



El futuro  
es de todos

DNP  
Departamento  
Nacional de Planeación

## SERVICIOS DE TIC (Tecnologías de la Información y las Comunicaciones)

CÓDIGO: TI-TI

PÁG 1 DE 4  
VERSIÓN: 11

**AUTORIDAD DEL PROCESO:** Jefe Oficina de Tecnologías y Sistemas de Información.

**LIDER DEL PROCESO:** Jefe Oficina de Tecnologías y Sistemas de Información

**MACROPROCESO:** Gestión de Tecnologías de Información y las Comunicaciones - TIC

**OBJETIVO:** Brindar soluciones a las solicitudes asociadas con servicios de TIC, mediante la gestión de tecnologías, para apoyar el logro de los objetivos estratégicos del DNP.

**ALCANCE:** Inicia con la recepción de solicitudes asociadas con servicios de TIC y culmina con el análisis de informes y reportes relacionados con la provisión de servicios de TIC.

PROVEEDOR.	ENTRADAS.	ACTIVIDAD.	RESPONSABLE.	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD.	PCC.	SALIDAS.	CLIENTES.
Procesos DNP  Usuario (Interno / Externo)	Solicitud del Usuario	1. Registrar, Categorizar y Asignar la Solicitud	Funcionario / Contratista OTSI	<p>La solicitud del Usuario se recibe a través de alguno de los siguientes medios:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- <a href="#">Herramienta de Gestión de Servicios de TIC.</a></li> <li>- Telefónico. (extensión 11234) Op.4</li> <li>- <a href="#">Correo Electrónico.</a></li> <li>- <a href="#">Sistema de Gestión Documental.</a></li> </ul> <p>Toda solicitud recibida es registrada en la <i>Herramienta de Gestión de Servicios de TIC</i>, por lo tanto, una solicitud recibida por un medio diferente deberá ser registrada obligatoriamente a través de dicha Herramienta.</p> <p>Una vez registrada la solicitud, se verifica la información suministrada por el Usuario (de ser necesario, se consulta la <i>Base de Datos de Conocimiento de la Herramienta de Gestión de Servicios de TIC</i> o se consulta con un funcionario / Contratista OTSI) para categorizar la solicitud. se le asigna un Responsable Técnico (funcionario / Contratista OTSI) y se pasa a la <b>Actividad 3</b>.</p> <p>Si el requerimiento recibido necesita un mayor análisis y explicación se contacta al solicitante para definir el alcance y registrarlo en la herramienta de gestión de Servicios de TIC. se categoriza como Requerimiento Especial - Gestión OTSI, y se pasa a la Actividad 2.</p> <p>Si en la revisión con el solicitante se determina que no es un requerimiento especial, se recategoriza como corresponde y pasa a la Actividad 3, Se informa al Usuario a través de la <i>Herramienta de Gestión de Servicios de TIC</i>, que la solicitud ya ha sido</p>		Solicitud Registrada, Categorizada y Asignada <b>(R)</b>	Procesos DNP  Funcionario / Contratista OTSI  Usuario (Interno / Externo)



**SERVICIOS DE TIC**  
**(Tecnologías de la Información y las Comunicaciones)**

PROVEEDOR.	ENTRADAS.	ACTIVIDAD.	RESPONSABLE.	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD.	PCC.	SALIDAS.	CLIENTES.
				recibida. De lo contrario se le asigna al jefe de la OTSI.			
Procesos DNP	<p>Solicitud Registrada, Categorizada y Asignada</p> <p>Formato F-OI-11 Visión y Alcance de la Solicitud</p>	2. Analizar Viabilidad	<p>Jefe OTSI</p> <p>Coordinadores OTSI</p> <p>Funcionario / Contratista OTSI</p> <p>Usuario (Interno / Externo)</p>	<p>Los requerimientos especiales son revisados por la Jefatura y los coordinadores de la OTSI quienes asignan a un Responsable Técnico (Funcionario / Contratista OTSI).</p> <p>El Usuario con el apoyo del Responsable Técnico diligencian el <b>Formato F-OI-11 Visión y Alcance de la Solicitud</b> y se adjunta luego dicha documentación a la solicitud registrada en la Herramienta de Gestión de Servicios de TIC.</p> <p>El Jefe OTSI, los Coordinadores OTSI y el Responsable Técnico, analizan la solicitud y emiten Concepto Técnico de Viabilidad registrándolo en el <b>Formato F-GDH-09 Control de Asistencia</b> y se adjunta luego dicha documentación a la solicitud registrada en la Herramienta de Gestión de Servicios de TIC.</p> <p>Si el Concepto Técnico da como resultado la viabilidad a la solicitud, se pasa a la <b>Actividad 3</b>.</p> <p>Si el Concepto Técnico da como resultado la no viabilidad a la solicitud, se pasa a la <b>Actividad 4</b>.</p> <p>Se informa al Usuario a través de la Herramienta de Gestión de Servicios de TIC, el resultado del Concepto Técnico de Viabilidad.</p>	X	<p>Formato F-OI-11 Visión y Alcance de la Solicitud Diligenciado</p> <p>Formato F-GDH-09 de Control de Asistencia con Concepto Técnico de Viabilidad diligenciado <b>(R)</b></p>	<p>Procesos DNP</p> <p>Funcionario / Contratista OTSI</p> <p>Usuario (Interno / Externo)</p>
Procesos DNP	<p>Solicitud Registrada, Categorizada y Asignada</p> <p>Formato F-OI-11 Visión y Alcance de la Solicitud Diligenciado</p> <p>Formato F-GDH-09 Control de</p>	3. Atender y Solucionar la Solicitud	Funcionario / Contratista OTSI	<p>La solicitud asignada es atendida por el Responsable Técnico (Funcionario / Contratista OTSI), quien ejecuta las acciones necesarias para proveer solución a la solicitud (de ser necesario, se consulta la Base de Datos de Conocimiento de la Herramienta de Gestión de Servicios de TIC).</p> <p>Si se requiere, se diligencian los <b>Formatos de Gestión de TIC</b> que apliquen durante la atención y solución de la solicitud y se adjunta luego dicha documentación a la solicitud registrada en la Herramienta de Gestión de Servicios de TIC.</p> <p>Si en el Concepto Técnico se determina que se requiere el</p>	X	<p>Solicitud Atendida y Solucionada</p> <p>Formatos de Gestión de TIC Diligenciados <b>(R)</b></p> <p>Proceso de Contratación de Bienes, Servicios y</p>	<p>Procesos DNP</p> <p>Funcionario / Contratista OTSI</p> <p>Usuario (Interno / Externo)</p> <p>Proceso Diseño y/o Desarrollo de Proyectos de TI.</p>



**SERVICIOS DE TIC**  
**(Tecnologías de la Información y las Comunicaciones)**

PROVEEDOR.	ENTRADAS.	ACTIVIDAD.	RESPONSABLE.	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD.	PCC.	SALIDAS.	CLIENTES.
	Asistencia con Concepto Técnico de Viabilidad diligenciado			<p>desarrollo de un proyecto para atender y solucionar la solicitud, se pasa al <b>Proceso de Diseño y/o Desarrollo de Proyectos de TI (TI-PI)</b>.</p> <p>En caso de requerirse la adquisición y entrega de bienes y/o servicios, se sigue el <b>Proceso de Contratación de Bienes, Servicios y Obras (GC-CT)</b> y el <b>Proceso de Administración de Bienes (AD-AB)</b>.</p>		Obras (GC-CT) Proceso de Administración de Bienes (AD-AB)	(TI-PI)
Proceso de Diseño y/o Desarrollo de Proyectos de TI	<p>Solicitud Atendida y Solucionada</p> <p>Formato F-OI-11 Visión y Alcance de la Solicitud Diligenciado</p> <p>Formato F-GDH-09 de Control de Asistencia con Concepto Técnico de Viabilidad Diligenciado</p> <p>Acta de Cierre de Proyecto</p>	4. Cerrar la Solicitud	Funcionario / Contratista OTSI	<p>Se informa al Usuario a través de la Herramienta de Gestión de Servicios de TIC, que la solicitud ya ha sido atendida y/o solucionada.</p> <p>De ser necesario, se actualiza la Base de Datos de Conocimiento de la Herramienta de Gestión de Servicios de TIC (cuando a partir de la solicitud solucionada se genere información útil para afrontar nuevas solicitudes similares).</p> <p>De ser necesario, se actualiza el Catálogo de Servicios en la Herramienta de Gestión de Servicios de TIC (cuando a partir de la solicitud solucionada se genere un nuevo servicio de TIC).</p>		<p>Solicitud Cerrada <b>(R)</b></p> <p>Base de Datos de Conocimiento de la Herramienta de Gestión de Servicios de TIC Actualizada</p> <p>Catálogo de Servicios en la Herramienta de Gestión de Servicios de TIC Actualizado <b>(R)</b></p>	<p>Procesos DNP</p> <p>Usuario (Interno / Externo)</p>
Procesos DNP Funcionario / Contratista OTSI	Informes y Reportes	5. Analizar Informes y Reportes	<p>Jefe OTSI</p> <p>Coordinadores OTSI</p> <p>Funcionario / Contratista OTSI</p>	<p>Se efectúan reuniones periódicas de seguimiento a los servicios TIC brindados por la OTSI, en donde se analizan los informes y reportes generados por la Herramienta de Gestión de Servicios de TIC, y de ser necesario, se establecen mejoras para los servicios de TIC ofrecidos por la Dependencia.</p> <p>Los acuerdos y compromisos son registrados en el <b>Formato F-GDH-09 Control de Asistencia</b>.</p>		Formato F-GDH-09 de Control de Asistencia con Acuerdos y Compromisos diligenciado <b>(R)</b>	<p>Procesos DNP</p> <p>Funcionario / Contratista OTSI</p>



El futuro es de todos

DNP  
Departamento  
Nacional de Planeación

## SERVICIOS DE TIC (Tecnologías de la Información y las Comunicaciones)

CÓDIGO: TI-TI

PÁG 4 DE 4  
VERSIÓN: 11

REVISÓ:	2018	07	30		2018	07	30
Fernando Antonio Vaca Rodríguez <b>Coordinador Grupo de Planeación y Gestión de TIC</b>	(Firma)						
Walter Darío Rentería Ibarguen <b>Coordinador Grupo de Gestión de Plataforma</b>	(Firma)						
Claudia Angelica Ben-Amy Paez <b>Coordinadora Grupo de Gestión de Usuarios</b>	(Firma)						
Carlos Alberto Ferrer Infante <b>Coordinador Grupo de Gestión de Sistemas de Información</b>	(Firma)						
				<b>Roberto Diazgranados Diaz</b> Jefe Oficina de Tecnologías y Sistemas de Información	(Firma)		