

Código	ANH- GTIC- CR	TIPO
Nombre	GESTION DE TIC's	APOYO



LÍDER	JEFE DE OFICINA TIC's
Objetivo	Proveer a la Agencia de la infraestructura de las Tecnologías de Información y Comunicaciones requeridas para el cumplimiento de su misión, visión y objetivos institucionales, en el marco del programa de gobierno en línea y la filosofía del mejoramiento continuo
Alcance	Inicio: Alinear el Plan Estratégico de Tecnologías de la Información con el Plan estratégico de la ANH Fin: Mejorar el servicio al cliente

INDICADORES

NOMBRE	DESCRIPCION	CALCULO	META	FRECUENCIA DE MEDIDA
Nivel de cumplimiento de los ANS-TIC's -EFICACIA	El indicador muestra el nivel de cumplimiento de los ANS-TIC's	(Total de tiquetes resueltos en los tiempos establecidos / Total de tiquetes con solicitudes a ser resueltos en los tiempos establecidos)*100	98%	Mensual
Cumplimiento en la ejecución presupuestal - EFICIENCIA	El indicador muestra el cumplimiento en la ejecución presupuestal	(Recursos obligados en un periodo/Recursos Apropriados en un periodo)*100	100%	Mensual
Grado de satisfacción del cliente interno frente a los servicios del proceso Gestión TIC's -EFECTIVIDAD	El indicador mide el grado de satisfacción del cliente interno frente a los servicios del proceso Gestión TIC's	Medición de satisfacción del cliente interno	70%	Anual

Código	ANH- GTIC- CR	TIPO
Nombre	GESTION DE TIC's	APOYO



ACUERDOS DE NIVELES DE SERVICIO - ANS

ACTIVIDAD	FRECUENCIA	ANS – Acuerdo de Nivel de Servicio	CLIENTE
Administrar la infraestructura tecnológica	Mensual	99.60%	Usuarios red ANH
Dar soporte a usuarios Finales	Mensual	98%	Usuarios red ANH

La administración de la infraestructura tecnológica y el soporte a usuarios finales, los servicios se encuentran debidamente detallados, estos servicios se prestan a través de un tercero outsourcing

Código	ANH- GTIC- CR	TIPO
Nombre	GESTION DE TIC's	APOYO



PROVEEDORES	ENTRADA	PHVA	ACTIVIDADES	SALIDAS	CLIENTES
Presidencia ANH	Políticas, directrices.	P	Desarrollar y alinear el Plan Estratégico de Tecnologías de la Información con el Plan estratégico de la ANH	Plan estratégico de tecnología	Presidencia de la ANH
Gestión Estratégica	Plan de Acción ANH	P	Planificar las necesidades de recursos tecnológicos según el Plan de Acción de la ANH	Recursos Planificados	Comité Estratégico
Gestión TIC's	Diagnóstico de vulnerabilidades	P	Planificar la gestión de seguridad de la información (riesgos, desastres y vulnerabilidades)	Plan de Seguridad	Procesos ANH
Gestión Estratégica	Solicitud estructuración de proyectos	P	Planificar el portafolio de proyectos del área	Portafolio de proyectos	Gestión Estratégica
Gestión TIC'S	Oportunidades de mejora del proceso	P	Planificación del plan de mejora del proceso	Definición de mejoras	Gestión TIC'S
Gestión Estratégica	Portafolio de proyectos	H	Seguimiento al portafolio de proyectos	Reportes de avances	Gestión Estratégica
Gestión TIC's	Infraestructura	H	Administrar la infraestructura tecnológica	Soportes	Proceso ANH
Gestión TIC's	Plan de gestión de seguridad de la información	H	Monitorear el Plan de gestión de seguridad de la información	Monitoreo realizados	Proceso ANH
Gestión Estratégica, Gestión Contractual	Estudios de mercado, ESET	H	Participar en la etapa Precontractual y en la implementación de soluciones tecnológicas.	Soluciones tecnológicas	Procesos ANH

Código	ANH- GTIC- CR	TIPO
Nombre	GESTION DE TIC's	APOYO



PROVEEDORES	ENTRADA	PHVA	ACTIVIDADES	SALIDAS	CLIENTES
Gestión de TIC's	Programa y plan de auditorías	H	Realizar Auditorías T.I.	Informe de auditorías T.I.	Gestión de TIC's
Proceso ANH	Solicitud servicio de soporte	H	Dar soporte a usuarios Finales	Soportes realizado	Proceso ANH
Gestión Estratégica	Solicitud Informe de Gestión	H	Generar informes de gestión	Informe de gestión	Gestión Estratégica
Gestión de Control y Mejoramiento	Programa y plan de auditorías	H	Auditorías de seguimiento del proceso	Informe de auditorías	Gestión de Control y mejoramiento
Gestión de TIC's	Plan de gestión de seguridad de la información	V	Revisar el Plan de gestión de seguridad de la información para proponer herramientas de seguridad informática y planes de continuidad del negocio	Herramientas de seguridad informática	Procesos ANH
Audidores T.I.	Informe de auditorías T.I.	V	Análisis de los resultados de auditorías de TI	Planes de mejoramiento	Gestión de TIC's
Gestión Estratégica	Solicitud avance de los proyectos	V	Verificar el desempeño del portafolio de proyectos	Reportes de los Proyectos	Gestión Estratégica
Gestión de TIC's	Medición de Indicadores	V	Análisis de indicadores de gestión	Comentarios y mejoras	Gestión de Control y Mejoramiento

Código	ANH- GTIC- CR	TIPO
Nombre	GESTION DE TIC's	APOYO



PROVEEDORES	ENTRADA	PHVA	ACTIVIDADES	SALIDAS	CLIENTES
Gestión de Control y Mejoramiento	Informe auditoria de calidad	V	Análisis de resultados de auditorías de calidad	Causas analizadas	Gestión de Control y Mejoramiento, Gestión TIC's
-Gestión de Control y Mejoramiento -Auditores TIC's	Informes auditorias	A	Estructurar planes de acción para mejora de la disponibilidad de los sistemas, mejorar los procesos, responder a las no conformidades de las auditorías	Acciones de mejora	Gestión de Control y Mejoramiento, Gestión TIC's
Cliente Interno	Solicitud de servicios	A	Mejorar el servicio al cliente	Acciones de mejora	Gestión de Control y Mejoramiento, Gestión TIC's
Gestión TIC's	Plan de gestión de seguridad de la información	A	Actualizar el Plan de gestión de seguridad de la información	Plan actualizado	Gestión TIC's
Gestión de Control y Mejoramiento	Informes de auditoria, indicadores, autocontrol	A	Implementar acciones de mejora al proceso	Acciones de mejora	Gestión TIC's Gestión de Control y Mejoramiento

Código	ANH- GTIC- CR	TIPO
Nombre	GESTION DE TIC's	APOYO



NUMERALES DE LA ISO 9001:2008 - GP 1000:2009 QUE LE AFECTAN

4.1 Generalidades	5.4 Planificación
4.2 Gestión Documental	5.5 Responsabilidad y autoridad
4.2.1 Generalidades	5.5.3 Comunicación interna
4.2.2 Manual de Calidad	5.6 Revisión por la dirección
4.2.3 Control de documentos	6.1 Provisión de recursos
4.2.4 Control de registros	8.2.3 Seguimiento y medición de los procesos
5. Responsabilidad de la dirección	8.4 Análisis de datos
5.1 Compromiso de la Dirección	8.5.1 Mejora
5.2 Enfoque al cliente	8.5.2 Acciones Correctivas
5.3 Política de Calidad	8.5.3 Acciones preventivas

NORMATIVA	RIESGOS DEL PROCESO
Ver normograma en SIGECO	Ver Mapa de riesgos en SIGECO

DOCUMENTOS ASOCIADOS

- ANH-GTIC-IN-01 - Instructivo de lineamientos para la adquisición e implementación de aplicaciones informáticas para la agencia nacional de hidrocarburos
- ANH-GTIC-FR-01 – Formato Acta de Recepción de Aplicación
- ANH-GTIC-FR-02 – Formato Acta de Actualización de versiones
- ANH-GTIC-FR-03 – Formato Acta de Aceptación de la Documentación
- ANH-GTIC-FR-04 – Formato Hoja de Vida de Aplicaciones
- ANH-GTIC-FR-05 – Formato Lista de Documentación de Aplicaciones
- ANH-GTIC-FR-06 – Formato Acta de Recepción y Satisfacción de Entrenamiento
- ANH-GTIC-FR-07 – Formato Lista de chequeo Base de Datos
- ANH-GTIC-FR-08 – Formato Línea Base de Aplicaciones
- ANH-GTIC-FR-09 – Formato Acta de Handover
- ANH-GTIC- CR – Caracterización proceso TIC's