



**Caracterización del Proceso**

CÓDIGO HAC-13 v.00

PÁGINA 1 de 1

**NOMBRE DEL PROCESO**

**Servicios de Asistencia en Tecnologías de información**

**TIPO DE PROCESO**

Estrategico

Misional

Apoyo

x

Control

**OBJETIVO DEL PROCESO**

**RESPONSABLE**

Proporcionar servicios de tecnologías de información mediante la combinación de herramientas, conocimiento y experiencia, para asegurar la apropiación y satisfacción del cliente interno y externo.

**LIDER DEL PROCESO**

**OBJETIVO DE CALIDAD ASOCIADO AL PROCESO**

3. Potenciar la Gestión de Proyectos de extensión con enfoque territorial

**ALCANCE**

**Inicia**

Planificación del Proceso

**Termina**

Medición, Análisis y Mejora.

**INTERACCIÓN CON OTROS PROCESOS**

EMISOR	ENTRADA	ACTIVIDADES	RESPONSABLE	SALIDA	RECEPTOR
Direccionamiento Estratégico Estado Proceso	Plan de Desarrollo Institucional Políticas y Objetivos Institucionales Directrices (Reglamentos, Estatutos, Resoluciones), Requisitos, Normatividad	P Elaboración de la Planificación por medio del FAC-23 "Planificación, control y Seguimiento del proceso Servicios de Asistencia en Tecnología de Información"	Lider de Proceso	Solicitud de personal, recursos, equipos, FAC-23 "Planificación, control y Seguimiento del proceso Servicios de Asistencia en Tecnologías de Información", aprobada.	Direccionamiento Estratégico Gestión del Talento Humano y Contratación Gestión Adquisición de Bienes y Servicios Gestión de la Infraestructura y Apoyo Logístico Administración del SIG
Administración del SIG	Manual de calidad FAC-23 "Planificación control y seguimiento de actividades del SIG"				
Gestión de proyectos	Contratos	Identificación de Clientes del Servicio	Lider de Proceso	FCA-17 Identificación y Requisitos Clientes Externos	Proceso de Servicio de Asistencia en Tecnologías de Información
Cliente interno Cliente externo	Solicitud de soporte Registro de solicitudes en el CAT Recepción de solicitudes por correo electrónico	Realización de Soporte Tecnológico Asignación y/o eliminación de Roles	Analista de Soporte	FAC-08 Acta de Reunión Respuesta y cierre a la Solicitud	Cliente interno Cliente externo
Cliente interno	Solicitud de cambio de cuenta de correo o contraseña	Atención de la solicitud	Analista de Soporte	FCA-13 Registro de cambio de correo y/o contraseña Vortal	Cliente interno
Gestión de Proyectos	Contratos	Ejecución de Implantación Seguimiento de Proyectos	Lider de proceso y/o Analista de Soporte Analista de PMO	FCA-25 Acta de Visita y/o Actividades Remotas FCA-28 Establecimiento Equipo de Trabajo FCA-27 Diagnóstico Organizacional FCA-24 Acta de Recibidos FCA-26 Acta Entrega y Aceptación FCA-29 Evaluación Resultados Implantación	Cliente interno Cliente externo
Cliente interno Cliente externo	Solicitud de actualización	Actualización de Producto y Consideraciones del Servicios de Actualización de un producto	Analista de Soporte	Producto actualizado	Cliente interno Cliente externo
Proceso Servicios de Asistencia en Tecnologías de Información	Solicitud de traslado de Analista de Soporte	Realización de Empalme	Analista de Soporte	FCA-30 Empalme del servicio de soporte	Analista de Soporte
Cliente interno Cliente externo	Solicitud de capacitación	Planeación y Ejecución de Capacitaciones Técnicas y/o Funcionales	Lider de Proceso Analista de Soporte	FCA-21 Acta de Capacitación FCA-18 Encuesta de Capacitación	Cliente interno Cliente externo
Proceso Servicios de Asistencia en Tecnologías de Información	Información almacenada	Realización de copias de seguridad	Lider de Proceso	Copia de seguridad	Proceso Servicios de Asistencia en Tecnologías de Información
Proceso Servicios de Asistencia en Tecnologías de Información	Lecciones aprendidas	Gestión del Conocimiento a través de Casos resueltos	Analista de Soporte	Repositorio de la Información	CIADTI
Planeación Institucional	Lineamientos y herramientas para la identificación y valoración de los riesgos y oportunidades	Análisis del contexto y las partes interesadas Identificación y valoración del riesgo y las oportunidades	Lider del Proceso y Grupo de Mejoramiento	Mapa de riesgos y oportunidades del proceso aprobados	Planeación Institucional
Administración del SIG	Lineamientos para la elaboración, seguimiento y control de la documentación y registros del SIG	Estudio de creación, modificación o eliminación de documentos y su respectiva revisión y aprobación		Acta de aprobación de documentos para validación	Administración del SIG
EMISOR	ENTRADA	ACTIVIDADES	RESPONSABLE	SALIDA	RECEPTOR
Control Interno	Plan de Auditorías Internas y evaluaciones de Control Interno	Atención de la auditoría interna		Informe de auditorías	Todos los procesos

Administración del SIG	FAC-23 Planificación y Control de Actividades	V	Recolección y medición de indicadores Atención de reuniones de control y seguimiento	Líder del Proceso y Grupo de Mejoramiento	Reporte del Informe de Indicadores Planes de gestión del Cambio y Mejora Continua Plan de Acciones Correctivas	Administración del SIG
<b>EMISOR</b>	<b>ENTRADA</b>		<b>ACTIVIDADES</b>	<b>RESPONSABLE</b>	<b>SALIDA</b>	<b>RECEPTOR</b>
Administración del SIG	Solicitud de avance y cumplimiento de los planes de acciones correctivas. Mapas de riesgos o plan de gestión del cambio y mejora continua	A	Ejecución de acciones correctivas, acciones para controlar riesgos y de mejora	Líder del Proceso y Grupo de Mejoramiento	Informes de avance y cumplimiento (actas de reunión y soportes)	Administración del SIG Control Interno Planeación

<b>REQUISITOS APICABLES</b>	
NTC ISO 9001:2015 Sistemas de Gestión de Calidad	
<a href="#">Matriz de Requisitos Legales</a>	
<b>MEDICIÓN Y CONTROL</b>	
<b>INDICADORES</b>	<b>RIESGOS</b>
<a href="#">SPEI</a>	<a href="#">Mapa de Riesgo de Gestión, Corrupción y Seguridad Digital</a>
INDICADORES Ver FAC-01 Listado Maestro de Documentos Internos	
<b>DOCUMENTOS ASOCIADOS</b>	
<b>DOCUMENTOS</b>	Ver FAC-01 "Listado Maestro de Documentos Internos"
<b>REGISTROS</b>	Ver FAC-03 "Listado Maestro de Formatos"