

	<b>Procedimiento</b>	Gestión de soluciones y servicios de tecnología	<b>Código:</b>	GT-PD-03
	<b>Proceso</b>	Gestión de tecnología	<b>Versión:</b>	1
			<b>Páginas:</b>	1 DE 1

**Objetivo:** Alinear los servicios y soluciones de tecnología de la información para apoyar el cumplimiento de los objetivos misionales conforme al avance tecnológico y las necesidades que se presenten en la Fundación Gilberto Alzate Avendaño

**Alcance:** Inicia desde la puesta en producción de la solución tecnológica implementada, hasta la terminación del ciclo de vida de la solución.

**Responsable del Procedimiento** Subdirector (a) Gestión Corporativa      Corresponsables del procedimiento      Profesional de apoyo de gestión de tecnología

**Definiciones:** ANS (Acuerdos de niveles de servicio): Acuerdos dentro de los cuales se establece un contrato de servicios y determina la forma de medición.

DAR DE BAJA elementos TIC (Tecnología de la información y comunicaciones): Dar de baja un activo tecnológico es llevar a cabo las actividades que determinan la disposición final del activo una vez deja de ser útil para la entidad (finalización del ciclo de vida del activo al interior de la entidad).

**GESTIÓN DE SERVICIOS DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN:** Es una disciplina basada en procesos, enfocada en alinear los servicios de TI proporcionados con las necesidades de las empresas. Servicios de punta usando distintos marcos de trabajo con las "mejores prácticas".

**MANTENIMIENTO CORRECTIVO TIC:** corrige los defectos de software y/o hardware

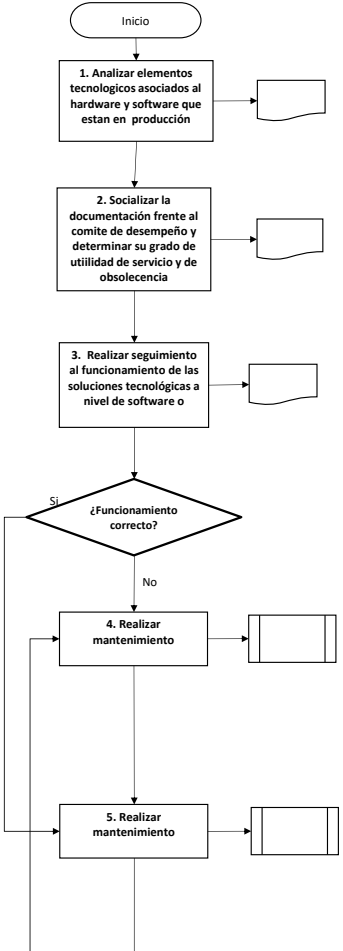
**MANTENIMIENTO PREVENTIVO TIC:** Son actividades destinadas a la conservación de software y/o hardware mediante la realización de actividades que garanticen su buen funcionamiento.

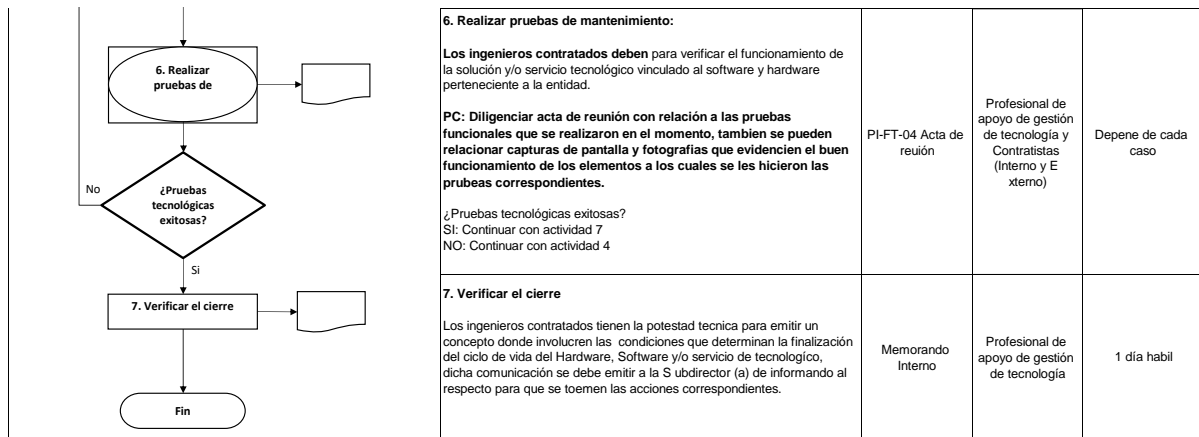
Los mantenimientos correctivos y preventivos se realizarán de acuerdo al cronograma de mantenimiento aprobado por el comité de desempeño de la FUGA.

El proceso de gestión de tecnología elaborará el plan de mantenimientos de acuerdo con la información técnica suministrada de la solución tecnológica, incluyendo las fechas de seguimiento al funcionamiento de la solución y/o servicio tecnológico.

El proceso de Gestión de Tecnología establecerá las condiciones que determinan la finalización del ciclo de vida de la solución.

**DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO**

Flujo grama	Descripción de la actividad	Registro	Responsable (rol)	Tiempo estimado de ejecución
	<p><b>1. Analizar elementos tecnológicos asociados al hardware y software que estan en producción</b> El profesional de Gestión Tecnológica debe documentar y diligenciar las matrices correspondientes a Activos de información y activos críticos de infraestructura con el fin de determinar los elementos que soportan la infraestructura interna de la entidad.</p>	PI-FT-04 Actas de Reunión	Profesional de apoyo de gestión de tecnología	15 días hábiles
	<p><b>2. Socializar la documentación frente al comité de desempeño y determinar su grado de utilidad de servicio y de obsolescencia.</b> El profesional de Gestión Tecnológica resalta el hardware y software con relación a nivel de obsolescencia y los reporta al comité de desempeño las alertas derivadas de este ejercicio.</p>	PI-FT-04 Actas de reunión y/o capacitación	Profesional de apoyo de gestión de tecnología	1 día hábil
	<p><b>3. Realizar seguimiento al funcionamiento de las soluciones tecnológicas a nivel de software o hardware:</b> El profesional de Gestión Tecnológica debe verificar el buen funcionamiento de todos los sistemas de información a nivel de software y de los equipos tecnológicos involucrados a nivel de hardware que intervienen en el establecimiento de una solución de orden tecnológico. Esta revisión se puede hacer de 2 formas una de ellas corresponde a los casos que se generan a través de la mesa de ayuda y la otra por inspección que realice el personal técnico del proceso basado en el grado de obsolescencia. ¿Funcionamiento correcto? SI: Continuar con actividad 5 NO: Continuar con actividad 4</p>	Casos de GLPI (mesa de ayuda)	Profesional de apoyo de gestión de tecnología	1 día hábil
	<p><b>4. Realizar mantenimiento correctivo:</b> Los ingenieros y/o proveedores contratados deben velar por el funcionamiento correcto del software y el hardware en caso de que haya una operación errónea de algún medio TIC se debe Realizar mantenimiento correctivo a la solución tecnológica en el caso que aplique a través de inspecciones y revisiones de logs de sistemas.</p>	GT-FT-01 Hoja de vida dispositivos tecnológicos y/o informe del proveedor.	Profesional de apoyo de gestión de tecnología y/o el Proveedor del Servicio	Depene de cada caso
	<p><b>5. Realizar mantenimiento preventivo:</b> Los ingenieros contratados y en concertación con la Subdirección de Gestión Corporativa deben Coordinar las fechas y periodicidad del mantenimiento preventivo, así como gestionar la realización del mantenimiento preventivo que corresponda a su gestión, también velar que el proveedor seleccionado cumpla con las directrices emitidas para el desarrollo adecuado del mantenimiento que le corresponda. Tener en cuenta el cronograma de mantenimiento</p>	GT-FT-05 Cronograma y seguimiento de mantenimiento infraestructura y TI, informes de gestión, PI-FT-04 actas de reunión, GT-FT-01 Hoja de vida dispositivos tecnológicos	Profesional de apoyo de gestión de tecnología y Contratistas Internos y Externos	Depene de cada caso



<p><b>6. Realizar pruebas de mantenimiento:</b></p> <p>Los ingenieros contratados deben para verificar el funcionamiento de la solución y/o servicio tecnológico vinculado al software y hardware perteneciente a la entidad.</p> <p><b>PC: Diligenciar acta de reunión con relación a las pruebas funcionales que se realizaron en el momento, también se pueden relacionar capturas de pantalla y fotografías que evidencien el buen funcionamiento de los elementos a los cuales se les hicieron las pruebas correspondientes.</b></p> <p>¿Pruebas tecnológicas exitosas?          SI: Continuar con actividad 7          NO: Continuar con actividad 4</p>	PI-FT-04 Acta de reunión	Profesional de apoyo de gestión de tecnología y Contratistas (Interno y Externo)	Depene de cada caso
<p><b>7. Verificar el cierre</b></p> <p>Los ingenieros contratados tienen la potestad técnica para emitir un concepto donde involucren las condiciones que determinan la finalización del ciclo de vida del Hardware, Software y/o servicio de tecnológico, dicha comunicación se debe emitir a la Subdirector (a) de informando al respecto para que se tomen las acciones correspondientes.</p>	Memorando Interno	Profesional de apoyo de gestión de tecnología	1 día habil

CONTROL DE CAMBIOS			
Fecha	Versión	Razón del Cambio	Responsable Equipo SIG
30/12/2019	1	Versión inicial	Deisy Estupiñan Apoyo equipo SIG-MIPG-Oficina Asesora de Planeación
ELABORÓ:		REVISÓ	APROBO
Nombre:	EDWIN DIAZ	Nombre:	LICETTE YOBELY MOROS LEON
Cargo:	Profesional apoyo gestión de tecnología	Cargo:	Subdirectora Gestión Corporativa