

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

**CP-GST-01**

|                     |   |
|---------------------|---|
| <b>Proceso:</b>     | <b>GESTION DE SERVICIOS TIC</b>   |
| <b>Responsable:</b> | Jefe de Oficina de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones   |
| <b>Objetivo:</b>    | 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.  |
| <b>Alcance:</b>     | 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<br>H<br>V<br>A | Documentación asociada al desarrollo de la actividad                                   | RESPONSABLE  | Salidas del proceso   | Cliente  |
|--|---|---|------------------|--|--|---|--|
| Proceso Direccionamiento Estratégico Institucional<br>Proceso Gobernabilidad de TICS<br>Proceso Administración del sistema integrado de gestión Industria TI | Plan estratégico institucional<br>Planes de acción institucional<br>Plan estrategico TI<br>Mapa de riesgos institucional<br>Informe de gestión de riesgo<br>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<br>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 Catalogo de servicios (GU-GST-01)<br>Guia portafolio de servicios TIC (GU-GST-02) | Jefe de Oficina de Tecnologías de Información y las Comunicaciones | Catálogo de servicios TIC<br>Portafolio de servicios TIC                          | Todos los procesos<br>Proceso Gestión de servicios TIC |

|  |  |   |   |  |  |   |  |
|--|--|---|---|--|--|---|--|
| Proceso de Gobernabilidad de TIC<br>Proceso Gestión de servicios TIC<br>Todos los procesos | Políticas TIC<br>Catálogo de servicios TIC<br>Solicitudes de prestación de servicios TIC                       | Operar y administrar Servicios TIC  | H | Política de construcción, uso y aplicación de TIC DE-GGT-01<br>Política Técnica de TIC para el Ministerio de Agricultura y Desarrollo Rural DE-GGT-02<br>Política de Seguridad Y privacidad de la Información DE-GGT-03<br>Políticas Técnicas de Seguridad y Privacidad de la Información DE-GGT-04 Guía<br>Catalogo de servicios (GU-GST-01)<br>Procedimiento Gestion de Incidentes (PR-GST-01)<br>Procedimiento de gestión de requerimientos (PR-GST-02)<br>Procedimiento Gestion de Problemas (PR-GST-04)<br>Procedimiento de gestión de cuentas de usuario (PR-GST-05)<br>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<br>Proceso Gestión de servicios TIC<br>Todos los procesos | Políticas TIC<br>Catálogo de servicios TIC<br>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)<br>Formato de asistencia a reuniones (F03-MN-CYP-01) | Todos los procesos                                 |
| Proceso gestión de servicios TICs<br>Proceso de Control Interno a la Gestión               | Plan de acción del proceso<br>Informe de Auditorías Internas de Calidad<br>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)<br>Aplicativo SISGESTIÓN   | Jefe de Oficina de Tecnologías de Información y las Comunicaciones | Reporte plan de acción a través de SISGESTIÓN<br>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 fisicos   | 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