

	PROCESO DE MANTENIMIENTO Y SOPORTE DE TIC	Código: TE-PRO-14
		Versión: 3
		Fecha: 20-DIC-09
		Página: 1 de 7

Líder del Proceso: Director(a) de Análisis y Diseño Estratégico	Tipo de Proceso: Direccionamiento <input type="checkbox"/> Misional <input type="checkbox"/> Administrativo <input checked="" type="checkbox"/> Seguimiento y Control <input type="checkbox"/>
--	--

A. PLANEAR

1. Objetivo del Proceso: Mantener y soportar la infraestructura tecnológica de la entidad, y reconocer, aplicar e implementar nuevas tecnologías de información y comunicación para optimizar la operación y agregar valor a la gestión de la entidad.

2. Alcance del proceso: El proceso comprende el diagnóstico y el monitoreo, la predicción, prevención y solución de requerimientos como también la evaluación y adopción de nuevas tecnologías de información y comunicación para la entidad.

3. Normatividad: (VER NORMOGRAMA INSTITUCIONAL DE LA OFICINA ASESORA JURÍDICA)



Eres pieza **Clave** del Sistema Integrado de Gestión

	PROCESO DE MANTENIMIENTO Y SOPORTE DE TIC	Código: TE-PRO-14
		Versión: 3
		Fecha: 20-DIC-09
		Página: 2 de 7

4. Etapas del proceso.

I. Diagnosticar y monitorear necesidades en TIC.

Responsable de coordinar la etapa: Subdirección de Investigación e Información

Proveedores	Entradas	Recursos			Salidas	Destinatarios
		Tecnológicos	Físicos	Humanos		
Dependencias misionales	Requerimientos en TIC	<ul style="list-style-type: none"> • Herramientas ofimáticas • Software para modelamiento y ejecución de procesos • Intranet – Red • Servidores y sistemas de Almacenamiento • Equipos de computo y comunicaciones 	Elementos de oficina	Recurso humano con perfil en TIC.	Nuevas variables de medición	Subdirección de Investigación e Información
Subdirección de Investigación e Información	Bitácoras de monitoreo				Indicadores de operación medidos y analizados	<ul style="list-style-type: none"> • Comité de sistemas • Líder del proceso • Proceso de mejora continua
Proceso de Direccionamiento Estratégico	Políticas, planes y procedimientos				Plan de mantenimiento predictivo y preventivo	Subdirección de Investigación e Información
Subdirección de Investigación e Información	Hojas de vida de equipo				Identificación de requerimientos	Subdirección de Investigación e Información
Proceso de Gestión de Bienes y Servicios	Inventario Infraestructura tecnológica				Acuerdos de niveles de servicios en TIC.	Subdirección de Investigación e Información
Subdirección de Investigación e Información	Indicadores de operación					
Servidores públicos	Necesidades e incidencias en TIC					

	<h2>PROCESO DE MANTENIMIENTO Y SOPORTE DE TIC</h2>	Código: TE-PRO-14
		Versión: 3
		Fecha: 20-DIC-09
		Página: 3 de 7

II. Predecir, Prevenir y Solucionar Requerimientos

Responsable de coordinar la etapa: Subdirección de Investigación e Información

Proveedores	Entradas	Recursos			Salidas	Destinatarios
		Tecnológicos	Físicos	Humanos		
Subdirección de Investigación e información	Plan de mantenimiento predictivo y preventivo				Ejecución de mantenimiento	Servidores públicos
Servidores públicos	Solicitudes de requerimientos	<ul style="list-style-type: none"> Herramientas ofimáticas Software para modelamiento y ejecución de procesos Intranet – Red Servidores y sistemas de Almacenamiento Equipos de computo y comunicaciones 	Elementos de oficina	Recurso humano con perfil en TIC.	<ul style="list-style-type: none"> Atención de requerimientos Sistemas informáticos e infraestructura ajustados a las necesidades de la entidad Datos e infraestructura de equipos y comunicaciones seguras (seguridad de la información y continuidad del negocio) Productos informáticos intercomunicados (redes e interfaces) 	Servidores públicos
<ul style="list-style-type: none"> Subdirección de Investigación e Información Servidores públicos 	Necesidades e incidencias en TIC			<ul style="list-style-type: none"> Mantenimiento Correctivo Solicitudes de adquisición 	<ul style="list-style-type: none"> Dirección de gestión corporativa Proveedores externos de TIC Proceso de adquisiciones 	

	<h2>PROCESO DE MANTENIMIENTO Y SOPORTE DE TIC</h2>	Código: TE-PRO-14
		Versión: 3
		Fecha: 20-DIC-09
		Página: 4 de 7

III. Evaluar nuevas TIC para la entidad

Responsable de coordinar la etapa: Subdirección de Investigación e Información

Proveedores	Entradas	Recursos			Salidas	Destinatarios
		Tecnológicos	Físicos	Humanos		
<ul style="list-style-type: none"> Subdirección de Investigación e Información Entidades publicas 	<ul style="list-style-type: none"> Diagnósticos en TIC Inventario de TIC Requerimiento normativo Investigación de nuevas tecnologías Benchmarking Planes de contingencia Costos totales de operación de la plataforma tecnológica 	<ul style="list-style-type: none"> Herramientas ofimáticas Software para modelamiento y ejecución de procesos Intranet – Red Servidores y sistemas de Almacenamiento Equipos de computo y comunicaciones 	Elementos de oficina	Recurso humano con perfil en TIC.	Plan de adopción de nuevas TIC	Dirección de Análisis y Diseño Estratégico
Proceso de Mejora Continua	Riesgos informáticos					

	<h2>PROCESO DE MANTENIMIENTO Y SOPORTE DE TIC</h2>	Código: TE-PRO-14
		Versión: 3
		Fecha: 20-DIC-09
		Página: 5 de 7

IV. Adoptar nuevas TIC para la entidad.

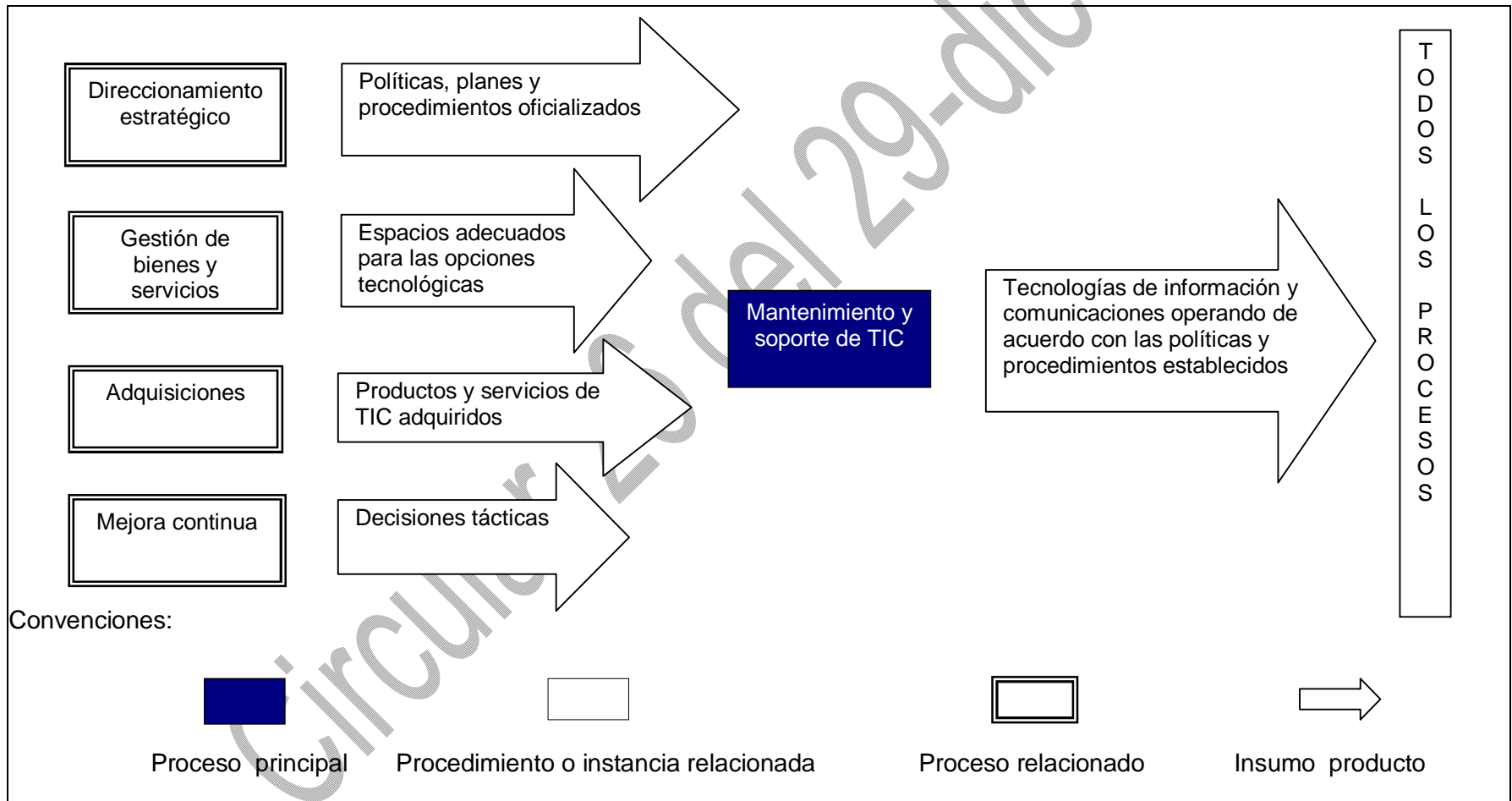
Responsable de coordinar la etapa: Subdirección de Investigación e Información

Proveedores	Entradas	Recursos			Salidas	Destinatarios
		Tecnológicos	Físicos	Humanos		
Subdirección de Investigación e Información	Plan de adopción de nuevas TIC	<ul style="list-style-type: none"> • Software de mesa de ayuda • Software de monitoreo. • Software de control de cambios • Software y Hardware de control electrónico 	<ul style="list-style-type: none"> • Herramientas ofimáticas • Software para modelamiento y ejecución de procesos • Intranet – Red • Servidores y sistemas de Almacenamiento • Equipos de computo y comunicaciones • Inventarios 	Recurso humano (Conocimiento tecnológico).	Nuevas TIC implementadas	<ul style="list-style-type: none"> • Subdirección de Investigación e Información • Servidores públicos SDIS • Contratistas externos • Proceso Gestión de bienes y servicios
Proceso de Adquisiciones	Nueva tecnología adquirida					<ul style="list-style-type: none"> • Subdirección de Investigación e • Servidores públicos SDIS • Contratistas externos
Proceso de Gestión de Bienes y Servicios	Espacios adecuados para las opciones tecnológicas					<ul style="list-style-type: none"> • Público en general. • Entidades externas



PROCESO DE MANTENIMIENTO Y SOPORTE DE TIC

5. Proceso y articulación con otros procesos.



	<h2>PROCESO DE MANTENIMIENTO Y SOPORTE DE TIC</h2>	Código: TE-PRO-14
		Versión: 3
		Fecha: 20-DIC-09
		Página: 7 de 7

6. Identificación de riesgos: (VER MAPA DE RIESGOS DEL PROCESO)

7. Descripción del Producto o Resultado: Tecnologías de información y comunicaciones operando de acuerdo con las políticas y procedimientos establecidos

B. HACER

8. Procedimientos: (VER INVENTARIO DE PROCEDIMIENTOS DE LA DIRECCIÓN DE ANÁLISIS Y DISEÑO ESTRATÉGICO)	9. Documentos soporte: (VER CADA PROCEDIMIENTO)
---	--

C. VERIFICAR

10. Indicadores: (VER HOJAS DE VIDA DE INDICADORES EN LA DIRECCIÓN DE ANÁLISIS Y DISEÑO ESTRATÉGICO)

D. ACTUAR.

11. Acciones de mejora: (VER INSTRUMENTO DE REGISTRO DE ACCIONES DE MEJORA DE LA OFICINA DE CONTROL INTERNO)

	ELABORO		REVISO	APROBO
NOMBRE	Ing. Abel Darío González	Coordinadores del área de sistemas	Ing. Henry Mendoza	Javier Mora
CARGO	Asesor Subdirección de Investigación e Información		Subdirector de Investigación e Información	Director de Análisis y Diseño Estratégico (líder del proceso)