

ANDE**FICHA DE PROCESO**

Actualización: 00

Resolución P/N°:

Fecha:

COMPONENTE: **CONTROL DE LA PLANIFICACIÓN**PRINCIPIO: **GESTIÓN POR PROCESOS**MACROPROCESO: **GESTIÓN DE LAS TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN**CÓDIGO: **MP 03**PROCESO: **PLANIFICACIÓN Y ORGANIZACIÓN DE TIC**CÓDIGO: **PR 03.01**

OBJETIVO	Elaborar planes y organizar las unidades TIC para seguir un lineamiento bien definido en todas las áreas de influencia.	PROCESOS ASOCIADOS	PR 03.02, Gestion del Gobierno de TIC. PR 03.04, Desarrollo / Adquisicion e Implementacion de TIC.
ALCANCE DEL PROCESO			
INICIO	Gestion Estrategica de TIC.	FIN	Administracion de Servicios Tecnologicos.
PROVEEDORES	ENTRADAS (INSUMOS)	SALIDAS (RESULTADOS)	CLIENTES
Relevamiento de los equipos existentes; control de funcionalidad; obsolescencia de las instalaciones.	Analisis de los equipos instaladaos, metrica de calidad de servicios de software; establecimiento de criterios de funcionamiento de los equipos; consulta a usuarios.	Establecimiento de politica tecnologicas tanto en equipos como en software; convenios con instituciones gubernamentales; Establecimiento de funcionamiento de los equpos según su tiempo de adquisicion.	Gerencias / Direcciones / Unidades Equivalentes / Unidades Administrativas / Entidades Gubernamentales dependientes del Gobierno .
RECURSOS NECESARIOS	REPORTES E INFORMACIÓN GENERADOS	CONTROLES	INDICADORES DE DESEMPEÑO
Personal Capacitado, investigacion bibliografica, Vehículos, Viáticos Tecnologías de la Información	Documentos Internos/Memos/Correos con orientaciones sobre el seguimiento de la politica tecnologica de la unidad.	N° 1. Seguimiento de la politica en terminos tecnologicos. N° 2. Cumplimiento de acuerdos suscritos con otras instituciones. N° 3. Entrega de resultado de la planificacion y organizacion del TIC. N° 4. Seguimiento de la metrica de funcionamiento del equipo.	N° 1, Del Sistema de Control -- 35 % N° 2, Del Sistema de Control -- 15 % N° 3, Del Sistema de Control -- 35 % N° 4, Del Sistema de Control -- 15 %

ANDE**FICHA DE PROCESO**

Actualización: 00

Resolución P/N°:

Fecha:

COMPONENTE: **CONTROL DE LA PLANIFICACIÓN**PRINCIPIO: **GESTIÓN POR PROCESOS**MACROPROCESO: **GESTIÓN DE LAS TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN**CÓDIGO: **MP 03**PROCESO: **GESTIÓN DE INNOVACIÓN**CÓDIGO: **PR 03.02**

OBJETIVO	Impulsar la creación de nuevos conocimientos y la generación de ideas que permitan desarrollar e implementar nuevos servicios en TIC.	PROCESOS ASOCIADOS	PR 03.01 Gestion de Innovacion. PR 03.02 Gestion de Gobierno de TIC.
ALCANCE DEL PROCESO			
INICIO	Gestion de Investigacion y Desarrollo (I+D)	FIN	Inteligencia del Negocio.
PROVEEDORES	ENTRADAS (INSUMOS)	SALIDAS (RESULTADOS)	CLIENTES
Relevamiento de los equipos existentes; control de funcionalidad de los equipos; antigüedad de las instalaciones.	Analisis de los equipos instaladaos, metrica de calidad de servicios de software; establecimiento de criterios de funcionamiento de los equipos; consulta a los usuarios.	Innovacion tecnologica tanto en equipos como en software, adquisicion de tencologia a traves de los canales establecidos por la Institucion.	Gerencias / Direcciones / Unidades Equivalentes / Unidades Administrativas
RECURSOS NECESARIOS	REPORTES E INFORMACIÓN GENERADOS	CONTROLES	INDICADORES DE DESEMPEÑO
Personal Capacitado, investigacion bibliografica, Vehículos, Viáticos Tecnologías de la Información	Documentos Internos/Memos/Correos con orientaciones sobre la innovacion tanto en equipamiento como en software.	N° 1. Seguimiento de Cumplimiento del Plan de Trabajo establecido. N° 2. Remision de informe conserniente a los equipos que se prende innovar. N° 3. Entrega del Plan de Trabajo, semanal, mesual, trimestral, semestrasestablecida Planillas comparativas de Reportes Oficiales N° 4. Cumplimiento de procedimientos vigentes a traves de la superioridad.	N° 1, Del Sistema de Control -- 25 % N° 2, Del Sistema de Control -- 25 % N° 3, Del Sistema de Control -- 25 % N° 4, Del Sistema de Control -- 25 %

ANDE**FICHA DE PROCESO**

Actualización: 00

Resolución P/N°:

Fecha:

COMPONENTE: **CONTROL DE LA PLANIFICACIÓN**PRINCIPIO: **GESTIÓN POR PROCESOS**MACROPROCESO: **GESTIÓN DE LAS TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN**CÓDIGO: **MP 03**PROCESO: **DESARROLLO/ADQUISICIÓN E IMPLEMENTACIÓN DE TIC**CÓDIGO: **PR 03.03**

OBJETIVO	Desarrollar, adquirir y/o implementar soluciones tecnológicas que contribuyan al mejoramiento de los procesos operativos y corporativos de la Institución	PROCESOS ASOCIADOS	PR 03.03, Planificación y Organización de TIC. PR 03.05, Gestión de Servicios y Soporte de TIC.
ALCANCE DEL PROCESO			
INICIO	Gestión de Proyectos de Tecnología y Comunicación.	FIN	Gestión de Calidad de TIC.
PROVEEDORES	ENTRADAS (INSUMOS)	SALIDAS (RESULTADOS)	CLIENTES
Solicitud de convenio con otras instituciones; seguimiento de políticas tecnológicas; atención a necesidades por parte de otras unidades de la institución.	Análisis de la métrica de funcionamiento de los equipos; Evaluación de estado físico del equipamiento; Obsolescencia de los software de la institución.	Satisfacer las necesidades de los diferentes usuarios de la institución; Firmar convenios de cooperación entre instituciones; gestionar la adquisición tanto de equipamientos como de software.	Gerencias / Direcciones / Unidades Equivalentes / Unidades Administrativas / Entidades Gubernamentales dependientes del Gobierno .
RECURSOS NECESARIOS	REPORTES E INFORMACIÓN GENERADOS	CONTROLES	INDICADORES DE DESEMPEÑO
Personal Capacitado, investigación bibliográfica, Vehículos, Viáticos Tecnologías de la Información	Documentos Internos/Memos/Correos con orientaciones sobre el estado de los equipamientos tecnológicos de la institución.	N° 1. Seguimiento de adquisición de equipos tecnológicos. N° 2. Cumplimiento de acuerdos suscritos con otras instituciones. N° 3. Seguimiento de atención a los usuarios de la institución. N° 4. Establecimiento de métricas en cuanto a la funcionalidad de los equipos.	N° 1, Del Sistema de Control -- 35 % N° 2, Del Sistema de Control -- 15 % N° 3, Del Sistema de Control -- 15 % N° 4, Del Sistema de Control -- 35 %

ANDE**FICHA DE PROCESO**

Actualización: 00

Resolución P/N°:

Fecha:

COMPONENTE: **CONTROL DE LA PLANIFICACIÓN**PRINCIPIO: **GESTIÓN POR PROCESOS**MACROPROCESO: **GESTIÓN DE LAS TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN**CÓDIGO: **MP 03**PROCESO: **GESTIÓN DEL GOBIERNO DE TIC**CÓDIGO: **PR 03.04**

OBJETIVO	Impulsar la creación de nuevos conocimientos y la generación de ideas que permitan desarrollar e implementar nuevos servicios en TIC.	PROCESOS ASOCIADOS	PR 03.01, Gestion de Innovacion. PR 03.03, Planificacion y Organización de TIC.
ALCANCE DEL PROCESO			
INICIO	Implementacion y Monitoreo del Marco de Gobierno de TIC.	FIN	Gestion de Transparencia de la Informacion.
PROVEEDORES	ENTRADAS (INSUMOS)	SALIDAS (RESULTADOS)	CLIENTES
Establecimiento de los equipos a ser cambiados (innovados); Repotenciacion de los equipos existentes; proceso de adquisicion de equipos a ser implementados.	Analisis de factibilidad tecnica equipos a ser adquiridos; proceso de adquisicion de equipos enmarcado dentro de las leyes de la nacion; administracion de riesgos tanto tecnicos - economicos de la adquisicion.	Procesos de adquisicion de tanto en equipos como en software, seguir los delineamientos de la Institucion utilizando el plan maestro.	Gerencias / Direcciones / Unidades Equivalentes / Unidades Administrativas
RECURSOS NECESARIOS	REPORTES E INFORMACIÓN GENERADOS	CONTROLES	INDICADORES DE DESEMPEÑO
Personal Capacitado, investigacion bibliografica, Vehículos, Viáticos Tecnologías de la Información	Documentos Internos/Memos/Correos con orientaciones sobre la adqusion tanto de equipos como de software.	N° 1. Seguimiento del proceso licitatorio. N° 2. Control de delineamiento en el marco del buen gobierno. N° 3. Estudio de ofertas conforme a la ley de transparencia. N° 4. Cumplimiento de las nomativas tecnicas - economicas.	N° 1, Del Sistema de Control -- 25 % N° 2, Del Sistema de Control -- 25 % N° 3, Del Sistema de Control -- 25 % N° 4, Del Sistema de Control -- 25 %

ANDE**FICHA DE PROCESO**

Actualización: 00

Resolución P/N°:

Fecha:

COMPONENTE: **CONTROL DE LA PLANIFICACIÓN**PRINCIPIO: **GESTIÓN POR PROCESOS**MACROPROCESO: **GESTIÓN DE LAS TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN**CÓDIGO: **MP 03**PROCESO: **GESTIÓN DE SERVICIOS Y SOPORTE DE TIC**CÓDIGO: **PR 03.05**

OBJETIVO	Definir la metodología para gestionar los servicios TIC y mecanismos para brindar el mejor Soporte posible, con las herramientas adecuadas y la formación de los técnicos con los conocimientos indispensables.	PROCESOS ASOCIADOS	PR 03.04, Desarrollo / Aquisicion e Implementacion de TIC. PR 03.06, Supervision y Monitoreo de TIC.
ALCANCE DEL PROCESO			
INICIO	Gestion de Servicios de TIC.	FIN	Gestion de Controles de Procesos de TIC.
PROVEEDORES	ENTRADAS (INSUMOS)	SALIDAS (RESULTADOS)	CLIENTES
Verificacion de las metricas en terminos desarrollo y adquisicon de equipos; atencion a usuarios; seguimientos de las adquisiciones de equipos tecnologicos	Estudio y evaluacion de los equipos adquiridos; analisis de atencion a usuarios; realizacion de manteniminetos de equipos existentes.	Realizar control de procesos en la adquisicion de equipamientos tecnologicos; dar respuestas eficientes y rapidas a los usuarios de la institucion; establecer un plan de mantenimiento predictivo, correctivo y preventivo.	Gerencias / Direcciones / Unidades Equivalentes / Unidades Administrativas
RECURSOS NECESARIOS	REPORTES E INFORMACIÓN GENERADOS	CONTROLES	INDICADORES DE DESEMPEÑO
Personal Capacitado, investigacion bibliografica, Vehículos, Viáticos Tecnologías de la Información	Documentos Internos/Memos/Correos con orientaciones sobre el plan de mantenimiento preventivo, correctivos y predictivo de los esquipos instalados en la institucion.	N° 1. Seguimiento de la atencion al usuario. N° 2. Cumplimiento del plan de mantenimiento. N° 3. Seguimiento del control de procesos de adquisicion de equipos.	N° 1, Del Sistema de Control -- 35 % N° 2, Del Sistema de Control -- 45 % N° 3, Del Sistema de Control -- 20 %

ANDE**FICHA DE PROCESO**

Actualización: 00

Resolución P/N°:

Fecha:

COMPONENTE: **CONTROL DE LA PLANIFICACIÓN**PRINCIPIO: **GESTIÓN POR PROCESOS**MACROPROCESO: **GESTIÓN DE LAS TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN**CÓDIGO: **MP 03**PROCESO: **SUPERVISIÓN Y MONITOREO DE TIC**CÓDIGO: **PR 03.06**

OBJETIVO	Definir los procedimientos necesarios para supervisar y monitorear los servicios y la operativa TICs, mediante herramientas y procedimientos automatizados.	PROCESOS ASOCIADOS	PR 03.05, Gestion de Servicios y Soporte de TIC. PR 03.07, Seguridad de la Informacion.
ALCANCE DEL PROCESO			
INICIO	Revision Independiente de TIC.	FIN	Monitoreo de Cumplimiento de Requerimientos Externos.
PROVEEDORES	ENTRADAS (INSUMOS)	SALIDAS (RESULTADOS)	CLIENTES
Usuarios de la institucion; unidades de telecomunciones e Informatica.	Reporte de atencion a usuarios; metricas de atencion a reclamos; estado de la red; mejoras a ser establecidas en terminos de control de calidad de los servicios	Analisis sobre los procesos de atencion, adquisicion y manttenimiento de los equipos de telecomunicaciones e informaticos; establecer mejoras en la atencion a los usuarios; establecer mejora en la funcionalidad de la red.	Gerencias / Direcciones / Unidades Equivalentes / Unidades Administrativas
RECURSOS NECESARIOS	REPORTES E INFORMACIÓN GENERADOS	CONTROLES	INDICADORES DE DESEMPEÑO
Personal Capacitado, investigacion bibliografica, Vehículos, Viáticos Tecnologías de la Información	Documentos Internos/Memos/Correos con orientaciones sobre el monitoreo del cumplimiento de los requerimientos externos e internos sugeridos para la mejora del servicio de la institucion.	N° 1. Seguimiento del control de procesos. N° 2. Evaluacion de las sujerencia provientes de agentes independientes a la institucion. N° 3. Analisis sobre el mejoramiento del sistema interno de atension a reclamos.	N° 1, Del Sistema de Control -- 45 % N° 2, Del Sistema de Control -- 20 % N° 3, Del Sistema de Control -- 35 %

ANDE

Actualización: 00

Resolución P/N°:

Fecha:

FICHA DE PROCESOCOMPONENTE: **CONTROL DE LA PLANIFICACIÓN**PRINCIPIO: **GESTIÓN POR PROCESOS**MACROPROCESO: **GESTIÓN DE LAS TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN**CÓDIGO: **MP 03**PROCESO: **SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN**CÓDIGO: **PR 03.07**

OBJETIVO	Elaborar políticas de seguridad, siguiendo las recomendaciones y mejores prácticas, utilizando las herramientas adecuadas.	PROCESOS ASOCIADOS	PR 03.06, Supervision y Monitoreo de TIC. PR 03.07, Seguridad de la Informacion.
ALCANCE DEL PROCESO			
INICIO	Diseño de Planes de Seguridad de TIC.	FIN	Gestion de Servicios de Seguridad de TIC.
PROVEEDORES	ENTRADAS (INSUMOS)	SALIDAS (RESULTADOS)	CLIENTES
Recomendación de unidades independientes a la Institucion; Sujerencia de mejoras por parte de los usuarios; analisis del control de calidad por parte de nuestras metricas	Analisis y estudio de las sujerencias de los organismos externos e internos; investigacion sobre las deficiencias de sistema y su posterior tratamiento.	Establecer politicas de seguridad institucional; chequeo de los accesos remotos; mejora de control de calidad en cuanto a los sistemas; desarrollo de sistema de seguridad en base a las sujerencia de organismos independientes.	Gerencias / Direcciones / Unidades Equivalentes / Unidades Administrativas
RECURSOS NECESARIOS	REPORTES E INFORMACIÓN GENERADOS	CONTROLES	INDICADORES DE DESEMPEÑO
Personal Capacitado, investigacion bibliografica, Vehículos, Viáticos Tecnologías de la Información	Documentos Internos/Memos/Correos con orientaciones sobre las medidas de seguridad implementadas en la Institucion.	N° 1. Comprobacion de funcionamiento de los sistema de seguridad. N° 2. Evaluacion de continuidad y respuesta de los diferentes sistemas de seguridad. N° 3. Monitoreo de los sistemas de seguridad. N° 4. Metrica de funcionamiento de los sistemas de seguridad.	N° 1, Del Sistema de Control -- 25 % N° 2, Del Sistema de Control -- 25 % N° 3, Del Sistema de Control -- 25 % N° 4, Del Sistema de Control -- 25 %