

 	CARACTERIZACIÓN DE PROCESO GESTIÓN DE SOPORTE INFORMÁTICO (SI)		
	Líder: SG - Coordinador GIT Soporte Informático	Nivel: Apoyo	Versión 01

ASPECTOS GENERALES DEL PROCESO

OBJETIVO GENERAL DEL PROCESO:	Brindar los servicios de soporte informático en forma oportuna y confiable, para mantener el funcionamiento de la plataforma tecnológica y de los canales de comunicación de la Agencia de Renovación del Territorio, dando cumplimiento a las políticas establecidas para tal fin.
ALCANCE DEL PROCESO:	Inicia con los requerimientos de los usuarios, continua con la atención de los requerimientos tecnológicos e informáticos y culmina con la verificación y cierre del servicio.
POLÍTICAS DE OPERACIÓN	Todas las solicitudes de soporte informático se deberán realizar por medio de correo electrónico a la cuenta soporte_informaticoART@renovacionterritorio.gov.co, las cuales serán asignadas a un ingeniero para que sea atendida. Los tiempos de solución dependen del diagnóstico que emita el ingeniero asignado y se informará al usuario en el momento de la atención.
INDICADORES	(Ver Hoja de Vida Indicadores del Proceso)
RIESGOS	Riesgos de Gestión: (Consultar Mapa de riesgos) Riesgos de Corrupción: (Si aplica - Consultar Mapa de riesgos)

DESCRIPCIÓN DEL PROCESO

No.	ENTRADA		ACTIVIDAD(ES)	SALIDA	
	PROVEEDOR (INTERNO / EXTERNO)	INSUMO REGISTRO		PRODUCTO / SERVICIO REGISTROS	CLIENTE (INTERNO / EXTERNO)
INICIO / PLANEAR					
1	Gobierno Nacional Min Tic Proceso de Direccionamiento Estratégico Procesos ART Usuarios ART	Plan de Desarrollo Plan Estratégico ART Lineamientos TIC Metodología para el Plan de Acción Institucional	Establecer el Plan de Acción para la vigencia	Plan de Acción del Proceso de SI/GIT	Proceso DE Proceso de SI
2		Lineamientos y políticas de tecnología	Diseñar documentos y herramientas del proceso	Documentos y Herramientas para facilitar la gestión (Formatos, Instructivos, correo electrónico)	GIT y Procesos de la ART
3		Funciones Servicios Tecnológicos	Diseñar y establecer los planes de mantenimiento preventivo y correctivo, así como de la adecuación y ampliación tecnológica de la ART	Inventario final tecnológico Necesidades de Bienes y Servicios	Proceso de Direccionamiento Estratégico, Gestión Financiera, Gestión Administrativa, Gestión Contractual.
4		Inventario plataforma instalada	Formular los indicadores de gestión del Proceso	Indicadores de Gestión del Proceso/GIT	Proceso de Direccionamiento Estratégico, Proceso de SI
5		Plan de Acción Institucional y del Proceso Metodología para formulación de Indicadores	Identificar, analizar y evaluar los Riesgos del Proceso y Riesgos de Corrupción	Mapa de Riesgo del Proceso y Mapa de Riesgos de Corrupción	Proceso de Direccionamiento Estratégico, Proceso de SI
		Metodología Riesgos Lineamientos DAFP			

DESARROLLO / HACER					
1	GIT y Procesos de la ART	Requerimientos y necesidades de GIT y usuarios Lineamientos y políticas de tecnología Documentos y Herramientas para facilitar la gestión (Formatos, Instructivos)	Prestar el servicio de soporte Informático solicitado por los diferentes usuarios: -Correo electrónico -Internet - conectividad -Impresoras -Permisos de acceso -Equipos y scanner	Servicio de soporte realizado a los usuarios Requerimientos a los proveedores de comunicaciones - por correo electrónico	GIT y Procesos de la ART Proveedores
2	Proceso Gestión Administrativa	Equipos para revisar	Revisar los equipos de cómputo del almacén antes de hacer entrega final al usuario	Formato revisión equipos tecnológico, novedades y si es para baja una justificación	GIT y Procesos de la ART Proceso de Gestión Administrativa
SEGUIMIENTO / VERIFICAR					
1	Proceso de Direccionamiento Estratégico Proceso Gestión de Soporte Informático	Información para reporte y seguimiento de indicadores	Verificar el resultado del análisis de los indicadores de gestión del proceso/GIT	Identificación de alertas	Proceso Direccionamiento Estratégico Procesos SI.
2	Proceso Direccionamiento Estratégico Proceso de Gestión Soporte Informático	Reporte, seguimiento a las acciones Mapas de Riesgos,	Revisar los planes de mitigación o tratamiento de los riesgos asociados al proceso de GST.	Acciones y metas revisadas e identificación de alertas o correctivos a las mismas.	Proceso Direccionamiento Estratégico Procesos SI.
MEJORA / ACTUAR					
1	Proceso Direccionamiento Estratégico Proceso de Gestión Soporte Tecnológico Proceso de Evaluación y Control Entes externos de Control	Informes resultado de auditorías Internas y Externas Resultado análisis de indicadores de gestión del Proceso SI. Resultado revisión del Proceso Resultado Revisión por la Dirección Resultado revisión Mapa de Riesgos del proceso y riesgos de corrupción SI	Identificación y formulación de acciones correctivas, preventivas y de mejora (ACPM)	Plan de mejoramiento del Proceso Actualización del proceso y sus procedimientos: a partir de actividades, metas y productos, modificados	Proceso Gestión de TH. Proceso de Evaluación y Control Proceso Direccionamiento Estratégico Entes de Externos de Control
FIN					

ASPECTOS GENERALES DEL PROCESO

PROCEDIMIENTOS	Procedimiento Revisión de Equipos en Almacén Procedimientos Traslados canales a las nuevas sedes Procedimiento Soporte usuario Final
-----------------------	--

Nota: El presente documento de caracterización de proceso, fue aprobado mediante:	ELABORÓ: 21/09/2017	REVISÓ: 21/09/2017	APROBÓ: 21/09/2017
	Nombre Gerardo Moreno Cargo Analista T2 G6 Área: Soporte Informático	Nombre Sofia Salamanca B Cargo T1 Grado 15 Área: Soporte Informático	Nombre Sofia Salamanca B Cargo T1 Grado 15 Área: Soporte Informático