



SERVICIUDAD E.S.P.

Código: SPOT-10

Versión: 01

Caracterización de Procesos

página 1 de 1

Proceso	Tecnologías de la información y comunicación
Objetivo	Optimizar la eficiencia operativa y la productividad de los procesos, mediante la automatización y la mejora de la comunicación interna y externa, asegurando la seguridad y gestión efectiva de la información, fomentando la innovación y competitividad en la organización.
Alcance	Este documento es aplicable a partir de su aprobación para todas las actividades que se realicen en la oficina de sistemas.
Responsable	Profesional Especializado de TICS

Proveedores	Entradas	Actividades	Salidas	Clientes
Planeación Estratégica	Directrices Empresariales Mision, Vision, politica, objetivos, Gobierno Digital	Gestionar la solicitud de las diferentes dependencias y subgerencias de Serviuidad para la compra de hardware y software de acuerdo con las necesidades. -Desarrollar estrategias y planes de acción para implementar y mejorar las TIC. (PETI, MPSI) -Identificación de riesgos del proceso (Mapa de riesgos) -Ejecutar el Plan Estratégico de TI. -Administrar y Gestionar la infraestructura de redes, comunicaciones y datos -Ejecutar las estrategias y protocolos de seguridad y privacidad de la información a fin de garantizar, la integridad, disponibilidad y confidencialidad de la información.	Gestion del conocimiento, Políticas de Gobierno Digital Infraestructura tecnologica con cumplimiento de requisitos Proyectos de desarrollo tecnológico	Todos los procesos empresariales
Talento Humano	Personal Competente		Equipos de tecnología en óptimo estado Procedimientos de Gestión de TI. Políticas y protocolos de Seguridad de la información	
Ministerio de las TIC DNP Gobierno Digital MIPG	Normatividad y lineamientos aplicables de orden nacional	-Implementación de productos y servicios de TI. -Gestionar soporte técnico a todos los procesos en materia TI -Gestionar el ciclo de vida de los activos de software y hardware adquiridos por Serviuidad. -Velar por el cumplimiento de las condiciones de infraestructuras necesarias para la prestación de los servicios TI. -Control y seguimiento a los planes de Gobierno digital -Capacitaciones en ciberseguridad y controles de aseguramiento de la información		
Procesos Misionales y de apoyo	Requerimientos y necesidades de infraestructura Tecnologica y Proyectos de TI		Necesidad de recursos financieros	Gestión Financiera

Recursos	Documentos Asociados
Infraestructura: Oficina, Equipos de computo, servidores , servicios en la nube, instalaciones, Internet, sistemas de información.	*Portafolio de productos y Servicios * Plan Estratégico de Tecnologías de la Información * Arquitectura Empresarial * Plan de Seguridad y Privacidad de la Información
Humanos: Profesional Especializado de TICS, Profesional de sistemas, Tecnico grado 1 Godi, auxiliares de sistemas.	* Procedimiento para la atención de incidentes y requerimientos * Plan de mantenimiento preventivo y correctivo de infraestructura tecnológica

Normatividad: Ley 1341 de 2009, Ley 1581 del 2012, Ley 1712 de 2014, Decreto 1078 de 2015, Decreto 415 de 2016, Decreto 1008 de 2018

Control del Proceso: Auditorias al proceso, Comité institucional de gestión y desempeño, Indicadores de gestión

Riesgos: Mapa de Riesgos del proceso

Indicadores	Fórmula	Meta	Frecuencia
% Disponibilidad de Tecnologia	100-(Tiempo total caída disponibilidad Tecnológica /Total tiempo acordado de disponibilidad tecnologica)	97%	Mensual
Eficiencia en la atención de los clientes de la infraestructura tecnológica de la empresa	Cantidad de Incidencias o Requerimientos Atendidas en los tiempos asignados (ANS)/Cantidad Total de Incidencias y Requerimientos	90%	Mensual
% de Efectividad en proyectos de TI formulados	Cantidad de proyectos formulados y aprobados durante el periodo / Cantidad de proyectos planeados a formularse durante el periodo	90%	Semestral
Proyectos con componentes tecnológicos ejecutados	Cantidad de proyectos con componente TI ejecutados /Cantidad de proyectos con componente TI planeados	90%	Semestral

Acciones: Acciones correctivas, acciones preventivas, Acciones de mejora

Elaborado por:
HARRISON GONZALEZ SANTA
Profesional Universitario Sistemas
Feb 26-2024

Revisado por:
WILSON ARIAS CASTAÑO
Profesional Especializado TIC
Feb. 26/2024

Aprobado por:
DIANA CAROLINA HERRERA CASTAÑO
Subgerente de Planeación
Feb 26-2024