

CARACTERIZACIÓN

Versión: 3

Rige: 04/02/2019

Pág.: 1 de 1

MACROPROCESO:	Gestión de Tecnologías y Sistemas de Información	TIPO:	De Apoyo
PROCESO:	Mantenimiento Preventivo/Correctivo, Gestión de la Información, Redes y Telecomunicación, y Gestión Documental.		
OBJETIVO DEL PROCESO:	Brindar apoyo al plan estrategico y a todos los procesos de la entidad mediante la transformación tecnologica, digital, documental y optimización de los mismos, enfocados en el cliente interno, externo y el ciudadano, bajo los criterios de innovación, seguridad, integridad, confidencialidad y disponibilidad de la información.		
ALCANCE DEL PROCESO:	Inicia con los requerimientos de servicio, recepción y/o generación de un documento, y finaliza con el cierre efectivo de los requerimientos y ciclo de vida del documento.		
EQUIPO RESPONSABLE:	Director de Tecnologia y Sistemas de Información, Lider de programa, Profesionales Universitarios y Técnicos Administrativos.		



PROVEEDOR



ENTRADAS



ACTIVIDADES



SALIDAS



CLIENTE

Todos los procesos Entidades de Control	Objetivos Estrategicos. Requerimiento de servicio Normatividad Información documental.	Programación de requerimientos de servicios. Programación de Mantenimiento Preventivo y transferencias documentales.	Plan de trabajo. Respuesta al requerimiento. Plan de Mantenimiento Preventivo de equipos. Plan de Transferencias Documentales.	Todos los procesos
Todos los procesos Entidades de Control	Plan de Trabajo. Normatividad Contratación de bienes y servicios Insumos.	Ejecución del plan de trabajo.	Acta de entrega.	Todos los procesos
Todos los procesos Administrativa y Financiera (Gestión Logística).	Solicitud de mantenimiento correctivo (Ticket). Insumos de mantenimiento.	Ejecución del Mantenimiento Preventivo y Correctivo de los equipos.	Cierre de actividades de mantenimiento.	Todos los procesos
Todos los procesos	Requerimiento de servicio (Ticket).	Soporte Tecnológico.	Requerimientos de Helpdesk cerradas.	Todos los procesos
Todos los procesos Partes Interesadas	Documentos.	Recepción y despacho de información documental.	Documento radicado.	Todos los procesos Partes Interesadas
Todos los procesos	Documentos (identificados en la TRD).	Administración y custodia de la información del archivo central.	Registro de préstamo de documentos para tramites internos	Todos los procesos
Todos los procesos	Visto bueno para el cierre. Acta de entrega. Formato Unico Inventario Documental.	Seguimiento del cumplimiento de los planes y cronograma de trabajo, y cierre de ticket.	Indicadores de Gestión.	Gerencia.
Entes de Control. Todos los procesos	Resultados de las auditorias Internas y Externas. Calificación del servicio en el HELPDESK. Riesgos.	Tomar acciones preventivas, correctivas y de mejora.	Planes de acción.	Gerencia. Entes de Control.

CARACTERIZACIÓN

MACROPROCESO:	Gestión de Tecnologías y Sistemas de Información	TIPO:	De Apoyo
PROCESO:	Mantenimiento Preventivo/Correctivo, Gestión de la Información, Redes y Telecomunicación, y Gestión Documental.		
OBJETIVO DEL PROCESO:	Brindar apoyo al plan estrategico y a todos los procesos de la entidad mediante la transformación tecnologica, digital, documental y optimización de los mismos, enfocados en el cliente interno, externo y el ciudadano, bajo los criterios de innovación, seguridad, integridad, confidencialidad y disponibilidad de la información.		
ALCANCE DEL PROCESO:	Inicia con los requerimientos de servicio, recepción y/o generación de un documento, y finaliza con el cierre efectivo de los requerimientos y ciclo de vida del documento.		
EQUIPO RESPONSABLE:	Director de Tecnologia y Sistemas de Información, Lider de programa, Profesionales Universitarios y Técnicos Administrativos.		



RECURSOS



INFORMACIÓN DOCUMENTADA



PARAMETROS DE CONTROL



REQUISITOS



INDICADORES



RIESGOS Y OPORTUNIDADES

Personal.	Ver Información Documentada en el aplicativo SIG.	Satisfacción del cliente interno.	Normograma del proceso.	Ver Indicadores de Gestión del proceso en el aplicativo SIG.	Ver Riesgos y Oportunidades del proceso en el aplicativo SIG.
Equipos de Computo y Comunicación.	PM-GT-03 Políticas y Estandares de Seguridad Informatica	Disponibilidad de la plataforma interna.	Código de etica y buen gobierno.	Calificación del servicio del HELPDESK.	
Infraestructura y vehiculo.	MA-GT-01. Politicas y procedimientos para la proteccion de datos personales.	Seguridad de la Información.	Sistema de Gestión Integrado.	Cumplimiento cierre HELPDESK.	
Papeleria	PM-GD-01 Gestión Documental	Cumplimiento a entes de control.		Cumplimiento Transferencias documentales.	
Financiero.	PM-GD-02 Plan Institucional de Archivo PINAR				

Elaborado por:

Fecha: 05/04/2019

Nombre: Gloria Bonilla

 Firma: 

Cargo: Lider de Programa



Autorizado por:

Fecha: 05/04/2019

Nombre: Emerson Vela-Londoño

 Firma: 

Cargo: Director de Tecnologia y Sistemas de Información