

**FECHA: 17 DE OCTUBRE DE 2013**

| <b>Aprobó elaboración o modificación</b>                                       | <b>Revisión técnica</b>                     |
|--|---|
| Firma:   | Firma:                                      |
| Nombre: Adriana del Pilar Guerra   | Nombre: Bernardo Herrera Herrera            |
| Cargo: Directora Técnica de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones | Cargo: Director Técnico de Planeación ( E ) |

## **1. OBJETIVO(S):**

Establecer las actividades necesarias para gestionar con calidad y eficiencia los servicios de tecnologías de la información y las comunicaciones en la Contraloría de Bogotá, cuyo ciclo básico comprende la definición de la estrategia, el diseño, la transición, la operación y el mejoramiento continuo de los servicios.

## **2. ALCANCE:**

### **PLANEACION ESTRATEGICA**

Inicia con la revisión y actualización de la metodología establecida por la Comisión Distrital de Sistemas para efectuar la planeación estratégica de las entidades del distrito y termina con la elaboración definitiva del plan estratégico y los planes de trabajo respectivos.

### **GESTION DEL PORTAFOLIO DE SERVICIOS**

Inicia con la identificación de necesidades de clientes y partes interesadas y termina con la actualización del portafolio de servicios de tecnologías de la información y las comunicaciones, elabora informes y genera indicadores.

### **GESTION DE LA DEMANDA**

Inicia con la identificación y documentación de los patrones de actividad y tendencias de consumo de capacidad y rendimiento de los elementos de configuración de TI y termina con la elaboración de los paquetes de servicio y la gestión de las solicitudes de cambio a que haya lugar.

### **GESTION FINANCIERA**

Inicia con la definición de la estructura del presupuesto y termina con la transferencia de costos, el análisis de variaciones y la generación de informes e indicadores.

### **GESTION DEL CATALOGO DE SERVICIOS**

Inicia con la agrupación de servicios por familias y termina con la creación o actualización del catálogo de servicios.

### **GESTION DE NIVELES DE SERVICIO**

Inicia con la planeación de los niveles de servicio, a partir de la información contenida en los Requisitos de Niveles de Servicio, la Hoja de Especificación de Servicios y los Acuerdos de Niveles de Servicio, y termina con la elaboración de los planes de mejoramiento de los servicios, los cuales se basan en los resultados de las actividades de monitoreo de los acuerdos de niveles de servicio implementados.

### **GESTION DE LA CAPACIDAD**

Inicia con la planeación de la capacidad de los elementos de configuración de TI y termina con la generación de informes e indicadores, resultantes de la supervisión efectuada a los elementos de configuración de TI asignados a cada uno de los servicios.

### **GESTION DE LA DISPONIBILIDAD**

Inicia con la definición y planeación de los requisitos de disponibilidad para la prestación de los servicios, comprende el mantenimiento de los elementos de configuración de TI asociados y termina con la generación de informes e indicadores, resultantes del monitoreo a la disponibilidad de los mismos.

### **GESTION DE LA CONTINUIDAD**

Inicia con la formulación de la Política de Continuidad y su respectivo alcance, comprende el análisis de impacto de la falta de continuidad en la prestación de los servicios, la evaluación de riesgos por cada uno de los elementos de configuración de TI, la organización y planeación de la continuidad, y termina con la generación de informes e indicadores, resultantes de la supervisión a la ejecución del plan de continuidad.

### **GESTION DE LA SEGURIDAD**

Inicia con la formulación de la Política y el Plan de Seguridad, y comprende tanto la implementación del mismo como su evaluación y mantenimiento permanente.

### **PLANEACION Y SOPORTE A LA TRANSICION**

Comprende la definición de la estrategia y el plan a ejecutar para la evaluación, desarrollo, prueba, implementación y despliegue de los nuevos servicios y los cambios a los servicios existentes.

### **GESTION DE CAMBIOS**

Se inicia con el registro del cambio y comprende su clasificación, aprobación, planeación, evaluación e implementación. Se soporta en los procedimientos de Gestión de Entregas y Despliegues.

### **GESTION DE LA CONFIGURACION Y ACTIVOS DEL SERVICIO**

Se inicia con la planeación de la configuración, en la que se define su responsable y la estructura y contenido de la base de datos de los elementos de configuración de TI, comprende la clasificación, registro, monitoreo y control de dichos elementos, y termina con la generación de informes e indicadores resultantes de las auditorías efectuadas a la gestión de los mismos.

### **GESTION DE ENTREGAS Y DESPLIEGUES**

Se inicia con la elaboración del plan operativo de implementación del servicio, diseñado a partir del paquete de servicios y la identificación de los requisitos del cliente, comprende el desarrollo o adquisición de la solución y la implementación preliminar del servicio o cambio, y se soporta tanto en el procedimiento de validación y pruebas como en el procedimiento evaluación.

### **VALIDACION Y PRUEBAS**

Se inicia con la obtención de información relacionada con el servicio a liberar (catálogo de servicios, acuerdos de niveles de servicio, plan de transición, solicitud de cambio documentada, versión a probar), comprende la planeación, construcción, ejecución, reporte de resultados, restablecimiento del ambiente, cierre y generación de los informes e indicadores resultantes de las pruebas.

## **EVALUACION**

Inicia con la elaboración del plan de evaluación que tiene como propósito desarrollar el modelo de rendimiento del servicio y termina con la elaboración del informe que presenta los resultados de la evaluación del rendimiento previsto y real.

## **GESTION DEL CONOCIMIENTO**

El procedimiento de gestión del conocimiento comprende la definición de la estrategia a aplicar y la información a transferir, la gestión de la información y los datos, y el uso del sistema de gestión del conocimiento.

## **GESTION DE EVENTOS**

Se inicia con la generación y notificación del evento, comprende el filtro, la clasificación, la correlación con otros eventos, la activación de mecanismos de respuesta, la revisión de acciones, y termina con el cierre del evento, que incluye la generación de reportes e indicadores correspondientes.

## **GESTION DE INCIDENTES**

Comprende el registro, clasificación, análisis, resolución y cierre de los incidentes, que incluye la generación de reportes e indicadores correspondientes.

## **GESTION DE PETICIONES**

Comprende la selección y registro de peticiones, su aprobación desde el punto de vista financiero, el trámite de la petición y el cierre de la misma, que incluye la generación de reportes e indicadores correspondientes.

## **GESTION DE PROBLEMAS**

La gestión de problemas se inicia con el control del problema y termina con la identificación y gestión del error conocido.

El control del problema comprende el análisis de tendencias, la identificación y clasificación del problema, la asignación de recursos para su solución y el respectivo registro en la base de datos correspondiente.

El control del error comprende el registro del error conocido, la investigación y propuesta de soluciones temporales y el trámite de solicitudes de cambio.

## **GESTION DE ACCESO A LOS SERVICIOS DE TI**

Se inicia con la recepción de la petición de acceso, incluye su validación, registro, actualización y cierre, que incluye la generación de reportes e indicadores correspondientes.

## **MEJORA DEL PROCESO**

Se inicia con la definición de qué medir, e incluye la determinación de qué se puede medir, la recopilación, el procesamiento y el análisis de datos, la creación de informes, la generación de acciones correctivas y el seguimiento a su implementación.

### **3. BASE LEGAL:**

**Ver Normograma**

#### 4. DEFINICIONES:

1. Accesibilidad: Grado y facilidades con que cuenta un servicio para poder ser utilizado.
2. Acceso: Posibilidad real de una persona para utilizar un servicio.
3. Acuerdo de Confidencialidad: Es un contrato legal entre dos entidades, mínimo, para compartir material confidencial o conocimiento para ciertos propósitos, pero restringiendo su uso público.
4. Acuerdo de Niveles de Servicio: Es un contrato escrito entre un proveedor de servicio y su cliente, que:
  - Identifica y define las necesidades de un cliente.
  - Fija las condiciones de costo, calidad y oportunidad de prestación del servicio.
  - Controla las expectativas de servicio en relación a la capacidad del proveedor.
  - Define un punto de entendimiento común sobre servicios, prioridades, responsabilidades y garantías.
  - Puede formalizarse legalmente, o ser un contrato informal (relaciones inter-departamentales).
  - Comprenda los niveles de disponibilidad, servicio, rendimiento u otros atributos del servicio, como la facturación.
  - Puede ser especificado como *objetivo* y *mínimo*, de forma que los usuarios puedan saber que esperar (mínimo), mientras se ofrece un objetivo que muestra el nivel de rendimiento. En algunos contratos pueden figurar penalizaciones en caso de incumplimiento.
5. Acuerdo Interno de Operación: Es un documento interno de la organización donde se especifican las responsabilidades y compromisos de los diferentes departamentos con la organización de TI, para la prestación de un determinado servicio.
6. Ambiente de Producción: Se refiere al conjunto de elementos de hardware y de software de procesamiento, almacenamiento y comunicaciones, bases de datos y procesos, procedimientos y recursos humanos, que se emplean para la operación real del servicio.
7. Ambiente de Prueba: Se refiere al conjunto de elementos de hardware y de software de procesamiento, almacenamiento y comunicaciones, bases de datos y procesos, procedimientos y recursos humanos, que se emplean para probar que la solución cumple con las especificaciones del servicio.
8. Aplicación: Es un tipo de programa de computador diseñado como herramienta para permitir a un usuario realizar uno o diversos tipos de trabajos.
9. Autenticación: Es el proceso de verificar la identidad digital de un usuario que efectúa una petición para conectarse. Para efectos de la autenticación, el usuario puede ser una

persona que usa un computador, un computador por sí mismo o un programa de computador. Es un modo de asegurar que los usuarios son quien ellos dicen que son y que tienen la autorización para realizar funciones en un sistema.

10. Calidad: Grado en el que las características de un servicio cumplen con los requisitos especificados para el mismo.
11. Cambio: Se refiere a la creación o modificación de servicios de TI o de cualquiera de los elementos de Hardware y de Software de procesamiento, almacenamiento y comunicaciones, bases de datos y procesos, procedimientos y recursos humanos asociados con el manejo de los datos y la información misional, operativa y administrativa de la Contraloría.
12. Cambio Estándar: Son cambios de escasa importancia o que se repiten periódicamente y cuya gestión se puede efectuar a través de procedimientos preestablecidos previamente aprobados.
13. Capacidad: Infraestructura de elementos de hardware, software, comunicaciones, bases de datos, procedimientos y recursos humanos para el almacenamiento y procesamiento de datos y la información misional, operativa y administrativa de la Contraloría.
14. Capacidad de Respuesta: En términos generales, la capacidad de respuesta es la probabilidad media de producir, frente a una demanda, una respuesta de calidad aceptable, dentro de un margen de tiempo aceptable y a un costo aceptable
15. Catálogo de Servicios: Es un documento escrito que:
  - Describe los servicios ofrecidos de manera comprensible para clientes y personal no especializado.
  - Se utiliza como guía para orientar y dirigir a los clientes.
  - Incluye los niveles de servicio asociados con cada uno de los servicios ofrecidos.
16. Cliente: Es la empresa, organismo o área que contrata los servicios TI ofrecidos.
17. Completitud: Indica el nivel de confiabilidad de la información actual respecto a la información original.
18. Condiciones de Excepción: Suceso detectable relacionado con la operación anormal de elementos de hardware y de software de procesamiento, almacenamiento y comunicaciones, bases de datos, procesos y procedimientos asociados con el manejo de los datos y la información misional, operativa y administrativa de la Contraloría.
19. Confidencialidad: Asegurar que la información es posible de registrar consultar y/o actualizar sólo por parte de las personas que están autorizadas.
20. Configuración: Se denomina configuración al conjunto de elementos de hardware y de software de procesamiento, almacenamiento y comunicaciones, bases de datos, procesos, procedimientos, sus interrelaciones y parámetros de operación especificados

21. Continuidad: Es la propiedad que posee un servicio de operar ininterrumpidamente, para lo cual se apoya en planes y procedimientos que proactiva o reactivamente aseguran la prestación permanente de servicios.
22. Costo: Es un valor que representa la cantidad de recursos utilizados en la prestación de un servicio.
23. Costo de Transferencia: Valor que se traslada a otras áreas por concepto de la prestación de servicios de TI, que incluye gastos proporcionales asociados a los elementos de configuración de la infraestructura de TI
24. Costo-Eficiente: Concepto que indica que un objetivo se ha logrado de la manera más económica al obtener el máximo rendimiento de un conjunto de recursos.
25. Criterio de Aceptación: Conjunto de aspectos que permiten asegurar que un servicio satisface la funcionalidad definida y sus requisitos de calidad, y que el Proveedor de Servicios de TI está listo para operar el nuevo servicio de TI cuando éste sea Implementado.
26. Dato: Mínima unidad de información, compuesta de mensajes o símbolos sin procesar.
27. Demanda: Cantidad y calidad de servicios que los clientes están dispuestos a adquirir para satisfacer sus necesidades.
28. Despliegue: Operación mediante la cual se hace entrega de los servicios a los clientes, con la participación directa de los usuarios finales de los mismos, que comprende, entre otras las fases de validación y prueba, evaluación e implementación.
29. Disponibilidad: Aseguramiento que los usuarios autorizados tengan acceso a la información y sus recursos asociados cuando se requiera. Se mide como el tiempo que los servicios TI han sido accesibles al usuario y han funcionado correctamente sobre el total acordado.
30. Elementos de Configuración de la Infraestructura de TI: Elementos de Hardware y de Software de procesamiento, almacenamiento y comunicaciones, bases de datos y procesos, procedimientos y recursos humanos asociados con el manejo de los datos y la información misional, operativa y administrativa de la Contraloría.
31. Estabilidad del Servicio: Operación del servicio dentro de los acuerdos de niveles de servicio y calidad pactados, con riesgos y costos controlados.
32. Estrategia del Servicio: Actividad que tiene por objetivo definir que servicios se prestan, a que clientes van dirigidos y los recursos requeridos para generar el máximo valor controlando los riesgos y costos asociados.
33. Evento: Se denomina evento a todo suceso detectable que tiene importancia para la estructura de la organización TI, para la prestación de un servicio o para la evaluación del mismo. Ejemplos típicos de eventos son las notificaciones creadas por los servicios, los elementos de configuración o las herramientas de monitorización y control.

34. Exactitud: Atributo de la información que indica que la información es clara y refleja adecuadamente los datos en que se basa.
35. Firewall: Es un dispositivo o conjunto de dispositivos que forman parte de un sistema o una red, diseñados para bloquear el acceso no autorizado, permitiendo al mismo tiempo comunicaciones autorizadas. Adicionalmente, son utilizados para permitir, limitar, cifrar, descifrar, el tráfico entre los diferentes ámbitos sobre la base de un conjunto de normas y otros criterios de seguridad especificados.
36. Funcionalidad: Hace referencia a las necesidades que satisface un servicio. En el caso de un sistema de información, se refiere a las actividades asociadas a la entrada, procesamiento, almacenamiento y salida de información.
37. Garantía: Característica de un servicio que garantiza que el servicio está disponible cuando se necesita, está correctamente dimensionado para cumplir con sus objetivos, es seguro y comprende estrategias de respaldo que aseguran su continuidad.
38. Gestión: Actividades que hacen posible el uso eficaz de los recursos.
39. Guión: Es un documento en el que se detalla los pasos necesarios para realizar una actividad. En particular un guión de prueba, indica el método a emplear: cómo se va a probar cada elemento, qué datos se van a tomar como indicadores y los parámetros de calidad que determinan si la prueba ha sido un éxito o un fracaso.
40. Impacto: Nivel de afectación de las estrategias y los procesos de la organización y/o la cantidad de usuarios involucrados.
41. Incidencia: Cualquier evento que no forma parte de la operación estándar de un servicio y que causa, o puede causar, una interrupción o una reducción de calidad del mismo.
42. Indicador de Rendimiento: Los indicadores de rendimiento son métricas financieras o no financieras, utilizadas para cuantificar objetivos que reflejan el rendimiento de una organización, y que generalmente se recogen en su plan estratégico.
43. Innovación: Crear o modificar un producto o servicio que resulte novedoso y sea aceptado por los clientes.
44. Integridad: Característica de la información que se le atribuye cuando es correcta y completa.
45. Licenciamiento: Es un acto mediante el cual el autor/titular de los derechos de explotación/distribución de programas de computador y el licenciatarlo (usuario consumidor /usuario profesional o empresa), acuerdan los términos y condiciones para utilizarlo, por medio de las cláusulas de un contrato. Las licencias de programas de computador pueden establecer entre otras cosas: la cesión de determinados derechos del propietario al usuario final sobre una o varias copias del programa de computador, los límites en la responsabilidad por fallos, el plazo de cesión de los derechos, el ámbito geográfico de validez del contrato e incluso pueden establecer determinados compromisos del usuario

final hacia el propietario, tales como la no cesión del programa a terceros o la no reinstalación del programa en equipos distintos al que se instaló originalmente.

46. Mejora: optimización de algo (producto, servicio, proceso, entre otros) para que el mismo pase de un estadio regular o bueno a otro muy superior y satisfaga de mejor manera los requerimientos.
47. Métrica: Parámetros de medida que permiten para determinar si se han alcanzado los objetivos propuestos así como la calidad y rendimiento de los procesos y tareas involucrados. Pueden ser tecnológicas, de procesos y de servicios.
48. Modelo de Costos: Es un sistema de información contable integrado con métodos y procedimientos referidos al cálculo de costos. Tiene como propósito determinar el costo individual de producir un bien o servicio y comprender la realidad del empleo de recursos en una empresa.
49. Modelo de Desarrollo de Servicios: Hace referencia a la modalidad acogida para el diseño de servicios, la cual, según la profundidad de los estudios previos, la estabilidad del diseño, el tiempo empleado para su puesta en producción y la estrategia de implementación, puede disponer de tres opciones:
  - Modelo Tradicional: Demanda un detallado estudio previo, genera diseños estables, pero inoportunos.
  - Modelo Ágil o RAD: Se fundamenta en el desarrollo con base en prototipos, que pueden resultar inestables aunque oportunos.
  - Soluciones Empaquetadas: Resultan oportunos, pero no necesariamente adaptados a las necesidades de los clientes.
50. Objetivo Estratégico: resultado que una organización espera alcanzar en un tiempo determinado, realizando acciones que le permitan cumplir con su misión, inspirados en la visión.
51. Partes Interesadas: cualquier persona o entidad que es afectada o interesada por las actividades o la marcha de una organización.
52. Período Fiscal: Lapso de tiempo que se toma como referencia para presentar estados financieros y liquidar impuestos.
53. Petición: Concepto que engloba las solicitudes que los usuarios pueden plantear al departamento de TI: solicitudes de información o consejo, solicitudes de cambio estándar y solicitudes de acceso a servicios TI.
54. Plan de Marcha Atrás: Proceso de retiro de una nueva versión de cualquier recurso informático, ya instalada, que permite devolverse al ambiente de producción existente antes de realizar cualquier cambio.
55. Plan de Prueba: plan que determina las actividades, calendario, recursos, responsables y plazos para ejecutar las pruebas técnicas, funcionales de un servicio.

56. Plan Operativo: El plan operativo es un documento oficial en el que los responsables de una organización o una parte de la misma, enumeran los objetivos y las directrices que deben cumplir en el corto plazo. El plan operativo es la culminación del detalle de un plan estratégico, una de las utilidades fundamentales de establecer un plan operativo es que es posible, mediante las herramientas de inteligencia de negocios adecuadas (cuadros de mando integral, por ejemplo), realizar un seguimiento exhaustivo del mismo, con el fin de evitar desviaciones en los objetivos.
57. Portafolio de Servicios: Un portafolio de servicios es un documento o una presentación que comprende una lista completa y detallada de los servicios de TI, que incluye: Requisitos y especificaciones funcionales, descripción detallada de los servicios prestados, propuesta de valor, caso de negocio, prioridades, riesgos, costos asociados, ofertas y paquetes del servicio.
58. Presupuesto: Se le denomina presupuesto al cálculo y negociación anticipado de los ingresos y gastos de una actividad económica, durante un período, por lo general en forma anual.<sup>1</sup> Es un plan de acción dirigido a cumplir una meta prevista, expresada en valores y términos financieros que, debe cumplirse en determinado tiempo y bajo ciertas condiciones previstas, este concepto se aplica a cada centro de responsabilidad de la organización.
59. Problema: Causa implícita, aún no identificada, de una serie de incidentes o un incidente aislado de importancia significativa.
60. Recursos Informáticos: Son los insumos necesarios para prestar los servicios de tecnologías de la información y de las comunicaciones, que incluyen el capital y los Elementos de Configuración de la Infraestructura de TI.
61. Red: Conjunto de equipos de cómputo, comunicaciones y programas de computador conectados entre sí por medio de dispositivos físicos, que envían y reciben impulsos eléctricos, ondas electromagnéticas o cualquier otro medio para el transporte de datos, con la finalidad de compartir información, recursos y ofrecer servicios.
62. Retorno de la Inversión: El retorno de la inversión se refiere a la capacidad de un servicio para generar valor mediante sus activos. Se calcula dividiendo el beneficio neto de un servicio entre el valor neto de los activos que intervienen en el proceso del mismo.
63. Servicio: Es un medio por el cual se entrega valor a los clientes y por ende se satisfacen sus necesidades reales, sin que estos incurran directamente en los costos y riesgos específicos que están involucrados en los procesos asociados.
64. Servicio Escalable: Servicio que puede crecer en funcionalidades
65. Servicio Integrable: Servicio que es posible vincular a otros servicios
66. Urgencia: Tiempo máximo de demora que acepte el cliente para la resolución de la incidencia y/o el nivel de servicio acordado
67. Usuario: Se refiere a la persona que utiliza el servicio.

68. Utilidad: Característica del Servicio que se refiere a la adaptación de un servicio a las necesidades reales del cliente
69. Valor: Es una característica o funcionalidad extra que se le da a un producto o servicio con el fin de mejorar la percepción del cliente. El valor está materializado en la utilidad y la garantía ofrecidas.
70. Versión: Una versión es el estado en el que se encuentra un producto o servicio, al cual se le asigna un nombre o un número único para indicar su nivel de desarrollo.

## **5. ANEXOS:**

Anexo1. Formato Acuerdo Interno de Operación

Anexo 2. Formato Acuerdo Niveles de Servicio

Anexo 3. Formato Análisis de la Demanda

Anexo 4. Formato Catálogo de Servicios

Anexo 5. Formato Caso de Negocio

Anexo 6. Formato Documentación Pruebas

Anexo 7. Formato Hoja de Especificación de Servicios

Anexo 8. Formato Matriz de Riesgos

Anexo 9. Formato Paquete de Servicios

Anexo 10. Formato Portafolio de Servicios

Anexo 11. Formato Requisitos Niveles de Servicio

Anexo 12. Formato Solicitud de Cambio

Anexo 13. Modelo Plan de Pruebas: Se utiliza modelo desarrollado por el Ministerio de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones

Anexo 14. Modelo Base de Datos de Configuración

Anexo 15. Modelo Casos de Prueba: Se utiliza modelo desarrollado por el Ministerio de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones

Anexo 16. Modelo Plan de Capacidad

Anexo 17. Modelo Plan de Contingencias: Se utiliza el modelo desarrollado por la Contraloría de Bogotá D.C. en el año 2012.

Anexo 18. Modelo Plan de Disponibilidad

Anexo 19. Modelo Plan de Seguridad: Se utiliza modelo desarrollado por la Dirección de Protección del Ministerio del Interior de Cuba, publicado en [files.sld.cu/gau/files/2009/03/plan\\_seguridad.pdf](http://files.sld.cu/gau/files/2009/03/plan_seguridad.pdf)

Anexo 20. Modelo Plan de Transición

Anexo 21. Modelo Plan Estratégico

Anexo 22. Tabla Modelo de Desarrollo de Servicios

Anexo 23. Tabla Modelo de Priorización de Cambios

Anexo 24. Tabla Modelo de Priorización de Incidentes

Anexo 25. Tabla de Mecanismos de Autenticación

Anexo 26. Matriz de Procedimientos de Gestión de TIC's y Funciones Asignadas

OBSOLETO

## **6. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO:**

### **6.1 ESTRATEGIA PARA LOS SERVICIOS**

#### **6.1.1 PLANEACION ESTRATEGICA**

| No.       | RESPONSABLES   | ACTIVIDAD   | REGISTROS | PUNTOS DE CONTROL/<br>OBSERVACIONES  |
|-----------|--|---|-----------|--|
| 6.1.1.1   | <p>Director de Tecnologías de la Información y Comunicaciones</p> <p>Profesional Especializado (222-7) de Tecnologías de la Información y Comunicaciones</p> | Revisa y Actualiza la Metodología establecida por la Comisión Distrital de Sistemas para efectuar la planeación estratégica de las entidades del distrito |           | <p>La revisión al Plan Estratégico de Tic`s, debe efectuarse con una periodicidad de 2 años con el propósito de poder armonizarlo con las Estrategias Institucionales.</p> |
| 6.1.1.1.1 |  | Define los miembros de trabajo que deben realizar la revisión   |           |  |
| 6.1.1.1.2 |  | Distribuye los documentos de la metodología a los miembros seleccionados  |           |  |
| 6.1.1.1.3 |  | Cita a reunión de revisión de los documentos y de la metodología  |           |  |
| 6.1.1.1.4 |  | Efectúa Ajustes y recomendaciones a la metodología o al formato patrón del plan estratégico   |           |  |
| 6.1.1.1.5 |  | Comunica a la Secretaria Técnica de la Comisión Distrital, los cambios recomendados a la metodología  | Memorando |  |
| 6.1.1.2   | <p>Profesional Especializado (222-7) de Tecnologías de la Información y Comunicaciones</p>   | Diligencia preliminarmente el Formato Guía del plan estratégico de la CDS   |           |  |
| 6.1.1.2.1 |  | Revisa los programas y estrategias planeadas y la ejecución realizada, si ya existe un Plan Estratégico de Sistemas de Información.                       |           |  |
| 6.1.1.2.2 |  | Revisa y actualiza la sección Normatividad  |           |  |
| 6.1.1.2.3 |  | Revisa y actualiza la sección Misión de la Entidad  |           |  |
| 6.1.1.2.4 |  | Revisa y actualiza la sección Visión de la Entidad  |           |  |
| 6.1.1.2.5 |  | Diligencia la sección Funciones de la Entidad   |           |  |
| 6.1.1.2.6 |  | Diligencia la sección Objetivos de la Entidad   |           |  |

| No.        | RESPONSABLES  | ACTIVIDAD   | REGISTROS        | PUNTOS DE CONTROL/<br>OBSERVACIONES |
|------------|---|---|------------------|-------------------------------------|
| 6.1.1.2.7  | Profesional Especializado (222-7) de Tecnologías de la Información y Comunicaciones | Diligencia la sección Objetivos Específicos del Plan Estratégico de la Entidad  |                  |                                     |
| 6.1.1.2.8  |   | Diligencia la sección Políticas Informáticas  |                  |                                     |
| 6.1.1.2.9  |   | Diligencia la sección Alcance del Sistema Distrital de Información  |                  |                                     |
| 6.1.1.2.10 |   | Diligencia la sección Estructura Organizacional de la Dependencia de Sistemas   |                  |                                     |
| 6.1.1.2.11 |   | Diligencia la sección Situación Actual, que incluye:<br>-Dotación del Centro de Cómputo<br>-Aplicativos y Sistemas<br>-Red de Comunicaciones<br>-Actividades o servicios de desarrollo, soporte y mantenimiento<br>-Principales proveedores y servicios contratados<br>-Infraestructura de seguridad<br>-Planes de contingencia |                  |                                     |
| 6.1.1.2.12 |   | Diligencia la sección Inventario de Activos de los Procesos de Gestión de las Tecnologías de Información y Comunicaciones   |                  |                                     |
| 6.1.1.3    | Profesional Especializado (222-7) de Tecnologías de la Información y Comunicaciones | Define Estrategias y Proyectos  |                  |                                     |
| 6.1.1.3.1  | Profesional Dirección de Planeación   | Identifica los participantes representativos de las dependencias (líderes de procesos)  |                  |                                     |
| 6.1.1.3.2  |   | Define la fecha y sitio de la reunión   |                  |                                     |
| 6.1.1.3.3  | Profesionales representantes de cada dependencia                                    | Envía citación  |                  |                                     |
| 6.1.1.3.4  | Profesional Especializado (222-   | Prepara reunión de trabajo  |                  |                                     |
| 6.1.1.3.5  |   | Efectúa reunión de trabajo que  | Actas de reunión |                                     |

| No.       | RESPONSABLES  | ACTIVIDAD  | REGISTROS                       | PUNTOS DE CONTROL/<br>OBSERVACIONES  |
|-----------|---|--|---------------------------------|--|
|           | 7) de Tecnologías de la Información y Comunicaciones<br><br>Profesionales representantes de cada dependencia<br><br>Profesional Dirección de Planeación | comprenda:<br>-Explicación de la metodología<br>-Revisión de las Secciones diligenciadas en la actividad 6.1.1.2<br>-Evaluación de los sistemas, la tecnología y la dependencia de sistemas<br>-Análisis DOFA y revisión DOFA del Plan Estratégico anterior para definir la versión final del DOFA<br>-Identificación de las estrategias a seguir para el logro de los objetivos de la Contraloría y de la Dirección de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones<br>-Identificación de los proyectos para desarrollar cada estrategia y formular para cada uno de ellos: descripción, objetivos, entregables, indicadores y factores críticos de éxito | Matriz DOFA                     | La Matriz DOFA se define en conjunto con las demás áreas y debe tomar como referente la DOFA del Plan Estratégico Institucional. |
| 6.1.1.4   | Profesional Especializado (222-7) de Tecnologías de la Información y Comunicaciones   | Formula el Plan Estratégico y planes de Acción   |                                 | Punto de Control.<br>Plan estratégico  |
| 6.1.1.4.1 |   | Analiza proyectos y actividades  |                                 |  |
| 6.1.1.4.2 |   | Conforma los equipos de trabajo  |                                 |  |
| 6.1.1.4.3 | Profesionales representantes de cada dependencia  | Efectúa reunión de trabajo para comunicar el plan  |                                 |  |
| 6.1.1.4.4 |   | Elabora planes de trabajo y cronogramas  | Planes de trabajo y cronogramas |  |
| 6.1.1.4.5 | Profesional Dirección de Planeación   | Elabora documento definitivo del Plan Estratégico  | Plan estratégico                |  |
| 6.1.1.4.6 |   | Define el plan de divulgación  | Plan de divulgación             |  |
| 6.1.1.4.7 | Director de Tecnologías de la   | Aprueba Plan Estratégico   |                                 |  |

|  |   |                          |
|--|---|--------------------------|
| <br><b>CONTRALORÍA</b><br>DE BOGOTÁ, D.C. | <b>PROCEDIMIENTO GESTIÓN DE LAS<br/>         TECNOLOGÍAS DE LA<br/>         INFORMACIÓN Y LAS<br/>         COMUNICACIONES</b> | Página 16 de 78          |
|  |   | Código documento:8007    |
|  |   | Código formato: 01002002 |
|  |   | Versión: 7.0             |

| No. | RESPONSABLES   | ACTIVIDAD | REGISTROS                        | PUNTOS DE CONTROL/<br>OBSERVACIONES |
|-----|--|-----------|----------------------------------|-------------------------------------|
|     | Información y Comunicaciones<br><br>Director Administrativo y Financiero<br><br>Director de Planeación |           | Plan Estratégico de TICS - PETIC |                                     |

OBSOLETO

**6.1.2 GESTION DEL PORTAFOLIO DE SERVICIOS**

| No.       | RESPONSABLES  | ACTIVIDAD  | REGISTROS                          | PUNTOS DE CONTROL/<br>OBSERVACIONES  |
|-----------|---|--|------------------------------------|--|
| 6.1.2     |   | Gestiona el Portafolio de Servicios  |                                    |  |
| 6.1.2.1   | Profesional Especializado (222-7) de Tecnologías de la Información y Comunicaciones<br><br>Profesional Especializado Dirección Administrativa y Subdirección de Recursos Materiales<br><br>Profesionales representantes de cada dependencia | Define el Portafolio de Servicios  |                                    | El Portafolio de Servicios debe contemplar aquellos Servicios Tecnológicos que son atendidos por la Dirección de TIC's, por la Dirección Administrativa y la Subdirección de Recursos Materiales<br><br>Activar esta actividad cuando se obtengan las variaciones indicadas en los siguientes ítem:<br>1. Demanda: 50%<br>2. Costos de Servicios: 20%<br>3. Procesos:<br>4. Utilización de Recursos Informáticos: 20%<br>5. Capacidades y Personal de la Organización: 10%<br>6. El Retorno de la Inversión debe ser como mínimo la tasa mínima de bancaria. |
| 6.1.2.1.1 |   | Identifica Necesidades de los Clientes y demás partes interesadas de acuerdo a la actividad 6.2.2.1 Planeación     |                                    |  |
| 6.1.2.1.2 |   | Efectúa el inventario de servicios a prestar, según los objetivos de la Contraloría                                |                                    |  |
| 6.1.2.1.3 |   | Identifica proveedores de los servicios en el mercado, propuesta de valor y condiciones de prestación del servicio |                                    |  |
| 6.1.2.1.4 |   | Elabora informe de definición de servicios   | Informe de definición de servicios |  |
| 6.1.2.2   |   | Analiza Matriz DOFA de Servicios   |                                    |  |

| No.       | RESPONSABLES  | ACTIVIDAD   | REGISTROS                | PUNTOS DE CONTROL/<br>OBSERVACIONES |
|-----------|---|---|--------------------------|-------------------------------------|
| 6.1.2.2.1 | Profesional Especializado (222-7) de Tecnologías de la Información y Comunicaciones | Realiza análisis DOFA para la prestación de el (los) servicio(s)  | Matriz DOFA de servicios |                                     |
| 6.1.2.2.2 |   | Define propuesta de valor de los servicios según modelo   |                          |                                     |
| 6.1.2.2.3 |   | Identifica recursos y capacidades para crear y mantener los servicios   |                          |                                     |
| 6.1.2.2.4 |   | Elabora Caso de Negocio por Servicio  | Caso de Negocio          |                                     |
| 6.1.2.2.5 |   | Identifica y valora riesgos derivados de la prestación del servicio   |                          |                                     |
| 6.1.2.2.6 |   | Elabora informe de análisis de servicios a prestar que incluya:<br>-Tipo de Servicio<br>-Propietario del Servicio<br>-Clientes del Servicio<br>-Objetivos del Servicio<br>-Especificaciones Funcionales del Servicio<br>-Garantías del Servicio<br>-Procesos Soportados y Criticidad<br>-Riesgos Asociados al Servicio<br>-Entregables del Servicio<br>-Métricas e Indicadores de Rendimiento del Servicio<br>-Resumen Caso de Negocios<br>-Servicios de Infraestructura Requeridos<br>-Servicios Apoyados por el Servicio<br>-Elementos de Configuración de TI requeridos<br>-Proveedores de Servicios |                          |                                     |
| 6.1.2.3   | Director de Tecnologías de la Información y Comunicaciones                          | Aprueba   |                          |                                     |
| 6.1.2.3.1 | Director Administrativo y Financiero  | Evalúa propuesta de valor y riesgos asociados al servicio   |                          |                                     |
| 6.1.2.3.2 |   | Aprueba la creación o la actualización del servicio   | Acta Aprobación          |                                     |
| 6.1.2.3.3 |   | Asigna recursos   |                          |                                     |
| 6.1.2.3.4 |   | Elabora y diligencia acta de  |                          |                                     |

| No.       | RESPONSABLES                    | ACTIVIDAD   | REGISTROS                          | PUNTOS DE CONTROL/<br>OBSERVACIONES |
|-----------|---------------------------------|---|------------------------------------|-------------------------------------|
|           | Subdirector Recursos Materiales | aprobación del servicio   |                                    |                                     |
| 6.1.2.4   |                                 | Planea implementación de los servicios  |                                    |                                     |
| 6.1.2.4.1 |                                 | Establece plan de creación o actualización de servicios   | Plan de Creación o Actualización   |                                     |
| 6.1.2.4.2 |                                 | Actualiza el portafolio de servicios de tecnologías de la información y las comunicaciones,<br>Elabora informes y genera indicadores. | Portafolio, Informes e Indicadores |                                     |

OBSOLETE

|   |  |                          |
|---|--|--------------------------|
|  | <b>PROCEDIMIENTO GESTIÓN DE LAS<br/>TECNOLOGÍAS DE LA<br/>INFORMACIÓN Y LAS<br/>COMUNICACIONES</b> | Página 20 de 78          |
|   |  | Código documento:8007    |
|   |  | Código formato: 01002002 |
|   |  | Versión: 7.0             |

### 6.1.3 GESTION DE LA DEMANDA

| No.       | RESPONSABLES  | ACTIVIDAD   | REGISTROS             | PUNTOS DE CONTROL/<br>OBSERVACIONES |
|-----------|---|---|-----------------------|-------------------------------------|
| 6.1.3     |   | Gestiona la Demanda de los servicios  |                       |                                     |
| 6.1.3.1   |   | Analiza Actividades   |                       |                                     |
| 6.1.3.1.1 | Profesional Especializado (222-7) de Tecnologías de la Información y Comunicaciones | Identifica y documenta, de acuerdo al formato Análisis de Demanda, los patrones de actividad y tendencias de:<br>-Consumo de capacidad y rendimiento de los elementos de configuración de la infraestructura que intervienen en el servicio<br>-Rendimiento y eficacia de procesos y procedimientos | Análisis de Demanda   |                                     |
|           | Profesional Especializado Dirección Administrativa                                  |   |                       |                                     |
| 6.1.3.1.2 | Profesionales representantes de cada dependencia                                    | Obtiene plan de gestión de la configuración   |                       |                                     |
| 6.1.3.1.3 |   | Segmenta los clientes según demanda y niveles de servicio contratados   |                       |                                     |
|           | Profesional Subdirección de Recursos Materiales                                     |   |                       |                                     |
| 6.1.3.1.4 |   | Analiza alternativas de optimización de la demanda  |                       |                                     |
| 6.1.3.2   |   | Desarrolla la oferta  |                       |                                     |
| 6.1.3.2.1 | Profesional Especializado (222-7) de Tecnologías de la Información y Comunicaciones | Racionaliza servicios   |                       |                                     |
| 6.1.3.2.2 |   | Elabora y documenta Paquetes de Servicio, adaptados a las necesidades de los clientes, según formato Paquetes de Servicio   | Paquetes de Servicio. |                                     |
|           | Profesional Especializado Dirección Administrativa                                  |   |                       |                                     |
| 6.1.3.2.3 |   | Elabora solicitudes de cambio y gestiona a través de la actividad 6.3 Transición de Servicios, para optimizar recursos y satisfacer la demanda  |                       |                                     |

### 6.2 DISEÑO DE LOS SERVICIOS

|   |  |                          |
|---|--|--------------------------|
|  | <b>PROCEDIMIENTO GESTIÓN DE LAS<br/>TECNOLOGÍAS DE LA<br/>INFORMACIÓN Y LAS<br/>COMUNICACIONES</b> | Página 21 de 78          |
|   |  | Código documento:8007    |
|   |  | Código formato: 01002002 |
|   |  | Versión: 7.0             |

### 6.2.1 GESTION DEL CATALOGO DE SERVICIOS

| No.       | RESPONSABLES  | ACTIVIDAD  | REGISTROS             | PUNTOS DE CONTROL/<br>OBSERVACIONES |
|-----------|---|--|-----------------------|-------------------------------------|
| 6.2.1.1   | Profesional Especializado (222-7) de Tecnologías de la Información y Comunicaciones | Define las Familias de Servicios   |                       |                                     |
| 6.2.1.1.1 |   | Agrupar los servicios en familias según las áreas funcionales de atención y con base en la Hoja de Especificación de Servicios   |                       |                                     |
| 6.2.1.2   | Profesional Especializado (222-7) de Tecnologías de la Información y Comunicaciones | Mantiene y Actualiza el Catálogo de Servicios  |                       |                                     |
| 6.2.1.2.1 |   | Identifica los destinatarios del catálogo de servicios   |                       |                                     |
| 6.2.1.2.2 |   | Identifica cambios en los costos y en la información administrada por los procedimientos de Gestión del Portafolio de Servicios y/o Gestión de Niveles de servicio que impactan el Catálogo de Servicios |                       |                                     |
| 6.2.1.2.3 |   | Valida que los cambios identificados están debidamente aprobados   |                       |                                     |
| 6.2.1.2.4 |   | Actualiza y divulga el Catálogo de Servicios   | Catálogo de Servicios |                                     |

### 6.2.2 GESTION DE NIVELES DE SERVICIO

| No.       | RESPONSABLES  | ACTIVIDAD  | REGISTROS  | PUNTOS DE CONTROL/<br>OBSERVACIONES |
|-----------|---|--|--|-------------------------------------|
| 6.2.2.1   | Profesional Especializado (222-7) de Tecnologías de la Información y Comunicaciones | Planea los niveles de servicio   |  |                                     |
| 6.2.2.1.1 |   | Analiza las necesidades del cliente  |  |                                     |
| 6.2.2.1.2 |   | Establece los requisitos de capacidad de acuerdo a lo previsto en la actividad 6.2.3 Gestiona la Capacidad.                                |  |                                     |
| 6.2.2.1.3 |   | Establece los requisitos de disponibilidad de acuerdo a lo previsto en la actividad 6.2.4 Gestiona la Disponibilidad.                      |  |                                     |
| 6.2.2.1.4 |   | Establece los requisitos de seguridad de acuerdo a lo previsto en la actividad 6.2.6 Gestiona la Seguridad.                                |  |                                     |
| 6.2.2.1.5 |   | Elabora el documento de Requisitos de Nivel de Servicio  | Requisitos de Niveles de Servicio                |                                     |
| 6.2.2.1.6 |   | Elabora/Actualiza la Hoja de Especificación de Servicios   | Hoja de Especificación de Servicios              |                                     |
| 6.2.2.1.7 |   | Elabora documento tipo de Acuerdo de Niveles de Servicio   | Acuerdo de Niveles de Servicio                   |                                     |
| 6.2.2.1.8 | Profesionales representantes de cada dependencia                                    | Establece indicadores de rendimiento que permitan verificar la calidad del servicio  |  |                                     |
| 6.2.2.2   | Profesional Especializado (222-7) de Tecnologías de la Información y Comunicaciones | Implementa Niveles de Servicio   |  |                                     |
| 6.2.2.2.1 |   | Desarrolla los Acuerdos Internos de Operación  | Acuerdos Internos de Operación                   |                                     |
| 6.2.2.2.2 |   | Identifica y obtiene los contratos de soporte con proveedores  |  |                                     |
| 6.2.2.2.3 |   | Alinea y sincroniza los Acuerdos de Niveles de Servicio con los Acuerdos Internos de Operación y los Contratos de Soporte con Proveedores. | Matriz Alineación y Sincronización ANS, AIO, CSP |                                     |
| 6.2.2.2.4 |   | Formaliza y firma los Acuerdos Internos de Operación   |  |                                     |
| 6.2.2.2.5 |   | Negocia y firma los Acuerdos de Niveles de Servicio  |  |                                     |
|           | Profesionales representantes de   |  |  |                                     |

| No.       | RESPONSABLES  | ACTIVIDAD   | REGISTROS                                    | PUNTOS DE CONTROL/<br>OBSERVACIONES |
|-----------|---|---|--|-------------------------------------|
|           | <p>cada dependencia</p> <p>Profesional<br/>Subdirección de<br/>Recursos<br/>Materiales</p>  |   |  |                                     |
| 6.2.2.3   | <p>Profesional<br/>Especializado<br/>(222-7) de<br/>Tecnologías de la<br/>Información y<br/>Comunicaciones</p> <p>Profesional<br/>Subdirección de<br/>Recursos<br/>Materiales</p> | Monitorea los Acuerdos de Niveles de Servicio   | Efectuar encuesta de satisfacción anual      |                                     |
| 6.2.2.3.1 |   | <p>Evalúa el resultado de los indicadores que permiten determinar el cumplimiento de los Acuerdos de Niveles de Servicio generados por:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>-Gestión de Incidentes: Informes indicadores de rendimiento</li> <li>-Gestión Financiera: Costos reales y costos transferidos</li> <li>-Mesa de Ayuda: Resultado encuesta de satisfacción de clientes y calificación de servicios</li> </ul> |  |                                     |
| 6.2.2.3.2 |   | Elabora informes de rendimiento del servicio  | Elabora informes de rendimiento del servicio |                                     |
| 6.2.2.4   |   | <p>Profesional<br/>Especializado<br/>(222-7) de<br/>Tecnologías de la<br/>Información y<br/>Comunicaciones</p>  | Revisa informes de rendimiento del servicio  |                                     |
| 6.2.2.4.1 | <p>Profesional<br/>Subdirección de<br/>Recursos Materiales</p>  | Analiza informes de rendimiento y determina causas de incumplimiento de los Acuerdos de Niveles de Servicio   |  |                                     |
| 6.2.2.4.2 |   | Socializa informes de rendimiento con clientes y determina oportunidades de mejora.   |  |                                     |
| 6.2.2.4.3 |   | Elabora Plan de Mejoras del Servicio  | Plan de Mejoras del Servicio                 |                                     |

### 6.2.3 GESTIÓN DE LA CAPACIDAD

| No.       | RESPONSABLES  | ACTIVIDAD  | REGISTROS | PUNTOS DE CONTROL/<br>OBSERVACIONES   |
|-----------|---|--|-----------|---------------------------------------|
| 6.2.3     |   | Gestiona la Capacidad  |           |                                       |
| 6.2.3.1   |   | Planea la Capacidad  |           |                                       |
| 6.2.3.1.1 | <p>Profesional Especializado (222-7) de Tecnologías de la Información y Comunicaciones</p> <p>Profesional Especializado Dirección Administrativa</p> <p>Profesionales representantes de cada dependencia</p> <p>Profesional Subdirección de Recursos Materiales</p> | <p>Obtiene la siguiente información para determinar el rendimiento y necesidades actuales y futuras de la capacidad:</p> <p>-Gestión de Niveles de Servicio: Requisitos de los Clientes, Acuerdos de Niveles de Servicio Vigentes y Resultado de Cumplimiento.</p> <p>-Gestión Financiera: Costos asociados a la capacidad (adquisición, mantenimiento y operación).</p> <p>-Gestión de Configuración: Información de capacidad utilizada y rendimiento de cada uno de los elementos de configuración de la infraestructura por cliente y servicio.</p> <p>-Gestión de Continuidad de los Servicios de T.I.: Requisitos del Plan de Continuidad.</p> <p>-Gestión de Disponibilidad: Sistemas de apoyo utilizados para garantizar la disponibilidad.</p> <p>-Gestión de Incidentes: Estadística de incidentes diagnosticados/clasificados por su origen como incidentes asociados a insuficiente capacidad.</p> <p>-Gestión de Problemas: Estadística de problemas diagnosticados/clasificados por su causa como problemas derivados de insuficiente capacidad.</p> |           | Elaborar plan de capacidad anualmente |
| 6.2.3.1.2 |   | Identifica tendencias de uso de capacidad instalada  |           |                                       |
| 6.2.3.1.3 |   | Identifica los planes de la Contraloría que impactan la capacidad instalada.   |           |                                       |
| 6.2.3.1.4 |   | Evalúa la tecnología disponible en el mercado (aplicaciones, equipos, servicios, entre otros) para atender las necesidades   |           |                                       |

| No.       | RESPONSABLES  | ACTIVIDAD  | REGISTROS   | PUNTOS DE CONTROL/<br>OBSERVACIONES |
|-----------|---|--|---|-------------------------------------|
|           |   | de capacidad o para identificar los cambios a la capacidad actual para adaptarla a las novedades tecnológicas.   |   |                                     |
| 6.2.3.1.5 |   | Elabora el Plan de Capacidad   | Plan de Capacidad   |                                     |
| 6.2.3.2   |   | Aprueba y Asigna Recursos  |   |                                     |
| 6.2.3.2.1 | Director de Tecnologías de la Información y Comunicaciones                          | Dimensiona los requerimientos por cliente, servicio y aplicación en cuanto a:<br>Hardware<br>Software (Bases de Datos, Utilitarios)<br>Comware<br>Personal requerido | Dimensionamiento de recursos por cliente, servicio y aplicación |                                     |
| 6.2.3.2.2 | Director Administrativo y Financiero<br><br>Subdirector de Recursos de Materiales   | Asigna los recursos por cliente, servicio y aplicación.  |   |                                     |
| 6.2.3.3   |   | Supervisa la Capacidad   | Supervisar la capacidad mensualmente.                           |                                     |
| 6.2.3.3.1 | Profesional Especializado (222-7) de Tecnologías de la Información y Comunicaciones | Monitorea cada uno de los elementos de la configuración para determinar el rendimiento de la infraestructura.  |   |                                     |
| 6.2.3.3.2 | Profesional Subdirección de Recursos Materiales                                     | Establece, cuando aplique, licenciamiento y uso de los elementos de la configuración.  |   |                                     |
| 6.2.3.3.3 |   | Evalúa si los niveles de rendimiento se ajustan o satisfacen los requisitos de niveles de acuerdo de servicio pactados   |   |                                     |
| 6.2.3.3.4 |   | Determina si se requiere aumentar la capacidad y tramita la solicitud de cambio a través de la actividad 6.3. Transición   |   |                                     |

| No.       | RESPONSABLES | ACTIVIDAD  | REGISTROS                             | PUNTOS DE CONTROL/<br>OBSERVACIONES |
|-----------|--------------|--|---------------------------------------|-------------------------------------|
|           |              | de Servicios o gestionar la racionalización de la demanda a través de la actividad 6.1.3 Gestión de la Demanda |                                       |                                     |
| 6.2.3.3.5 |              | Actualiza la Base de Datos de Configuración y Activos  | Base de Datos de Configuración        |                                     |
| 6.2.3.3.6 |              | Genera informes e indicadores de rendimiento.  | Informes e Indicadores de Rendimiento |                                     |

OBSOLETE

#### 6.2.4 GESTION DE LA DISPONIBILIDAD

| No.       | RESPONSABLES  | ACTIVIDAD  | REGISTROS                           | PUNTOS DE CONTROL/<br>OBSERVACIONES |
|-----------|---|--|-------------------------------------|-------------------------------------|
| 6.2.4.1   |   | Define requisitos de la disponibilidad   |                                     |                                     |
| 6.2.4.1.1 | Profesional Especializado (222-7) de Tecnologías de la Información y Comunicaciones<br><br>Profesional Especializado Dirección Administrativa | Obtiene la siguiente información para establecer los requisitos de disponibilidad:<br>-Gestión de Niveles de Servicio: Requisitos de los clientes y Acuerdos de Niveles de Servicio Vigentes<br>-Gestión de Capacidad: Plan de Capacidad<br>-Gestión de Seguridad: Requerimientos de Seguridad, Confidencialidad e Integridad. |                                     |                                     |
| 6.2.4.1.2 | Profesionales representantes de cada dependencia  | Identifica conjuntamente con los clientes los servicios y procesos claves por cliente.   |                                     |                                     |
| 6.2.4.1.3 | Profesional Subdirección de Recursos Materiales   | Cuantifica conjuntamente con los clientes los intervalos razonables de interrupción (tiempo de detección, tiempo de respuesta, tiempo de reparación) de los diferentes servicios, según su impacto.  |                                     |                                     |
| 6.2.4.1.4 |   | Establece conjuntamente con los clientes los protocolos de mantenimiento y revisión de los servicios, a nivel de cliente, servicio y componente  |                                     |                                     |
| 6.2.4.1.5 |   | Determina conjuntamente con los clientes franjas horarias de disponibilidad de los servicios   |                                     |                                     |
| 6.2.4.1.7 |   | Actualizar hoja de especificación de servicios   | Hoja de Especificación de Servicios |                                     |
| 6.2.4.2   |   | Planea la disponibilidad   |                                     | Planear la                          |

| No.       | RESPONSABLES  | ACTIVIDAD   | REGISTROS                   | PUNTOS DE CONTROL/<br>OBSERVACIONES |
|-----------|---|---|-----------------------------|-------------------------------------|
| 6.2.4.2.1 | <p>Profesional Especializado (222-7) de Tecnologías de la Información y Comunicaciones</p> <p>Profesional Subdirección de Recursos Materiales</p> | <p>Obtiene la siguiente información para determinar el rendimiento y necesidades actuales y futuras de disponibilidad:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>-Gestión de Niveles de Servicio: Resultado de Cumplimiento de los Acuerdos de Niveles de Servicio y Hoja de Especificación de Servicios.</li> <li>-Gestión de la Configuración y Activos: Base de datos actualizada en la que se identifiquen los fallos por componente.</li> <li>-Gestión de Incidentes: Tiempo de detección, reparación y recuperación de incidentes.</li> <li>-Gestión de Problemas: Problemas que pueden afectar la disponibilidad</li> <li>-Gestión de Cambios: Cambios</li> </ul> |                             | disponibilidad anualmente           |
| 6.2.4.2.2 |   | <p>Analiza el resultado de cumplimiento de los Acuerdos de Niveles de Servicio, en cuanto a la disponibilidad por área, servicio y elemento de configuración de la infraestructura.</p>   |                             |                                     |
| 6.2.4.2.3 |   | <p>Analiza el impacto de fallo de componentes</p>   |                             |                                     |
| 6.2.4.2.4 |   | <p>Elabora el árbol de análisis de fallos</p>   | Árbol de análisis de fallos |                                     |
| 6.2.4.2.6 |   | <p>Determina si se requiere aumentar la disponibilidad y tramita la solicitud de cambio a través de la actividad 6.3. Transición de Servicios o gestionar la racionalización de la demanda a través de la actividad 6.1.3 Gestiona la Demanda</p>   |                             |                                     |
| 6.2.4.2.7 |   | <p>Elabora Plan de Disponibilidad</p>   | Plan de Disponibilidad      |                                     |

| No.       | RESPONSABLES  | ACTIVIDAD   | REGISTROS                             | PUNTOS DE CONTROL/<br>OBSERVACIONES   |
|-----------|---|---|---------------------------------------|---|
| 6.2.4.3   |   | Gestiona el Mantenimiento y Seguridad   |                                       | Asegurar el mantenimiento mínimo dos veces por año.                                       |
| 6.2.4.3.1 |   | Programa actividades de mantenimiento de acuerdo a las franjas horarias determinadas  | Programa de Mantenimiento             |   |
| 6.2.4.3.2 |   | Ejecuta actividades de mantenimiento según los protocolos definidos   | Soportes Mantenimiento                |   |
| 6.2.4.3.3 |   | Verifica cumplimiento de actividades de mantenimiento   |                                       |   |
| 6.2.4.3.4 |   | Actualiza la Base de Datos de Configuración y Activos   | Base de Datos de Configuración        |   |
| 6.2.4.4   |   | Monitorea   |                                       | Monitorear según la frecuencia de monitoreo indicada en la base de datos de configuración |
| 6.2.4.4.1 | Profesional Especializado (222-7) de Tecnologías de la Información y Comunicaciones | Obtiene la siguiente información:<br>-Gestión de Incidentes: Tiempo de detección, reparación y recuperación de incidentes.                          |                                       |   |
| 6.2.4.4.2 | Profesional Subdirección de Recursos Materiales                                     | Establece la variación entre las métricas definidas para cada fase de la gestión de incidentes y el tiempo real empleado                            |                                       |   |
| 6.2.4.4.3 |   | Genera informes e indicadores de rendimiento, que contemplen el cumplimiento de los acuerdos internos de operación y los contratos con proveedores. | Informes e Indicadores de Rendimiento |   |

## 6.2.5 GESTIÓN DE LA CONTINUIDAD DE SERVICIOS

| No.       | RESPONSABLES  | ACTIVIDAD  | REGISTROS                            | PUNTOS DE CONTROL/<br>OBSERVACIONES   |
|-----------|---|--|--------------------------------------|---|
| 6.2.5.1   |   | Formula la Política y Alcance  |                                      |   |
| 6.2.5.1.1 | Líder Plan de Continuidad o Contingencia de la Contraloría<br><br>Profesional Especializado (222-9) de Tecnologías de la Información y Comunicaciones<br><br>Profesional Especializado Dirección Administrativa | Obtiene la siguiente información para formular la Política de Continuidad de los Servicios y su alcance:<br>-Gestión de la Disponibilidad: Identificación de Servicios Críticos y/o Estratégicos, períodos razonables de interrupción e impacto en la Contraloría<br>-Gestión de Niveles de Servicio: Acuerdos de Niveles de Servicio pactados<br>-Gestión de la Capacidad: Planes de Capacidad y Disponibilidad de la Capacidad para garantizar la continuidad del servicio |                                      | Revisar anualmente la política, alcance y plan de continuidad de servicios. |
| 6.2.5.1.2 | Profesionales representantes de cada dependencia  | Obtiene el Plan General de Continuidad de la Contraloría   |                                      |   |
| 6.2.5.1.3 |   | Determina la disponibilidad de recursos (capital, infraestructura, aplicaciones, información, personal)  |                                      |   |
| 6.2.5.1.4 | Profesional Subdirección de Recursos Materiales   | Define el alcance de la Política de Continuidad de Servicios   |                                      |   |
| 6.2.5.1.5 |   | Dimensiona recursos (capital, infraestructura, aplicaciones, información, personal)  |                                      |   |
| 6.2.5.1.6 |   | Formula la Política y Alcance  | Política de Continuidad de Servicios |   |
| 6.2.5.2   |   | Analiza impacto  |                                      |   |
| 6.2.5.2.1 | Líder Plan de Continuidad o Contingencia de la Contraloría<br><br>Profesional Especializado (222- 9) de Tecnologías de la Información y Comunicaciones<br><br>Profesional                                       | Obtiene la siguiente información para formular los Planes de Prevención y Recuperación:<br>-Gestión de la Disponibilidad: Identificación de Servicios Críticos y/o Estratégicos, períodos razonables de interrupción e impacto en la Contraloría<br>-Gestión de Niveles de Servicio: Acuerdo de Niveles de Servicio pactados<br>-Gestión de Cambios: Cambios a efectuar  |                                      |   |
| 6.2.5.2.2 | Especializado   | Analiza y cuantifica el impacto a nivel de área y servicio, mediante la identificación de las  |                                      |   |

| No.       | RESPONSABLES   | ACTIVIDAD  | REGISTROS         | PUNTOS DE CONTROL/<br>OBSERVACIONES |
|-----------|--|--|-------------------|-------------------------------------|
|           | <p>Dirección Administrativa</p> <p>Profesionales representantes de cada dependencia</p> <p>Profesional Subdirección de Recursos Materiales</p>               | consecuencias de la interrupción, los períodos razonables de interrupción y los niveles de servicio pactados   |                   |                                     |
| 6.2.5.3   |  | Evalúa riesgos   |                   |                                     |
| 6.2.5.3.1 | <p>Líder Plan de Continuidad o Contingencia de la Contraloría</p> <p>Profesional Especializado (222-9) de Tecnologías de la Información y Comunicaciones</p> | <p>Obtiene la siguiente información para formular los Planes de Prevención y Recuperación:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>-Gestión de la Disponibilidad: Identificación de Servicios Críticos y/o Estratégicos, períodos razonables de interrupción e impacto en la Contraloría</li> <li>-Gestión de la Configuración y Activos: Base de datos actualizada</li> <li>-Gestión de Cambios: Cambios a efectuar</li> </ul> |                   |                                     |
| 6.2.5.3.2 | <p>Profesional Especializado Dirección Administrativa</p>  | Identifica para cada una de las áreas y servicios críticos y/o estratégicos, los elementos de configuración de la infraestructura de TI asociados.   |                   |                                     |
| 6.2.5.3.3 | <p>Profesionales representantes de cada dependencia</p>  | Determina los riesgos o amenazas sobre los elementos identificados y estima la probabilidad de ocurrencia  |                   |                                     |
| 6.2.5.3.4 |  | Determina el grado de vulnerabilidad de los elementos identificados a los riesgos  |                   |                                     |
| 6.2.5.3.5 | <p>Profesional Subdirección de Recursos Materiales</p>   | Identifica los servicios y elementos de configuración de la infraestructura de TI a ser recuperados en caso de desastre  |                   |                                     |
| 6.2.5.3.6 |  | Formula y documenta en la Matriz de Riesgos, las estrategias de prevención y recuperación, debidamente justificadas desde el punto de vista costo/beneficio de su implementación en relación con el impacto cuantificado   | Matriz de Riesgos |                                     |

| No.       | RESPONSABLES  | ACTIVIDAD   | REGISTROS                         | PUNTOS DE CONTROL/<br>OBSERVACIONES |
|-----------|---|---|-----------------------------------|-------------------------------------|
| 6.2.5.3.7 |   | Aprueba las estrategias de prevención y recuperación  |                                   |                                     |
| 6.2.5.4   |   | Organiza y planea la continuidad de servicios.  |                                   |                                     |
| 6.2.5.4.1 | Líder Plan de Continuidad o Contingencia de la Contraloría  | Elabora Plan de Prevención de Riesgos   | Plan de Prevención de Riesgos     |                                     |
| 6.2.5.4.2 | Profesional Especializado (222-9) de Tecnologías de la Información y Comunicaciones                     | Elabora Plan de Gestión de Emergencias y Protocolos de Actuación  | Plan de Gestión de Emergencias    |                                     |
| 6.2.5.4.3 |   | Elabora Plan de Recuperación y Protocolos de Actuación  | Plan de Recuperación              |                                     |
| 6.2.5.4.4 | Profesional Especializado Dirección Administrativa  | Tramita implementación de los Planes a través de la actividad 6.3.4 Gestiona Entregas y Despliegues   |                                   |                                     |
| 6.2.5.4.5 | Profesionales representantes de cada dependencia<br><br>Profesional Subdirección de Recursos Materiales | Determina si se requiere optimizar la disponibilidad y tramita la solicitudes a través de las actividades 6.2.3 Gestión de Capacidad y 6.2.4 Gestión de Disponibilidad  |                                   |                                     |
| 6.2.5.5   | Líder Plan de Continuidad o Contingencia de la Contraloría  | Supervisa la ejecución del plan de disponibilidad   |                                   |                                     |
| 6.2.5.5.1 | Profesional Especializado (222-9) de Tecnologías de la  | Tramita la divulgación de los Planes de Prevención de Riesgos, Gestión de Emergencias y Recuperación a todas las partes interesadas a través del Procedimiento para la divulgación de información institucional |                                   |                                     |
| 6.2.5.5.2 | Información y Comunicaciones  | Desarrolla programas de formación específica en cuanto a los Planes y coordina su ejecución a través de la  | Programas de Formación Específica |                                     |

| No.       | RESPONSABLES   | ACTIVIDAD  | REGISTROS                             | PUNTOS DE CONTROL/<br>OBSERVACIONES |
|-----------|--|--|---------------------------------------|-------------------------------------|
|           | Profesional<br>Subdirección de<br>Recursos<br>Materiales | Subdirección de Capacitación.  |                                       |                                     |
| 6.2.5.5.3 |  | Realiza simulacros de acuerdo al calendario consensuado con los clientes y evalúa resultados para emprender las acciones que correspondan            | Resultado Simulacros                  |                                     |
| 6.2.5.5.4 |  | Identifica los cambios efectuados, gestionados a través de la actividad 6.3 Transición de Servicios y verifica que los Planes han sido actualizados. |                                       |                                     |
| 6.2.5.5.5 |  | Genera informes e indicadores de rendimiento.  | Informes e indicadores de rendimiento |                                     |

OBSOLETO

### 6.2.6 GESTIÓN DE LA SEGURIDAD

| No.       | RESPONSABLES  | ACTIVIDAD  | REGISTROS | PUNTOS DE CONTROL/<br>OBSERVACIONES  |
|-----------|---|--|-----------|--|
| 6.2.6.1   |   | Formula Política y Plan de Seguridad   |           | El plan de seguridad debe considerar:<br>1. Generación de actas de entrega de recursos informáticos, que indiquen entre otros, responsabilidad por el uso y sanciones por el mal manejo de los mismos.<br>2. Encriptación de información.<br>3. Utilizar direcciones IP fijas. |
| 6.2.6.1.1 | Líder Plan de Continuidad o Contingencia de la Contraloría<br><br>Profesional Especializado (222-9) de Tecnologías de la Información y Comunicaciones             | Obtiene la siguiente información para formular la Política y Plan de Seguridad:<br>-Plan de Seguridad de la Contraloría<br>-Mapa de Procesos de T.I.<br>-Gestión de la Configuración y Activos: Base de datos actualizada<br>-Gestión de la Capacidad: Disponibilidad de recursos para gestionar la seguridad  |           |  |
| 6.2.6.1.2 | Profesional Especializado Dirección Administrativa<br><br>Profesionales representantes de cada dependencia<br><br>Profesional Subdirección de Recursos Materiales | Determina y documenta con base en la información obtenida en la actividad 6.2.6.1.1, en consenso con los clientes:<br>-La relación con la política general del negocio.<br>-La coordinación con los otros procesos de TI<br>-Los protocolos de acceso a la información<br>-Los procedimientos de análisis de riesgos.<br>-Los programas de formación.<br>-El nivel de monitorización de la seguridad.<br>-Qué informes deben ser emitidos periódicamente.<br>-La estructura y responsables del proceso de Gestión de la Seguridad.<br>-Los procesos y procedimientos a emplear.<br>-Los responsables de cada subproceso.<br>-Los auditores externos e internos de seguridad.<br>-Los recursos necesarios: software, hardware y personal.<br>-El alcance del Plan de Seguridad. |           |  |
| 6.2.6.1.3 |   | Fija los niveles de seguridad a incluir en los Acuerdos de Niveles de Servicio, Acuerdos   |           |  |

| No.       | RESPONSABLES  | ACTIVIDAD  | REGISTROS                         | PUNTOS DE CONTROL/<br>OBSERVACIONES                   |
|-----------|---|--|-----------------------------------|---|
|           |   | Internos de Operación y Contratos con Proveedores  |                                   |   |
| 6.2.6.1.4 |   | Define métricas e indicadores que permitan evaluar el cumplimiento de los niveles de seguridad pactados  |                                   |   |
| 6.2.6.1.5 |   | Elabora Plan de Seguridad  | Plan de Seguridad                 |   |
| 6.2.6.1.6 |   | Aprueba Política y Plan de Seguridad   |                                   |   |
| 6.2.6.1.7 |   | Determina si se requiere optimizar la seguridad y tramita las solicitudes a través de las actividades 6.2.3 Gestión de Capacidad y 6.2.4 Gestión de Disponibilidad |                                   |   |
| 6.2.6.2   |   | Aplica Medidas de Seguridad  |                                   | Monitorear  |
| 6.2.6.2.1 | Líder Plan de Continuidad o Contingencia de la Contraloría                          | Tramita la divulgación del Plan de Seguridad a todas las partes interesadas a través del Procedimiento para la divulgación de información institucional            |                                   | semestralmente el cumplimiento del plan de seguridad. |
| 6.2.6.2.2 | Profesional Especializado (222-9) de Tecnologías de la Información y Comunicaciones | Desarrolla programas de formación específica en cuanto al Plan de Seguridad y Procedimientos a través de la Subdirección de Capacitación                           | Programas de formación específica |   |
| 6.2.6.2.3 | Profesional Especializado Dirección Administrativa                                  | Diligencia y tramita la firma de actas que certifiquen el conocimiento del Plan de Seguridad y los Procedimientos por parte del personal                           | Actas de certificación            |   |
| 6.2.6.2.4 |   | Diligencia y tramita la firma de Acuerdos de Confidencialidad por parte del personal   |                                   |   |
| 6.2.6.2.5 | Profesionales representantes de cada dependencia                                    | Implementa el Plan de Seguridad  |                                   |   |
| 6.2.6.2.6 | Profesional Subdirección de Recursos Materiales                                     | Monitorea el cumplimiento del Plan de Seguridad  |                                   |   |
| 6.2.6.3   |   | Evalúa y ejecuta mantenimiento a la gestión de seguridad   |                                   | Auditar mensualmente                                  |
| 6.2.6.3.1 | Líder Plan de Continuidad o Contingencia de la                                      | Obtiene la siguiente información para evaluar el rendimiento de  |                                   | según plan anual de                                   |

| No.       | RESPONSABLES   | ACTIVIDAD  | REGISTROS  | PUNTOS DE CONTROL/<br>OBSERVACIONES |
|-----------|--|--|--|-------------------------------------|
|           | <p>Contraloría</p> <p>Profesional Especializado (222-9) de Tecnologías de la Información y Comunicaciones</p> <p>Profesional Subdirección de Recursos Materiales</p> | <p>la Gestión de Seguridad:</p> <p>-Gestión de Niveles de Servicio: Resultado del Cumplimiento de los Acuerdos de Niveles de Servicio, Acuerdos Internos de Operación y Contratos con Proveedores en lo concerniente a gestión de seguridad</p> <p>-Gestión de Incidentes: Estadística de Incidentes de Seguridad</p> <p>-Gestión de Problemas: Identificación y Estadística de Problemas relacionados con seguridad</p> |  | <p>auditoría.</p>                   |
| 6.2.6.3.2 |  | Ejecuta auditorías periódicas  |  |                                     |
| 6.2.6.3.3 |  | Genera informes e indicadores de rendimiento   | <p>Informes de Auditoría e Indicadores de Rendimiento.</p> |                                     |
| 6.2.6.3.4 |  | <p>Determina si se requiere optimizar la seguridad y tramita las solicitudes a través de las actividades 6.2.3 de Gestión de Capacidad y 6.2.4 Gestión de Disponibilidad y/o actualiza e implementa el Plan de Seguridad a través de los actividades 6.2.6.1 Formula Política y Plan de Seguridad y 6.2.6.2 Aplica Medidas de Seguridad</p>  |  |                                     |

### 6.3 TRANSICION DE LOS SERVICIOS

#### 6.3.1 PLANEACION Y SOPORTE A LA TRANSICION

| No.        | RESPONSABLES  | ACTIVIDAD   | REGISTROS | PUNTOS DE CONTROL/<br>OBSERVACIONES |
|------------|---|---|-----------|-------------------------------------|
| 6.3.1.1    | <p>Profesional Especializado (222-7) de Tecnologías de la Información y Comunicaciones</p> <p>Profesional Especializado Dirección Administrativa</p> <p>Profesionales representantes de cada dependencia</p> <p>Profesional Subdirección de Recursos Materiales</p> | Define estrategia de transición   |           |                                     |
| 6.3.1.1.1  |   | Define propósito, objetivos y metas del cambio  |           |                                     |
| 6.3.1.1.2  |   | Establece contexto de prestación del Servicio:<br>-Razón de Implementación del Cambio<br>-Consecuencias de Falta de Implementación del Cambio<br>-Conocimiento Asociado al Cambio<br>-Servicios Afectados por el Cambio |           |                                     |
| 6.3.1.1.3  |   | Identifica requisitos externos que deben tenerse en cuenta  |           |                                     |
| 6.3.1.1.4  |   | Identifica partes interesadas   |           |                                     |
| 6.3.1.1.5  |   | Identifica políticas y normas internas a tener en cuenta  |           |                                     |
| 6.3.1.1.6  |   | Identifica elementos de configuración involucrados  |           |                                     |
| 6.3.1.1.7  |   | Definir Niveles de Acuerdos de Servicio de acuerdo a las actividades 6.2.2.1 y 6.2.2.2 de la actividad 6.2.2 Gestión de Niveles de Servicio   |           |                                     |
| 6.3.1.1.8  |   | Determina Requisitos de Capacidad de acuerdo a las actividades 6.2.3.1 y 6.2.3.2 de la actividad 6.2.3 Gestión de Capacidad   |           |                                     |
| 6.3.1.1.9  |   | Determina Requisitos de Disponibilidad de acuerdo a las actividades 6.2.4.1, 6.2.4.2 y 6.2.4.3 de la actividad 6.2.4 Gestión de Disponibilidad  |           |                                     |
| 6.3.1.1.10 |   | Determina Requisitos de Continuidad de acuerdo a las actividades 6.2.5.1, 6.2.5.2, 6.2.5.3 y 6.2.5.4 de la actividad 6.2.5 Gestión de la Continuidad de Servicios.  |           |                                     |
| 6.3.1.1.11 |   | Determina roles y responsabilidades para tramitar el cambio.  |           |                                     |
| 6.3.1.1.12 | Planifica hitos y entregables   |   |           |                                     |

| No.        | RESPONSABLES   | ACTIVIDAD   | REGISTROS           | PUNTOS DE CONTROL/<br>OBSERVACIONES |
|------------|--|---|---------------------|-------------------------------------|
| 6.3.1.1.13 |  | Define convenios de nomenclatura a adoptar para denominar las entregas  |                     |                                     |
| 6.3.1.1.14 |  | Define los criterios de evaluación y aceptación del cambio  |                     |                                     |
| 6.3.1.1.15 |  | Define criterios para concluir el soporte post-implementación   |                     |                                     |
| 6.3.1.1.16 |  | Identifica Interfaces del Cambio  |                     |                                     |
| 6.3.1.1.17 |  | Determina Requerimientos de Migración   |                     |                                     |
| 6.3.1.1.18 |  | Identifica Proveedores Vinculados al Cambio   |                     |                                     |
| 6.3.1.1.19 |  | Diligenciar Formato de Solicitud de Cambio  | Solicitud de Cambio |                                     |
| 6.3.1.2    |  | Prepara la transición   |                     |                                     |
| 6.3.1.2.1  | <p>Director de Tecnologías de la Información y Comunicaciones</p> <p>Director Administrativo y Financiero</p> <p>Subdirector Recursos Materiales</p> <p>Profesional Especializado (222-7) de Tecnologías de la Información y Comunicaciones</p> <p>Profesional Subdirección de Recursos Materiales</p> | <p>Revisa y acepta la siguiente información:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>-Estimación de plazos y recursos asignados al servicio.</li> <li>-Importancia estratégica del servicio.</li> <li>-Solicitudes de cambio necesarias para implementar los cambios aprobados asociados a los servicios y costos respectivos</li> <li>-Elementos de configuración involucrados en los servicios acordados.</li> <li>-Acuerdos de Niveles de Servicios.</li> <li>-Planes de Capacidad y Disponibilidad.</li> <li>-Planes de Continuidad.</li> <li>-Paquetes de Servicio.</li> <li>-Entorno de Producción.</li> <li>-Conocimiento asociado a servicios similares a los que se han desplegar (incidencias, problemas, percepción de usuarios, entre otros).</li> <li>-Criterios de Evaluación y Aceptación del Cambio</li> </ul> |                     |                                     |
| 6.3.1.2.2  |  | Identifica, desarrolla y planifica las solicitudes de cambio  |                     |                                     |
| 6.3.1.2.3  |  | Verifica que la base de datos de la configuración y activos este actualizada  |                     |                                     |

| No.       | RESPONSABLES   | ACTIVIDAD   | REGISTROS                             | PUNTOS DE CONTROL/<br>OBSERVACIONES |
|-----------|--|---|---------------------------------------|-------------------------------------|
| 6.3.1.3   |  | Planea implementación de la Transición  |                                       |                                     |
| 6.3.1.3.1 | <p>Director de Tecnologías de la Información y Comunicaciones</p> <p>Director Administrativo y Financiero</p> <p>Subdirector Recursos Materiales</p> <p>Profesional Especializado (222-7) de Tecnologías de la Información y Comunicaciones</p> <p>Profesional Subdirección de Recursos Materiales</p> | <p>Complementa y documenta en el Formato Solicitud de Cambio, el plan de trabajo específico para la puesta en marcha del cambio, que incluya:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>-Adquisición y evaluación de los elementos de configuración de la infraestructura y otros componentes</li> <li>-Desarrollo de la entrega y evaluación preliminar</li> <li>-Validación y pruebas de la entrega</li> <li>-Despliegue de la nueva versión</li> <li>-Soporte post-implementación</li> <li>-Revisión y cierre de la transición.</li> </ul> <p>Estas etapas deben detallar: descripción de tareas y actividades, recursos específicos asignados a cada tarea, criterios de aceptación, incidencias potenciales y riesgos asociados, tiempo previsto.</p> | Plan de Transición                    |                                     |
| 6.3.1.3.2 |  | Revisar y aprobar flujos de trabajo   |                                       |                                     |
| 6.3.1.3.3 |  | Genera informes e indicadores   | Informes e Indicadores de Rendimiento |                                     |

### 6.3.2 GESTIÓN DE CAMBIOS

| No.       | RESPONSABLES   | ACTIVIDAD   | REGISTROS                | PUNTOS DE CONTROL/<br>OBSERVACIONES |
|-----------|--|---|--------------------------|-------------------------------------|
| 6.3.2.1   | Profesional<br>Subdirección de<br>Recursos<br>Materiales   | Registra cambio   |                          |                                     |
| 6.3.2.1.1 |  | Identifica origen del cambio  |                          |                                     |
| 6.3.2.1.2 |  | Determina si el cambio es de escasa importancia o de repetición periódica   |                          |                                     |
| 6.3.2.1.3 |  | Registra la solicitud de cambio e incluye como mínimo:<br>-Fecha de recepción<br>-Identificador único<br>-Identificador del error conocido asociado<br>-Descripción del cambio: motivación, propósito, elementos de configuración involucrados, estimación de recursos necesarios para la implementación y tiempo estimado.<br>-Asignación de estado. | Base de Datos de Cambios |                                     |
| 6.3.2.2   | Profesional<br>Especializado<br>(222-7) de<br>Tecnologías de la<br>Información y<br>Comunicaciones<br><br>Profesional<br>Subdirección de<br>Recursos<br>Materiales | Acepta y Clasifica el Cambio  |                          |                                     |
| 6.3.2.2.1 |  | Evalúa preliminarmente la pertinencia del cambio y su justificación   |                          |                                     |
| 6.3.2.2.2 |  | Acepta preliminarmente el cambio o determina el rechazo o modificación del mismo para devolver la solicitud a quien la solicitó   | Solicitud de Cambio      |                                     |
| 6.3.2.2.3 |  | Asigna la prioridad y categoría a la solicitud de cambio, con base en la matriz de priorización de cambios  | Solicitud de Cambio      |                                     |
| 6.3.2.2.4 |  | Actualiza el Formato Solicitud de Cambio y el registro del cambio con la siguiente información:<br>-Fecha aceptación<br>-Evaluación preliminar<br>-Prioridad y categoría asignadas<br>-Estado   | Base de Datos de Cambios |                                     |

| No.        | RESPONSABLES  | ACTIVIDAD   | REGISTROS           | PUNTOS DE CONTROL/<br>OBSERVACIONES |
|------------|---|---|---------------------|-------------------------------------|
| 6.3.2.3    |   | Aprueba y Planea el Cambio  | Solicitud de Cambio |                                     |
| 6.3.2.3.1  | <p>Director de Tecnologías de la Información y Comunicaciones</p> <p>Director Administrativo y Financiero</p> <p>Subdirector de Recursos Materiales</p> <p>Profesional Especializado (222-7) de Tecnologías de la Información y Comunicaciones</p> <p>Profesional Subdirección de Recursos Materiales</p> <p>Directores y Líderes funcionales de cada dependencia</p> | Determina y cuantifica los beneficios esperados del cambio  |                     |                                     |
| 6.3.2.3.2  |   | Determina y cuantifica los riesgos asociados  |                     |                                     |
| 6.3.2.3.3  |   | Establece si el cambio puede afectar los niveles de seguridad   |                     |                                     |
| 6.3.2.3.4  |   | Determina el impacto sobre la infraestructura y la calidad de los servicios, que incluya:<br>-Servicios Internos de Apoyo Requeridos<br>-Servicios de Apoyo Suministrados Externamente<br>-Cambios Técnicos Requeridos<br>-Cambios en el Talento Humano<br>-Cambios en los Procesos |                     |                                     |
| 6.3.2.3.5  |   | Establece los recursos necesarios para llevar a cabo el cambio  |                     |                                     |
| 6.3.2.3.6  |   | Efectúa análisis de costo/beneficio y de retorno de la inversión  |                     |                                     |
| 6.3.2.3.7  |   | Obtiene la aprobación la alta dirección si el cambio tiene impacto de carácter estratégico o afecta políticas de la Contraloría   |                     |                                     |
| 6.3.2.3.8  |   | Aprueba el cambio   |                     |                                     |
| 6.3.2.3.9  |   | Define la Estrategia, Plan y Cronograma de implementación, que incluya el desarrollo de los protocolos de emergencia y el plan de marcha atrás  |                     |                                     |
| 6.3.2.3.10 |   | Diligencia Formato de Solicitud de Cambio   |                     |                                     |
| 6.3.2.3.11 |   | Actualiza el registro del cambio con la siguiente información:<br>-Fecha aprobación<br>-Cuantificación beneficios esperados<br>-Resultado análisis  |                     |                                     |

| No.        | RESPONSABLES  | ACTIVIDAD  | REGISTROS                   | PUNTOS DE CONTROL/<br>OBSERVACIONES |
|------------|---|--|-----------------------------|-------------------------------------|
|            |   | costo/beneficio y retorno de inversión<br>-Recursos asignados<br>-Riesgos Asociados<br>-Impacto del Cambio sobre: estrategia, infraestructura, calidad de los servicios<br>-Estrategia, plan y cronograma de implementación<br>-Estado |                             |                                     |
| 6.3.2.3.12 |   | Gestiona el desarrollo del cambio de acuerdo a las actividades 6.3.4.1 y 6.3.4.2 de la actividad 6.3.4 Gestión de Entregas y Despliegues   |                             |                                     |
| 6.3.2.3.13 |   | Gestiona la implementación del cambio de acuerdo a la actividad 6.3.4.3 Implementación de la actividad 6.3.4 Gestión de Entregas y Despliegues   |                             |                                     |
| 6.3.2.4    |   | Evalúa y Cierra solicitud de cambio  | Solicitud de Cambio cerrada |                                     |
| 6.3.2.4.1  | Director de Tecnologías de la Información y Comunicaciones                          | Obtiene los informes de evaluación generados por la actividad 6.3.6 Evaluación   |                             |                                     |
| 6.3.2.4.2  | Director Administrativo y Financiero  | Obtiene los informes de evaluación generados en las actividades 6.3.5.5.4 y 6.3.5.6.4 de la actividad 6.3.5 Validación y Pruebas   |                             |                                     |
| 6.3.2.4.3  | Subdirector de Recursos Materiales  | Verifica cumplimiento de los objetivos previstos   |                             |                                     |
| 6.3.2.4.4  | Profesional Especializado (222-7) de Tecnologías de la Información y Comunicaciones | Determina si se presentaron problemas o interrupciones en el servicio con ocasión del cambio   |                             |                                     |
| 6.3.2.4.5  |   | Evalúa la percepción de los usuarios respecto al cambio  |                             |                                     |
| 6.3.2.4.6  |   | Determina si se requirió aplicar el plan de marcha atrás.  |                             |                                     |
| 6.3.2.4.7  | Profesional Subdirección de Recursos Materiales                                     | Verifica si la base de datos de elementos de la configuración y activos se actualizó   |                             |                                     |
| 6.3.2.4.8  |   | Efectúa la evaluación final y establecer si el proceso y los resultados son satisfactorios   |                             |                                     |
| 6.3.2.4.9  | Directores y Líderes funcionales  | Genera el dictamen final y cierra la solicitud de cambio o regresar a la actividad 6.3.2.3   |                             |                                     |

| No.        | RESPONSABLES  | ACTIVIDAD  | REGISTROS                             | PUNTOS DE CONTROL/<br>OBSERVACIONES |
|------------|---|--|---------------------------------------|-------------------------------------|
|            | de cada dependencia   | Aprueba y Planea el Cambio.  |                                       |                                     |
| 6.3.2.4.10 |   | Diligencia Formato de Solicitud de Cambio  |                                       |                                     |
| 6.3.2.4.11 |   | Actualiza el registro de cambio con la siguiente información:<br>-Fecha de evaluación<br>-Evaluación final<br>-Fecha de cierre<br>-Estado                                  |                                       |                                     |
| 6.3.2.4.12 |   | Genera informes e indicadores de rendimiento   | Informes e Indicadores de Rendimiento |                                     |
| 6.3.2.5    |   | Implementa el Cambio   | Solicitud de Cambio                   |                                     |
| 6.3.2.5.1  | Subdirector de Recursos Materiales  | Verifica que el software y el hardware adquiridos satisfacen las especificaciones predeterminadas y en particular si el software es funcional, fácil de utilizar y acceder |                                       |                                     |
| 6.3.2.5.2  | Profesional Especializado (222-7) de Tecnologías de la Información y Comunicaciones | Valida el entorno de pruebas y determina si reproduce adecuadamente el entorno de producción.  |                                       |                                     |
| 6.3.2.5.3  | Profesional Subdirección de Recursos Materiales                                     | Comprueba que los planes de marcha atrás, permiten configurar la última configuración estable  |                                       |                                     |
| 6.3.2.5.4  | Directores y Líderes funcionales de cada dependencia                                | Diligencia Formato de Solicitud de Cambio  |                                       |                                     |
| 6.3.2.5.5  |   | Actualiza el registro de cambio con la siguiente información:<br>-Fecha de implementación  |                                       |                                     |

|   |  |                          |
|---|--|--------------------------|
|  | <b>PROCEDIMIENTO GESTIÓN DE LAS<br/>TECNOLOGÍAS DE LA<br/>INFORMACIÓN Y LAS<br/>COMUNICACIONES</b> | Página 44 de 78          |
|   |  | Código documento:8007    |
|   |  | Código formato: 01002002 |
|   |  | Versión: 7.0             |

### 6.3.3 GESTIÓN DE LA CONFIGURACION Y ACTIVOS DEL SERVICIO

| No.       | RESPONSABLES   | ACTIVIDAD   | REGISTROS                                       | PUNTOS DE CONTROL/<br>OBSERVACIONES |
|-----------|--|---|---|-------------------------------------|
| 6.3.3.1   | Director de Tecnologías de la Información y Comunicaciones<br><br>Director Administrativo y Financiero<br><br>Subdirector de Recursos Materiales<br><br>Profesional Especializado (222-7) de Tecnologías de la Información y Comunicaciones<br><br>Profesional Subdirección de Recursos Materiales | Planea la configuración   |   |                                     |
| 6.3.3.1.1 |  | Designa responsable de la planeación  |   |                                     |
| 6.3.3.1.2 |  | Establece el alcance y objetivos de la gestión (definir que elementos de configuración se incluyen en la base de datos)                     |   |                                     |
| 6.3.3.1.3 |  | Define la estructura, nomenclatura y nivel de detalle de la base de datos   |   |                                     |
| 6.3.3.1.4 |  | Establece la estrategia, plan y cronograma de implementación, que incluya toma física de inventarios y conciliación con registros contables | Estrategia, plan y cronograma de implementación |                                     |
| 6.3.3.2   | Profesional Subdirección de Recursos Materiales  | Clasifica y Registra Elementos de Configuración.  | Base de Datos de Configuración                  |                                     |
| 6.3.3.3   | Profesional Subdirección de Recursos Materiales  | Monitorea Elementos de Configuración  | Documento de Monitoreo                          |                                     |
| 6.3.3.4   | Profesional Subdirección de Recursos Materiales  | Controla elementos de configuración.  |   | Efectuar inventarios mensuales      |
| 6.3.3.4.1 |  | Verifica que todos los elementos estén registrados en la base de datos, mediante inventarios por área, programados según índice de rotación | Resultado Inventarios                           |                                     |

| No.       | RESPONSABLES   | ACTIVIDAD   | REGISTROS                             | PUNTOS DE CONTROL/<br>OBSERVACIONES   |
|-----------|--|---|---------------------------------------|---------------------------------------|
| 6.3.3.4.2 |  | Actualiza las interrelaciones entre los elementos de configuración, con base en la información suministrada por las actividades 6.3.2 Gestión de Cambios y 6.3.4 Gestión de Entregas y Despliegues  |                                       |                                       |
| 6.3.3.4.3 |  | Verifica el estado de las licencias, cuando aplique, de los componentes registrados en la base de datos, mediante auditorías por áreas, programadas según índices de rotación, estadísticas de incidencias y problemas presentados.   |                                       |                                       |
| 6.3.3.5   | Profesional de Control Interno   | Efectúa auditorías a la gestión de configuración y activos del servicio.  | Informes de Auditoría                 | Auditar según plan anual de auditoría |
| 6.3.3.5.1 | Subdirector Recursos Materiales  | Verifica exactitud de inventarios   |                                       |                                       |
| 6.3.3.5.2 | Profesional Subdirección de Recursos Materiales  | Verifica consistencia de inventario físico respecto de los detalles registrados en la base de datos   |                                       |                                       |
| 6.3.3.5.3 |  | Verifica estado de licenciamiento   |                                       |                                       |
| 6.3.3.6   |  | Genera informes e indicadores de rendimiento  |                                       |                                       |
| 6.3.3.6.1 | Profesional Especializado (222-7) de Tecnologías de la Información y Comunicaciones<br><br>Profesional Subdirección de Recursos Materiales | Genera informes e indicadores que incluyan:<br>-Informes de auditorías<br>-Informes de Inventarios<br>-Estadísticas de incidencias y problemas generados por elementos de configuración<br>-Informes de uso de elementos de configuración y licencias no autorizados<br>-Informe de calidad del proceso de registro y clasificación | Informes e Indicadores de Rendimiento |                                       |

### 6.3.4 GESTIÓN DE ENTREGAS Y DESPLIEGUES

| No.       | RESPONSABLES  | ACTIVIDAD   | REGISTROS                    | PUNTOS DE CONTROL/<br>OBSERVACIONES |
|-----------|---|---|------------------------------|-------------------------------------|
| 6.3.4.1   |   | Planea Entregas y Despliegues   |                              |                                     |
| 6.3.4.1.1 | Director de Tecnologías de la Información y Comunicaciones  | Obtiene el paquete de servicios para identificar los requisitos del cliente y los criterios de aceptación del servicio.   |                              |                                     |
| 6.3.4.1.2 | <p>Director Administrativo y Financiero</p> <p>Subdirector de Recursos Materiales</p> <p>Profesional Especializado (222-7) de Tecnologías de la Información y Comunicaciones</p> <p>Profesional Subdirección de Recursos Materiales</p> <p>Directores y Líderes funcionales de cada dependencia</p> | <p>Diseña el plan operativo del servicio y determina los criterios para aceptar la prueba de preparación del servicio, lo cual debe considerar:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>-Elementos de la configuración que están directa o indirectamente implicados en la implementación de la nueva versión.</li> <li>-Construcción del entorno de pruebas</li> <li>-Planes de marcha atrás necesarios y protocolos de implementación de los mismos</li> <li>-Recursos humanos y técnicos requeridos para la implementación</li> <li>-Responsables de la ejecución del plan operativo</li> <li>-Planes de comunicación y/o formación a desarrollar</li> <li>-Tipo de despliegue a aplicar</li> <li>-Métricas a aplicar para determinar el grado de éxito en la implementación de la nueva versión</li> </ul> | Plan Operativo del Servicio  |                                     |
| 6.3.4.1.3 |   | Diseña el plan de entrega del servicio y determina los criterios para aceptar la prueba de entrega del servicio   | Plan de Entrega del Servicio |                                     |
| 6.3.4.2   | Director de   | Adquisición de la solución  |                              |                                     |

| No.       | RESPONSABLES  | ACTIVIDAD  | REGISTROS   | PUNTOS DE CONTROL/<br>OBSERVACIONES |
|-----------|---|--|---|-------------------------------------|
| 6.3.4.2.1 | Tecnologías de la Información y Comunicaciones  | Desarrolla o Adquiere la Solución  |   |                                     |
| 6.3.4.2.2 | Director Administrativo y Financiero<br>Subdirector de Recursos Materiales                                  | Valida técnica y funcionalmente la especificaciones detalladas en la solicitud de cambio   | Documento de Validación Técnica y Funcional de Especificaciones |                                     |
| 6.3.4.2.3 | Profesional Especializado (222-7) de Tecnologías de la Información y Comunicaciones                         | Desarrolla las configuraciones requeridas  |   |                                     |
| 6.3.4.2.4 | Profesional Subdirección de Recursos Materiales   | Desarrolla los scripts de instalación, que incluyan:<br>-Procedimientos automáticos de respaldo de datos<br>-Actualización de bases de datos<br>-Instalación de nuevas versiones<br>-Creación de logo asociados al proceso de instalación  | Scripts   |                                     |
| 6.3.4.2.5 | Directores y Lideres funcionales de cada dependencia  | Coordina la Validación y Pruebas de la Nueva Versión a través de la actividad 6.3.5 Validación y Pruebas   |   |                                     |
| 6.3.4.3   |   | Implementa el Cambio   |   |                                     |
| 6.3.4.3.1 | Profesional Especializado (222-7) de Tecnologías de la Información y Comunicaciones                         | Ejecuta las actividades 6.3.6.1 Planea la Evaluación y 6.3.6.2 Evalúa el Rendimiento Previsto de la actividad 6.3.6 Evaluación   |   |                                     |
| 6.3.4.3.2 |   | Obtiene el dictamen final generado en la actividad 6.3.2.4.9 de la actividad 6.3.2 Gestión de Cambios.   |   |                                     |
| 6.3.4.3.3 |   | Define la estrategia de distribución   |   |                                     |
| 6.3.4.3.4 | Profesional Subdirección de Recursos Materiales<br><br>Directores y Lideres funcionales de cada dependencia | Documenta el proceso de distribución de la nueva versión, lo cual debe incluir:<br>-Tareas y responsabilidades específicas<br>-Elementos de configuración a borrar e instalar y orden de ejecución de este proceso<br>-Orden de ejecución de la distribución si aplica<br>-Actualización de la Base de Datos de Configuración<br>-Métricas que determinen la puesta en marcha de los | Estrategia y Proceso de Distribución                            |                                     |

| No.       | RESPONSABLES | ACTIVIDAD   | REGISTROS  | PUNTOS DE CONTROL/<br>OBSERVACIONES |
|-----------|--------------|---|--|-------------------------------------|
|           |              | planes de marcha atrás  |  |                                     |
| 6.3.4.3.5 |              | Divulga el proceso de distribución y hace énfasis en el calendario de implementación e impacto en las actividades, a través de la Subdirección de Capacitación  |  |                                     |
| 6.3.4.3.6 |              | Distribuye la Versión   |  |                                     |
| 6.3.4.3.7 |              | Asegura:<br>-Actualización de la biblioteca de medios definitivos<br>-Actualización de la base de datos de los elementos de configuración<br>-Retroalimentación de la Mesa de Ayuda respecto a quejas, reclamos e incidentes derivados de la implementación de la nueva versión | Documento de actualización de biblioteca de medios definitivos.<br>Base de datos de Configuración. |                                     |
| 6.3.4.3.8 |              | Ejecutar la actividad 6.3.6.3 Evaluación del Rendimiento Real   |  |                                     |
| 6.3.4.3.9 |              | Genera informes e indicadores   | Informes e Indicadores de Rendimiento  |                                     |

### 6.3.5 VALIDACION Y PRUEBAS

| No.       | RESPONSABLES   | ACTIVIDAD   | REGISTROS | PUNTOS DE CONTROL/<br>OBSERVACIONES |
|-----------|--|---|-----------|-------------------------------------|
| 6.3.5.1   |  | Obtiene información   |           |                                     |
| 6.3.5.1.1 | Profesional Especializado (222-7) de Tecnologías de la Información y Comunicaciones<br><br>Profesional Subdirección de Recursos Materiales<br><br>Directores y Líderes funcionales de cada dependencia | Obtiene la siguiente información base para desarrollar el proceso de Validación y Pruebas:<br>-Gestión del Catálogo de Servicios: Catálogo de Servicios<br>-Gestión de Niveles de Servicio: Acuerdo de Niveles de Servicio pactados con el cliente y Hojas de Especificación de Servicios<br>-Planificación y Soporte de la Transición<br>-Gestión de Cambios: Solicitudes de Cambio documentadas<br>-Gestión de Entregas y Despliegues: Versión a probar |           |                                     |
| 6.3.5.2   |  | Valida, Planea y Verifica Pruebas   |           |                                     |
| 6.3.5.2.1 |  | Define objeto de las pruebas  |           |                                     |
| 6.3.5.2.2 | Director de Tecnologías de la Información y Comunicaciones<br><br>Subdirector de Recursos Materiales<br><br>Profesional  | Elaborar plan de pruebas que incluya:<br>-Pruebas Unitarias<br>-Pruebas de Integración<br>-Pruebas Funcionales<br>-Pruebas de Aceptación<br>-Pruebas de Marcha Atrás<br>-Pruebas del Sistema (Incluye Pruebas de Carga, Volumen,  |           |                                     |

| No.       | RESPONSABLES  | ACTIVIDAD   | REGISTROS                | PUNTOS DE CONTROL/<br>OBSERVACIONES |
|-----------|---|---|--------------------------|-------------------------------------|
|           | <p>Especializado (222-7) de Tecnologías de la Información y Comunicaciones</p> <p>Profesional Subdirección de Recursos Materiales</p> | <p>Estres, Estabilidad, Concurrencia, Seguridad, Velocidad, Exactitud, Interfaces, Utilidades, Integridad de BD, Interoperabilidad, entre otros)</p> <p>-Pruebas de Procedimientos Automáticos</p> <p>-Pruebas de Planes de Marcha Atrás</p> <p>-Pruebas bajo condiciones de riesgos previstos</p> <p>-Pruebas de Procedimientos incluidos Acuerdos Internos de Operación y Proveedores</p> |                          |                                     |
| 6.3.5.2.3 | Directores y Líderes funcionales de cada dependencia  | <p>Elabora guiones de prueba que incluyan:</p> <p>-Procedimientos de prueba</p> <p>-Paquetes de Prueba</p> <p>-Resultados Projectados</p> <p>-Indicadores de Calidad</p>  |                          |                                     |
| 6.3.5.2.4 |   | Valida Paquetes de Servicios, Acuerdos Internos de Operación y Contratos  |                          |                                     |
| 6.3.5.2.5 |   | Verifica que el Plan de Pruebas y Guiones de Prueba, incluyan todos los riesgos previstos y todos los casos de uso  |                          |                                     |
| 6.3.5.2.6 |   | Aprueba el Plan de Pruebas, que incluya tareas específicas, tiempos y responsables  | Plan de Pruebas          |                                     |
| 6.3.5.3   | Profesional Especializado (222-7) de Tecnologías de la Información y Comunicaciones   | Construye Pruebas   |                          |                                     |
| 6.3.5.3.1 |   | Crea el entorno de pruebas, que incluye Hardware, Software, Bases de Datos, en condiciones idénticas al escenario real en que operará el servicio   |                          |                                     |
| 6.3.5.3.2 | Profesional Subdirección de Recursos Materiales   | Valida todos los elementos de configuración que componen la versión para determinar que cumplen los requisitos  |                          |                                     |
| 6.3.5.4   | Profesional Especializado (222-7) de Tecnologías de la Información y  | Prueba  | Documentación de Pruebas |                                     |
| 6.3.5.4.1 |   | Ejecuta pruebas unitarias y documenta resultados  |                          |                                     |
| 6.3.5.4.2 |   | Ejecuta pruebas funcionales (individuales e integrales) y   |                          |                                     |

| No.        | RESPONSABLES  | ACTIVIDAD   | REGISTROS   | PUNTOS DE CONTROL/<br>OBSERVACIONES |  |
|------------|---|---|---|-------------------------------------|--|
|            | Comunicaciones  | documenta resultados  |   |                                     |  |
| 6.3.5.4.3  | Profesional<br>Subdirección de<br>Recursos<br>Materiales<br><br>Directores y<br>Lideres<br>funcionales de<br>cada dependencia | Ejecuta pruebas de carga y documenta resultados   |   |                                     |  |
| 6.3.5.4.4  |   | Ejecuta pruebas de carga máxima y documenta resultados  |   |                                     |  |
| 6.3.5.4.5  |   | Ejecuta pruebas de estabilidad y documenta resultados   |   |                                     |  |
| 6.3.5.4.6  |   | Ejecuta pruebas de integración y documenta resultados   |   |                                     |  |
| 6.3.5.4.7  |   | Ejecuta pruebas de sistema y documenta resultados   |   |                                     |  |
| 6.3.5.4.8  |   | Ejecuta pruebas de procedimientos automáticos y documenta resultados  |   |                                     |  |
| 6.3.5.4.9  |   | Ejecuta pruebas de planes de marcha atrás y documenta resultados  |   |                                     |  |
| 6.3.5.4.10 |   | Ejecuta pruebas bajo condiciones de riesgos previstos y documenta resultados  |   |                                     |  |
| 6.3.5.4.11 |   | Ejecuta pruebas de procedimientos incluidos Acuerdos Internos de Operación y Proveedores, y documenta resultados  |   |                                     |  |
| 6.3.5.5    |   | Profesional<br>Especializado<br>(222-7) de<br>Tecnologías de la<br>Información y<br>Comunicaciones  | Acepta y reporta resultado de pruebas.  |                                     |  |
| 6.3.5.5.1  |   |   | Compara datos reales obtenidos en las pruebas con los criterios de aceptación |                                     |  |
| 6.3.5.5.2  | Determina cumplimiento de requisitos mínimos establecidos   |   |   |                                     |  |
| 6.3.5.5.3  | Acepta la versión nueva o devuelve a la actividad 6.3.2 Gestión de Cambios  |   |   |                                     |  |
| 6.3.5.5.4  | Profesional<br>Subdirección de<br>Recursos<br>Materiales<br><br>Directores y<br>Lideres<br>funcionales de<br>cada dependencia | Genera informe de resultados de pruebas que incluya:<br>-Actividades realizadas<br>-Errores detectados e ideas de mejora<br>-Información y conocimientos adquiridos | Informe de Resultado de Pruebas   |                                     |  |
| 6.3.5.6    | Profesional<br>Especializado<br>(222-7) de<br>Tecnologías de la<br>Información y  | Limpia y Cierra   |   |                                     |  |
| 6.3.5.6.1  |   | Revierte cambios incorporados durante la prueba   |   |                                     |  |
| 6.3.5.6.2  |   | Compara el Plan Inicial con el desarrollo de las pruebas para   |   |                                     |  |

|   |  |                          |
|---|--|--------------------------|
|  | <b>PROCEDIMIENTO GESTIÓN DE LAS<br/>TECNOLOGÍAS DE LA<br/>INFORMACIÓN Y LAS<br/>COMUNICACIONES</b> | Página 52 de 78          |
|   |  | Código documento:8007    |
|   |  | Código formato: 01002002 |
|   |  | Versión: 7.0             |

| No.       | RESPONSABLES   | ACTIVIDAD   | REGISTROS                             | PUNTOS DE CONTROL/<br>OBSERVACIONES |
|-----------|--|---|---------------------------------------|-------------------------------------|
|           | Comunicaciones                                       | determinar si se cumplió con lo previsto en cuanto a plazos, criterios y recursos empleados |                                       |                                     |
| 6.3.5.6.3 | Profesional<br>Subdirección de Recursos Materiales   | Cierra las pruebas  | Documentación<br>Cierre de Pruebas    |                                     |
| 6.3.5.6.4 | Directores y Líderes funcionales de cada dependencia | Generar informes e indicadores de rendimiento   | Informes e Indicadores de Rendimiento |                                     |

### 6.3.6 EVALUACION

| No.       | RESPONSABLES  | ACTIVIDAD  | REGISTROS | PUNTOS DE CONTROL/<br>OBSERVACIONES |
|-----------|---|--|-----------|-------------------------------------|
| 6.3.6.1   |   | Planea la evaluación   |           |                                     |
| 6.3.6.1.1 |   | Obtiene la siguiente información, base para efectuar los análisis correspondientes a la planeación de la evaluación:<br>-Diseño del Servicio: Paquete de diseño de los servicios<br>-Gestión de Cambio: Solicitud de cambio, documentada |           |                                     |
| 6.3.6.1.2 | Profesional Especializado (222-7) de Tecnologías de la Información y Comunicaciones | Determina la capacidad de un proveedor o de una unidad de servicio para desempeñar su trabajo.   |           |                                     |
| 6.3.6.1.3 |   | Determina la capacidad que tiene el servicio para absorber cambios.  |           |                                     |
| 6.3.6.1.4 | Profesional Subdirección de Recursos Materiales                                     | Determina la capacidad que tiene la organización TI para absorber cambios.   |           |                                     |
| 6.3.6.1.5 |   | Determina la disponibilidad de la infraestructura, personal cualificado, fondos económicos y demás recursos necesarios para llevar a cabo la transición.   |           |                                     |
| 6.3.6.1.6 | Directores y Líderes funcionales de cada dependencia                                | Determina el grado en que las predicciones formuladas a partir del modelo de   |           |                                     |

| No.        | RESPONSABLES   | ACTIVIDAD  | REGISTROS             | PUNTOS DE CONTROL/<br>OBSERVACIONES |
|------------|--|--|-----------------------|-------------------------------------|
|            |  | rendimiento coinciden con el comportamiento real del servicio modificado   |                       |                                     |
| 6.3.6.1.7  |  | Determina las personas involucradas en el servicio y el efecto del cambio en ellas.  |                       |                                     |
| 6.3.6.1.8  |  | Determina el grado en que el servicio cumple con las expectativas de uso (disponibilidad, capacidad, seguridad, etc.)  |                       |                                     |
| 6.3.6.1.9  |  | Determina el grado en que el servicio se ajusta al propósito inicial.  |                       |                                     |
| 6.3.6.1.10 |  | Elabora modelo de rendimiento  | Modelo de Rendimiento |                                     |
| 6.3.6.2    |  | Evalúa el Rendimiento Previsto   |                       |                                     |
| 6.3.6.2.1  | Profesional Especializado (222-7) de Tecnologías de la Información y Comunicaciones<br><br>Profesional Subdirección de Recursos Materiales | Obtiene la siguiente información, base para efectuar los análisis correspondientes a la planeación de la evaluación:<br>-Diseño del Servicio: Paquete de diseño de los servicios<br>-Gestión de Cambio: Solicitud de cambio, documentada<br>-Validación y Pruebas del Servicio: Plan de pruebas y resultados de las mismas |                       |                                     |
| 6.3.6.2.2  | Directores y Líderes funcionales de cada dependencia   | Prevé el impacto del cambio en el servicio con base en el modelo de rendimiento  |                       |                                     |
| 6.3.6.2.3  |  | Determina si los riesgos son excesivos o no cumplen los criterios de aceptación, cierra el proceso de evaluación y genera informe de evaluación según lo previsto en la actividad 6.3.6.4 Elaborar Informe de Evaluación   |                       |                                     |
| 6.3.6.2.4  |  | Ejecuta la actividad 6.3.6.3 Evaluación del Rendimiento Real, si el rendimiento es satisfactorio   |                       |                                     |

| No.       | RESPONSABLES  | ACTIVIDAD  | REGISTROS                  | PUNTOS DE CONTROL/<br>OBSERVACIONES |
|-----------|---|--|----------------------------|-------------------------------------|
| 6.3.6.3   |   | Evalúa el Rendimiento Real   |                            |                                     |
| 6.3.6.3.1 | Profesional Especializado (222-7) de Tecnologías de la Información y Comunicaciones | Obtiene la siguiente información, base para efectuar los análisis correspondientes a la planeación de la evaluación:<br>-Diseño del Servicio: Paquete de diseño de los servicios<br>-Gestión de Cambio: Solicitud de cambio, documentada<br>-Operaciones: Rendimiento del servicio, una vez implementado el cambio |                            |                                     |
| 6.3.6.3.2 | Profesional Subdirección de Recursos Materiales                                     | Compara modelo de rendimiento con rendimiento real   |                            |                                     |
| 6.3.6.3.3 | Directores y Líderes funcionales de cada dependencia                                | Determina si los riesgos son excesivos o no cumplen los criterios de aceptación, cierra el proceso de evaluación y genera informe de evaluación según lo previsto en la actividad 6.3.6.4. Elabora Informe de Evaluación.  |                            |                                     |
| 6.3.6.3.4 |   | Cierra el proceso de evaluación y genera informe de evaluación según lo previsto en la actividad 6.3.6.4. Elabora Informe de Evaluación, si el rendimiento es satisfactorio.   |                            |                                     |
| 6.3.6.4   | Profesional Especializado (222-7) de Tecnologías de la Información y Comunicaciones | Elabora Informe de Evaluación  | Informe de Evaluación      |                                     |
| 6.3.6.4.1 | Profesional Subdirección de Recursos Materiales                                     | Elabora informe de evaluación que incluya:<br>-Perfil de riesgos<br>-Reporte de desviaciones<br>-Recomendaciones<br>-Control de Calidad  |                            |                                     |
| 6.3.6.4.2 | Directores y Líderes funcionales de cada  | Genera indicadores de rendimiento  | Indicadores de Rendimiento |                                     |

|   |  |                          |
|---|--|--------------------------|
|  | <b>PROCEDIMIENTO GESTIÓN DE LAS<br/>TECNOLOGÍAS DE LA<br/>INFORMACIÓN Y LAS<br/>COMUNICACIONES</b> | Página 55 de 78          |
|   |  | Código documento:8007    |
|   |  | Código formato: 01002002 |
|   |  | Versión: 7.0             |

| No. | RESPONSABLES | ACTIVIDAD | REGISTROS | PUNTOS DE CONTROL/<br>OBSERVACIONES |
|-----|--------------|-----------|-----------|-------------------------------------|
|     | dependencia  |           |           |                                     |

### 6.3.7 GESTION DEL CONOCIMIENTO

| No.       | RESPONSABLES  | ACTIVIDAD   | REGISTROS                              | PUNTOS DE CONTROL/<br>OBSERVACIONES |
|-----------|---|---|--|-------------------------------------|
| 6.3.7.1   | Director de<br>Tecnologías de la<br>Información y<br>Comunicaciones<br><br>Profesional<br>Especializado<br>(222-7) de<br>Tecnologías de la<br>Información y<br>Comunicaciones | Define estrategia   | Estrategia                             |                                     |
| 6.3.7.1.1 |   | Define normas generales (que registrar, cuándo registrar, cómo estructurar los datos) |  |                                     |
| 6.3.7.1.2 |   | Define procedimientos de registro, revisión y validación de datos                     |  |                                     |
| 6.3.7.1.3 |   | Define roles de gestión   |  |                                     |
| 6.3.7.1.4 |   | Define condiciones de administración  |  |                                     |
| 6.3.7.2   | Profesional<br>Especializado<br>(222-7) de<br>Tecnologías de la<br>Información y<br>Comunicaciones  | Define información a transferir   | Documentación información a transferir |                                     |
| 6.3.7.2.1 |   | Detecta necesidades de conocimiento   |  |                                     |
| 6.3.7.2.2 |   | Identifica quienes poseen la información  |  |                                     |
| 6.3.7.2.3 |   | Establece el canal adecuado para transferir el conocimiento                           |  |                                     |

| No.       | RESPONSABLES  | ACTIVIDAD   | REGISTROS                     | PUNTOS DE CONTROL/<br>OBSERVACIONES |
|-----------|---|---|-------------------------------|-------------------------------------|
| 6.3.7.2.4 |   | Transmite a todos los miembros de la Dirección de TI, la importancia de registrar la información.   |                               |                                     |
| 6.3.7.2.5 |   | Implementa cultura de transferencia de conocimiento   |                               |                                     |
| 6.3.7.3   | Profesional Especializado (222-7) de Tecnologías de la Información y Comunicaciones | Gestiona la información y los datos   |                               |                                     |
| 6.3.7.3.1 |   | Define los requisitos para el registro de datos e información   |                               |                                     |
| 6.3.7.3.2 |   | Define la arquitectura de información   | Arquitectura de información   |                                     |
| 6.3.7.3.3 |   | Establecer la gestión de datos e información, que incluya:<br>-Inicio y gestión de procesos de actualización de información<br>Determinación de la periodicidad de revisión de la información<br>-Detección y ajuste de incoherencias en los datos. |                               |                                     |
| 6.3.7.4   |   | Genera propuestas de mejora   | Propuestas de Mejora          |                                     |
| 6.3.7.5   |   | Usa el Sistema de Gestión de Conocimiento   | Base de Datos de Conocimiento |                                     |
| 6.3.7.5.1 | Profesional Especializado (222-7) de Tecnologías de la Información y Comunicaciones | Registra información de Gobierno de TI  |                               |                                     |
| 6.3.7.5.2 |   | Registra información de calidad: políticas, procesos, procedimientos, formularios   |                               |                                     |
| 6.3.7.5.3 |   | Registra información de servicios: Catálogo, Paquetes de Servicio, Informes de Servicio   |                               |                                     |
| 6.3.7.5.4 |   | Registra información de elementos de configuración y activos  |                               |                                     |
| 6.3.7.5.5 |   | Registra información de la mesa de ayuda: catálogo, clientes, usuarios, incidencias, problemas, cambios, versiones, rendimiento de los elementos de configuración   |                               |                                     |

## 6.4 OPERACION DEL SERVICIO

### 6.4.1 GESTIÓN DE EVENTOS

| No.       | RESPONSABLES   | ACTIVIDAD  | REGISTROS                   | PUNTOS DE CONTROL/<br>OBSERVACIONES |
|-----------|--|--|-----------------------------|-------------------------------------|
| 6.4.1.1   | Profesional<br>Subdirección de<br>Recursos Materiales    | Genera el evento                                   |                             |                                     |
| 6.4.1.2   | Profesional<br>Subdirección de<br>Recursos<br>Materiales | Notifica el evento                                 |                             |                                     |
| 6.4.1.2.1 |  | Notifica el evento la<br>herramienta de monitoreo  |                             |                                     |
| 6.4.1.2.2 |  | Notifica el evento el elemento<br>de configuración |                             |                                     |
| 6.4.1.3   | Profesional<br>Subdirección de<br>Recursos<br>Materiales | Detecta y Filtra                                   | Base de Datos de<br>Eventos |                                     |
| 6.4.1.3.1 |  | Lee la notificación                                |                             |                                     |
| 6.4.1.3.2 |  | Interpreta los datos<br>relacionados con el evento |                             |                                     |
| 6.4.1.3.3 |  | Decide si el evento se registra                    |                             |                                     |

| No.       | RESPONSABLES   | ACTIVIDAD   | REGISTROS                   | PUNTOS DE CONTROL/<br>OBSERVACIONES |
|-----------|--|---|-----------------------------|-------------------------------------|
|           |  | o no en la herramienta de gestión   |                             |                                     |
| 6.4.1.4   | Profesional<br>Subdirección de<br>Recursos<br>Materiales | Clasifica el evento   |                             |                                     |
| 6.4.1.4.1 |  | Clasifica y prioriza el evento como informativo, alerta o excepción   |                             |                                     |
| 6.4.1.5   | Profesional<br>Subdirección de<br>Recursos<br>Materiales | Correlaciona el evento  |                             |                                     |
| 6.4.1.5.1 |  | Interpreta el evento de acuerdo a la clasificación y nivel de prioridad   |                             |                                     |
| 6.4.1.5.2 |  | Determina existencia de otros eventos similares   |                             |                                     |
| 6.4.1.5.3 |  | Determina acciones asociadas al evento  |                             |                                     |
| 6.4.1.5.4 |  | Ejecuta la actividad 6.4.1.6 Activación para poner en marcha los mecanismos de respuesta, si el evento fue clasificado como excepción   |                             |                                     |
| 6.4.1.6   | Profesional<br>Subdirección de<br>Recursos<br>Materiales | Activa mecanismos de respuesta  |                             |                                     |
| 6.4.1.6.1 |  | Crea registro en el sistema de incidentes de acuerdo a la actividad 6.4.2 Gestión de Incidentes, si el evento acarrea o puede acarrear una interrupción del servicio que debe ser subsanada | Base de Datos de Incidentes |                                     |
| 6.4.1.6.2 |  | Crea registro en el sistema de problemas de acuerdo a la actividad 6.4.4 Gestión de Problemas, si el evento se repite sin causa conocida que es necesario explicar y corregir               | Base de Datos de Problemas  |                                     |
| 6.4.1.6.3 |  | Genera solicitudes de cambio para que sean gestionadas por la actividad 6.3 Transición de Servicios   | Solicitud de Cambio         |                                     |
| 6.4.1.6.4 |  | Notifica telefónicamente al responsable de gestionar el evento según corresponda  |                             |                                     |
| 6.4.1.6.5 |  | Ejecuta scripts automatizados, cuando aplique   |                             |                                     |

| No.       | RESPONSABLES   | ACTIVIDAD  | REGISTROS                             | PUNTOS DE CONTROL/<br>OBSERVACIONES |
|-----------|--|--|---------------------------------------|-------------------------------------|
| 6.4.1.7   | Profesional<br>Subdirección de<br>Recursos<br>Materiales | Revisa acciones  |                                       |                                     |
| 6.4.1.7.1 |  | Determinar si se han dado las siguientes respuestas y gestiones de las excepciones o alertas, según los siguientes opciones de respuesta:<br>-Gestión de incidentes<br>-Gestión de problemas<br>-Gestión de cambios<br>-Ejecución de scripts<br>-Gestión de evento reportado telefónicamente |                                       |                                     |
| 6.4.1.7.2 |  | Comprueba que se haga un recuento de tipos de evento   |                                       |                                     |
| 6.4.1.8   | Profesional<br>Subdirección de<br>Recursos<br>Materiales | Cierra Evento  |                                       |                                     |
| 6.4.1.8.1 |  | Cierra Evento  |                                       |                                     |
| 6.4.1.8.2 |  | Genera informes e indicadores de rendimiento   | Informes e Indicadores de Rendimiento |                                     |

#### 6.4.2 GESTIÓN DE INCIDENTES

| No.       | RESPONSABLES   | ACTIVIDAD  | REGISTROS                   | PUNTOS DE CONTROL/<br>OBSERVACIONES |
|-----------|--|--|-----------------------------|-------------------------------------|
| 6.4.2.1   | Profesional<br>Subdirección de<br>Recursos<br>Materiales | Registra y Clasifica   | Base de datos de Incidentes |                                     |
| 6.4.2.1.1 |  | Categoriza   |                             |                                     |
| 6.4.2.1.2 |  | Prioriza   |                             |                                     |
| 6.4.2.1.3 |  | Determina si es una petición de servicio y en caso afirmativo tramitar de acuerdo a la actividad 6.4.3 Gestión de Peticiones |                             |                                     |
| 6.4.2.1.4 |  | Evalúa si el servicio requerido está incluido en el Nivel de Acuerdo de Servicio del Cliente.                                |                             |                                     |
| 6.4.2.1.5 |  | Verifica que el incidente no   |                             |                                     |

| No.        | RESPONSABLES   | ACTIVIDAD   | REGISTROS                      | PUNTOS DE CONTROL/<br>OBSERVACIONES                |
|------------|--|---|--------------------------------|--|
|            |  | haya sido registrado, de lo contrario informa al usuario el número de identificador asignado  |                                |  |
| 6.4.2.1.6  |  | Asigna identificador  |                                |  |
| 6.4.2.1.7  |  | Registra  |                                |  |
| 6.4.2.1.8  |  | Identifica información de apoyo y la solicita al usuario  |                                |  |
| 6.4.2.1.9  |  | Notifica a otros usuarios que puedan verse afectados  |                                |  |
| 6.4.2.1.10 |  | Estima tiempo de resolución   |                                |  |
| 6.4.2.1.11 |  | Actualizar Estado de Incidente  |                                |  |
| 6.4.2.2    | Profesional<br>Subdirección de<br>Recursos<br>Materiales | Analiza, Resuelve y Cierra  | Base de datos de<br>Incidentes | El plazo para cerrar automáticamente es de 3 días. |
| 6.4.2.2.1  | Profesional<br>Subdirección de<br>Recursos<br>Materiales | Verifica si se puede identificar con alguna incidencia ya resuelta y aplica el procedimiento asignado, mediante consulta a la Base de Datos de Conocimiento y va a la actividad 6.4.2.2.9 |                                |  |
| 6.4.2.2.2  |  | Transfiere la gestión de la incidencia al Administrador del Sistema.  |                                |  |
| 6.4.2.2.3  |  | Actualiza Estado de Incidente y estima tiempo de resolución   |                                |  |
| 6.4.2.2.4  |  | Analiza el incidente, soluciona y va a la actividad 6.4.2.2.9   |                                |  |
| 6.4.2.2.5  |  | Transfiere la gestión de la incidencia a los Desarrolladores/Analistas de la Dirección de TI  |                                |  |
| 6.4.2.2.6  |  | Actualiza Estado de Incidente y estima tiempo de resolución   |                                |  |
| 6.4.2.2.7  | Profesional<br>Subdirección de<br>Recursos<br>Materiales | Analiza el incidente, soluciona y va a la actividad 6.4.2.2.9   |                                |  |
| 6.4.2.2.8  |  | Actualiza Estado de Incidente y estima tiempo de resolución   |                                |  |
| 6.4.2.2.9  |  | Confirma con usuario la solución satisfactoria  |                                |  |

| No.        | RESPONSABLES | ACTIVIDAD  | REGISTROS                             | PUNTOS DE CONTROL/<br>OBSERVACIONES |
|------------|--------------|--|---------------------------------------|-------------------------------------|
| 6.4.2.2.10 |              | Actualiza el proceso de resolución en la Base de Datos de Conocimiento   | Base de Datos de Conocimiento         |                                     |
| 6.4.2.2.11 |              | Actualiza la información en la Base de Datos de Elementos de Configuración y Activos   | Base de Datos de Configuración        |                                     |
| 6.4.2.2.12 |              | Determina si es una incidencia recurrente y de ser así tramita a través de la actividad 6.4.4 Gestión de Problemas                 |                                       |                                     |
| 6.4.2.2.13 |              | Determina si se requiere generar una solicitud de cambio y de ser así tramita a través de la actividad 6.3 Transición de Servicios | Solicitud de Cambio                   |                                     |
| 6.4.2.2.14 |              | Cierra el Incidente  |                                       |                                     |
| 6.4.2.2.15 |              | Genera informes e indicadores de rendimiento   | Informes e Indicadores de Rendimiento |                                     |

### 6.4.3 GESTIÓN DE PETICIONES

| No.       | RESPONSABLES                                       | ACTIVIDAD   | REGISTROS                   | PUNTOS DE CONTROL/<br>OBSERVACIONES |
|-----------|--|---|-----------------------------|-------------------------------------|
| 6.4.3.1   |  | Selecciona petición   |                             |                                     |
| 6.4.3.1.1 | Profesional<br>Subdirección de Recursos Materiales | Registra la petición a través del canal definido y asigna identificador         | Base de Datos de Peticiones |                                     |
| 6.4.3.1.2 |  | Remite la petición directamente al equipo de soporte, encargado de su atención  |                             |                                     |
| 6.4.3.1.3 |  | Determina si la petición efectuada demanda algún tipo de aprobación de carácter |                             |                                     |

|           |  |  |                                       |  |
|-----------|--|--|---------------------------------------|--|
|           |  | financiero y de ser así va a la actividad 6.4.3.2., en caso contrario va a la actividad 6.4.3.3 Tramita y Cierra.              |                                       |  |
| 6.4.3.2   | Director de Tecnologías de la Información y Comunicaciones | Aprueba Financieramente  |                                       |  |
| 6.4.3.2.1 |  | Informa costo asociado a la petición y tiempo de atención  |                                       |  |
| 6.4.3.2.2 |  | Actualiza estado y fecha de atención   | Base de Datos de Peticiones           |  |
| 6.4.3.2.3 | Subdirector de Recursos Materiales                         | Obtiene aprobación de parte del nivel autorizado y va a la actividad 6.4.3.3.1, en caso contrario va a la actividad 6.4.3.3.2. | Aprobación Petición                   |  |
| 6.4.3.2.4 | Profesional Subdirección de Recursos Materiales            | Actualiza estado y fecha de aprobación   | Base de Datos de Peticiones           |  |
| 6.4.3.3   | Profesional Subdirección de Recursos Materiales            | Tramita y Cierra   |                                       |  |
| 6.4.3.3.1 |  | Tramita la atención de la petición según su naturaleza y a través del procedimiento respectivo                                 |                                       |  |
| 6.4.3.3.2 |  | Informa al usuario   |                                       |  |
| 6.4.3.3.3 |  | Verifica satisfacción del usuario  |                                       |  |
| 6.4.3.3.4 |  | Cierra y actualiza fecha de cierre   | Base de Datos de Peticiones           |  |
| 6.4.3.3.5 |  | Genera informes e indicadores de rendimiento   | Informes e Indicadores de Rendimiento |  |

#### 6.4.4 GESTIÓN DE PROBLEMAS

| No.       | RESPONSABLES                                    | ACTIVIDAD   | REGISTROS | PUNTOS DE CONTROL/<br>OBSERVACIONES |
|-----------|---|---|-----------|-------------------------------------|
| 6.4.4.1   | Profesional Subdirección de Recursos Materiales | Controla problema   |           |                                     |
| 6.4.4.1.1 |   | Analiza tendencias con base en la información suministrada por los siguientes Procedimientos:<br>-Gestión de la Capacidad<br>-Gestión de la Disponibilidad<br>-Gestión de Niveles de Servicio |           |                                     |
| 6.4.4.1.2 |   | Identifica problemas  |           |                                     |
| 6.4.4.1.3 |   | Clasifica según tipo (Hw,Sw), urgencia, impacto y prioridad del problema  |           |                                     |
| 6.4.4.1.4 |   | Asigna recursos   |           |                                     |

| No.       | RESPONSABLES  | ACTIVIDAD  | REGISTROS | PUNTOS DE CONTROL/<br>OBSERVACIONES |
|-----------|---|--|-----------|-------------------------------------|
| 6.4.4.1.5 |   | Registra en la base de datos de problemas la siguiente información y asigna identificador:<br>-Elementos de configuración implicados<br>-Síntomas asociados<br>-Soluciones temporales<br>-Servicios involucrados<br>-Tipo, nivel de prioridad, urgencia e impacto<br>-Área(s) funcional(es) afectada(s)<br>-Estado<br>-Fecha de registro |           |                                     |
| 6.4.4.1.6 |   | Efectuar diagnóstico del problema, que incluye:<br>-Determinación de causas<br>-Conversión del problema en un error conocido<br>-Proposición de soluciones temporales<br>-Registrar causas del problema y error conocido en la base de datos de problemas<br>-Actualizar fecha de diagnóstico y estado en base de datos de problemas     |           |                                     |
| 6.4.4.2   |   | Controla errores   |           |                                     |
| 6.4.4.2.1 | Profesional<br>Subdirección de<br>Recursos Materiales | Registra en la base de datos de errores conocidos el error identificado, previamente codificado.   |           |                                     |
| 6.4.4.2.2 | Profesional<br>Subdirección de<br>Recursos Materiales | Investiga diferentes soluciones, teniendo en cuenta para ello:<br><br>-Impacto en la infraestructura de TI<br>-Costos asociados<br>-Consecuencias sobre los Acuerdos de Niveles de Servicio pactados   |           |                                     |
| 6.4.4.2.3 |   | Propone solicitud temporal a la actividad 6.4.2 de Gestión de Incidentes   |           |                                     |
| 6.4.4.2.4 |   | Genera solicitud de cambio y tramita de acuerdo a la actividad 6.3 Transición de Servicios si se cumplen las siguientes condiciones, en caso   |           |                                     |

| No.       | RESPONSABLES | ACTIVIDAD   | REGISTROS | PUNTOS DE CONTROL/<br>OBSERVACIONES |
|-----------|--------------|---|-----------|-------------------------------------|
|           |              | contrario ir a la actividad 6.4.4.2.6:<br>-Resulta inconveniente demorar la solución definitiva<br>-La solución temporal es insuficiente<br>-Los beneficios del cambio justifican los costos  |           |                                     |
| 6.4.4.2.5 |              | Actualiza la base de datos de problemas con la siguiente información:<br>-Identificador de la solicitud de cambio<br>-Fecha de solicitud de cambio<br>-Estado   |           |                                     |
| 6.4.4.2.6 |              | Tramita la solicitud de cambio a través de la actividad 6.3 Transición de Servicios   |           |                                     |
| 6.4.4.2.7 |              | Revisa el impacto post-implantación y cierra problema, lo cual incluye:<br>-Evaluar impacto de la implementación de la solución<br>-Cerrar el problema<br>-Informar a la actividad 6.4.2 de Gestión de Incidentes<br>-Actualizar fecha de cierre y estado en base de datos de problemas |           |                                     |
| 6.4.4.2.8 |              | Genera informes e indicadores de rendimiento  |           |                                     |

#### 6.4.5 GESTIÓN DE ACCESO A LOS SERVICIOS DE TI

| No.       | RESPONSABLES                                | ACTIVIDAD  | REGISTROS | PUNTOS DE CONTROL/<br>OBSERVACIONES |
|-----------|---|--|-----------|-------------------------------------|
| 6.4.5.1   |   | Recibe Petición de Acceso  |           |                                     |
| 6.4.5.1.1 | Técnico Subdirección de Recursos Materiales | Recibe la petición de acceso de cualquiera de las siguientes fuentes:<br>-Dirección de Talento Humano<br>-6.3.2 Gestión de Cambios<br>-6.4.3 Gestión de Peticiones |           |                                     |
| 6.4.5.2   |   | Verifica Petición de Acceso  |           |                                     |

| No.       | RESPONSABLES                                | ACTIVIDAD  | REGISTROS | PUNTOS DE CONTROL/<br>OBSERVACIONES |
|-----------|---|--|-----------|-------------------------------------|
| 6.4.5.2.1 | Técnico Subdirección de Recursos Materiales | Verifica si la petición de acceso está autorizada de acuerdo a los niveles de autorización establecidos, en caso contrario devuelve la petición al usuario que la originó  |           |                                     |
| 6.4.5.3   | Técnico Subdirección de Recursos Materiales | Registra petición de acceso  |           |                                     |
| 6.4.5.3.1 |   | Si se solicita la creación de un nuevo cargo, verificar si existe el grupo de usuarios creado e ir a la actividad 6.4.5.3.3, en caso contrario ir a la actividad 6.4.5.3.2<br>Si se solicita la creación de un nuevo trabajador, ir a la actividad 6.4.5.3.4, en caso contrario ir a la actividad 6.4.5.4              |           |                                     |
| 6.4.5.3.2 |   | Crea grupo de usuarios   |           |                                     |
| 6.4.5.3.3 |   | Adiciona el cargo al grupo existente y va a la actividad 6.4.5.5   |           |                                     |
| 6.4.5.3.4 |   | Adiciona el trabajador al grupo de usuarios correspondiente y va a la actividad 6.4.5.5  |           |                                     |
| 6.4.5.4   | Técnico Subdirección de Recursos Materiales | Actualiza gestión de acceso  |           |                                     |
| 6.4.5.4.1 |   | Si se solicita la actualización del perfil del trabajador, en el mismo cargo, actualiza de acuerdo a los siguientes estados y va a la actividad 6.4.5.5, en caso contrario va a la actividad 6.4.5.4.2:<br>-Vacaciones<br>-Licencia<br>-Acción disciplinaria<br>-Dimisión<br>-Fallecimiento<br>-Jubilación<br>-Despido |           |                                     |
| 6.4.5.4.2 | Materiales                                  | Actualiza el nuevo grupo de usuario asociado al trabajador, según corresponda y va a la actividad 6.4.5.5  |           |                                     |
| 6.4.5.5   | Técnico Subdirección de Recursos Materiales | Cierra   |           |                                     |
| 6.4.5.5.1 |   | Cierra la solicitud de petición de acceso  |           |                                     |

| No.       | RESPONSABLES | ACTIVIDAD                                    | REGISTROS | PUNTOS DE CONTROL/<br>OBSERVACIONES |
|-----------|--------------|--|-----------|-------------------------------------|
| 6.4.5.5.2 |              | Genera informes e indicadores de rendimiento |           |                                     |

OBSOLETO

## 6.5 MEJORA CONTINUA DEL SERVICIO

### 6.5.1 MEJORA DEL PROCESO

| No.       | RESPONSABLES | ACTIVIDAD            | REGISTROS | PUNTOS DE CONTROL/<br>OBSERVACIONES |
|-----------|--------------|----------------------|-----------|-------------------------------------|
| 6.5.1.1   |              | Define que medir     |           |                                     |
| 6.5.1.1.1 |              | Obtiene la siguiente |           |                                     |

| No.       | RESPONSABLES   | ACTIVIDAD   | REGISTROS | PUNTOS DE CONTROL/<br>OBSERVACIONES |
|-----------|--|---|-----------|-------------------------------------|
|           | <p>Director de Tecnologías de la Información y Comunicaciones</p> <p>Profesional Especializado (222-7) de Tecnologías de la Información y Comunicaciones</p> | <p>información para definir que medir:</p> <p>-Gestión del Portafolio de Servicios: Visión de la Estrategia de la Contraloría y de la Dirección de TI</p> <p>-Gestión Financiera: Información Legal y Financiera</p> <p>-Gestión del Catálogo de Servicios: Compromisos con los Clientes</p> <p>-Gestión de Niveles de Servicio: Acuerdos de Niveles de Servicio pactados</p> |           |                                     |
| 6.5.1.1.2 |  | Determina lo que se debe medir, los factores críticos de éxito y los indicadores de rendimiento asociados   |           |                                     |
| 6.5.1.2   |  | Determina qué se puede medir  |           |                                     |
| 6.5.1.2.1 | Profesional Especializado (222-7) de Tecnologías de la Información y Comunicaciones  | <p>Consulta:</p> <p>-Procesos de medida existentes</p> <p>-Informes Generados</p> <p>-Flujos de trabajo establecidos</p> <p>-Protocolos y procedimientos vigentes</p>   |           |                                     |
| 6.5.1.2.2 |  | Genera lista definitiva de métricas e indicadores de rendimiento a implementar  |           |                                     |
| 6.5.1.2.3 |  | Genera informe de requisitos necesarios (recursos y capacidades) para llevar a cabo las mediciones propuestas   |           |                                     |
| 6.5.1.3   |  | Recopila Datos  |           |                                     |
| 6.5.1.3.1 | Profesional Especializado (222-7) de Tecnologías de la Información y Comunicaciones  | Define calendario y frecuencia de toma de datos   |           |                                     |
| 6.5.1.3.2 |  | Analiza herramientas necesarias para el proceso de medición y registro  |           |                                     |
| 6.5.1.3.3 |  | Instala, configura, personaliza y prueba el funcionamiento de las herramientas de medición  |           |                                     |
| 6.5.1.3.4 |  | Analiza la disponibilidad y capacidad de la infraestructura necesaria   |           |                                     |
| 6.5.1.3.5 | Profesional Especializado (222-7) de Tecnologías de la Información y Comunicaciones  | Evalúa la calidad y adecuación de los datos   |           |                                     |
| 6.5.1.3.6 |  | Prepara los datos para que sean accesibles  |           |                                     |

| No.       | RESPONSABLES  | ACTIVIDAD   | REGISTROS | PUNTOS DE CONTROL/<br>OBSERVACIONES |
|-----------|---|---|-----------|-------------------------------------|
| 6.5.1.3.7 |   | Documenta el proceso  |           |                                     |
| 6.5.1.4   | Profesional Especializado (222-7) de Tecnologías de la Información y Comunicaciones | Procesa datos   |           |                                     |
| 6.5.1.4.1 |   | Define las necesidades de procesamiento   |           |                                     |
| 6.5.1.4.2 |   | Analiza los acuerdos de niveles de servicio para determinar que información puede ser de utilidad para evaluar su cumplimiento  |           |                                     |
| 6.5.1.4.3 |   | Establecer los protocolos para el procesamiento de datos:<br>-Frecuencia (Tiempo real o Por Lotes)<br>-Procedimientos:<br>Estructuración y evaluación de la calidad de los datos  |           |                                     |
| 6.5.1.4.4 |   | Determinar los recursos y capacidades necesarias, que incluye el desarrollo de interfases   |           |                                     |
| 6.5.1.4.5 |   | Selecciona e instala las herramientas a utilizar  |           |                                     |
| 6.5.1.4.6 |   | Forma al personal asignado a las tareas de procesamiento de datos   |           |                                     |
| 6.5.1.4.7 |   | Define la estructura de los informes a entregar   |           |                                     |
| 6.5.1.5   | Profesional Especializado (222-7) de Tecnologías de la Información y Comunicaciones | Analiza Datos   |           |                                     |
| 6.5.1.5.1 |   | A través del uso de herramientas, como los cuadros de mando, benchmarking, análisis de brechas:<br>-Comprueba el cumplimiento de los acuerdos de niveles de servicio y de los procedimientos establecidos<br>-Verifica la rentabilidad y eficiencia de los servicios<br>-Determina el cumplimiento de los objetivos y soporte a la estrategia por parte de los servicios<br>-Analiza tendencias |           |                                     |
| 6.5.1.6   | Profesional Especializado (222-7) de Tecnologías de la Información y                | Crea informes   |           |                                     |
| 6.5.1.6.1 |   | Crea informes ajustados a los siguientes perfiles:<br>-Dirección de TI<br>-Gestores de TI   |           |                                     |

|   |  |                          |
|---|--|--------------------------|
|  | <b>PROCEDIMIENTO GESTIÓN DE LAS<br/>TECNOLOGÍAS DE LA<br/>INFORMACIÓN Y LAS<br/>COMUNICACIONES</b> | Página 69 de 78          |
|   |  | Código documento:8007    |
|   |  | Código formato: 01002002 |
|   |  | Versión: 7.0             |

| No.       | RESPONSABLES  | ACTIVIDAD   | REGISTROS | PUNTOS DE CONTROL/<br>OBSERVACIONES |
|-----------|---|---|-----------|-------------------------------------|
|           | Comunicaciones  | -Personal Técnico<br>-Clientes y usuarios   |           |                                     |
| 6.5.1.7   | Director de Tecnologías de la Información y Comunicaciones<br><br>Profesional Especializado (222-7) de Tecnologías de la Información y Comunicaciones | Establece acciones correctivas y garantiza su implementación                                  |           |                                     |
| 6.5.1.7.1 |   | Elabora calendario para implementar las mejoras   |           |                                     |
| 6.5.1.7.2 |   | Establece prioridades según las líneas estratégicas de la Contraloría y la Dirección de TI    |           |                                     |
| 6.5.1.7.3 |   | Tramita solicitud de cambio documentada a través de la actividad 6.3. Transición de Servicios |           |                                     |
| 6.5.1.8   | Profesional Especializado (222-7) de Tecnologías de la Información y Comunicaciones   | Genera informes e indicadores de rendimiento  |           |                                     |

## 7. ANEXOS

### Anexo1. Formato Acuerdo Interno de Operación



C:\Documents and  
Settings\Abociga\Mis

## **Anexo 2. Formato Acuerdo Niveles de Servicio**



C:\Documents and  
Settings\Abociga\Mis

## **Anexo 3. Formato Análisis de la Demanda**



C:\Documents and  
Settings\Abociga\Mis

## **Anexo 4. Formato Catálogo de Servicios**



C:\Documents and  
Settings\Abociga\Mis

## **Anexo 5. Formato Caso de Negocio**



C:\Documents and  
Settings\Abociga\Mis

## **Anexo 6. Formato Documentación Pruebas**



C:\Documents and  
Settings\Abociga\Mis

## **Anexo 7. Formato Hoja de Especificación de Servicios**



C:\Documents and  
Settings\Abociga\Mis

### **Anexo 8. Formato Matriz de Riesgos**



C:\Documents and  
Settings\Abociga\Mis

### **Anexo 9. Formato Paquete de Servicios**



C:\Documents and  
Settings\Abociga\Mis

### **Anexo 10. Formato Portafolio de Servicios**



C:\Documents and  
Settings\Abociga\Mis

### **Anexo 11. Formato Requisitos Niveles de Servicio**



C:\Documents and  
Settings\Abociga\Mis

### **Anexo 12. Formato Solicitud de Cambio**



C:\Documents and  
Settings\Abociga\Mis

**Anexo 13. Modelo Plan de Pruebas: Se utiliza modelo desarrollado por el Ministerio de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones**



C:\Documents and  
Settings\Abociga\Mis

**Anexo 14. Modelo Base de Datos de Configuración**



C:\Documents and  
Settings\Abociga\Mis

**Anexo 15. Modelo Casos de Prueba: Se utiliza modelo desarrollado por el Ministerio de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones**



C:\Documents and  
Settings\Abociga\Mis

**Anexo 16. Modelo Plan de Capacidad**



C:\Documents and  
Settings\Abociga\Mis

**Anexo 17. Modelo Plan de Contingencias: Se utiliza el modelo desarrollado por la Contraloría de Bogotá D.C. en el año 2012.**



C:\Documents and  
Settings\Abociga\Mis

**Anexo 18. Modelo Plan de Disponibilidad**



C:\Documents and  
Settings\Abociga\Mis

**Anexo 19. Modelo Plan de Seguridad:** Se utiliza modelo desarrollado por la Dirección de Protección del Ministerio del Interior de Cuba, publicado en [files.sld.cu/gau/files/2009/03/plan\\_seguridad.pdf](http://files.sld.cu/gau/files/2009/03/plan_seguridad.pdf)



C:\Documents and Settings\Abociga\Mis

### **Anexo 20. Modelo Plan de Transición**



C:\Documents and Settings\Abociga\Mis

### **Anexo 21. Modelo Plan Estratégico**



C:\Documents and Settings\Abociga\Mis

### **Anexo 22. Tabla Modelo de Desarrollo de Servicios**



C:\Documents and Settings\Abociga\Mis

### **Anexo 23. Tabla Modelo de Priorización de Cambios**



C:\Documents and Settings\Abociga\Mis

### **Anexo 24. Tabla Modelo de Priorización de Incidentes**



C:\Documents and Settings\Abociga\Mis

**Anexo 25. Tabla de Mecanismos de Autenticación**



C:\Documents and  
Settings\Abociga\Mis

**Anexo 26. Matriz de Procedimientos de Gestión de TIC's y Funciones Asignadas**



C:\Documents and  
Settings\moyola\Mis c

OBSOLETE

### CONTROL DE CAMBIOS

| VERSIÓN | No. DEL ACTO ADMINISTRATIVO O QUE LO ADOPTA Y FECHA      | DESCRIPCIÓN DE LA MODIFICACIÓN   |
|---------|--|--|
| 1.0     | Resolución Reglamentaria 009 de febrero 24 de 2003.      | Los procedimientos de Compras, Infraestructura y ambiente de Trabajo se ajustaron para mejorar las actividades y los registros incluidos.  |
| 2.0     | Resolución Reglamentaria N° 27 de mayo 06 de 2003        | Se modifica esta versión de caracterización, para cumplir con la Resolución N° 42 de 09 de noviembre de 2005, definiendo la codificación que requiere la aplicación que ha de implementarse para el manejo documental.   |
| 3.0     | Resolución Reglamentaria N° 046 de diciembre 22 de 2005. | <p>Se actualiza la base legal.</p> <p>En razón a la eliminación del Comité Técnico de Informática se eliminan las actividades y registros relacionados.</p> <p>Se modifican otros aspectos de los procedimientos con el fin de mejorar la eficiencia de la gestión:</p> <p>7.2 Adquisición hardware y software (operativo, desarrollo y herramientas ofimáticas).</p> <p>Se elimina la actividad número 2 “Registra en planilla de solicitud de hardware y software y verifica si el requerimiento se encuentra incluido en un proyecto, convenio o en el plan de Informática en ejecución” y su registro asociado “Planilla de solicitud de hardware y software”.</p> <p>Se elimina el registro “Planilla de solicitud de hardware y software” de la actividad número 4.</p> <p>Se modifica la actividad número 5 y se elimina el registro “Estudio Técnico o Estudio de Conveniencia y Oportunidad” que se encuentra duplicado en la actividad número 6. Se cambia el nombre del registro “Estudio Técnico o Estudio de Conveniencia y Oportunidad” por “Estudio Técnico”.</p> <p>Se adicionan observaciones y puntos de control.</p> <p>7.3. Adquisición aplicaciones externas.</p> <p>Se elimina la actividad número 2 “Verifica si el requerimiento se encuentra incluido en un proyecto, convenio o en el plan de Informática en ejecución”.</p> |

|            |  |   |
|------------|--|---|
| <p>3.0</p> | <p>Resolución<br/>Reglamentaria<br/>N°<br/>046 de diciembre<br/>22<br/>de 2005</p> | <p>El registro “Estudio técnico o Estudio de Conveniencia y Oportunidad” se encuentra duplicado, por lo tanto se elimina de la actividad número 6. Se cambia el nombre del registro “Estudio técnico o Estudio de Conveniencia y Oportunidad” por “Estudio Técnico”<br/>Se adicionan observaciones y puntos de control.<br/>7.4. Atención a usuarios.<br/>Se elimina el registro “Planilla de Reparto”.<br/>En razón a la implementación del aplicativo “HelpDesk”, se ajustan actividades de reporte de fallas, asignación de funcionarios que atienden el servicio, generación de órdenes de servicio, descarga de órdenes atendidas y generación de informes. Se adicionan observaciones y puntos de control.<br/>7.5 Instalación de elementos de cómputo y/o repuestos para estaciones de trabajo e impresoras. Se elimina la actividad número 1 “Revisa las ordenes de servicio parciales y consulta con el Almacenista General de la Entidad, si hay disponibilidad o stock de elementos de cómputo y/o repuestos”.<br/>Se elimina la actividad número 2 “Si hay existencia, proyecta memorando de los elementos de cómputo y/o repuestos que se requieren al Almacenista General incluyendo dependencia y funcionario al que se debe entregar el repuesto de acuerdo al manual de procedimientos vigente para el Almacén” y su registro asociado “Memorando”.<br/>Se elimina la actividad número 3 “Informa a la Línea de atención a usuarios la llegada del elemento de cómputo y/o repuesto para su instalación”.<br/>Se elimina la actividad número 5 “Envía el elemento y/o repuesto dañado con copia de la Orden de Servicio al Almacenista General” y su registro asociado “Memorando”. Se crea la actividad inicial “Recibe, revisa y registra en el control de repuestos los elementos y/o repuestos en la medida que van ingresando y programa la instalación”. Se ajustan actividades en razón a la implementación del aplicativo “HelpDesk”.<br/>Se tiene en cuenta las compras por medio de caja de menor.<br/>Se adicionan observaciones y puntos de control. Con las anteriores modificaciones se logrará más eficiencia en la aplicación de los procedimientos por parte de los ejecutores.</p> |
|------------|--|---|

|            |   |   |
|------------|---|---|
| <p>4.0</p> | <p>Resolución<br/>Reglamentaria<br/>Nº<br/>035 de diciembre<br/>30<br/>de 2009.</p> | <p>Se modifican los siguientes procedimientos:<br/>7.2 Adquisición hardware y software (operativo, desarrollo y herramientas ofimáticas): se adiciona un punto de control consistente en el “Formato de requerimientos de hardware y software (Operativo, desarrollo y herramientas ofimáticas)” el cual debe ser diligenciado y firmado por el usuario que hace el requerimiento.<br/>7.3. Adquisición aplicaciones externas o Solicitud mantenimiento, soporte y actualización de aplicaciones existentes: se adiciona un punto de control consistente en el “Formato de requerimiento de aplicaciones externas y/o mantenimiento, soporte y actualización de aplicaciones existentes”. Cuando se recibe una solicitud mantenimiento, soporte y actualización de aplicaciones existentes: el objetivo es determinar las actividades y puntos de control para atender los requerimientos de los usuarios, relacionados con el mantenimiento, soporte y actualización de aplicaciones existentes ya sea que se haya contratado y que se encuentre vigente o no el contrato de actualización y soporte, o que la aplicación se haya desarrollado internamente en la entidad. Se contempla que el usuario determine claramente las necesidades y que se establezcan actividades para la aceptación de las modificaciones y/o actualizaciones por parte del usuario.<br/>Se adicionan los siguientes procedimientos:<br/>7.4 Supervisión adquisición de software y/o soporte, mantenimiento y actualización de aplicaciones existentes: El objetivo es establecer las actividades y puntos de control para realizar una efectiva supervisión de los contratos y garantizar su ejecución y la entrega de los productos y servicios contratados con la participación de los usuarios finales.<br/>Los procedimientos 7.5 Atención a usuarios y 7.6 Instalación de elementos de cómputo y/o repuestos para estaciones de trabajo e impresoras, no fueron modificados.</p> |
|------------|---|---|

|     |   |   |
|-----|---|---|
| 5.0 | Resolución<br>Reglamentaria<br>021 de octubre<br>12 de 2012 | <p>Incluir una actividad o punto de control "Cuando en las copropiedades de los inmuebles que tiene la Contraloría de Bogotá, D.C. se requieran realizar algunas obras, la Subdirección de Servicios Administrativos solicitará como mínimo dos (2) cotizaciones y entregará un análisis de las mismas que permita al representante legal de la Contraloría de Bogota, D.C. ante el Consejo de Administración tener un soporte en el evento de aprobar cuotas extraordinarias para reparaciones de la Copropiedad.</p> <p>Se reemplaza el nombre de ECO en algunas actividades del procedimiento por Estudios Previos y se cambia el nombre del registro.</p>   |
| 6.0 | Resolución<br>Reglamentaria.<br>012 de marzo 5<br>de 2013   | <p>Se determinó darle un nuevo nombre al procedimiento, denominándolo Procedimiento Gestión de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones</p> <p>Se ajustó el formato del procedimiento al establecido en la Resolución Reglamentaria No. 017 de 2013, Procedimiento para el control de documentos internos.</p> <p>Se ajustó este procedimiento a lo establecido en el Decreto 519 del 26 de diciembre de 2012 "Por el cual se dictan normas sobre organización y funcionamiento de la Contraloría de Bogotá, D.C., se modifica su estructura orgánica e interna, se fijan las funciones de sus dependencias, se modifica su planta de personal y se ajustan el sistema de nomenclatura y los grados de la escala salarial de la planta de personal y se dictan otras disposiciones", ya que esta dependencia paso de ser de apoyo al nivel Estratégico.</p> |
| 7.0 | R.R.  |   |