

SER AMBIENTAL S.A. E.S.P.	CARACTERIZACIÓN DE PROCESOS	CÓDIGO	GCA-FO-19
		VERSIÓN	7
		FECHA EMISIÓN	13/08/2008
		FECHA ACTUALIZACIÓN	28/06/2024
		PÁGINA	1 de 2

PROCESO: TECNOLOGÍA DE LA INFORMACIÓN

OBJETIVO: Establecer las actividades y responsabilidades necesarias para el desarrollo, adquisición o actualización de herramientas tecnológicas, mediante procesos estandarizados que contribuyan directamente al cumplimiento de los objetivos estratégicos corporativos. Esto, con el propósito de asegurar que cada iniciativa de TI impulse la eficiencia operativa, fomente la innovación y garantice la prestación continua y oportuna del servicio, en cumplimiento de los estándares definidos por Servicios Ambientales S.A. E.S.P., y las buenas prácticas establecidas en los lineamientos de seguridad de la información.

RESPONSABLE DEL PROCESO: Ingeniero de infraestructura

ALCANCE: Inicia desde la planeación de la asignación de hardware o software necesarios hasta el mantenimiento o cambio de ellos

ENTRADAS		ACTIVIDADES		SALIDAS	
¿Que entra? (documentos, materiales)	¿De Dónde vienen? (proveedores)	Listar las actividades generales		¿Que sale? (documentos, materiales)	¿Para Dónde? (clientes)
Necesidad de equipos de cómputo, software y aplicativos Necesidad y solicitud de servicios de red Requerimiento de hardware o software Mantenimiento de equipos Cuadro de mando de indicadores Procedimiento de acciones correctivas y preventivas	Gestión gerencial Financiera Gestión calidad Todos los procesos	PLANEAR	HACER	Cuadro comparativo de equipos de cómputo; software y aplicativos Funcionamiento correcto de equipos de computo Equipos y software en óptimo funcionamiento. Solicitud de adquisición de hardware y software Copias de seguridad Informe de gestión de indicadores Acciones correctivas y oportunidades de mejora	Gestión gerencial Compras y almacén Todos los procesos
		VERIFICAR	ACTUAR		
		Planeación de la asignación de equipos de cómputo, recursos de software y aplicativos Programación de mantenimientos (preventivos y correctivos)	Realizar ajustes al software, sistema operativo, bases de datos, recursos compartidos, direccionamiento de la información y mantenimientos correctivos software, hardware y redes Suplir las necesidades de hardware y software para el adecuado desarrollo de las actividades de cada proceso		
		Controlar el buen manejo de información Autoevaluación de la gestión del proceso mediante el cálculo y análisis de indicadores	Toma de acciones correctivas y preventivas frente al correcto funcionamiento de los equipos de cómputo, redes y aplicativos.		

RECURSOS		
HUMANOS	TÉCNICOS	LOCATIVOS
Ingeniero de infraestructura	Computador Impresora Red Software	Oficina Equipos Herramienta para mantenimiento

SER AMBIENTAL S.A. E.S.P.	CARACTERIZACIÓN DE PROCESOS	CÓDIGO	GCA-FO-19
		VERSIÓN	7
		FECHA EMISIÓN	13/08/2008
		FECHA ACTUALIZACIÓN	28/06/2024
		PÁGINA	2 de 2

REQUISITOS		DOCUMENTOS
LEGALES	SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRAL	
ley 142 de 1994 Resolución CRA 151 de 2001 Resolución CRA 233 de 2002 Resolución CRA 351 de 2005 Resolución CRA 720 de 2015 Resolución SSPD - 20101300048765 del 14- 12- 2010 Ley 1273 de 2009 Ley 1581 de 2012 Decreto 1078 de 2015	ISO 9001:2015	Procedimiento del Sistema de gestión Instructivos Formatos

No	Tipo de indicador	Procesos	Nombre del Indicador	Formula del Indicador	Responsable del diligenciamiento	Responsable de la gestión	Frecuencia	Meta
1	Resultado	TI	Mantenimiento preventivo de equipos de informática y comunicaciones.	No de mttos preventivos s realizados / No de mttos preventivos programados en el periodo	Ingeniero de infraestructura	Ingeniero de infraestructura	Mensual	95%
2	Resultado	TI	Oportunidad en la atención de requerimientos	No Tickets recibidos /No Tickets cerrados en los tiempos establecidos.	Ingeniero de infraestructura	Ingeniero de infraestructura	Mensual	95%

CONTROL DE CAMBIOS

FECHA DE REGISTRO	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE
5/02/2024	Creación del documento por cambio del formato.	Katherine Cruz Polania – Coordinadora sistemas de gestión.
15/05/2025	Actualizacion del objetivo	Irling Puello – coordinadora nacional de TI y Miguel Perozo – Ingeniero de Infraestructura.