

	CARACTERIZACIÓN DE PROCESOS	CÓDIGO	GCA-FO-19
		VERSIÓN	8
		FECHA EMISIÓN	13/08/2008
		FECHA ACTUALIZACIÓN	13/08/2025
		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.S E.S.P.

RESPONSABLE DEL PROCESO: Analista de Infraestructura

ALCANCE: La planificación, operación, mantenimiento y mejora de la infraestructura tecnológica y los sistemas de información, garantizando la disponibilidad, integridad y confidencialidad de la información que soporta los procesos de Servicios Ambientales S.A.S E.S.P.

ENTRADAS		ACTIVIDADES		SALIDAS	
¿Que entra? (documentos, materiales)	¿De Dónde vienen? (proveedores)	Listar las actividades generales		¿Que sale? (documentos, materiales)	¿Para Dónde? (clientes)
1. Requerimientos tecnológicos. 2. Mantenimiento de equipos tecnológicos. 3. Incidentes o solicitudes de soporte técnico. 4. Aspectos legales y normativos 5. Hallazgos de auditorías	1. Todos los procesos 2. Todos los procesos 3. Todos los procesos 4. Entes Gubernamentales 5. Gestión calidad	PLANEAR	HACER	1. Infraestructura operativa, funcionamiento correcto de equipos de cómputo, mejora tecnológica. 2. Equipos y software en óptimo funcionamiento. 3. Soporte atendido. 4. Registro de la respuesta. 5. Registro de acciones correctivas o de mejora.	1. Todos los usuarios. 2. Todos los usuarios. 3. Todos los usuarios. 4. Legal y regulatorio 5. Sistema de gestión de calidad.
		1. Planear recursos para responder ticket. 2. Programación de mantenimientos preventivos. 3. Planificación atención de ticket. 4. Identificación de requisitos legales. 5. Planeación de Acciones de Mejora o Correctivas	1. Ejecución del procedimiento de atención a usuarios. 2. Formatos de mantenimientos. 3. Ejecución del procedimiento de atención a usuarios. 4. Elaboración de la respuesta a los hallazgos. 5. Ejecución de acciones de mejora o de corrección.		
		VERIFICAR	ACTUAR		
		1. Validar el cierre de los tickets de los requerimientos. 2. Evaluar disponibilidad de los equipos y sistemas. 3. Revisión del tiempo de respuesta y solución. 4. Evaluar cumplimiento de normativas aplicables a TI. 5. Verificar implementación de acciones de mejora.	1. Actualizar herramientas de gestión de solicitudes. 2. Reemplazar equipos obsoletos o con fallas recurrentes. 3. Implementar soluciones definitivas para incidentes recurrentes. 4. Actualizar políticas y procedimientos de TI. 5. Ejecutar planes de mejora derivados de auditorías.		

RECURSOS		
HUMANOS	TÉCNICOS	LOCATIVOS
Analista de Infraestructura	Computador Impresora Red Software	Oficina Equipos Herramienta para mantenimiento

	CARACTERIZACIÓN DE PROCESOS	CÓDIGO	GCA-FO-19
		VERSIÓN	8
		FECHA EMISIÓN	13/08/2008
		FECHA ACTUALIZACIÓN	13/08/2025
		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	Analista de infraestructura	Analista de infraestructura	Mensual	95%
2	Resultado	TI	Oportunidad en la atención de requerimientos	Cumplimiento de ANS para atención a usuarios (Meta 90%)	Analista de infraestructura	Analista de infraestructura	Mensual	90%

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	Actualización del objetivo	Irling Puello – coordinadora nacional de TI y Miguel Perozo – Ingeniero de Infraestructura.
13/03/2026	Actualización cargos responsables, objetivo, actividades y modificación del indicador Cumplimiento de indicador ANS para atención a usuarios	Jairo Cardenas – Analista de Infraestructura.