



CARACTERIZACIÓN DE PROCESO

Mantenimiento y soporte de tecnología

Código: CP-MS-001
Versión N.º: 01
Vigencia desde: 03-10-2024
Página: 1 de 5

1. INFORMACIÓN GENERAL

Objetivo	Administrar y coordinar todas las necesidades de mantenimiento y soporte de tecnología que se presentan en la Sociedad de Activos Especiales S.A.S., a través de una atención eficiente para los usuarios, con niveles adecuados de seguridad y operatividad en el manejo de incidentes, cambios y requerimientos.
Líder(es) de Proceso	Jefe de la Oficina de Tecnologías y Sistemas de Información
Alcance	Comienza estableciendo el procedimiento para atender las solicitudes de servicios tecnológicos, gestionando eficazmente el soporte de Sistemas de Información, Infraestructura Tecnológica y Seguridad de la Información. Además, se generarán reportes estadísticos detallados para monitorizar y mejorar continuamente el rendimiento de la mesa de servicio, concluyendo con la evaluación de los tickets, acuerdos de niveles de servicio y encuestas de satisfacción.

2. DESARROLLO DE LA CARACTERIZACIÓN

ENTRADAS			ETAPA PHVA	ACTIVIDAD CLAVE	SALIDAS		
TIPO DE ENTRADA	GRUPOS DE VALOR / PARTES INTERESADAS	PRODUCTOS Y/O RESULTADOS DE ENTRADA			PRODUCTOS Y/O RESULTADOS DE SALIDA	GRUPOS DE VALOR/ PARTES INTERESADAS	TIPO DE SALIDA
Interno	Todos los procesos.	Matriz de escalamiento	Planear	Definir el procedimiento de atención a las solicitudes de servicios tecnológicos que se presenten.	Catálogo de servicios Matriz de escalamiento.	Equipo de Gestión.	Interno

 SAE <small>SOCIEDAD DE ACTIVOS ESPECIALES</small>	CARACTERIZACIÓN DE PROCESO Mantenimiento y soporte de tecnología	Código: CP-MS-001 Versión N.º: 01 Vigencia desde: 03-10-2024 Página: 2 de 5
--	--	--

2.2 HACER

ENTRADA			ETAPA PHVA	ACTIVIDAD CLAVE	SALIDAS		
TIPO DE ENTRADA	GRUPOS DE VALOR / PARTES INTERESADAS	PRODUCTOS Y/O RESULTADOS DE ENTRADA			PRODUCTOS Y/O RESULTADOS DE SALIDA	GRUPOS DE VALOR/ PARTES INTERESADAS	TIPO DE SALIDA
Interna	Todos los procesos	Necesidades de equipos de los trabajadores de la SAE S.A.S.	Hacer	Realizar la asignación de elementos tecnológicos.	Asignación de equipos de cómputo y periféricos para los funcionarios de la SAE S.A.S.	Todos los procesos.	Interna
Interna	Todos los procesos	Solicitud de todos los funcionarios que ingresan desde los canales de servicio institucionales.		Gestionar las solicitudes de soporte de Sistemas de Información, Infraestructura, Tecnología y Seguridad de la Información.	Gestión de catálogo de servicios. Encuestas de satisfacción. Gestión de tiquetes o solicitud inicial.	Todos los procesos	Interna

 SAE <small>SOCIEDAD DE ACTIVOS ESPECIALES</small>	CARACTERIZACIÓN DE PROCESO Mantenimiento y soporte de tecnología	Código: CP-MS-001 Versión N.º: 01 Vigencia desde: 03-10-2024 Página: 3 de 5
--	--	--

Internas	Todos los procesos	Plan de acción Institucional		Generar reportes estadísticos de la mesa de servicio.	Reporte informe estadístico	Direccionamiento Estratégico	Internas
----------	--------------------	---------------------------------	--	---	-----------------------------	------------------------------	----------

2.3 VERIFICAR

ENTRADAS			ETAPA PHVA	ACTIVIDAD CLAVE	SALIDAS		
TIPO DE ENTRADA	GRUPOS DE VALOR / PARTES INTERESADAS	PRODUCTOS Y/O RESULTADOS DE ENTRADA			PRODUCTOS Y/O RESULTADOS DE SALIDA	GRUPOS DE VALOR/ PARTES INTERESADAS	TIPO DE SALIDA
Internas	Todos los procesos	Solicitud de encuesta de la gestión del tiquete correspondiente.	Actual	Realizar la encuesta de servicio.	Encuesta de servicio	Todos los procesos	Internas
Internas	Todos los procesos	Solicitudes aplicativo Mesa de servicio.		Realizar la evaluación de los tiquetes o solicitudes allegadas.	Reporte de gestión de las herramientas caso de la mesa de servicio.	Todos los procesos	Internas

2.4 ACTUAR

ENTRADAS			ETAPA PHVA	ACTIVIDAD CLAVE	SALIDAS		
TIPO DE ENTRADA	GRUPOS DE VALOR / PARTES INTERESADAS	PRODUCTOS Y/O RESULTADOS DE ENTRADA			PRODUCTOS Y/O RESULTADOS DE SALIDA	GRUPOS DE VALOR/ PARTES INTERESADAS	TIPO DE SALIDA
Interno - Externo	Proceso de Gestión de Evaluación y Control. Informe de auditorías internas y externas. Informe de Gestión. Entes de control.	Resultados del seguimiento y evaluación de los procesos.	Actuar	Implementar acciones correctivas, preventivas de acuerdo con el Plan de mejoramiento para proceso.	Impactos mitigados. Riesgos mitigados. Controles implementados. Acciones correctivas.	Plan de mejoramiento. Contraloría General de la República.	Interno

MÉTODOS DE CONTROL		DOCUMENTOS ASOCIADOS	RECURSOS REQUERIDOS		
Riesgos	Indicadores		Humanos	Tecnológicos	Físicos
Ver Procedimiento de comunicación interna y externa (link)	Ver Plan de Acción (link)	Ver Listado maestro de documentos.	Personal asistencial, técnico, profesional y directivo.	Computadores, elementos periféricos, Intranet, redes de comunicación e internet, aplicativos o sistemas de información, dispositivos electrónicos.	Oficinas dotadas, activos fijos, bienes de consumo.



CARACTERIZACIÓN DE PROCESO

Mantenimiento y soporte de tecnología

Código: CP-MS-001
Versión N.º: 01
Vigencia desde: 03-10-2024
Página: 5 de 5

3. CONTROL DE CAMBIOS

Versión	Fecha	Descripción de cambios	Justificación del cambio
1	03/10/2024		Creación del documento

4. CONTROL DE ÚLTIMA APROBACIÓN

Etapa	Nombre	Área	Cargo
Referente técnico del SIG	Carlos Hernando Rodríguez	Oficina de Tecnologías y Sistemas de la Información	Profesional Especializado I
	Guillermo Alfonso Ibagué Pinilla		Profesional Especializado III
	Álvaro Javier Barrer		Técnico I
	Liz Danny Páez		Profesional II
Enlace metodológico DP	Johan Alexander Cubides.	Dirección de Planeación y Prospectiva	Profesional I
Revisión técnica	Diveith Diana Cristina Dávila Gómez	Oficina de Tecnologías y Sistemas de la Información	Jefe de Oficina
Revisión metodológica	Julio Enrique Latino García	Dirección de Planeación y Prospectiva	Director
Aprobación	Diveith Diana Cristina Dávila Gómez	Oficina de Tecnologías y Sistemas de la Información	Jefe de Oficina