

**IGAC**  
INSTITUTO GEOGRÁFICO  
AGUSTÍN CODAZZI



Sistema de Gestión  
Integrado  
**MIPG**



**SGC**  
Sistema de  
Gestión de  
Calidad

**SGA**  
Sistema  
de Gestión  
Ambiental

**SGD**  
Sistema  
de Gestión  
Documental

**SLNS**  
Sistema  
Laboratorio  
Nacional de Suelos

**SGSST**  
Sistema  
de Gestión de  
la Seguridad  
y Salud en el  
Trabajo

**SCI**  
Sistema de  
Control Interno

**SGSI**  
Sistema  
de Gestión de  
Seguridad de  
la Información

**IGAC**  
INSTITUTO GEOGRÁFICO  
AGUSTÍN CODAZZI



Sistema de Gestión  
Integrado  
**MIPG**



Caracterización

# Gestión de Servicios Tecnológicos

**Código:** CT- GST

**Versión:** 1

**Vigente desde:** 11/04/2024

Tipo de proceso	Apoyo.
Nombre del proceso	Gestión de Servicios Tecnológicos.
Líder del proceso	Director(a) de Tecnologías de la Información y Comunicaciones.
Nombre del subproceso	No aplica.
Líder del subproceso	No aplica
Objetivo	Gestionar los mantenimientos, requerimientos, incidentes, problemas, cambios (tecnológicos y de seguridad) y monitoreo en la gestión de la información, de los sistemas de información y de la infraestructura tecnológica a través de la mesa de servicios TI, como punto único de contacto para los usuarios internos de la Entidad.
Alcance	Inicia con la definición de lineamientos para la atención de requerimientos, incidentes, problemas (tecnológicos y de seguridad de la información) y cambios en los sistemas de información, infraestructura tecnológica e información a través de la mesa de servicios TI, así como la planificación de los mantenimientos y monitoreo de las plataformas tecnológicas, continua con la clasificación, categorización, reasignación y gestión de casos y finaliza con la evaluación de satisfacción del servicio prestado.

Nº	Ciclo de Mejora	Proveedores	Entradas	Actividad (Descripción)	Responsable	Salidas	Clientes
1.	Planear.	Gobierno Nacional.	Políticas, programas, proyectos y lineamientos.	<b>Formular los planes y estrategias del proceso.</b>  Con base en las necesidades del proceso y los lineamientos emitidos, se formulan las estrategias, planes y proyectos para cada vigencia.	Director de Tecnologías de la Información y Comunicaciones.	Plan de Acción Anual del proceso.	Proceso de Direccionamiento Estratégico y Planeación.
		Gestión de Servicios Tecnológicos.	Necesidades de contratación.		Subdirector de Sistemas de Información.	Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano.	Gestión de Servicios Tecnológicos.
		Procesos de Direccionamiento Estratégico y Planeación.	Lineamientos estratégicos. Presupuesto asignado. Plataforma Estratégica Institucional aprobada.		Subdirector de Información. Subdirector de Infraestructura de TI. Equipo de trabajo estratégico del proceso	Plan Anual de Adquisiciones del proceso.	Proceso de Gestión Contractual. Gestión de Servicios Tecnológicos.

N°	Ciclo de Mejora	Proveedores	Entradas	Actividad (Descripción)	Responsable	Salidas	Cientes
		Proceso de Gestión Contractual.	Lineamientos de contratación.		de Gestión de servicios Tecnológicos.		
2.	Planear.	Proceso de Gestión de Servicios Tecnológicos.	Portafolio y catálogo de servicios de TI.	<p><b>Definir lineamientos, procedimientos y buenas prácticas de TI.</b></p> <p>Realizar la definición de los lineamientos de monitoreo, atención de requerimientos, incidentes (tecnológicos y de seguridad de la información), problemas y cambios en los sistemas de información, infraestructura tecnológica e información a través de la mesa de servicios TI.</p>	<p>Director de Tecnologías de la Información y Comunicaciones.</p> <p>Subdirector de Sistemas de Información.</p> <p>Subdirector de Información.</p> <p>Subdirector de Infraestructura de TI.</p> <p>Equipo de trabajo estratégico del proceso de Gestión de servicios Tecnológicos.</p>	Lineamientos, procedimientos y buenas prácticas de TI aprobadas y publicadas.	Todos los procesos.
3.	Planear.	Todos los procesos.	Necesidades para el desarrollo de los sistemas de información y de servicios tecnológicos.	<p><b>Definir especificaciones o requerimientos y priorización para el desarrollo de software y de servicios tecnológicos.</b></p> <p>Elaborar documentos con la definición detallada de criterios de aceptación y asignar prioridad a los requerimientos de listas priorizadas de tareas para el desarrollo de los sistemas de Información y de servicios tecnológicos.</p>	Equipo de trabajo estratégico del proceso de Gestión de servicios Tecnológicos.	Documentos de especificaciones o requerimientos.	Proceso de Gestión de Servicios Tecnológicos.
4.	Planear.	Proceso de Gestión de Servicios Tecnológicos.	Inventario de los componentes de infraestructura tecnológica.	<p><b>Elaborar cronograma para la ejecución de mantenimientos preventivos y correctivos de Infraestructura TI.</b></p> <p>Según las necesidades de mantenimientos</p>	<p>Subdirector de Infraestructura TI.</p> <p>Equipo de infraestructura de TI del proceso de Gestión de servicios Tecnológicos.</p>	Cronograma de mantenimientos de infraestructura tecnológica elaborado.	Todos los procesos.

N°	Ciclo de Mejora	Proveedores	Entradas	Actividad (Descripción)	Responsable	Salidas	Cientes
				identificadas a la infraestructura tecnológica y los recursos disponibles, se realiza la planeación de los mantenimientos.			
5.	Hacer.	Todos los procesos.	Casos registrados en la herramienta de gestión de la mesa de servicios de TI.	<b>Realizar la clasificación y categorización de casos.</b>  Clasificar, categorizar y reasignar el caso (requerimientos, incidentes (tecnológicos y de seguridad de la información), problemas y cambios) registrado en la herramienta de mesa de servicio TI.	Equipo de mesa de servicio Nivel 1 del proceso de Gestión de servicios Tecnológicos.	Casos escalados para atención.	Proceso de Gestión de Servicios Tecnológicos.
6.	Hacer.	Proceso de Gestión de Servicios Tecnológicos.	Caso escalado para atención.	<b>Gestionar casos escalados.</b>  Gestionar los casos (requerimientos, incidentes de la información), problemas y cambios) escalados a los niveles de atención, dar solución de acuerdo con los niveles de servicio y solucionar caso.	Subdirector Sistemas de Información  Subdirector de Información  Subdirector de Infraestructura de TI.  Equipo de mesa de servicio de los niveles de atención establecidos (técnicos, profesionales y especialistas, nivel 1, 2, 3) del proceso de gestión de servicios tecnológicos.	Casos gestionados (requerimientos atendidos, incidentes y problemas resueltos y cambios implementados)  Base de conocimiento actualizada  Sistema de Información ambiente de producción operando.	Todos los procesos.
7.	Hacer.	Proceso de Gestión de Servicios Tecnológicos.	Documentos de especificaciones o requerimientos.  Priorización de necesidades para el desarrollo de los sistemas de información.	<b>Gestionar el ciclo de desarrollo de software.</b>  Realizar la ejecución y documentación de las actividades establecidas en listas de tareas priorizadas de requerimientos para el desarrollo de cada sistema	Subdirector de Sistemas de Información.  Equipo de Sistemas de información del proceso de Gestión de servicios Tecnológicos.	Sistema de Información ambiente de pruebas.  Documentación funcional y técnica de los sistemas de información.	Todos los procesos.

N°	Ciclo de Mejora	Proveedores	Entradas	Actividad (Descripción)	Responsable	Salidas	Cientes
				de Información de acuerdo con el ciclo de vida del desarrollo del software.			
8.	Hacer.	Proceso de Gestión de Servicios Tecnológicos.	Cronograma de mantenimientos de infraestructura tecnológica. Manuales técnicos.	<b>Efectuar los mantenimientos correctivos y preventivos de Infraestructura tecnológica.</b> Realizar los mantenimientos preventivos, correctivos, predictivos, actualizaciones que requiere los componentes de la infraestructura tecnológica.	Subdirector de Infraestructura TI. Equipo de Infraestructura de TI del proceso de Gestión de servicios Tecnológicos. Proveedores de bienes y servicios tecnológicos.	Componentes de la infraestructura tecnológica actualizados y en funcionamiento. Informes de mantenimientos de infraestructura tecnológica realizados.	Todos los procesos.
9.	Hacer.	Proceso de Gestión de Servicios Tecnológicos.	Reportes, eventos, informes, herramientas de administración tecnológica. Manuales técnicos y de operación.	<b>Gestionar la infraestructura tecnológica.</b> Realizar periódicamente monitoreo y administración a la infraestructura tecnológica que soporta los servicios del Instituto.	Equipo de Infraestructura de TI del proceso de Gestión de servicios Tecnológicos Subdirector de Infraestructura TI. Proveedores de bienes y servicios tecnológicos.	Informes y reportes de cumplimiento de la gestión de la infraestructura. Base de conocimiento actualizada.	Proceso de Gestión de Servicios Tecnológicos.
10.	Verificar.	Proceso de Gestión de Servicios Tecnológicos.	Plan de Acción Anual del proceso. Plan de Adquisiciones del proceso. Reportes de casos registrados en la herramienta de gestión de mesa de servicios tecnológicos. Evaluaciones de satisfacción de Usuarios de la atención de mesa de servicios tecnológicos.	<b>Realizar seguimiento y evaluar la gestión del proceso.</b> Analizar los resultados obtenidos de los casos registrados y gestionados en la herramienta de gestión de mesa de servicios tecnológicos y de la aplicación de encuestas de satisfacción, para generar la base de conocimiento.	Director de Tecnologías de la Información y Comunicaciones. Subdirector de Sistemas de Información. Subdirector de Información. Subdirector de Infraestructura de TI. Equipo de trabajo del proceso de Gestión de Servicios Tecnológicos.	Informe de análisis de casos registrados en la herramienta de gestión de mesa de servicios tecnológicos y resultados de las evaluaciones de satisfacción. Base de conocimiento actualizada.	Proceso de Gestión de Servicios Tecnológicos.



N°	Ciclo de Mejora	Proveedores	Entradas	Actividad (Descripción)	Responsable	Salidas	Clientes
11.	Verificar.	Proceso de Gestión de Servicios Tecnológicos.	<p>Sistema de Información o servicio tecnológico para pruebas.</p> <p>Documentación funcional y técnica de los sistemas de información o de servicios tecnológicos.</p>	<p><b>Pruebas de aceptación de usuario a los Sistemas de Información y de servicios tecnológicos.</b></p> <p>Ejecutar las pruebas funcionales, validación de datos y aprobación de funcionalidades de los sistemas de información y de servicios tecnológicos por parte del usuario para su paso a producción.</p>	<p>Equipo del proceso de Gestión de Servicios Tecnológicos.</p> <p>Todos los procesos</p>	<p>Resultado de las pruebas</p> <p>Errores reportados</p> <p>Mejoras solicitadas</p> <p>Formato Solicitud de Cambios -SDC</p>	Proceso de Gestión de Servicios Tecnológicos.
12.	Actuar.	Proceso de Gestión de Servicios Tecnológicos.	<p>Informe de análisis de casos registrados en la herramienta de gestión de mesa de servicios tecnológicos y resultados de las evaluaciones de satisfacción.</p> <p>Base de conocimiento actualizada.</p> <p>Informes de auditoría Interna y Externa.</p> <p>Resultado de las pruebas.</p> <p>Errores reportados.</p> <p>Mejoras solicitadas.</p> <p>Formato Solicitud de Cambios -SDC.</p>	<p><b>Implementar acciones de mejora.</b></p> <p>Con base a los resultados obtenidos y en caso de ser necesario se implementan las acciones de mejora para corregir las desviaciones detectadas o mejorar los resultados presentados.</p>	<p>Director de Tecnologías de la Información y Comunicaciones.</p> <p>Subdirector de Sistemas de Información.</p> <p>Subdirector de Información.</p> <p>Subdirector de Infraestructura de TI.</p> <p>Equipo de trabajo estratégico del proceso de Gestión de servicios Tecnológicos.</p>	<p>Acciones de Mejora.</p>	Todos los procesos.

Riesgos del Proceso o Subproceso	Indicadores del Proceso o Subproceso
<a href="#">Identificados a través de la herramienta definida</a>	<a href="#">Identificados a través de la herramienta definida</a>

## CONTROL DE CAMBIOS

FECHA	CAMBIO	VERSIÓN
11/04/2024	<ul style="list-style-type: none"> <li>Se adopta como versión 1 debido a la actualización de la Cadena de Valor en Comité Institucional de Gestión y Desempeño del 3 de marzo del 2023, nuevos lineamientos frente a la generación, actualización y derogación de documentos del SGI.</li> <li>Se ajusta el documento según la nueva Estructura Orgánica aprobada por Decreto 846 del 29 de Julio del 2021.</li> <li>Se crea la Caracterización del proceso Gestión de Servicios Tecnológicos, código <b>CT-GST</b>, versión 1</li> </ul>	1

ELABORÓ Y/O ACTUALIZÓ	REVISÓ TÉCNICAMENTE	REVISÓ METODOLÓGICAMENTE	APROBÓ
<p><b>Nombre:</b> Marcela Senestrari Castro. <b>Cargo:</b> Contratista. Dirección de Tecnologías de la Información y Comunicaciones.</p> <p><b>Nombre:</b> Juliet Sánchez Parada. <b>Cargo:</b> Contratista. Dirección de Tecnologías de la Información y Comunicaciones.</p>	<p><b>Nombre:</b> Cristian José Petro Petro. <b>Cargo:</b> Subdirector. Subdirección de Infraestructura Tecnológica.</p> <p><b>Nombre:</b> Alexandra Ruiz Bedoya. <b>Cargo:</b> Subdirectora. Subdirección de Información.</p> <p><b>Nombre:</b> Fernando Pérez <b>Cargo:</b> Subdirector (E) Subdirección de Sistemas de Información</p> <p><b>Nombre:</b> Diego F. Ramírez Pulido <b>Cargo:</b> Contratista Dirección de Tecnologías de la Información y Comunicaciones.</p>	<p><b>Nombre:</b> Equipo de Arquitectura de Procesos. <b>Cargo:</b> Oficina Asesora de Planeación.</p> <p><b>Nombre:</b> Orlando José Maya <b>Cargo:</b> Contratista. Oficina Asesora de Planeación.</p>	<p><b>Nombre:</b> Perla Yadira Rojas Martínez. <b>Cargo:</b> Directora de Tecnologías de la Información y Comunicaciones.</p>