

FICHA DE PROCESO

Actualización: 04
Resolución P/Nº: 51986
Fecha: 17/06/2026

MACROPROCESO: GESTION DE LAS TECNOLOGIAS DE INFORMATICA Y COMUNICACIÓN

CÓDIGO: MP 03

PROCESO: PLANIFICACION Y ORGANIZACIÓN DE TIC		CÓDIGO: PR 03.01	
OBJETIVO	Elaborar planes y organizar las unidades para seguir un lineamiento bien definido en todas las áreas de influencia.	PROCESOS ASOCIADOS	PR 03.02 GESTIÓN DE INNOVACIÓN PR 03.03 DESARROLLO, ADQUISICIÓN E IMPLEMENTACIÓN DE TIC PR 03.04 GESTIÓN DEL GOBIERNO DE TIC
ALCANCE DEL PROCESO			
INICIO	Gestion Estrategica de TIC	FIN	Elaboracion del Plan Maestro de Generación, Transmisión y Distribución, del Plan Estratégico, Táctico y Operativo y de Estudios de Tarifas, Mercado y Estadística Institucional
PROVEEDORES	ENTRADAS (INSUMOS)	SALIDAS (RESULTADOS)	CLIENTES
Relevamiento de los equipos existentes; control de funcionalidad; obsolescencia de las instalaciones.	Análisis de los equipos instalados, métrica de calidad de servicios de software; establecimiento de criterios de funcionamiento de los equipos; consulta a usuarios.	Establecimiento de política tecnológica tanto en equipos como en software; convenios con instituciones gubernamentales; Establecimiento de funcionamiento de los equipos según su tiempo de adquisición.	Gerencias, Direcciones y Unidades Equivalentes Unidades Administrativas Entidades Gubernamentales dependientes del Gobierno
RECURSOS NECESARIOS	REPORTES E INFORMACIÓN GENERADOS	CONTROLES	INDICADORES
Personal Capacitado, investigación bibliográfica, Vehículos, Viáticos Tecnologías de la Información	Documentos Internos, Memos o Correos con orientaciones sobre el seguimiento de la política tecnológica	Seguimiento de la política en términos tecnológicos Cumplimiento de acuerdos suscritos con otras instituciones Entrega de resultado de la planificación y organización del TIC Seguimiento de la métrica de funcionamiento del equipo	% de Seguimiento de la política en términos tecnológicos (35%) % de Cumplimiento de acuerdos suscritos con otras instituciones (15%) % de Entrega de resultado de la planificación y organización del TIC (35%) % de Seguimiento de la métrica de funcionamiento del equipo (35%)

FICHA DE PROCESO

Actualizacion: 04
Resolución P/Nº: 51986
Fecha: 17/06/2026

MACROPROCESO: GESTION DE LAS TECNOLOGIAS DE INFORMATICA 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 PLANIFICACION Y ORGANIZACIÓN DE TIC PR 03.04 GESTIÓN 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.	Análisis de los equipos instalados, métrica de calidad de servicios de software; establecimiento de criterios de funcionamiento de los equipos; consulta a los usuarios.	Innovación tecnológica tanto en equipos como en software, adquisición de tecnología a través de los canales establecidos por la Institución.	Gerencias, Direcciones y Unidades Equivalentes Unidades Administrativas
RECURSOS NECESARIOS	REPORTES E INFORMACIÓN GENERADOS	CONTROLES	INDICADORES
Personal Capacitado, investigación bibliográfica, Vehículos, Viáticos Tecnologías de la Información	Documentos Internos, Memos o Correos con orientaciones sobre la innovación tanto en equipamiento como en software	Seguimiento de Cumplimiento del Plan de Trabajo establecido Remisión de informe concerniente a los equipos que se pretende innovar Entrega del Plan de Trabajo, semanal, mensual, trimestral, semestral establecida Planillas comparativas de Reportes Oficiales Cumplimiento de procedimientos vigentes a través de la superioridad	% de Seguimiento de Cumplimiento del Plan de Trabajo establecido (25%) % de Remisión de informe concerniente a los equipos que se pretende innovar (25%) % de Entrega del Plan de Trabajo, semanal, mensual, trimestral, semestral establecida (25%) % de Cumplimiento de procedimientos vigentes a través de la superioridad (25%)

FICHA DE PROCESO

MACROPROCESO: GESTION DE LAS TECNOLOGIAS DE INFORMATICA Y COMUNICACIÓN

CÓDIGO: MP 03

PROCESO: DESARROLLO, ADQUISICIÓN E IMPLEMENTACIÓN DE TIC

CÓDIGO: PR 03.03

OBJETIVO	Desarrollar, adquirir e implementar soluciones tecnológicas que contribuyan al mejoramiento de los procesos operativos y corporativos de la Institución.	PROCESOS ASOCIADOS	PR 03.01 PLANIFICACIÓN Y ORGANIZACIÓN DE TIC PR 03.05 GESTIÓN DE SERVICIOS Y SOPORTE DE TIC
ALCANCE DEL PROCESO			
INICIO	Gestion de Proyectos de Tecnología y Comunicación.	FIN	Gestion 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 softwares de la institución.	Atención de la necesidades de los diferentes usuarios de la institución Convenios de cooperación entre instituciones Gestión para la adquisición tanto de equipamientos, como de software.	Gerencias, Direcciones y Unidades Equivalentes Unidades Administrativas Entidades Gubernamentales dependientes del Gobierno
RECURSOS NECESARIOS	REPORTES E INFORMACIÓN GENERADOS	CONTROLES	INDICADORES
Personal Capacitado, investigación bibliográfica, Vehículos, Viáticos Tecnologías de la Información	Documentos Internos, Memos o Correos con orientaciones sobre el estado de los equipamientos tecnológicos de la institución	Seguimiento de adquisición de de equipos tecnológicos Cumplimiento de acuerdos suscritos con otras instituciones Seguimiento de atención a los usuarios de la institución Establecimiento de métricas en cuanto a la funcionalidad de los equipos	% de Seguimiento de adquisición de de equipos tecnológicos (35%) % de Cumplimiento de acuerdos suscritos con otras instituciones (15%) % de Seguimiento de atención a los usuarios de la institución (15%) % de Establecimiento de métricas en cuanto a la funcionalidad de los equipos (35%)

FICHA DE PROCESO

Actualización: 04
Resolución P/Nº: 51986
Fecha: 17/06/2026

MACROPROCESO: **GESTION DE LAS TECNOLOGIAS DE INFORMATICA Y COMUNICACIÓN**

CÓDIGO: **MP 03**

PROCESO: **GESTIÓN DEL GOBIERNO DE TIC**

CÓDIGO: **PR 03.04**

OBJETIVO	Impulsar la creación de marco de gobierno TIC, administración de riesgos y gestión de transparencia en los servicios, nuevos conocimientos y generación de ideas que permitan desarrollar e implementar nuevos servicios en TIC.	PROCESOS ASOCIADOS	PR 03.01 PLANIFICACIÓN Y ORGANIZACIÓN DE TIC PR 03.02 GESTIÓN DE INNOVACIÓN
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 equpos 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 y Unidades Equivalentes Unidades Administrativas
RECURSOS NECESARIOS	REPORTES E INFORMACIÓN GENERADOS	CONTROLES	INDICADORES
Personal Capacitado, investigacion bibliografica, Vehículos, Viáticos Tecnologías de la Información	Documentos Internos, Memos o Correos con orientaciones sobre la adqusion tanto de equipos como de software	Seguimiento del proceso licitatorio Control de delineamiento en el marco del buen gobierno Estudio de ofertas conforme a la ley de transparencia Cumplimiento de las normativas tecnicas -economicas	% de Seguimiento del proceso licitatorio (25%) % de Control de delineamiento en el marco del buen gobierno (25%) % de Estudio de ofertas conforme a la ley de transparencia (25%) % de Cumplimiento de las normativas tecnicas - economicas (25%)

FICHA DE PROCESO

Actualizacion: 04
Resolución P/Nº: 51986
Fecha: 17/06/2026

MACROPROCESO: **GESTION DE LAS TECNOLOGIAS DE INFORMATICA Y COMUNICACIÓN**

CÓDIGO: **MP 03**

PROCESO: **GESTIÓN DE SERVICIOS Y SOPORTE DE TIC**

CÓDIGO: **PR 03.05**

OBJETIVO	Gestionar los servicios de telecomunicaciones, 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, ADQUISICIÓN E IMPLEMENTACIÓN DE TIC PR 03.06 SUPERVISIÓN 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; seguimiento de las adquisiciones de equipos tecnologicos		Estudio y evaluacion de los equipos adquiridos; analisis de atencion a usuarios; realizacion de manteniminetos de equipos existentes.	Controles de procesos en la adquisicion de equipamientos tecnologicos; Respuestas eficientes y rapidas a los usuarios de la institucion; Plan de mantenimiento predictivo, correctivo y preventivo.	Gerencias, Direcciones y Unidades Equivalentes Unidades Administrativas
RECURSOS NECESARIOS		REPORTES E INFORMACIÓN GENERADOS	CONTROLES	INDICADORES
Personal Capacitado, investigacion bibliografica, Vehículos, Viáticos Tecnologías de la Información		Documentos Internos, Memos o Correos con orientaciones sobre el plan de mantenimiento preventivo, correctivos y predictivo de los equipos instalados en la institucion.	Seguimiento de la atencion al usuario Cumplimiento del plan de mantenimiento Seguimiento del control de procesos de adquisicion de equipos	% de Seguimiento de la atencion al usuario (35%) % de Cumplimiento del plan de mantenimiento (45%) % de Seguimiento del control de procesos de adquisicion de equipos (20%)

FICHA DE PROCESO

MACROPROCESO: GESTION DE LAS TECNOLOGIAS DE INFORMATICA 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 TIC, mediante herramientas y procedimientos automatizados.	PROCESOS ASOCIADOS	PR 03.05 GESTIÓN DE SERVICIOS Y SOPORTE DE TIC PR 03.07 SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN
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 telecomunicaciones 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 mantenimiento de los equipos de telecomunicaciones e informaticos; Mejoras en la atencion a los usuarios Mejora en la funcionalidad de la red.	Gerencias, Direcciones y Unidades Equivalentes Unidades Administrativas
RECURSOS NECESARIOS	REPORTES E INFORMACIÓN GENERADOS	CONTROLES	INDICADORES
Personal Capacitado, investigacion bibliografica, Vehículos, Viáticos Tecnologías de la Información	Documentos Internos, Memos o Correos con orientaciones sobre el monitoreo del cumplimiento de los requerimientos externos e internos sugeridos para la mejora del servicio de la institucion.	Seguimiento del control de procesos Evaluacion de las sugerencia provientes de agentes independientes a la institucion Analisis sobre el mejoramiento del sistema interno de atension a reclamos	% de Seguimiento del control de procesos (45 %) % de Evaluacion de las sugerencia provientes de agentes independientes a la institucion (20%) % de Analisis sobre el mejoramiento del sistema interno de atension a reclamos (35%)

FICHA DE PROCESO

Actualización: 04
Resolución P/Nº: 51986
Fecha: 17/06/2026

MACROPROCESO: **GESTION DE LAS TECNOLOGIAS DE INFORMATICA 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, controles, procedimientos y prácticas que garanticen la continuidad de los servicios TIC y el diseño de estrategias para minimizar la posibilidad de ocurrencia de eventos de ciberseguridad que abarquen tecnología, procesos y personas.	PROCESOS ASOCIADOS	PR 03.04 GESTIÓN DEL GOBIERNO DE TIC PR 03.06 SUPERVISIÓN Y MONITOREO DE TIC
ALCANCE DEL PROCESO			
INICIO	Diseño de Planes de Seguridad de TIC.	FIN	Gestion de Ciberseguridad y Resiliencia Cibernetica
PROVEEDORES	ENTRADAS (INSUMOS)	SALIDAS (RESULTADOS)	CLIENTES
Recomendación de unidades independientes a la Institucion; Sugerencia de mejoras por parte de los usuarios; analisis del control de calidad por parte de nuestras metricas	Analisis y estudio de las sugerencias de los organismos externos e internos; investigacion sobre las deficiencias de sistema y su posterior tratamiento.	Políticas de seguridad institucional establecidas Chequeo de los acceos remotos Mejora de control de calidad en cuanto a los sistemas Desarrollo de sistema de seguridad en base a las sugerencia de organismos independientes	Gerencias, Direcciones y Unidades Equivalentes Unidades Administrativas
RECURSOS NECESARIOS	REPORTES E INFORMACIÓN GENERADOS	CONTROLES	INDICADORES
Personal Capacitado, investigacion bibliografica, Vehículos, Viáticos Tecnologías de la Información	Documentos Internos, Memos o Correos con orientaciones sobre las medidas de seguridad implementadas en la Institucion.	Comprobacion de funcionamiento de los sistema de seguridad Evaluacion de continuidad y respuesta de los diferentes sistemas de seguridad Monitoreo de los sistemas de seguridad Metrica de funcionamiento de los sistemas de seguridad	% de Comprobacion de funcionamiento de los sistema de seguridad (25%) % de Evaluacion de continuidad y respuesta de los diferentes sistemas de seguridad (25%) % de Monitoreo de los sistemas de seguridad (25%) % de Metrica de funcionamiento de los sistemas de seguridad (25%)