

OBJETIVO: Garantizar el correcto funcionamiento de la tecnología informática en la Empresa Social del Estado Pasto Salud ESE, para asegurar la oportunidad, agilidad y veracidad en la información de la prestación del servicio de salud, permitiendo una rápida adaptación y capacidad de respuesta al cambio, toma de decisiones y mejoramiento continuo.

ALCANCE DEL PROCESO:	INICIA: Diagnóstico de la plataforma tecnológica actual de la Empresa
	TERMINA: Mantenimiento gradual de la plataforma tecnológica

PROVEEDOR	ENTRADA	ACTIVIDADES DE TRANSFORMACIÓN	SALIDAS	CLIENTES
USUARIOS, TODOS LOS PROCESOS DE LA EMPRESA, ENTIDADES DE VIGILANCIA Y CONTROL Y DEMÁS PARTES INTERESADAS	Solicitudes de asistencia y soporte técnico de hardware y software, Solicitudes de Mantenimiento preventivo y/o correctivo de hardware, análisis del estado de la plataforma tecnológica de la Empresa, Hoja de Vida de los equipos, Estudios previos, Plan de Mantenimiento de Copias de seguridad.		Estudio de Adquisición de nuevas tecnologías, Adquisición de tecnologías, mantenimiento preventivo y correctivo de hardware, asistencias y soporte técnico de software y hardware, copias de seguridad, Informes	USUARIOS, TODOS LOS PROCESOS DE LA EMPRESA, ENTIDADES DE VIGILANCIA Y CONTROL Y DEMÁS PARTES INTERESADAS

PLANEAR	HACER
Planificar la adquisición de nuevas tecnologías	Renovación tecnológica
Identificación de necesidades y requerimientos de los grupos de interés	Soporte y asistencia técnica a los clientes de TI
Prever el recurso humano, presupuestal, tecnológico e infraestructura necesarios.	Mantenimiento de hardware
Entrenamiento del personal, inducción, reinducción, educación continua.	Gestión del nivel de servicios de TI con terceros
VERIFICAR	ACTUAR
Evaluación y seguimiento al Proceso	Toma de Acciones preventivas y/o correctivas necesarias
La disponibilidad de TI para la continuidad de los servicios	Mejoramiento Continuo
Verificar el cumplimiento de la normatividad legal vigente	

PROCEDIMIENTOS:

CÓDIGO	PROCEDIMIENTO	VERSION
PD-GT-01	Renovación tecnológica	4.0
PD-GT-02	Soporte y asistencia técnica a los clientes de TI	4.0
PD-GT-03	Mantenimiento de hardware	4.0
PD-GT-04	Gestión del nivel de servicios de TI con terceros	4.0

PARAMETROS DE CONTROL	PROCESOS DE APOYO	RECURSOS	DOCUMENTOS
<p>Verificar que la tecnología adquirida cumpla con las especificaciones técnicas solicitadas y requisitos mínimos de seguridad.</p> <p>Realizar un entrenamiento previo al uso a quienes van a usar la nueva tecnología.</p> <p>Brindar asistencia y/o soporte técnico al Usuario Final.</p> <p>Recibir los equipos reparados y verificar el buen estado de los mismos.</p> <p>Monitorizar la disponibilidad, funcionalidad y la continuidad de los servicios teniendo en cuenta los niveles de calidad de los servicios del proveedor, y gestionar los incidentes.</p> <p>Verificación del cumplimiento de los términos consagrados por la Ley.</p>	<p>Gestión Financiera, Gestión del Talento Humano, Gestión Jurídica, Gestión de Recursos Físicos, Gestión de la Información, Gestión de las Comunicaciones.</p>	<p>HUMANOS: Personal competente necesario para cumplir a cabalidad el objetivo;</p> <p>FISICOS: Bienes muebles e inmuebles requeridos para el cumplimiento de las actividades;</p> <p>FINANCIEROS: Presupuesto para inversión en tecnología y su mantenimiento;</p> <p>TECNOLOGICOS: Equipos y elementos de cómputo. Software.</p> <p>INFRAESTRUCTURA: Infraestructura adecuada para funcionamiento de oficinas.</p>	<p>Documentos que soportan la ejecución del proceso como: Código de Ética y Código de Buen Gobierno; Estatuto Interno de Contratación; Manual de Funciones; Manual de Procesos y Procedimientos; Manual de Estandarización de Documentos; Plan Desarrollo Municipal, Plan de Gestión Gerencial.</p>

REQUISITOS LEGALES	NTCGP 1000:2009	MODELO ESTANDAR DE CONTROL INTERNO
<p>Constitución Política de Colombia, Ley 100 de 1993, SOGCCS, Ley 1341 del 30 de julio de 2009, la cual define principios y conceptos sobre la sociedad de la información y la organización de las tecnologías de la información y las comunicaciones, ISO/IEC 20000 - La serie ISO/IEC 20000 es el estándar reconocido internacionalmente en gestión de servicios de TI (Tecnologías de la Información), ISO/IEC 27001 - Estándar para la seguridad de la información.</p>	<p>4.1. REQUISITOS GENERALES 4.2. GESTIÓN DOCUMENTAL 4.2.4. CONTROL DE LOS REGISTROS 5.5.3. COMUNICACIÓN INTERNA 6.1. PROVISION DE RECURSOS 6.3. INFRAESTRUCTURA 7.4. ADQUISICION DE BIENES Y SERVICIOS 7.5.5. PRESERVACIÓN DEL SERVICIO 7.6. CONTROL DE LOS EQUIPOS DE SEGUIMIENTO Y MEDICION 8. MEDICION, ANALISIS Y MEJORA 8.2. SEGUIMIENTO Y MEDICION 8.2.1. SATISFACCION DEL CLIENTE 8.2.3. SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN DE PROCESOS 8.4. ANALISIS DE DATOS 8.5. MEJORA</p>	<p>SUBSISTEMAS / COMPONENTES / ELEMENTOS SUBSISTEMA: CONTROL ESTRATEGICO • COMPONENTE: Direccionamiento Estratégico - ELEMENTO: Planes y programas • COMPONENTE: Administración del Riesgo, -ELEMENTOS: Valoración de riesgos. SUBSISTEMA: CONTROL DE GESTION • COMPONENTE: Información, -ELEMENTOS: Información primaria • COMPONENTE: Actividades de control -ELEMENTOS: Controles, Indicadores • COMPONENTE: Comunicación pública -ELEMENTOS: Comunicación Organizacional. SUBSISTEMA: CONTROL DE EVALUACION • COMPONENTE: Autoevaluación - ELEMENTOS: Autoevaluación de la gestión, Autoevaluación del control • COMPONENTE: Planes de Mejoramiento</p>

INDICADORES:	
CODIGO	NOMBRE
I.PGDE.06	Porcentaje de avance en la adquisición de hardware
I.CSST.01	Porcentaje solicitudes de soporte técnico resueltas
I.CSST.02	Grado de eficiencia en la prestación del soporte técnico
I.CSS.03	Efectividad en el soporte técnico
I.PGGA.07	Mantenimiento preventivo y correctivo del Hardware
I.PGDE.04	Implementación del sistema Integral de información
I.PGDE.05	Porcentaje adquisición de licencias del software

REGISTROS	RESPONSABLES
Según Tabla Maestra de Documentos y Registros y Resoluciones de aprobación de formatos y registros.	Jefe Oficina Asesora de Comunicaciones y Sistemas.

ELABORO	REVISÓ	APROBÓ
<p>Nombre: WILLIAM RICARDO MONTENEGRO GUEVARA Cargo: JEFE OFICINA ASESORA DE COMUNICACIONES Y SISTEMAS Nombre: DIANA PATRICIA BOLAÑOS ORDOÑEZ Cargo: JEFE OFICINA ASESORA DE PLANEACION</p>	<p>Firma: Nombre: WILLIAM RICARDO MONTENEGRO GUEVARA Cargo: JEFE OFICINA ASESORA DE COMUNICACIONES Y SISTEMAS</p>	<p>Firma: Nombre: TOMAS EDISON BENAVIDES GONZALEZ Cargo: GERENTE</p>

Lugar y tiempo de Archivo: Oficina Asesora de Planeación - 5 años	Documento Original: Oficina Asesora de Planeación	Disposición final: Archivo Histórico Pasto Salud ESE
--	--	---

MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS

CODIGO MANUAL

MACROPROCESO	Código	MP-AP	PROCESOS DE APOYO	MA-PP	
PROCESO	Código	PR-GT	GESTION DE LA TECNOLOGIA	VERSION	4
DEFINICIONES ESPECIFICAS AL PROCESO					

Asistencia:	Asistencia: Atención, apoyo, asesoría y/o acompañamiento que se brinda en función de las actividades y conocimientos propios de un tema determinado.
Gestión del nivel de servicios:	Es el conjunto de actividades de planificación, coordinación, establecimiento, monitoreo y reporte de los servicios de TI, para asegurar que la calidad del servicio requerido y los costos correspondientes son mantenidos y mejorados gradualmente.
Hardware:	corresponde a todas las partes tangibles de un sistema informático sus componentes son: eléctricos, electrónicos, electromecánicos y mecánicos. Sus cables, gabinetes o cajas, periféricos de todo tipo y cualquier otro elemento físico involucrado; contrariamente, el soporte lógico es intangible y es llamado software
Matenimiento:	Conjunto de actividades encaminadas a garantizar la conservación del equipo de producción, para asegurar que éste se encuentre constantemente y por el mayor tiempo posible, en óptimas condiciones de confiabilidad y que sea seguro de operar.
Matenimiento Correctivo:	Se realiza después de un fallo o problema surge en un sistema o equipo, con el objetivo de restablecer la operatividad del sistema, hardware, software o de las tecnologías. En algunos casos, puede ser imposible de predecir o prevenir un fracaso, lo que hace el mantenimiento correctivo la única opción.
Matenimiento Preventivo:	El mantenimiento preventivo permite detectar fallos repetitivos, disminuir los puntos muertos por paradas, aumentar la vida útil de equipos, disminuir costos de reparaciones, detectar puntos débiles en la instalación entre una larga lista de ventajas.
Renovación:	Es el proceso de renovar una estructura
Software:	Se conoce como software al equipamiento lógico o soporte lógico de un sistema informático; comprende el conjunto de los componentes lógicos necesarios que hacen posible la realización de tareas específicas, en contraposición a los componentes físicos, que son llamados hardware. Los componentes lógicos incluyen, entre muchos otros, las aplicaciones informáticas; tales como el procesador de texto, que permite al usuario realizar todas las tareas concernientes a la edición de textos; el software de sistema, tal como el sistema operativo, que, básicamente, permite al resto de los programas funcionar adecuadamente, facilitando también la interacción entre los componentes físicos y el resto de las aplicaciones, y proporcionando una interfaz con el usuario.
Soporte técnico:	El soporte técnico es un rango de servicios que proporcionan asistencia con el hardware o software de una computadora, o algún otro dispositivo electrónico o mecánico. En general los servicios de soporte técnico tratan de ayudar al usuario a resolver determinados problemas con algún producto en vez de entrenar o personalizar
Teconología:	La tecnología es un concepto amplio que abarca un conjunto de técnicas, conocimientos y procesos, que sirven para el diseño y construcción de objetos para satisfacer necesidades humanas. La tecnología es consecuencia de la ciencia y la ingeniería, aunque muchos avances tencológicos sean posteriores a estos dos conceptos

MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS

CODIGO MANUAL

MACROPROCESO	Código	MP-MS	APOYO A LA GESTION	MA-PP	
PROCESO	Código	PR-GT	GESTION DE LA TECNOLOGIA	CODIGO PD	VERSION
PROCEDIMIENTO	Renovación Tecnológica			PD-GT-01	4

OBJETIVO	Disponer de tecnología en correcto funcionamiento y acorde a las necesidades de cada área logrando así la atención oportuna y eficiente de los clientes de la organización.
RESPONSABLE	Jefe Oficina Asesora de Comunicaciones y Sistemas
ENTRADAS	Requerimientos tecnológicos
PROVEEDORES	Todos los procesos de la empresa
SALIDAS	Adquisición y/o renovación de tecnología
CLIENTE	Todos los procesos de la empresa


No.	ACTIVIDAD	COMO	RESPONSABLE	DOC / SIS / REGIST	APLICATIVOS
1	Identificar necesidades tecnológicas para la renovación o adquisición.	Revisar periodicamente las condiciones técnicas de equipos tecnológicos, que permitan indicar su obsolescencia y caducidad.	Jefe Oficina Asesora de Comunicaciones y Sistemas, Profesional Universitario	Documento parque tecnológico	
2	Consolidar las necesidades de todas las áreas de la empresa.	Consolidar las necesidades de todas las áreas de la empresa, a través de un proyecto de renovación tecnológica y que se refleje en plan de compras anual.	Jefe Oficina Asesora de Comunicaciones y Sistemas	Proyecto de renovación tecnológica	
3	Elaborar estudios previos de conveniencia y oportunidad para la renovación o adquisición de nuevas tecnologías.	Elaborar estudios previos de conveniencia y oportunidad para la renovación o adquisición de nuevas tecnologías. Teniendo en cuenta (Tiempo de vida útil, garantía, seguridad, confiabilidad, soporte y asistencia técnica).	Jefe Oficina Asesora de Comunicaciones y Sistemas	Estudio previo	
4	Someter a aprobación el proyecto de renovación tecnológica junto con el Estudio previo	Someter a aprobación el proyecto de renovación tecnológica junto con el Estudio previo. Si el proyecto es aprobado se continua el procedimiento. Si no es aprobado se archiva la documentación.	Jefe Oficina Asesora de Comunicaciones y Sistemas	Estudio previo	
5	Ejecución del proyecto de renovación tecnológica	Ejecución del proyecto de renovación tecnológica. Se aplican los procedimientos correspondientes a contratación o adquisiciones.			
6 PC	Verificar que la tecnología adquirida cumpla con las especificaciones técnicas solicitadas y requisitos mínimos de seguridad.	Verificar que la tecnología adquirida cumpla con las especificaciones técnicas solicitadas y requisitos mínimos de seguridad, mediante la revisión de manuales de los equipos.	Profesional Universitario Sistemas		
7	Realizar pruebas de validación previos a la aceptación	Realizar pruebas de validación previos a la aceptación. Comprobar que viene completa y se desempeña según el manual, y se verifican las condiciones técnicas mediante un test.	Profesional Universitario Sistemas		Herramienta de verificación de características técnicas.
8 PC	Realizar un entrenamiento previo al uso a quienes van a usar la nueva tecnología	Realizar un entrenamiento previo al uso a quienes van a usar la nueva tecnología impartiendo conocimientos básicos de uso y seguridad de la misma.	Profesional Universitario Sistemas, Tecnicos Sistemas	Listado de asistencia a capacitación.	
9	Puesta en funcionamiento, monitorización y control de la tecnología.	Puesta en funcionamiento. La monitorización y control de la tecnología se hace a través de una revisión preiódica con el usuario final.	Profesional Universitario Sistemas, Tecnicos Sistemas	Informe	
10	Archivar la documentación generada	Archivar la documentación generada según procedimientos vigentes	Aistente administrativo o contratista encargado	Documentos del procedimiento	

OBSERVACIONES


ELABORO	REVISO	APROBO
WILLIAM RICARDO MONTENEGRO GUEVARA, Jefe Oficina Asesora de Comunicaciones y Sistemas DIANA PATRICIA BOLAÑOS ORDOÑEZ, Jefe Oficina Asesora de Planeación.	WILLIAM RICARDO MONTENEGRO GUEVARA Jefe Oficina Asesora de Comunicaciones y Sistemas	TOMAS EDISON BENAVIDES GONZALEZ Gerente



		MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS				CODIGO MANUAL	
		MACROPROCESO	Código	MP-MS	APOYO A LA GESTION	MA-PP	
		PROCESO	Código	PR-GT	GESTION DE LA TECNOLOGIA	CODIGO PD	VERSION
		PROCEDIMIENTO	Soporte y asistencia técnica a los clientes de TI			PD-GT-02	4
OBJETIVO	Prestar un servicio adecuado y oportuno de soporte técnico al Hardware Y Software en las diferentes oficinas que conforman la Empresa Social Del Estado Pasto Salud E.S.E						
RESPONSABLE	Jefe Oficina Asesora de Comunicaciones y Sistemas						
ENTRADAS	Solicitud de asistencia o soporte técnico de hardware o software						
PROVEEDORES	Todos los procesos de la empresa						
SALIDAS	Registro de Asistencia Técnica						
CLIENTE	Todos los procesos de la empresa						
No.	ACTIVIDAD	COMO	RESPONSABLE	DOC / SIS / REGIST	APLICATIVOS		
1	Recibir la Solicitud de asistencia o soporte técnico de hardware o software	Recibir la Solicitud de asistencia o soporte técnico de hardware o software por escrito o correo electrónico dirigido al Jefe de la Oficina Asesora de Comunicaciones y Sistemas.	Usuarios finales	Oficio			
2	Asignar el caso al tecnico asignado.	Asignar mediante nota interna al Técnico, Ingeniero o Contratista encargado del servicio.	Jefe Oficina Asesora de Comunicaciones y Sistemas	Nota Interna			
3	Realizar el diagnóstico de hardware y software	Establecer el diagnóstico del hardware y/o software, determinando los recursos logísticos necesarios y el tipo de servicio requerido.	Profesional Universitario Sistemas, Tecnicos de Sistemas	Diagnóstico			
4 PC	Brindar asistencia y/o soporte técnico al Usuario Final	Brindar asistencia y/o soporte técnico al Usuario Final, con la inducción respectiva para el buen funcionamiento de los equipos.	Profesional Universitario Sistemas, Tecnicos de Sistemas	Registro de Asistencia Técnica			
5	Archivar la documentación generada	Archivar la documentación generada según procedimientos vigentes	Aistente administrativo o contratista encargado	Documentos del procedimiento			
OBSERVACIONES							
ELABORO			REVISO		APROBO		
WILLIAM RICARDO MONTENEGRO GUEVARA, Jefe Oficina Asesora de Comunicaciones y Sistemas DIANA PATRICIA BOLAÑOS ORDOÑEZ, Jefe Oficina Asesora de Planeación.			WILLIAM RICARDO MONTENEGRO GUEVARA Jefe Oficina Asesora de Comunicaciones y Sistemas		TOMAS EDISON BENAVIDES GONZALEZ Gerente		

		MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS				CODIGO MANUAL	
		MACROPROCESO	Código	MP-MS	APOYO A LA GESTION	MA-PP	
		PROCESO	Código	PR-GT	GESTION DE LA TECNOLOGIA	CODIGO PD	VERSION
		PROCEDIMIENTO	Mantenimiento de Hardware			PD-GT-03	4
OBJETIVO	Disponer de tecnología en correcto funcionamiento y acorde a las necesidades de cada área logrando así la atención oportuna y eficiente de los clientes de la organización.						
RESPONSABLE	Jefe Oficina Asesora de Comunicaciones y Sistemas						
ENTRADAS	Solicitud de mantenimiento correctivo						
PROVEEDORES	Todos los procesos de la empresa						
SALIDAS	Registro de Asistencia Técnica, Equipos con mantenimiento correctivo						
CLIENTE	Todos los procesos de la empresa						
No.	ACTIVIDAD	COMO	RESPONSABLE	DOC / SIS / REGIST	APLICATIVOS		
1	Solicitud de mantenimiento correctivo	Informar oficialmente sobre el mal funcionamiento del respectivo elemento de hardware y que requiere mantenimiento.	Usuario Final	Oficio, Nota Interna			
2	Informar al proveedor para el retiro del equipo	Informar al proveedor a través de correo electrónico, o vía telefónica que deben retirar un equipo para mantenimiento correctivo.	Profesional Universitario Sistemas, Tecnicos de Sistemas	Huella envío correo electrónico			
3	Tramitar la salida del equipo, en almacén.	Tramitar la salida del equipo, en almacén con el formato de autorización de Salida Almacén General.	Profesional Universitario Sistemas, Tecnicos de Sistemas.	Formato de autorización de Salida Almacén General.			
4	Entregar el equipo al proveedor.	Entregar al proveedor el equipo que requiere mantenimiento, junto con el formato de autorización de salida. Hacer firmar de recibido del equipo.	Profesional Universitario Sistemas, Tecnicos de Sistemas	Formato de autorización de Salida Almacén General.			
5	Recibir el diagnóstico emitido por el proveedor.	Recibir el diagnóstico emitido por el proveedor, que puede ser por correo electrónico, via telefónica u oficio, en el cual indica la acción correctiva a seguir. Si se requieren repuestos, el jefe de la oficina los autoriza.	Jefe Oficina Asesora de Comunicaciones y Sistemas				
6	Ejcutar el mantenimiento correctivo	Ejcutar el mantenimiento correctivo, según diagnóstico previo.	Proveedor				
7 PC	Recepción del equipo reparado	Recepción del equipo reparado por parte del profesional universitario o de los técnicos, quienes verifican el buen estado y funcionamiento del equipo. Se diligencia el formato de entrada de elementos a la entidad con el debido reporte o diagnostico y las piezas o elementos cambiados a los equipos.	Profesional Universitario Sistemas, Tecnicos de Sistemas	Diagnóstico oficial firmado			
8	Entregar el equipo al Usuario final	Entregar al usuario final del equipo funcionando normalmente, se hace firmar en el registro de asistencia técnica la entrega a satisfacción.	Profesional Universitario Sistemas, Tecnicos de Sistemas	Registro de asistencia técnica			
9	Archivar la documentación generada	Archivar la documentación generada según procedimientos vigentes	Aistente administrativo o contratista encargado	Documentos del procedimiento			
OBSERVACIONES	El mantenimiento preventivo de hardware se realiza teniendo en cuenta el presupuesto anual y de acuerdo al cronograma establecido por la Oficina Asesora de Comunicaciones y Sistemas						
ELABORO			REVISO		APROBO		
WILLIAM RICARDO MONTENEGRO GUEVARA, Jefe Oficina Asesora de Comunicaciones y Sistemas DIANA PATRICIA BOLAÑOS ORDOÑEZ, Jefe Oficina Asesora de Planeación.			WILLIAM RICARDO MONTENEGRO GUEVARA Jefe Oficina Asesora de Comunicaciones y Sistemas		TOMAS EDISON BENAVIDES GONZALEZ Gerente		



		MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS				CODIGO MANUAL	
		MACROPROCESO	Código	MP-MS	APOYO A LA GESTION	MA-PP	
		PROCESO	Código	PR-GT	GESTION DE LA TECNOLOGIA	CODIGO PD	VERSION
		PROCEDIMIENTO	Gestión del Nivel de Servicios de TI con Terceros			PD-GT-04	4
OBJETIVO	Identificar y supervisar la calidad de los servicios TI ofrecidos.						
RESPONSABLE	Jefe de la Oficina Asesora de Comunicaciones y Sistemas						
ENTRADAS	Contratos legalizados de prestación de servicios de TI						
PROVEEDORES	Todos los procesos						
SALIDAS	Reestablecimiento del servicio de TI						
CLIENTE	Todos los procesos						
No.	ACTIVIDAD	COMO	RESPONSABLE	DOC / SIS / REGIST	APLICATIVOS		
1	Identificar los servicios de tecnología contratados	Identificar los servicios de tecnología contratados según contrato firmado entre la Empresa y el Tercero.	Jefe Oficina Asesora de Comunicaciones y Sistemas	Contratos legalizados			
2	Establecer las condiciones del servicio	Planificar el desarrollo de las actividades para la prestación de los servicios, según actas de inicio y prestación de servicios.	Jefe Oficina Asesora de Comunicaciones y Sistemas	Contratos legalizados, actas de inicio			
3	Identificar las herramientas de monitoreo	Establecer los medios de comunicación y herramientas para la monitorización de la calidad del servicio.	Jefe Oficina Asesora de Comunicaciones y Sistemas		Herramientas de software		
4 PC	Monitorear de la disponibilidad de los servicios de TI	Monitorizar la disponibilidad, funcionalidad y la continuidad de los servicios teniendo en cuenta los niveles de calidad de los servicios del proveedor	Profesional Universitario Sistemas, Tecnicos de Sistemas	Bitácora de monitoreo de servicios			
5 PC	Gestionar los incidentes de servicios de TI	Gestionar los Incidentes de los servicios los cuales deben ser informados y así como verificar los tiempos de respuesta y recuperación de los servicios.	Profesional Universitario Sistemas, Tecnicos de Sistemas	Ticket de reporte			
6	Solicitar el informe de las fallas del servicio de TI al proveedor	Solicitar vía telefónica o por correo electrónico los informes de rendimiento de los servicios que especifiquen la causa de los incidentes que son responsables de la degradación de los servicios.	Profesional Universitario Sistemas, Tecnicos de Sistemas	Bitácora de monitoreo de servicios			
7	Verificar el reestablecimiento del servicio	Verificar el reestablecimiento del servicio, mediante el monitoreo de la disponibilidad, funcionalidad de los servicios de TI del proveedor.	Profesional Universitario Sistemas, Tecnicos de Sistemas	Bitácora de monitoreo de servicios			
8	Archivar la documentación generada	Archivar la documentación generada según procedimientos vigentes	Aistente administrativo o contratista encargado	Documentos del procedimiento			
OBSERVACIONES							
ELABORO			REVISO		APROBO		
WILLIAM RICARDO MONTENEGRO GUEVARA, Jefe Oficina Asesora de Comunicaciones y Sistemas DIANA PATRICIA BOLAÑOS ORDOÑEZ, Jefe Oficina Asesora de Planeación.			WILLIAM RICARDO MONTENEGRO GUEVARA Jefe Oficina Asesora de Comunicaciones y Sistemas		TOMAS EDISON BENAVIDES GONZALEZ Gerente		