicia con el aseguramiento de la capacidad; el funcionamiento continuo y fiable de la infraestructura; los servicios de administración, operación y soporte; así como de la capacidad de restauración, identificación, clasificación, medición y mitigación de eventos e incidentes que se presenten; terminando con el establecimiento y normalización de los procedimientos de administración y control sobre los requerimientos de cambio que surgen a partir de las necesidades de mantenimiento y actualización de los servicios de TI.

NORMATIVIDAD QUE REGULA EL PROCESO

Gobierno Nacional	Constitución Política Nacional de Colombia	Congreso de la republica	Ley 1273 de 2009	Ministerio de Agricultura y Desarrollo Rural	Decreto 1985 de 2013
Gobierno Nacional	Decreto 3043 de 2008	Congreso de la republica	Ley 1581 de 2012	Gobierno Nacional	Decreto 1474 de 2002
Gobierno Nacional	Ley 1341 de 2009	Congreso de la republica	Ley 1712 de 2014	Gobierno Nacional	Decreto 1074 de 2015
Congreso de la republica	Ley 23 de 1982	Congreso de la republica	Ley 734 de 2002	Gobierno Nacional	Decreto 1072 de 2015
Congreso de la republica	Ley 527 de 1999	Congreso de la republica	Ley 1266 de 2008	Gobierno Nacional	Decreto 1081 de 2015
Congreso de la republica	Ley 599 de 2000	Congreso de la republica	Ley 1221 de 2008	Gobierno Nacional	Decreto 1078 de 2015
Gobierno Nacional	Decreto 415 de 2016	Gobierno Nacional	Decreto 1071 de 2015	Gobierno Nacional	Decreto 1078 de 2015
Gobierno Nacional	Decreto 728 de 2017	Gobierno Nacional	Decreto 1413 de 2017	Gobierno Nacional	Conpes 3854

Proveedor	Entradas del Proceso	ACTIVIDADES	P H V A	Documentación asociada al desarrollo de la actividad	RESPONSABLE	Salidas del proceso	Cliente
Proceso Direccionamiento Estratégico Institucional Proceso Gobernabilidad de TICS Proceso Administración del sistema integrado de gestión Industria TI	Plan estratégico institucional Planes de acción institucional Plan estratégico TI Mapa de riesgos institucional Informe de gestión de riesgo Buenas prácticas TI	Definir recursos, actividades, indicadores y controles para el proceso.	P	Procedimiento de gestión de riesgos PR-SIG05	Jefe de Oficina de Tecnologías de Información y las Comunicaciones	Plan de acción del proceso Mapa de riesgos y planes de tratamiento del proceso	Proceso Direccionamiento Estratégico Institucional
Proceso Gestión de servicios TIC	Plan de acción del proceso	Actualizar portafolio y catálogo de servicios	H	Guía Catálogo de servicios (GU-GST-01) Guía portafolio de servicios TIC (GU-GST-02)	Jefe de Oficina de Tecnologías de Información y las Comunicaciones	Catálogo de servicios TIC Portafolio de servicios TIC	Todos los procesos Proceso Gestión de servicios TIC

Proceso de Gobernabilidad de TIC Proceso Gestión de servicios TIC Todos los procesos	Políticas TIC Catálogo de servicios TIC Solicitudes de prestación de servicios TIC	Operar y administrar Servicios TIC	H	Política de construcción, uso y aplicación de TIC DE-GGT-01 Política Técnica de TIC para el Ministerio de Agricultura y Desarrollo Rural DE-GGT-02 Política de Seguridad Y privacidad de la Información DE-GGT-03 Políticas Técnicas de Seguridad y Privacidad de la Información DE-GGT-04 Guía Catalogo de servicios (GU-GST-01) Procedimiento Gestion de Incidentes (PR-GST-01) Procedimiento de gestión de requerimientos (PR-GST-02) Procedimiento Gestion de Problemas (PR-GST-04) Procedimiento de gestión de cuentas de usuario (PR-GST-05) Procedimiento gestión de incidentes de seguridad de la información (PR-GST-06)	Jefe de Oficina de Tecnologías de Información y las Comunicaciones	Servicios tecnológicos disponibles a través de las herramientas de gestión.	Todos los procesos
Proceso de Gobernabilidad de TIC Proceso Gestión de servicios TIC Todos los procesos	Políticas TIC Catálogo de servicios TIC Solicitudes de cambio	Gestionar los cambios de los servicios tecnológicos	H	Procedimiento Gestion de Cambios (PR-GST-03)	Jefe de Oficina de Tecnologías de Información y las Comunicaciones	Formato acta (F01-MN-CYP-01) Formato de asistencia a reuniones (F03-MN-CYP-01)	Todos los procesos
Proceso gestión de servicios TICs Proceso de Control Interno a la Gestión	Plan de acción del proceso Informe de Auditorías Internas de Calidad Informe de la Evaluación de gestión	Realizar seguimiento a las actividades planificadas en el proceso y al comportamiento de los indicadores.	V	Procedimiento Medición y Análisis del Desempeño de los Procesos (PR-DEI-10) Aplicativo SISGESTIÓN	Jefe de Oficina de Tecnologías de Información y las Comunicaciones	Reporte plan de acción a través de SISGESTIÓN Reporte de Indicadores	Proceso Direccionamiento Estratégico Institucional

TALENTO HUMANO		RECURSO FISICO Y TECNOLÓGICO (Equipos, Infraestructura, Software, Hardware, Comunicaciones)	
RECURSO		RECURSO	CONDICIÓN QUE DEBE CUMPLIR
Jefe de Oficina TIC		Hardware (Equipos de Computo, impresoras, servidores, data center, equipos de redes y comunicaciones, telefonía)	Disponibles
Profesional Especializado		Software (Sistema operativo, Ofimática, licenciamiento, herramientas de gestión)	Actualizados
Profesional Universitario		Comunicaciones unificadas (Llamadas, chat, videoconferencias, teleconferencias)	Disponibles
Tecnico		Espacios físicos	En optimas condiciones
Contratistas			

INDICADORES

NOMBRE	RELACIÓN MATEMÁTICA	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)	$\frac{\text{Sumatoria de respuestas (E, B) dadas (por ítem)}}{\text{Sumatoria de la totalidad de las encuestas respondidas por ítem}} \times 100$	Jefe de Oficina de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones	Trimestral	Efectividad	Medir la satisfacción de los usuarios.

HISTORIAL DE CAMBIOS

FECHA	VERSION	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.
25/10/2017	3	Se actualiza en general, toda la caracterización del proceso, alineándolo a las necesidades actuales para la prestación de los servicios TIC

REVISÓ:


 ANGÉLICA MARITZA SALINAS MAYORGA
 Profesional Especializado

REVISÓ:


 FIDEL ANTONIO TORRES MOYA
 Jefe Oficina Tecnologías de la Información y las Comunicaciones