



GESTIÓN DE SERVICIOS TECNOLÓGICOS

CODIGO	GST-PR-001
VERSION	2
FECHA	19/12/2019

PROCESO	Gestión de Servicios Tecnológicos	NIVEL DE PROCESO	Nivel 1	X	Nivel 2	N.A
ASOCIACION N1	N.A	ASOCIACION N2	N.A			
OBJETIVO	Gestionar soporte a los servicios y recursos tecnológicos, a través de la administración de la infraestructura de TI, para garantizar la continuidad, el óptimo desempeño, operación y seguridad de los servicios tecnológicos en toda la entidad.					
RESPONSABLE	Jefe Oficina TIC – Profesional Especializado Grado 17					

ENTRADAS		ACTIVIDADES		SALIDAS	
Nombre	Proveedor			Nombre	Cliente
Plan de Seguridad y Privacidad de la Información	Todos los Procesos	P	Planear la gestión de los servicios tecnológicos.	Plan de servicios tecnológicos	Todos los Procesos
Plan de tratamiento Riesgos de Seguridad y Privacidad de la Información.					
Plan Estratégico de Tecnologías de Información y Comunicaciones – PETIC -					
Plan de Acción de la entidad					
Plan Estratégico Institucional					
Proyectos Institucionales y planes de mejoramiento.	Planeación Estratégica y Control (PEC-PR-001)				
Plan de Gestión del Conocimiento.	Gestión del Conocimiento y				



GESTIÓN DE SERVICIOS TECNOLÓGICOS

CODIGO	GST-PR-001
VERSION	2
FECHA	19/12/2019

	Conocimiento (GCC-PR-001)				
Plan de servicios tecnológicos	Gestión de Servicios Tecnológicos (GST-PR-001)	H	Realizar mantenimiento, soporte y monitoreo de la infraestructura de TI.	<p>Inventario tecnológico.</p> <p>Hojas de vida de los equipos.</p> <p>Copias de Seguridad (backup)</p> <p>Informes de disponibilidad de los servicios de TI</p> <p>Gestión de servicios tecnológicos</p> <p>Soporte y asistencia técnica</p>	Todos los Procesos
	Todos los Procesos	H	Implementar nuevas tecnologías de información.	<p>Inventario tecnológico.</p> <p>Actualizaciones o modificaciones de componentes de tecnologías de información</p>	
		H	Implementar planes que permitan la continuidad de los servicios de TI.	<p>Plan de continuidad de TI.</p> <p>Manual de la Política de seguridad.</p> <p>Gestión de incidentes de seguridad de la información</p> <p>Acuerdos de nivel de servicio.</p>	
Plan de acción institucional.	Planeación Estratégica y Control	H	Ejecutar las acciones del proyecto formulado para cada vigencia, en lo que corresponde a este proceso.	Proyectos gestionados y ejecutados.	Todos los Procesos

Proyectos Institucionales.	(PEC-PR-001). Gestión de Servicios Tecnológicos (GST-PR-001)			Informes de Gestión	
Plan de servicios tecnológicos	Gestión de Servicios Tecnológicos GST-PR-001	V	Realizar seguimiento al cumplimiento de las establecidas en el plan de servicios tecnológicos	Evaluación del Plan	Gestión de Servicios Tecnológicos GST-PR-001
Inventario tecnológico. Hojas de vida de los equipos. Copias de respaldo (backup) Informes de disponibilidad de los servicios de TI Gestión de servicios tecnológicos Soporte y asistencia técnica	Gestión de Servicios Tecnológicos GST-PR-001	V	Realizar seguimiento a los programas de mantenimiento, hojas de vida de los equipos, programación de copias de respaldo (backup), incidentes soporte y asistencia técnica reportados y a la disponibilidad de los servicios de TI.	Incidentes atendidos. Hoja de vida actualizada del equipo. Registro copias de seguridad. Informe de cumplimiento en la herramienta de monitoreo.	Todos los procesos.
Manual de la Política de seguridad.		V	Realizar seguimiento a los controles implementados en la política de seguridad de la Información.	Informe.	Todos los procesos
Gestión de incidentes de seguridad de la información. Acuerdos de nivel de servicio.		V	Realizar seguimiento a los compromisos de los acuerdos de niveles de servicio.	Informe de cumplimiento en la herramienta de monitoreo. Incidentes atendidos.	

Acciones articuladas con la Gestión del Conocimiento.	Gestión de Servicios Tecnológicos (GST-PR-001)	V	Realizar seguimiento a las acciones ejecutadas en articulación con Gestión del Conocimiento.	Informe de gestión.	Gestión de Servicios Tecnológicos (GST-PR-001)
Mapa de Riesgo	Gestión de Servicios Tecnológicos (GST-PR-001) Planeación Estratégica y Control (PEC-PR-001)	V	Realizar seguimiento a los riesgos identificados, controles y acciones de tratamiento del proceso.	Seguimiento a los riesgos del proceso.	Gestión de Servicios Tecnológicos (GST-PR-001) Evaluación Independiente (EVI-PR-001) Planeación Estratégica y Control (PEC-PR-001)
Medición de Indicadores	Gestión de Servicios Tecnológicos (GST-PR-001) Planeación Estratégica y Control (PEC-PR-001)	V	Evaluar los resultados obtenidos de los Indicadores asociados al proceso.	Evaluación del desempeño de los Indicadores del proceso.	Gestión de Servicios Tecnológicos (GST-PR-001) Planeación Estratégica y Control (PEC-PR-001)
Tablas de retención documental Formato Único Inventario Documental - FUID	Gestión de Servicios Tecnológicos (GST-PR-001) Gestión Documental (GDT-PR-001)	V	Realizar seguimiento la aplicación de las TRD de este proceso.	Archivos de gestión de acuerdo a la TRD.	Gestión de Servicios Tecnológicos (GST-PR-001) Gestión Documental (GDT-PR-001)
Informes de auditoría	Gestión de Servicios	A	Determinar e implementar las mejoras para cumplir con el objetivo del proceso.	Mejoras ejecutadas.	Gestión de Servicios

	GESTIÓN DE SERVICIOS TECNOLÓGICOS	CODIGO	GST-PR-001
		VERSION	2
		FECHA	19/12/2019

Informe de Indicadores SG	Tecnológicos (GST-PR-001)			Tecnológicos (GST-PR-001)
Mapa de riesgos con seguimiento	Evaluación Independiente (EVI-PR-001)			Evaluación Independiente (EVI-PR-001)
Riesgos de Seguridad de la Información.	Planeación Estratégica y Control (PEC-PR-001)			Planeación Estratégica y Control (PEC-PR-001)

Nota: **P**: Planear, **H**: Hacer, **V**: Verificar y **A**: Actuar

DOCUMENTOS ASOCIADOS	RECURSOS	
Documentos del proceso – Listado maestro –SEA	Físicos	Puesto de trabajo y recursos físicos asignados por el proceso de Administración de Bienes y Servicios GDR-BS-PR-001.
Requisitos legales - Listado maestro – SEA - MSPI		Archivos de gestión de acuerdo con lo dispuesto por Gestión Documental y Transparencia GDT-PR-001.
Indicadores – Pagina Web UPRA	Humanos	Profesionales con el cumplimiento de los requisitos de formación y experiencia del manual de funciones de la Unidad y de acuerdo a la legislación vigente en la materia.
Riesgos - Listado maestro - SEA		Contratistas con el cumplimiento del perfil y/o condiciones de experiencia establecidos en los estudios previos del contrato, Plan de adquisiciones y Procedimiento de Contratación estatal de la UPRA.
	Tecnológicos	Canal de internet, centro de datos, intranet, correo electrónico, servicios en la nube, soporte fabricantes, equipos de seguridad perimetral, sistemas de información.
		SIGEP
		SECOP
		Sistema de Información - SEA
		Sistema de Activos Fijos
		Intelisis
	Solarwinds	
	Financieros	Recursos asignados por el Presupuesto General de la Nación (PGN) para gastos de funcionamiento e inversión en atención de las diferentes adquisiciones de bienes y servicios, en el marco de la legislación vigente en la materia.