

**ANDE****FICHA DE PROCESO**

Actualización: 02

Resolución P/Nº: 49249

Fecha: 28/06/24

MACROPROCESO: **GESTION DE LAS TECNOLOGIAS DE INFORMATICA Y COMUNICACIÓN**CÓDIGO: **MP.03**PROCESO: **PLANIFICACION Y ORGANIZACIÓN DE TIC.**CÓDIGO: **PR 03.01**

<b>OBJETIVO</b>	Elaborar planes y organizar las unidades para seguir un lineamiento bien definido en todas las áreas de influencia.	<b>PROCESOS ASOCIADOS</b>	PR 03.02 GESTIÓN DEL GOBIERNO DE TIC PR 03.04 DESARROLLO, ADQUISICIÓN E IMPLEMENTACIÓN DE TIC
-----------------	---	---------------------------	--

**ALCANCE DEL PROCESO**

<b>INICIO</b>	Gestion Estrategica de TIC	<b>FIN</b>	Administracion de Servicios Tecnologicos
---------------	----------------------------	------------	--

<b>PROVEEDORES</b>	<b>ENTRADAS (INSUMOS)</b>	<b>SALIDAS (RESULTADOS)</b>	<b>CLIENTES</b>
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 y Unidades Equivalentes Unidades Administrativas Entidades Gubernamentales dependientes del Gobierno
<b>RECURSOS NECESARIOS</b>	<b>REPORTES E INFORMACIÓN GENERADOS</b>	<b>CONTROLES</b>	<b>INDICADORES</b>
Personal Capacitado, investigacion bibliografica, Vehículos, Viáticos Tecnologías de la Información	Documentos Internos, Memos o Correos con orientaciones sobre el seguimiento de la politica tecnologica	Seguimiento de la politica en terminos tecnologicos Cumplimiento de acuerdos suscriptos con otras instituciones Entrega de resultado de la planificacion y organizacion del TIC Seguimiento de la metrica de funcionamiento del equipo	% de Seguimiento de la politica en terminos tecnologicos (35%) % de Cumplimiento de acuerdos suscriptos con otras instituciones (15%) % de Entrega de resultado de la planificacion y organizacion del TIC (35%) % de Seguimiento de la metrica de funcionamiento del equipo (35%)

**ANDE****FICHA DE PROCESO**

Actualización: 02

Resolución P/Nº: 49249

Fecha: 28/06/24

MACROPROCESO: **GESTION DE LAS TECNOLOGIAS DE INFORMATICA Y COMUNICACIÓN**CÓDIGO: **MP.03**PROCESO: **GESTIÓN DE INNOVACIÓN**CÓDIGO: **PR 03.02**

<b>OBJETIVO</b>	Impulsar la creación de nuevos conocimientos y la generación de ideas que permitan desarrollar e implementar nuevos servicios en TIC.	<b>PROCESOS ASOCIADOS</b>	PR 03.01 GESTIÓN DE INNOVACIÓN PR 03.02 GESTIÓN DE GOBIERNO DE TIC
<b>ALCANCE DEL PROCESO</b>			
<b>INICIO</b>	Gestion de Investigacion y Desarrollo (I+D)	<b>FIN</b>	Inteligencia del Negocio.
<b>PROVEEDORES</b>	<b>ENTRADAS (INSUMOS)</b>	<b>SALIDAS (RESULTADOS)</b>	<b>CLIENTES</b>
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 y Unidades Equivalentes Unidades Administrativas
<b>RECURSOS NECESARIOS</b>	<b>REPORTES E INFORMACIÓN GENERADOS</b>	<b>CONTROLES</b>	<b>INDICADORES</b>
Personal Capacitado, investigacion bibliografica, Vehículos, Viáticos Tecnologías de la Información	Documentos Internos, Memos o Correos con orientaciones sobre la innovacion tanto en equipamiento como en software	Seguimiento de Cumplimiento del Plan de Trabajo establecido Remision de informe conserniente a los equipos que se prende innovar Entrega del Plan de Trabajo, semanal, mesual, trimestral, semestral establecida Planillas comparativas de Reportes Oficiales Cumplimiento de procedimientos vigentes a traves de la superioridad	% de Seguimiento de Cumplimiento del Plan de Trabajo establecido (25%) % de Remision de informe conserniente a los equipos que se prende innovar (25%) % de Entrega del Plan de Trabajo, semanal, mesual, trimestral, semestral establecida (25%) % de Cumplimiento de procedimientos vigentes a traves de la superioridad (25%)

**ANDE****FICHA DE PROCESO**

Actualización: 02

Resolución P/Nº: 49249

Fecha: 28/06/24

MACROPROCESO: **GESTION DE LAS TECNOLOGIAS DE INFORMATICA Y COMUNICACIÓN**CÓDIGO: **MP.03**PROCESO: **DESARROLLO, ADQUISICIÓN E IMPLEMENTACIÓN DE TIC**CÓDIGO: **PR 03.03**

<b>OBJETIVO</b>	Desarrollar, adquirir e implementar soluciones tecnológicas que contribuyan al mejoramiento de los procesos operativos y corporativos de la Institución.	<b>PROCESOS ASOCIADOS</b>	PR 03.03 PLANIFICACIÓN Y ORGANIZACIÓN DE TIC PR 03.05 GESTIÓN DE SERVICIOS Y SOPORTE DE TIC
<b>ALCANCE DEL PROCESO</b>			
<b>INICIO</b>	Gestion de Proyectos de Tecnologia y Comunicación.	<b>FIN</b>	Gestion de Calidad de TIC.
<b>PROVEEDORES</b>	<b>ENTRADAS (INSUMOS)</b>	<b>SALIDAS (RESULTADOS)</b>	<b>CLIENTES</b>
Solicitud de convenio con otras instituciones; seguimiento de politicas tecnologicas; atencion a necesidades por parte de otras unidades de la institucion.	Analisis de la metrica de funcionamiento de los equipos; Evaluacion de estado fisico del equipamiento; Obsolencia de los software de la institucion.	Atención de la necesidades de los diferentes usuarios de la institucion Convenios de cooperacion entre instituciones Gestion para la adquisicion tanto de equipamientos como de software.	Gerencias, Direcciones y Unidades Equivalentes Unidades Administrativas Entidades Gubernamentales dependientes del Gobierno
<b>RECURSOS NECESARIOS</b>	<b>REPORTES E INFORMACIÓN GENERADOS</b>	<b>CONTROLES</b>	<b>INDICADORES</b>
Personal Capacitado, investigacion bibliografica, Vehículos, Viáticos Tecnologías de la Información	Documentos Internos, Memos o Correos con orientaciones sobre el estado de los equipamientos tecnologicos de la institucion	Seguimiento de adquisicion de de equipos tecnologicos Cumplimiento de acuerdos suscritos con otras instituciones Seguimiento de atencion a los usuarios de la institucion Establecimeinto de metricas en cuanto a la funcionalidad de los equipos	% de Seguimiento de adquisicion de de equipos tecnologicos (35%) % de Cumplimiento de acuerdos suscritos con otras instituciones (15%) % de Seguimiento de atencion a los usuarios de la institucion (15%) % de Establecimeinto de metricas en cuanto a la funcionalidad de los equipos (35%)

**ANDE****FICHA DE PROCESO**

Actualización: 02

Resolución P/Nº: 49249

Fecha: 28/06/24

MACROPROCESO: **GESTION DE LAS TECNOLOGIAS DE INFORMATICA Y COMUNICACIÓN**CÓDIGO: **MP.03**PROCESO: **GESTIÓN DEL GOBIERNO DE TIC**CÓDIGO: **PR 03.04**

<b>OBJETIVO</b>	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.	<b>PROCESOS ASOCIADOS</b>	PR 03.01 GESTIÓN DE INNOVACIÓN PR 03.03 PLANIFICACIÓN Y ORGANIZACIÓN DE TIC
<b>ALCANCE DEL PROCESO</b>			
<b>INICIO</b>	Implementacion y Monitoreo del Marco de Gobierno de TIC.	<b>FIN</b>	Gestion de Transparencia de la Informacion.
<b>PROVEEDORES</b>	<b>ENTRADAS (INSUMOS)</b>	<b>SALIDAS (RESULTADOS)</b>	<b>CLIENTES</b>
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 y Unidades Equivalentes Unidades Administrativas
<b>RECURSOS NECESARIOS</b>	<b>REPORTES E INFORMACIÓN GENERADOS</b>	<b>CONTROLES</b>	<b>INDICADORES</b>
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%)

**ANDE****FICHA DE PROCESO**

Actualización: 02

Resolución P/Nº: 49249

Fecha: 28/06/24

MACROPROCESO: **GESTION DE LAS TECNOLOGIAS DE INFORMATICA Y COMUNICACIÓN**CÓDIGO: **MP.03**PROCESO: **GESTIÓN DE SERVICIOS Y SOPORTE DE TIC**CÓDIGO: **PR 03.05**

<b>OBJETIVO</b>	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.	<b>PROCESOS ASOCIADOS</b>	PR 03.04 DESARROLLO, ADQUISICIÓN E IMPLEMENTACIÓN DE TIC PR 03.06 SUPERVISIÓN Y MONITOREO DE TIC
<b>ALCANCE DEL PROCESO</b>			
<b>INICIO</b>	Gestion de Servicios de TIC.	<b>FIN</b>	Gestion de Controles de Procesos de TIC.
<b>PROVEEDORES</b>	<b>ENTRADAS (INSUMOS)</b>	<b>SALIDAS (RESULTADOS)</b>	<b>CLIENTES</b>
Verificación 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
<b>RECURSOS NECESARIOS</b>	<b>REPORTES E INFORMACIÓN GENERADOS</b>	<b>CONTROLES</b>	<b>INDICADORES</b>
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%)

**ANDE****FICHA DE PROCESO**

Actualización: 02

Resolución P/Nº: 49249

Fecha: 28/06/24

MACROPROCESO: **GESTION DE LAS TECNOLOGIAS DE INFORMATICA Y COMUNICACIÓN**CÓDIGO: **MP.03**PROCESO: **SUPERVISIÓN Y MONITOREO DE TIC**CÓDIGO: **PR 03.06**

<b>OBJETIVO</b>	Definir los procedimientos necesarios para supervisar y monitorear los servicios y la operativa TICs, mediante herramientas y procedimientos automatizados.	<b>PROCESOS ASOCIADOS</b>	PR 03.06 GESTIÓN DE SERVICIOS Y SOPORTE DE TIC PR 03.07 SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN
<b>ALCANCE DEL PROCESO</b>			
<b>INICIO</b>	Revision Independiente de TIC.	<b>FIN</b>	Monitoreo de Cumplimiento de Requerimientos Externos.
<b>PROVEEDORES</b>	<b>ENTRADAS (INSUMOS)</b>	<b>SALIDAS (RESULTADOS)</b>	<b>CLIENTES</b>
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
<b>RECURSOS NECESARIOS</b>	<b>REPORTES E INFORMACIÓN GENERADOS</b>	<b>CONTROLES</b>	<b>INDICADORES</b>
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: 02

Resolución P/Nº: 49249

Fecha: 28/06/24

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

CÓDIGO: **MP.03**

PROCESO: **SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN**

CÓDIGO: **PR 03.07**

<b>OBJETIVO</b>	Elaborar políticas de seguridad, siguiendo las recomendaciones y mejores prácticas, utilizando las herramientas adecuadas, establecer los 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.	<b>PROCESOS ASOCIADOS</b>	PR 03.04 GESTIÓN DEL GOBIERNO DE TIC PR 03.06 SUPERVISIÓN Y MONITOREO DE TIC
<b>ALCANCE DEL PROCESO</b>			
<b>INICIO</b>	Diseño de Planes de Seguridad de TIC.	<b>FIN</b>	Gestion de Servicios de Seguridad de TIC.
<b>PROVEEDORES</b>	<b>ENTRADAS (INSUMOS)</b>	<b>SALIDAS (RESULTADOS)</b>	<b>CLIENTES</b>
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 accesos remotos Mejora de control de calidad en cuanto a los sistemas Desarrollo de sistema de seguridad en base a la sugerencia de organismos independientes	Gerencias, Direcciones y Unidades Equivalentes Unidades Administrativas
<b>RECURSOS NECESARIOS</b>	<b>REPORTES E INFORMACIÓN GENERADOS</b>	<b>CONTROLES</b>	<b>INDICADORES</b>
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%)