



Manual de Procesos
Tecnologías de Información y Comunicaciones

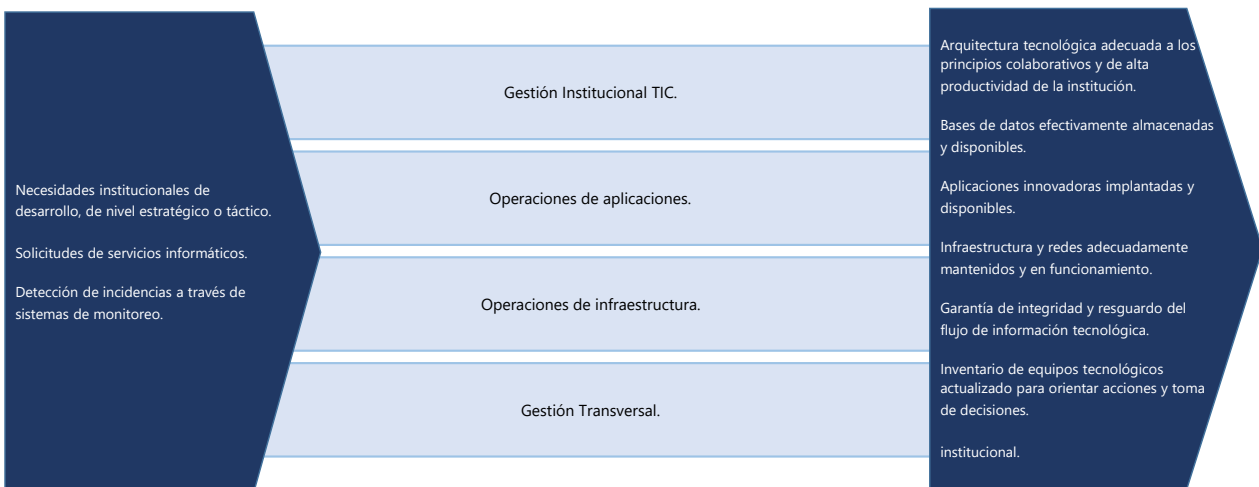
MPR-10-001

Versión: 05.07.19

Macroproceso**10 Tecnologías de Información y Comunicaciones (TIC).**

Objetivo	Garantizar que la Institución cuenta con la mejor tecnología de información para ejecutar procesos institucionales y de cooperación técnica efectivos, fomentando el trabajo colaborativo, con criterios de innovación y optimización de los recursos disponibles.
Alcance	Nivel hemisférico. Acciones técnico-normativas a nivel hemisférico. Centralización en niveles estratégicos y Sede Central. Descentralización parcial a nivel táctico y operativo de acuerdo con región y país.

Entradas	Procesos	Salidas
-----------------	-----------------	----------------





Manual de Procesos Tecnologías de Información y Comunicaciones	MPR-10-001
	Versión: 05.07.19

Proceso	
10.1 Gestión Institucional TIC.	
Objetivo	Garantizar que los macroprocesos institucionales estratégicos, sustantivos y de soporte cuenten con tecnologías de información y comunicaciones bajo un principio de eficiencia, innovación y mejoramiento continuo.
Alcance	Nivel hemisférico. Acciones técnico-normativas a nivel hemisférico. Centralización en niveles estratégicos y Sede Central. Descentralización parcial a nivel táctico y operativo por región y país.
Normativa Específica	<ol style="list-style-type: none"> 1. El Plan táctico de TIC (PTTIC) debe tener una vigencia no mayor a cuatro años y debe ser validado por el Comité Estratégico Institucional. 2. El PTTIC debe revisarse cada dos años a fin de validar su vigencia o realizar los ajustes que sean necesarios para actualizarlo. 3. El seguimiento a los proyectos que se ejecuten bajo la responsabilidad de la Gerencia Tecnológica de Comunicación, Información y Agricultura Digital debe ser acorde a los requerimientos establecidos para el Plan Maestro de Proyectos, PTTIC y PAATIC. 4. La Gerencia Tecnológica de Comunicación, Información y Agricultura Digital debe garantizar la actualización de las políticas y normativas que regulan el desarrollo y utilización de Tecnologías de Información y Comunicaciones. 5. La Gerencia Tecnológica de Comunicación, Información y Agricultura Digital debe garantizar la continuidad de los servicios que deben apoyar sus procesos operativos y de gestión transversal.
Sistemas Informáticos	Aplicaciones Office - Control de proyectos - Correo electrónico, Navegadores Web.
Indicadores	<ul style="list-style-type: none"> • Proyectos en ejecución y Planes: Porcentaje de avance real en relación con porcentaje de avance programado menor o igual a 5%. • Tiempo de ejecución real en relación con Tiempo de ejecución programado. • Presupuesto ejecutado en relación con presupuesto estimado. • Ninguna Incidencia generada por incongruencia políticas o normativas vigentes.

Proceso	Subproceso
10.1 Gestión Institucional TIC.	10.1.1 Definición y seguimiento del plan táctico de TIC.
	10.1.2 Gestión de proyectos de TIC.
	10.1.3 Gestión de contratos de TIC.
	10.1.4 Mantenimiento de políticas y lineamientos de TIC.



Manual de Procesos Tecnologías de Información y Comunicaciones	MPR-10-001
	Versión: 05.07.19

Subproceso

10.1.1 Definición y seguimiento del plan táctico de TIC.

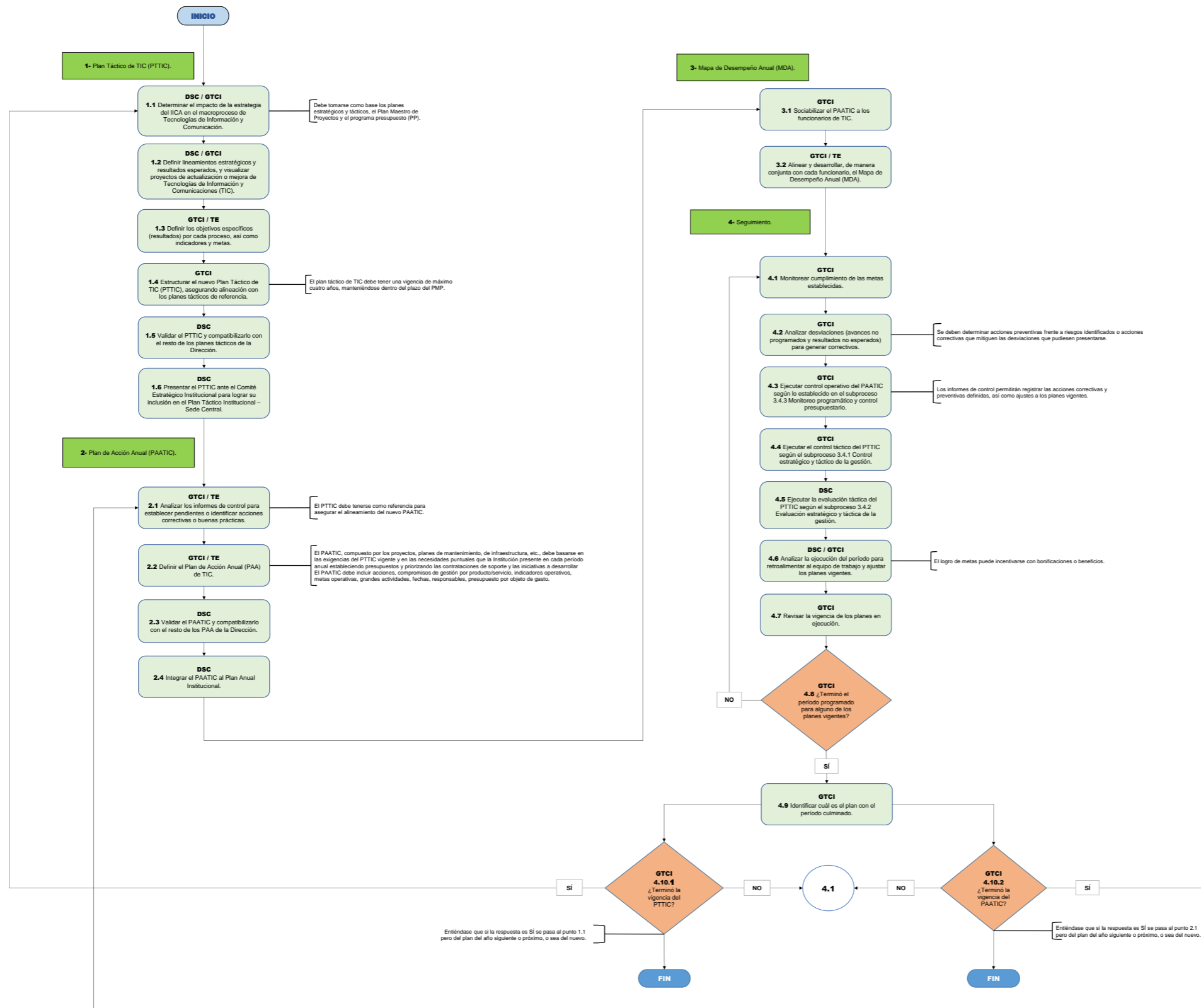
Objetivo	Establecer la visión de la tecnología de información y comunicaciones acorde a las estrategias de la Institución, para garantizar que las acciones definidas estén alineadas a garantizar productos de valor agregado.	
Entradas	Insumos	Referencias
	<ul style="list-style-type: none"> • Plan Táctico de TIC vigente. • Plan de Acción Anual vigente. 	<ul style="list-style-type: none"> • Planes Estratégicos (Plan estratégico a 10 años, Plan de Mediano Plazo PMP a 4 años). • Planes Tácticos (Regionales, Nacionales, Institucional Sede Central, Plan Presupuesto). • Plan Maestro de Proyectos. • Informes de control referencial. • Inventario de aplicaciones. • Inventario de infraestructura. • Documentación de los sistemas de soporte al subproceso.
Productos	Plan Táctico de TIC actualizado, integrado al Plan Táctico Institucional – Sede Central. Plan de Acción Anual actualizado. Mapas de Desempeño Anual definidos.	

10.1 Gestión Institucional TIC.

10.1.1 Definición y seguimiento del plan táctico de TIC.

INVOLUCRADOS

Director de Servicios Corporativos (DSC)
Gerente de Tecnología de Comunicación, Información y AD (GTCI)
Técnicos y Especialistas TIC (TE)





Subproceso

10.1.2 Gestión de proyectos de TIC.

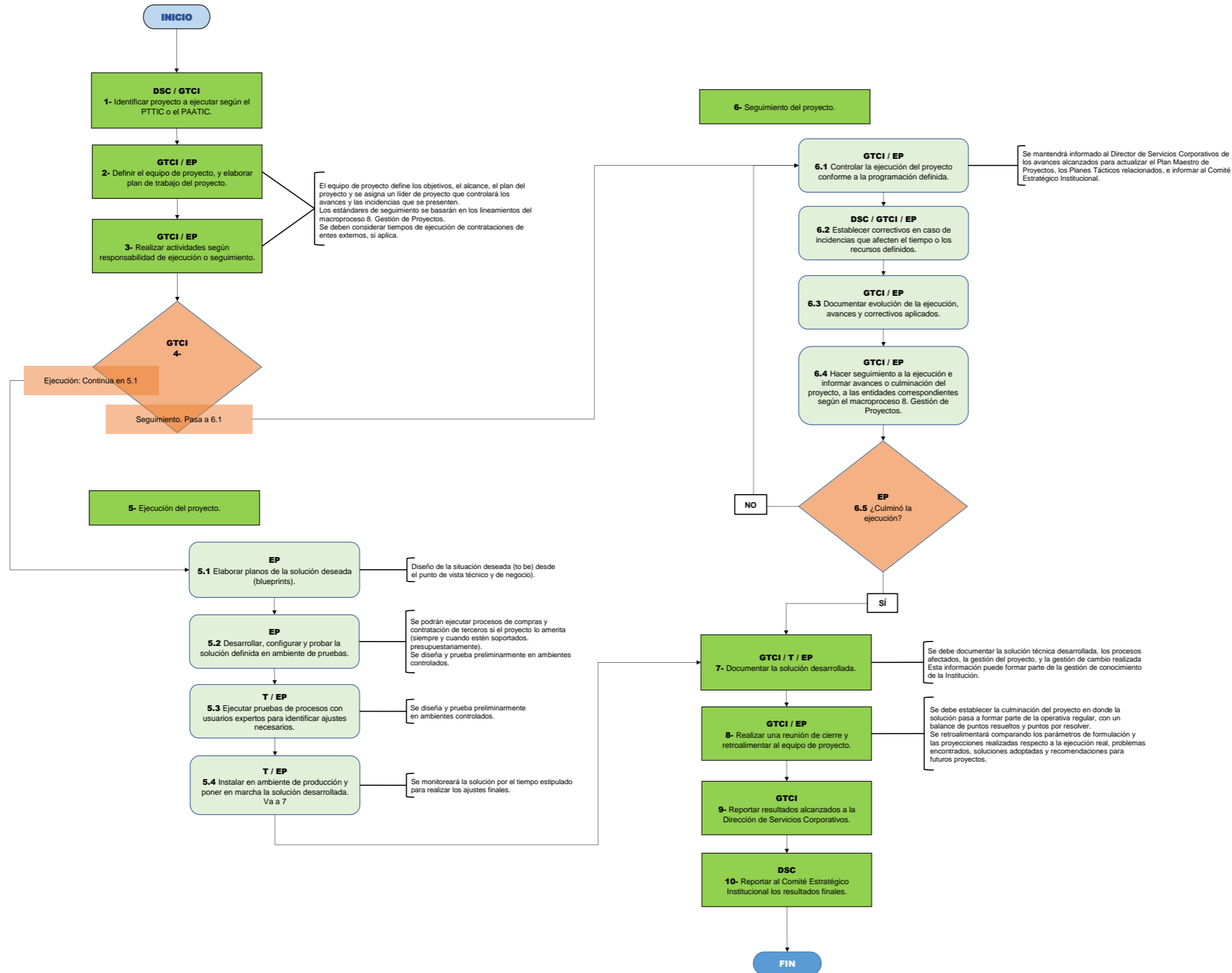
Objetivo	Proveer al IICA de recursos de Tecnologías de Información y Comunicaciones alineados con la estrategia institucional, desarrollados través de proyectos adecuadamente formulados y controlados.	
Entradas	Insumos	Referencias
	<ul style="list-style-type: none">Proyectos generados del PTTIC y PAATIC.Necesidades detectadas a través la operativa institucional.	<ul style="list-style-type: none">Plan Táctico de TIC - PTTIC.Reportes generados por proceso Gestión Transversal.Manual para la adquisición de bienes y contratación de servicios.Plan de Acción Anual – PAATIC.Reglamento financiero.Las definidas por los sistemas de soporte al subproceso.
Productos	Arquitectura tecnológica adecuada a los principios colaborativos y de alta productividad de la Institución. Aplicaciones innovadoras implantadas y disponibles.	

10.1 Gestión Institucional TIC.

10.1.2 Gestión de proyectos de TIC.

INVOLUCRADOS

Director de Servicios Corporativos (DSC)
Gerente de Tecnología de Comunicación, Información y AD (GTCI)
Técnicos TIC (T)
Equipo de Proyecto (EP)





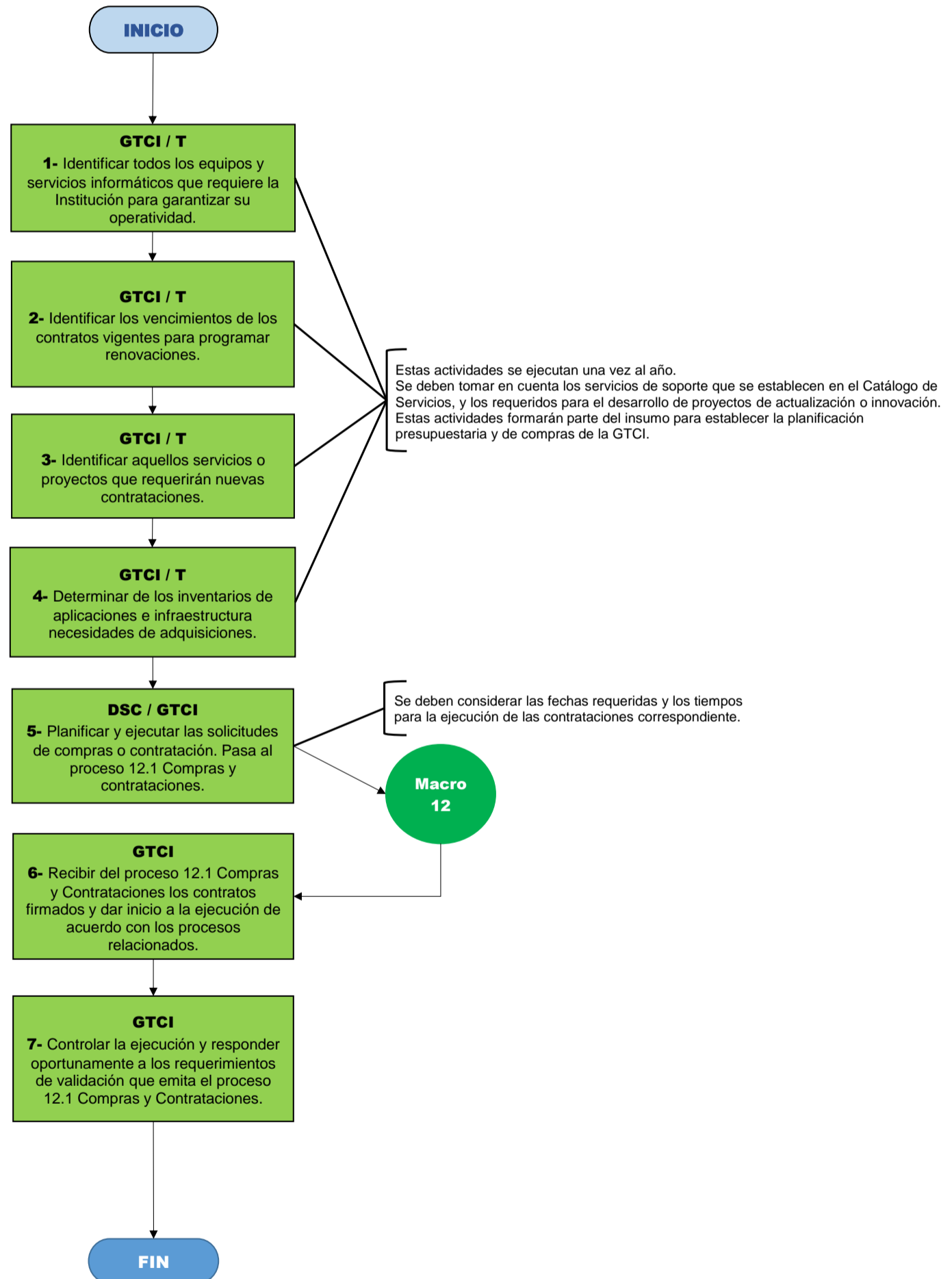
Subproceso		
10.1.3 Gestión de Contratos de TIC.		
Objetivo	Garantizar la disponibilidad de los equipos y servicios de Tecnologías de Información y Comunicaciones requeridos por el IICA, para asegurar la continuidad del funcionamiento de aplicaciones e infraestructura de la Institución.	
Entradas	Insumos	Referencias
	<ul style="list-style-type: none">Requerimientos de equipos y servicios identificados por el Plan Táctico de TIC.Requerimientos de equipos y servicios identificados a través de la operativa institucional.	<ul style="list-style-type: none">Plan Táctico de TIC.Reportes generados por proceso Gestión Transversal.Manual para la adquisición de bienes y contratación de servicios.Plan Maestro de Proyectos.Catálogo de Servicios.Informes de control referencial.Inventario de aplicaciones.Inventario de infraestructura.Documentación de los sistemas de soporte al subproceso.
Productos	Equipos y servicios de soporte adecuados a las necesidades institucionales.	

10.1 Gestión Institucional TIC.

10.1.3 Gestión de Contratos de TIC.

INVOLUCRADOS

Director de Servicios Corporativos (DSC)
Gerente de Tecnología de Comunicación, Información y AD (GTCI)
Técnicos TIC (T)





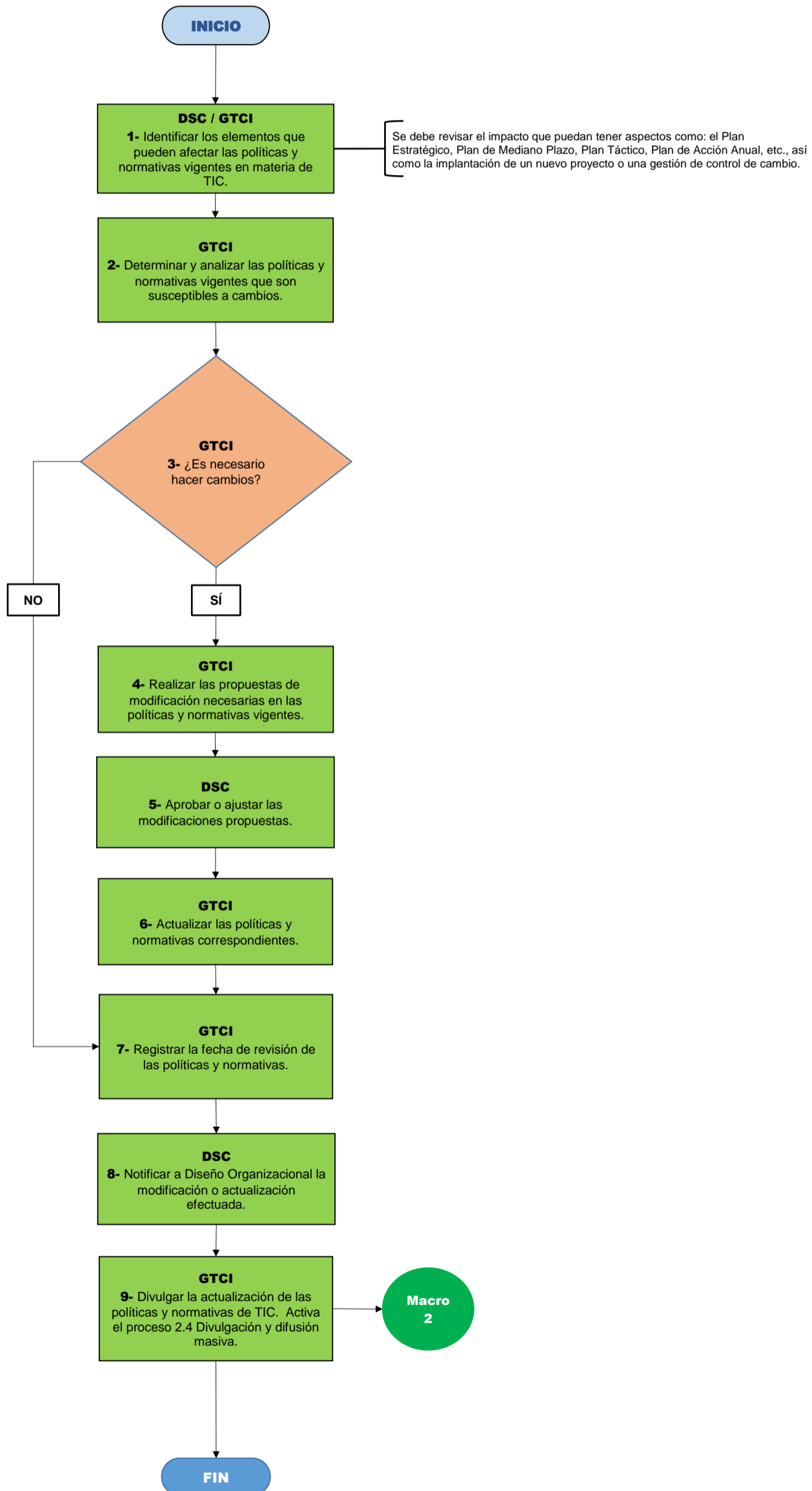
Subproceso		
10.1.4 Mantenimiento de políticas y lineamientos de TIC.		
Objetivo	Garantizar que las políticas y normativas de tecnologías de información y comunicaciones sean acordes a la dinámica institucional que está relacionada al cumplimiento de los planes estratégicos, tácticos y operativos.	
Entradas	Insumos	Referencias
	Políticas, normativas generales y específicas de GTCI (vigentes).	<ul style="list-style-type: none">• Planes Estratégicos (Plan estratégico a 10 años, Plan de Mediano Plazo PMP a 4 años).• Planes Tácticos (Regionales, Nacionales, Institucional Sede Central, Plan Presupuesto).• Plan Maestro de Proyectos.• Informes de control referencial.• Inventario de aplicaciones.• Inventario de infraestructura.• Documentación de los sistemas de soporte al subproceso.
Productos	Políticas, normativas generales y específicas de GTCI (actualizados).	

10.1 Gestión Institucional TIC.

10.1.4 Mantenimiento de políticas y lineamientos de TIC.

INVOLUCRADOS

Director de Servicios Corporativos (DSC)
Gerente de Tecnología de Comunicación, Información y AD (GTCI)
Técnicos TIC (T)





Proceso	
10.2 Operaciones de aplicaciones.	
Objetivo	Garantizar que todas las aplicaciones instaladas en el IICA tengan la funcionalidad y disponibilidad requeridas para mantener la continuidad operativa institucional.
Alcance	Nivel hemisférico. Acciones técnico-normativas a nivel hemisférico. Centralización en niveles estratégicos y Sede Central. Descentralización parcial a nivel táctico y operativo por región y país.
Normativa Específica	<ol style="list-style-type: none"> El PAATIC dará lineamientos en relación con los niveles de cumplimiento de las intervenciones programadas y las metas de disponibilidad de aplicaciones Este proceso debe garantizar la correcta operatividad de las aplicaciones previendo todas las necesidades de ampliación, sustitución o renovación que puedan generar proyectos de mejora para el proceso de Gestión Institucional TIC. Se debe prever las necesidades de soporte vía recursos externos. Los tiempos de contratación correspondientes se deben considerar para garantizar la continuidad operativa institucional. Las iniciativas de seguridad informática que se administren en este proceso deben garantizar el resguardo de la información contra incursiones de elementos ajenos al IICA. Para establecer asignaciones se definen tres niveles de atención: <ul style="list-style-type: none"> • 1er. nivel: resuelve el usuario final con el apoyo de GTCI. • 2do. nivel: resuelve GTCI de manera directa. • 3er. nivel: se resuelve a través de un proveedor externo. Se deben revisar mensualmente todas las incidencias y requerimientos atendidos en nivel 2 y 3 para determinar si se deben tomar acciones correctivas o gestiones de cambio de gran alcance.
Sistemas Informáticos	Los requeridos para el monitoreo.
Indicadores	<ul style="list-style-type: none"> • Aplicaciones instaladas sin error, luego de su entrega. • Cantidad de incidencias de 2do y 3er nivel, solucionadas en tiempo en relación con Cantidad de incidencias recibidas de estos niveles. • Cantidad de incidencias recibidas por un usuario final en relación con Cantidad de incidencias recibidas.

Proceso	Subproceso
10.2 Operaciones de aplicaciones.	10.2.1 Ingeniería de nuevas aplicaciones.
	10.2.2 Mantenimiento de aplicaciones.
	10.2.3 Mantenimiento de los desarrollos web y cloud.



Subproceso

10.2.1 Ingeniería de nuevas aplicaciones.

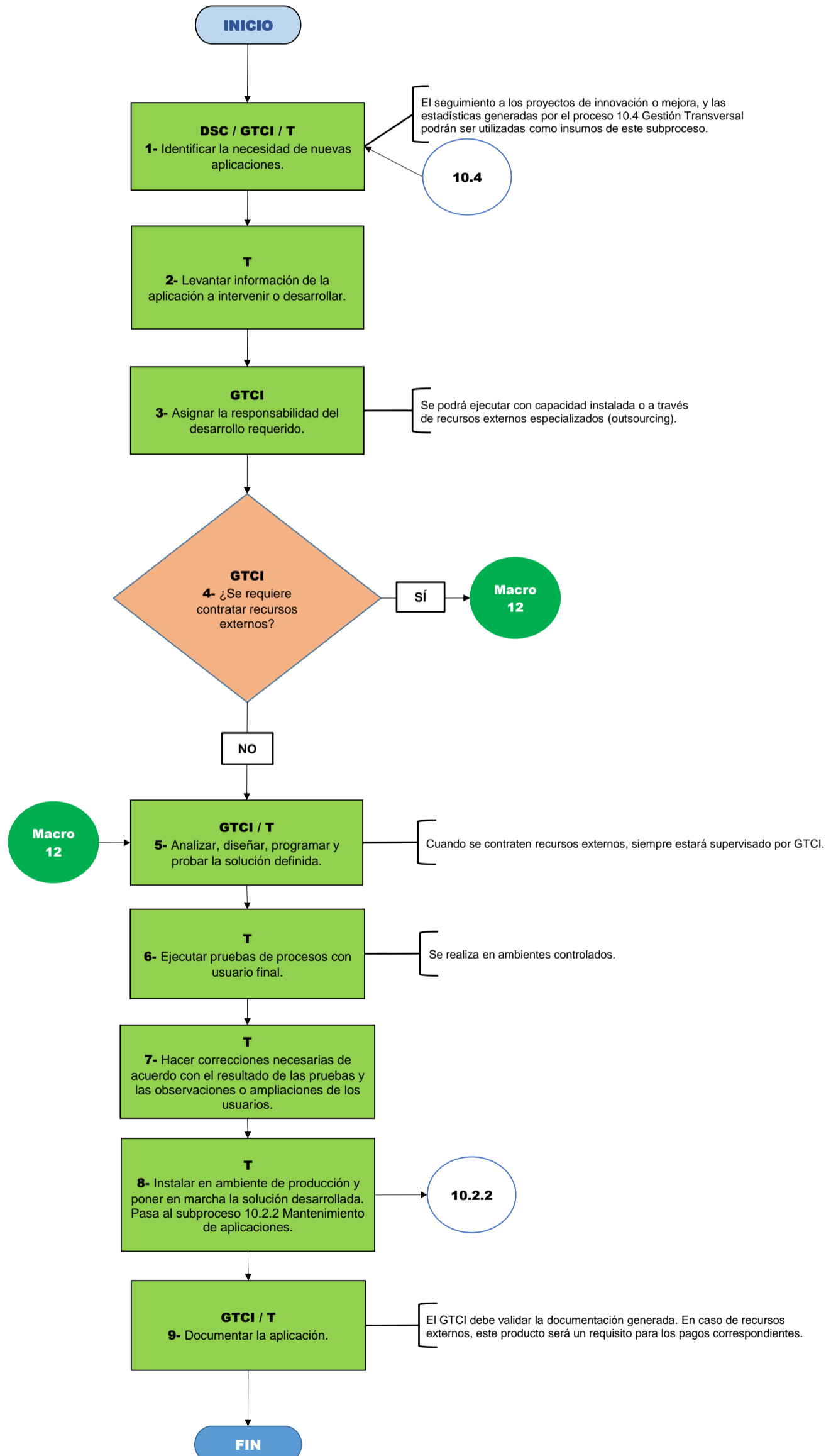
Objetivo	Garantizar la detección oportuna y ejecución eficiente de iniciativas de desarrollos adicionales, generados por implantación de proyectos o por incidencias detectadas en el proceso de Gestión Transversal.	
Entradas	Insumos	Referencias
	<ul style="list-style-type: none">Requerimientos de intervención preventiva (establecida por los desarrolladores).Necesidades de actuación correctiva (a partir del monitoreo de incidencias).	<ul style="list-style-type: none">Inventario de aplicaciones.Documentación generada por desarrolladores (internos o externos).Manual para la adquisición de bienes y contratación de servicios.Catálogo de Servicios.Reporte de estadísticas del proceso 10.4 Gestión Transversal.Las definidas por los sistemas de soporte al subproceso.
Productos	Aplicaciones instaladas con niveles de disponibilidad igual o superior a lo establecido.	

10.2 Operaciones de aplicaciones.

10.2.1 Ingeniería de nuevas aplicaciones.

INVOLUCRADOS

Director de Servicios Corporativos (DSC)
Gerente de Tecnología de Comunicación, Información y AD (GTCI)
Técnicos TIC (T)





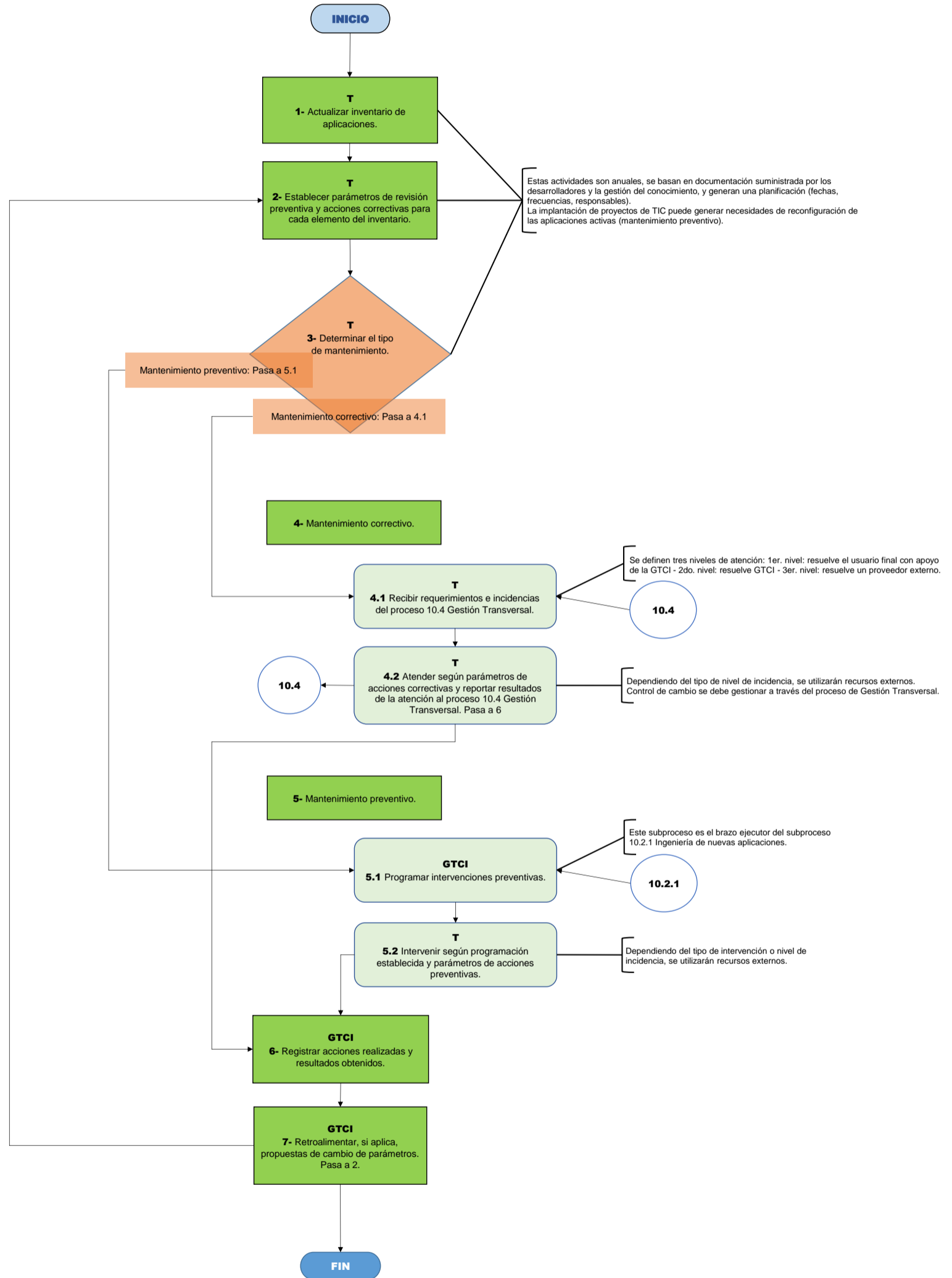
Subproceso					
10.2.2 Mantenimiento de aplicaciones.					
Objetivo	Garantizar que todas las aplicaciones instaladas en el IICA se mantengan actualizadas y en condiciones de ofrecer la disponibilidad y funcionalidad que requieren los procesos soportados por estas.				
Entradas	<table border="1"><thead><tr><th>Insumos</th><th>Referencias</th></tr></thead><tbody><tr><td><ul style="list-style-type: none">• Incidencias detectadas por el proceso de Gestión Transversal relacionadas con el desarrollo de aplicaciones (niveles 2 y 3).• Identificación de necesidades de modificación a las aplicaciones instaladas (producto de la implantación de proyectos de innovación o mejoras).</td><td><ul style="list-style-type: none">• El PAATIC dará lineamientos en relación con las intervenciones programadas y las metas de disponibilidad de aplicaciones.• Inventario de aplicaciones instaladas en el IICA.• Documentación generada por desarrolladores (internos o externos).• Manual para la adquisición de bienes y contratación de servicios.• Catálogo de Servicios.• Las definidas por los sistemas de soporte al subproceso.</td></tr></tbody></table>	Insumos	Referencias	<ul style="list-style-type: none">• Incidencias detectadas por el proceso de Gestión Transversal relacionadas con el desarrollo de aplicaciones (niveles 2 y 3).• Identificación de necesidades de modificación a las aplicaciones instaladas (producto de la implantación de proyectos de innovación o mejoras).	<ul style="list-style-type: none">• El PAATIC dará lineamientos en relación con las intervenciones programadas y las metas de disponibilidad de aplicaciones.• Inventario de aplicaciones instaladas en el IICA.• Documentación generada por desarrolladores (internos o externos).• Manual para la adquisición de bienes y contratación de servicios.• Catálogo de Servicios.• Las definidas por los sistemas de soporte al subproceso.
Insumos	Referencias				
<ul style="list-style-type: none">• Incidencias detectadas por el proceso de Gestión Transversal relacionadas con el desarrollo de aplicaciones (niveles 2 y 3).• Identificación de necesidades de modificación a las aplicaciones instaladas (producto de la implantación de proyectos de innovación o mejoras).	<ul style="list-style-type: none">• El PAATIC dará lineamientos en relación con las intervenciones programadas y las metas de disponibilidad de aplicaciones.• Inventario de aplicaciones instaladas en el IICA.• Documentación generada por desarrolladores (internos o externos).• Manual para la adquisición de bienes y contratación de servicios.• Catálogo de Servicios.• Las definidas por los sistemas de soporte al subproceso.				
Productos	Aplicaciones instaladas en el IICA con niveles de disponibilidad iguales o superiores a los establecidos.				

10.2 Operaciones de aplicaciones.

10.2.2 Mantenimiento de aplicaciones.

INVOLUCRADOS

Director de Servicios Corporativos (DSC)
Gerente de Tecnología de Comunicación, Información y AD (GTCI)
Técnicos TIC (T)





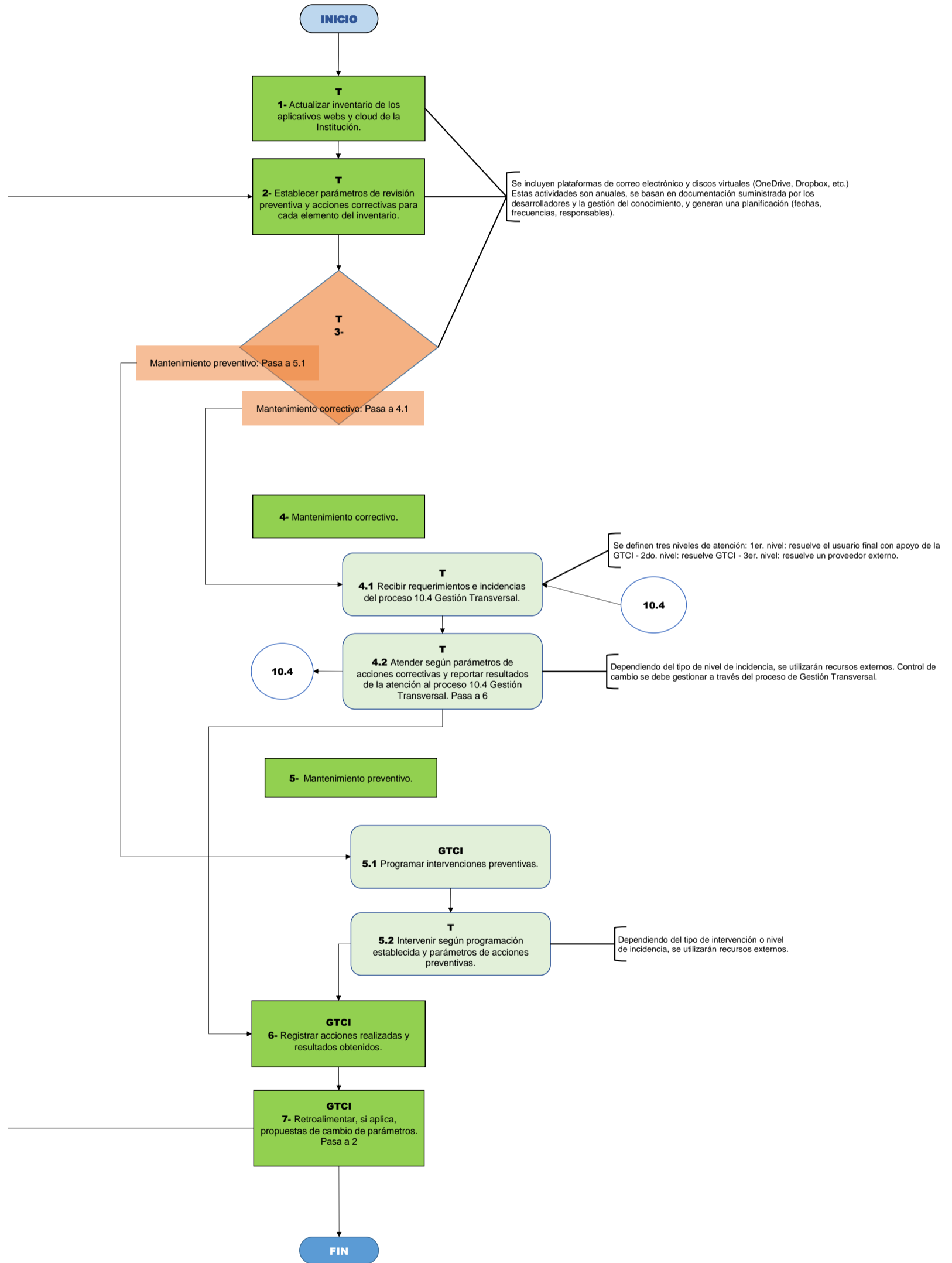
Subproceso		
10.2.3 Mantenimiento de desarrollos web y cloud.		
Objetivo	Garantizar que todas las aplicaciones adquiridas o desarrolladas para web y cloud en el IICA se mantengan actualizadas y en condiciones de ofrecer la disponibilidad y funcionalidad que se requiere.	
Entradas	Insumos	Referencias
	<ul style="list-style-type: none">Incidentes detectados por el proceso de Gestión Transversal relacionadas con aplicaciones web y cloud.	<ul style="list-style-type: none">Inventario de aplicaciones web y cloud.Documentación generada por desarrolladores (internos o externos).Manual para la adquisición de bienes y contratación de servicios.Las definidas por los sistemas de soporte al subproceso.
Productos	Aplicaciones instaladas en el IICA con niveles de disponibilidad iguales o superiores a los establecidos.	

10.2 Operaciones de aplicaciones.

10.2.3 Mantenimiento de desarrollos web y cloud .

INVOLUCRADOS

Director de Servicios Corporativos (DSC)
Gerente de Tecnología de Comunicación, Información y AD (GTCI)
Técnicos TIC (T)





Proceso	
10.3 Operaciones de infraestructura.	
Objetivo	Asegurar que toda la infraestructura instalada en el IICA tenga la disponibilidad y funcionalidad requeridas para mantener la continuidad operativa institucional.
Alcance	Nivel hemisférico. Acciones técnico-normativas a nivel hemisférico. Centralización en niveles estratégicos y Sede Central. Descentralización parcial a nivel táctico y operativo por región y país.
Normativa Específica	<ol style="list-style-type: none"> El PAATIC dará lineamientos en relación con las intervenciones programadas y las metas de disponibilidad de Infraestructura. Este proceso debe garantizar la correcta operatividad de software y hardware previendo todas las necesidades de ampliación, sustitución o renovación que puedan generar proyectos de mejora para el proceso de Gestión Institucional TIC. Se debe prever las necesidades de soporte vía recursos externos. Los tiempos de contratación correspondientes se deben considerar para garantizar la continuidad operativa institucional. Las iniciativas de seguridad informática que se administren en este proceso deben garantizar el resguardo de la información contra incursiones de elementos ajenos al IICA. Para establecer asignaciones se definen tres niveles de atención: <ul style="list-style-type: none"> • 1er. nivel: resuelve el usuario final con el apoyo de GTCI. • 2do. nivel: resuelve GTCI de manera directa. • 3er. nivel: se resuelve a través de un proveedor externo. Se deben revisar mensualmente todas las incidencias y requerimientos atendidos en nivel 2 y 3, para determinar si se deben tomar acciones correctivas o gestiones de cambio de gran alcance.
Sistemas Informáticos	
Indicadores	<ul style="list-style-type: none"> • Disponibilidad de infraestructura (telecomunicación, disponibilidad de los sistemas, servidores, etc.) debe ser mayor o igual a 99%. • Cantidad de incidencias de 2do y 3er nivel solucionadas en tiempo en relación con Cantidad de incidencias recibidas. • Cantidad de incidencias recibidas por un usuario final en relación con Cantidad de incidencias recibidas.

Proceso	Subproceso
10.3 Operaciones de infraestructura.	10.3.1 Administración de cableado de red y telefonía.
	10.3.2 Administración de redes.
	10.3.3 Administración de telefonía.
	10.3.4 Mantenimiento de infraestructura tecnológica.



Manual de Procesos Tecnologías de Información y Comunicaciones	MPR-10-001
	Versión: 05.07.19

Subproceso

10.3.1 Administración de cableado de red y telefonía.

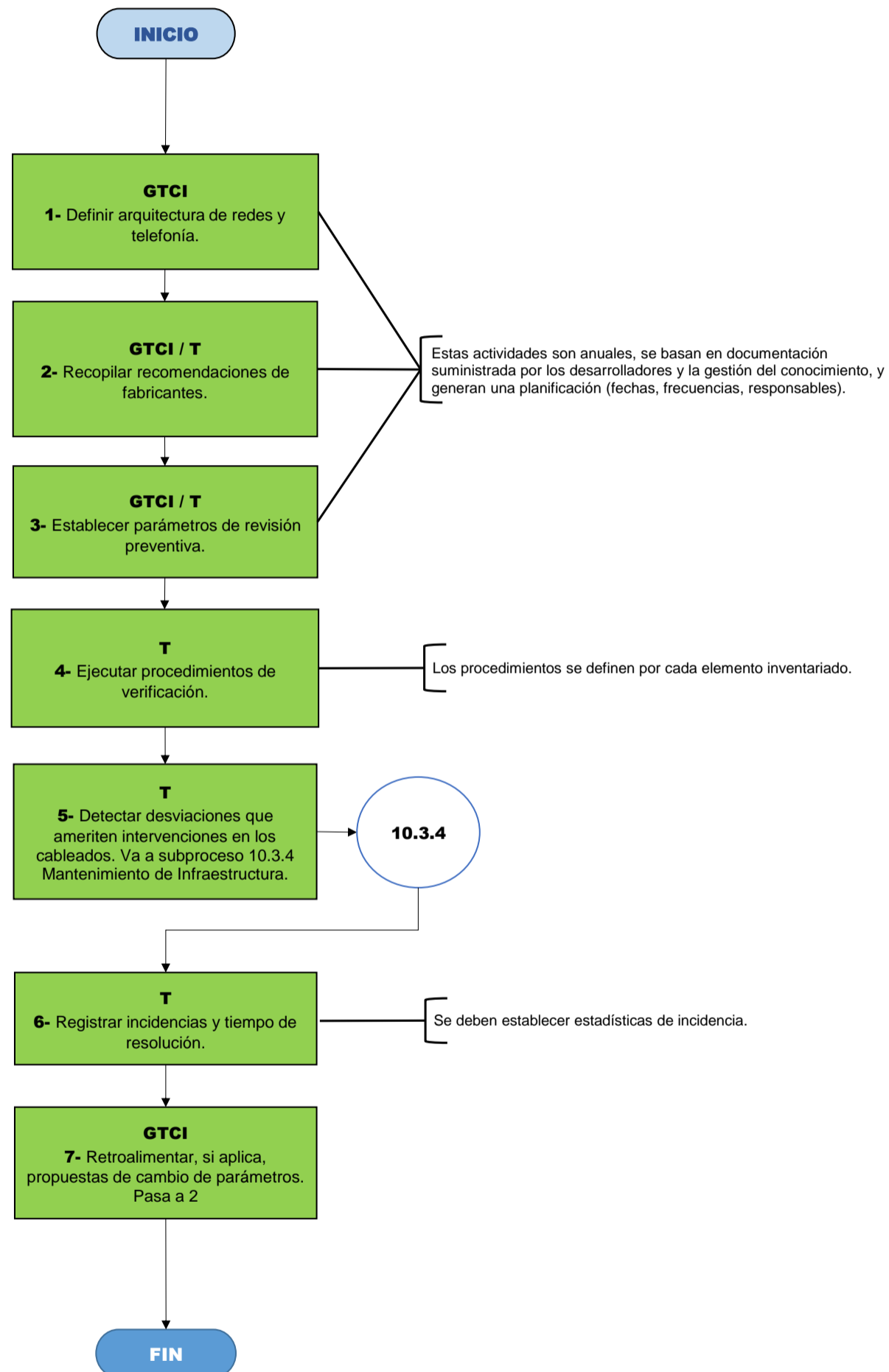
Objetivo	Garantizar que toda la infraestructura de cableados esté en condiciones óptimas para soportar el flujo de información que el IICA debe generar en sus procesos de transmisión de voz y datos.	
Entradas	Insumos	Referencias
	• Requerimientos de intervención preventiva (establecida por los fabricantes), por la recepción de requerimientos de atención desde el monitoreo de fallas o de los usuarios internos.	• Inventario de cableados de Red. • Documentación generada por fabricantes. • Manual para la adquisición de bienes y contratación de servicios. • Catálogo de Servicios. • Las definidas por los sistemas de soporte al subproceso.
Productos	Cableado de red y telefonía adecuadamente controlado en su condición de operatividad.	

10.3 Operaciones de infraestructura.

10.3.1 Administración de cableado de red y telefonía.

INVOLUCRADOS

Director de Servicios Corporativos (DSC)
Gerente de Tecnología de Comunicación, Información y AD (GTCI)
Técnicos TIC (T)





Subproceso

10.3.2 Administración de redes.

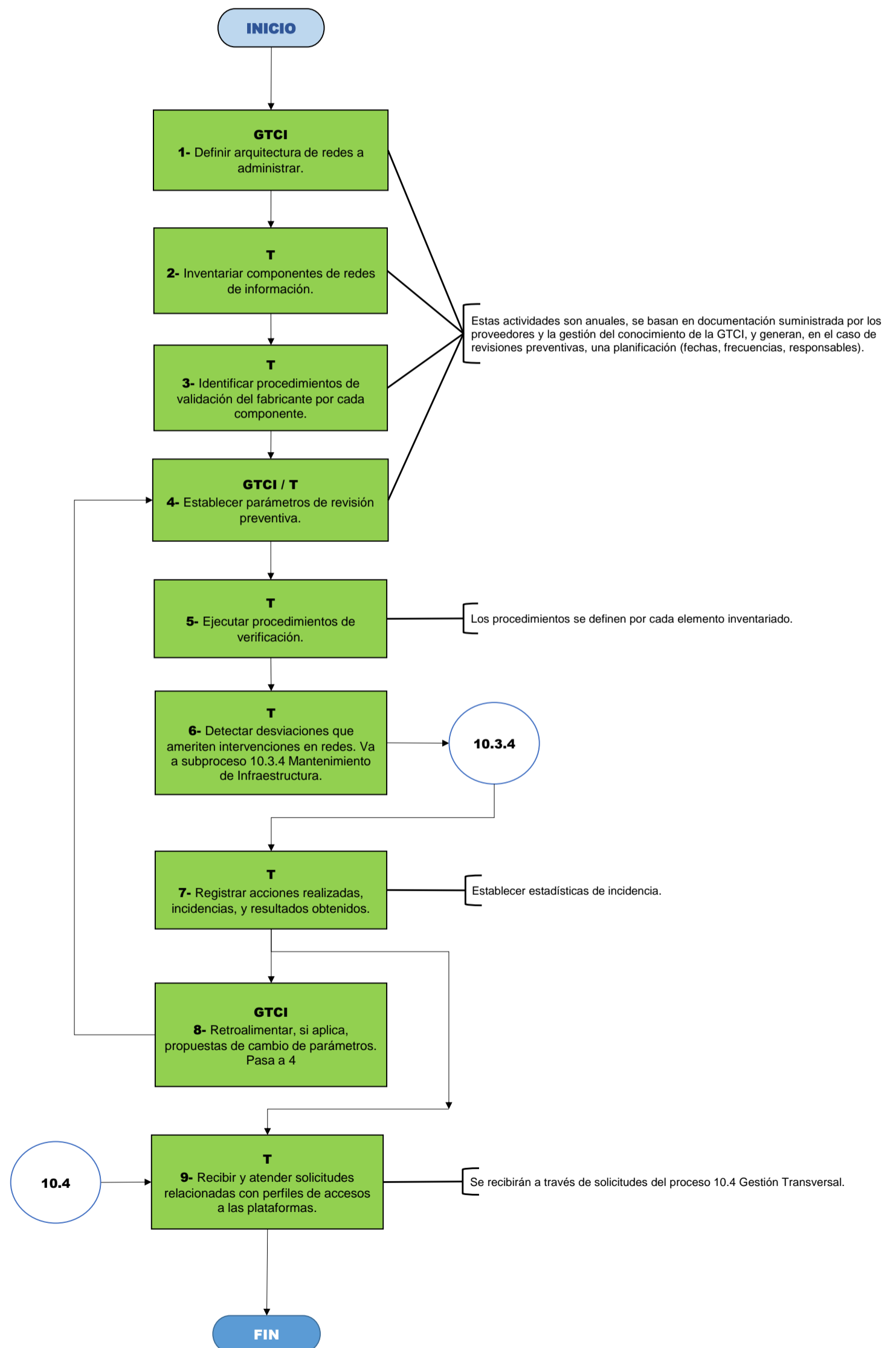
Objetivo	Garantizar que toda la infraestructura de redes esté en condiciones óptimas para soportar el flujo de información que el IICA debe generar en sus procesos de transmisión de voz y datos con los niveles de seguridad requeridos.	
Entradas	Insumos	Referencias
	<ul style="list-style-type: none">Requerimientos de intervención preventiva (establecida por los fabricantes), por la recepción de requerimientos de atención desde el monitoreo de fallas o de los usuarios internos.	<ul style="list-style-type: none">Inventario de cableados de Red.Documentación generada por fabricantes.Manual para la adquisición de bienes y contratación de servicios.Catálogo de Servicios.Las definidas por los sistemas de soporte al subproceso.
Productos	Redes de voz y data adecuadamente mantenidas y en funcionamiento. Garantía de integridad y resguardo del flujo de información tecnológica institucional.	

10.3 Operaciones de infraestructura.

10.3.2 Administración de redes.

INVOLUCRADOS

Director de Servicios Corporativos (DSC)
Gerente de Tecnología de Comunicación, Información y AD (GTCI)
Técnicos TIC (T)





Subproceso

10.3.3 Administración de telefonía.

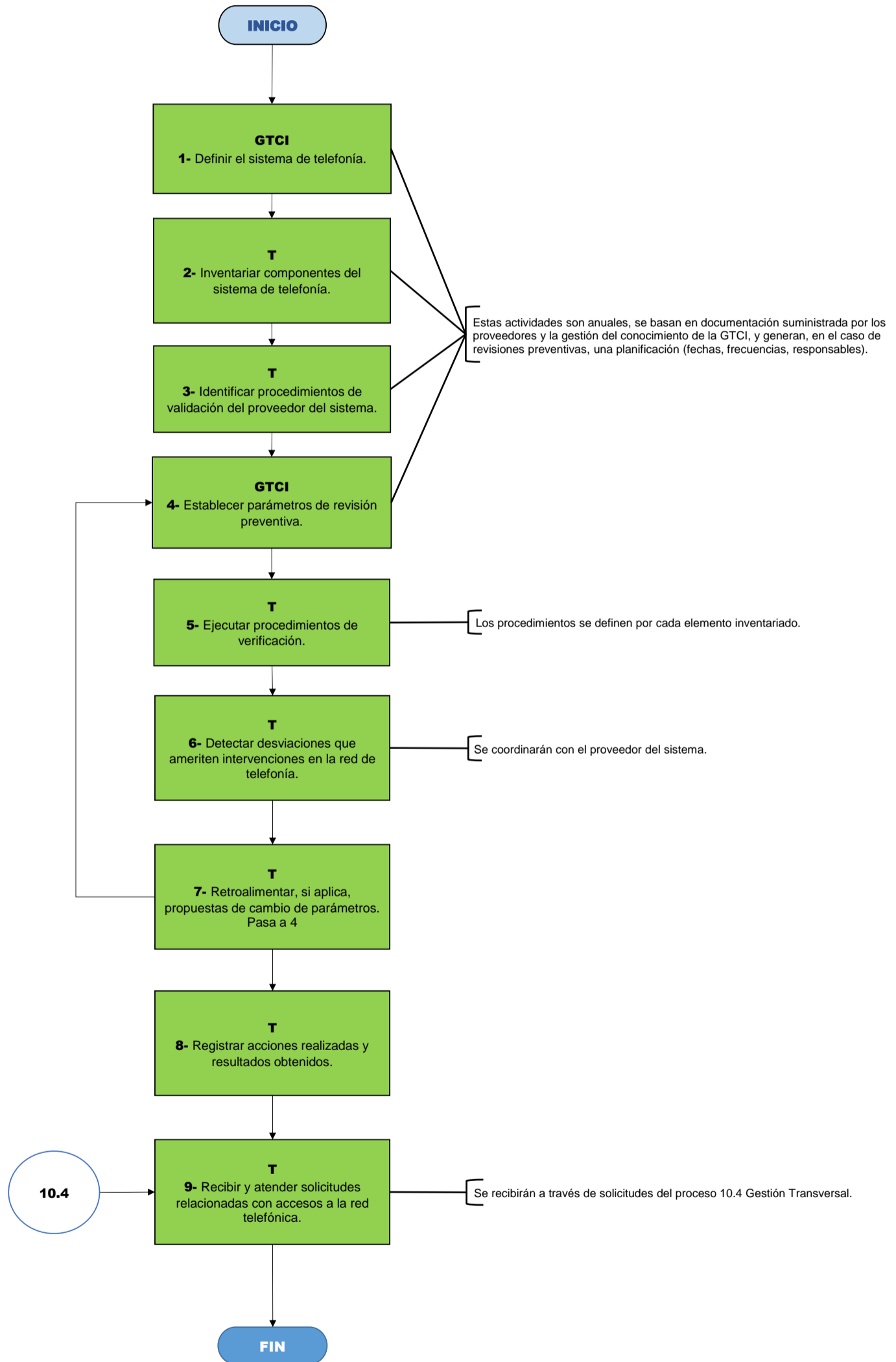
Objetivo	Garantizar que el servicio de telefonía que esté en funcionamiento cuente con la disponibilidad y funcionalidad eficiente para soportar las necesidades de comunicación vía voz del IICA.	
Entradas	Insumos	Referencias
	<ul style="list-style-type: none">Requerimientos de intervención preventiva (establecida por los proveedores) o correctiva, por la recepción de requerimientos de atención desde el monitoreo de fallas o de los usuarios internos.	<ul style="list-style-type: none">Esquemas lógicos de red y componentes de telefonía.Documentación generada por Proveedores.Manual para la adquisición de bienes y contratación de servicios.Catálogo de Servicios.Las definidas por los sistemas de soporte al subproceso.
Productos	Servicio de telefonía disponible y con la funcionalidad adecuada a la demanda institucional.	

10.3 Operaciones de infraestructura.

10.3.3 Administración de telefonía.

INVOLUCRADOS

Director de Servicios Corporativos (DSC)
Gerente de Tecnología de Comunicación, Información y AD (GTCI)
Técnicos TIC (T)





Manual de Procesos Tecnologías de Información y Comunicaciones	MPR-10-001
	Versión: 05.07.19

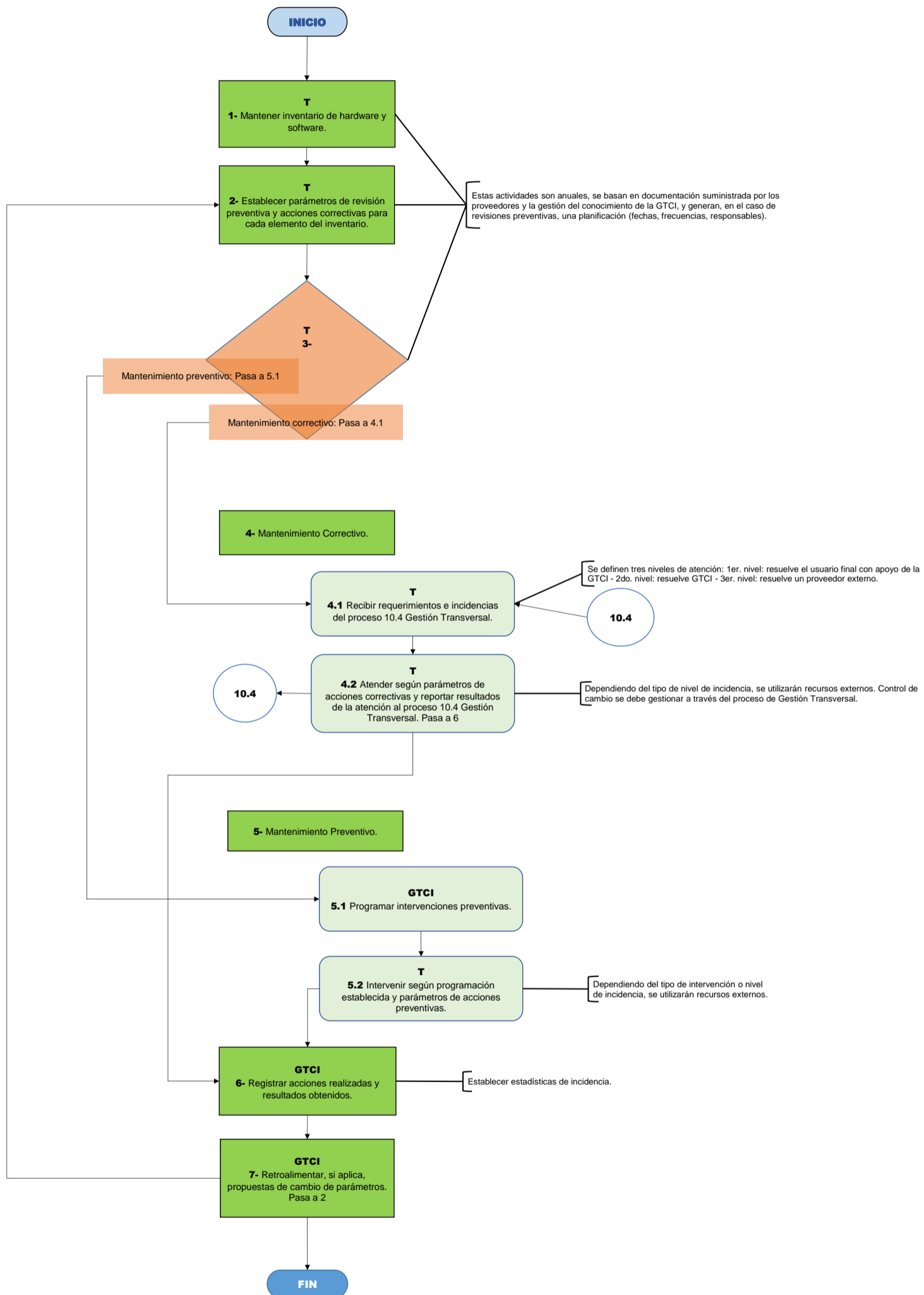
Subproceso		
10.3.4 Mantenimiento de infraestructura tecnológica.		
Objetivo	Garantizar que la infraestructura tecnológica del IICA tenga la disponibilidad y funcionalidad requeridas, a través de intervenciones preventivas o correctivas que se deriven de la administración o de las solicitudes presentadas por los usuarios.	
Entradas	Insumos	Referencias
	<ul style="list-style-type: none">• Incidencias detectadas por el proceso de Gestión Transversal, relacionadas con infraestructura tecnológica (niveles 2 y 3).• Inventario de hardware y software.	<ul style="list-style-type: none">• Plan de Infraestructura Anual.• Documentación generada por Proveedores.• Catálogo de Servicios.• Manual para la adquisición de bienes y contratación de servicios.• Las definidas por los sistemas de soporte al subproceso.
Productos	Infraestructura y redes adecuadamente mantenidas y en funcionamiento.	

10.3 Operaciones de infraestructura.

10.3.4 Mantenimiento de infraestructura tecnológica.

INVOLUCRADOS

Director de Servicios Corporativos (DSC)
Gerente de Tecnología de Comunicación, Información y AD (GTCI)
Técnicos TIC (T)





Proceso					
10.4 Gestión Transversal.					
Objetivo	Garantizar la continuidad de los macroprocesos y el impulso de iniciativas de mejoramiento continuo, a través de una gestión efectiva de requerimientos de atención, solución de fallas y/o incidencias.				
Alcance	Nivel hemisférico. Acciones técnico-normativas a nivel hemisférico. Centralización en niveles estratégicos y Sede Central. Descentralización parcial a nivel táctico y operativo por región y país.				
Normativa Específica	<ol style="list-style-type: none"> 1. El PAATIC dará lineamientos en relación con las intervenciones programadas y las metas de disponibilidad de Infraestructura. 2. Esta gestión abarca requerimientos de atención correctivos generados por procesos operativos o por el usuario final. 3. El Catálogo de Servicios determinará el alcance de la gestión de TIC. Cualquier solicitud que no pueda relacionarse con este documento se considerará no aceptable para su atención. 4. El Catálogo de Servicios debe actualizarse cada vez que se identifiquen nuevas incidencias o nuevos procedimientos correctivos a aplicar. 5. El Catálogo de Servicios debe ser accesible (consultas controladas) para todos los funcionarios de la Institución. 6. Se deben revisar mensualmente todas las incidencias y requerimientos atendidos, para identificar problemáticas que ameriten decisiones de intervención a gran escala o modificaciones en la infraestructura tecnológica, que impliquen la necesidad de desarrollar proyectos de mejora o innovación. 7. Se debe prever las necesidades de soporte vía recursos externos. Los tiempos de contratación correspondientes se deben considerar para asegurar la continuidad operativa institucional. 				
Sistemas Informáticos					
Indicadores	<ul style="list-style-type: none"> • Cantidad de incidencias de 1er nivel solucionadas en tiempo en relación con Cantidad de incidencias de 1er nivel recibidas. • Cantidad de incidencias atendidas en tiempo en relación con Cantidad de incidencias recibidas. • Nuevas incidencias registradas. • Porcentaje de satisfacción de los usuarios. 				
Entradas	<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th style="background-color: #003366; color: white; width: 50%;">Insumos</th> <th style="background-color: #003366; color: white; width: 50%;">Referencias</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td> <ul style="list-style-type: none"> • Detección de fallas o incidencias identificadas en otros subprocesos del macroproceso Tecnologías de Información y Comunicaciones. • Recepción de requerimientos de atención de fallas o incidencias recibidas por parte de los usuarios. • Catálogo de Servicios (vigente). </td> <td> <ul style="list-style-type: none"> • Las definidas por los sistemas de soporte al proceso. </td> </tr> </tbody> </table>	Insumos	Referencias	<ul style="list-style-type: none"> • Detección de fallas o incidencias identificadas en otros subprocesos del macroproceso Tecnologías de Información y Comunicaciones. • Recepción de requerimientos de atención de fallas o incidencias recibidas por parte de los usuarios. • Catálogo de Servicios (vigente). 	<ul style="list-style-type: none"> • Las definidas por los sistemas de soporte al proceso.
Insumos	Referencias				
<ul style="list-style-type: none"> • Detección de fallas o incidencias identificadas en otros subprocesos del macroproceso Tecnologías de Información y Comunicaciones. • Recepción de requerimientos de atención de fallas o incidencias recibidas por parte de los usuarios. • Catálogo de Servicios (vigente). 	<ul style="list-style-type: none"> • Las definidas por los sistemas de soporte al proceso. 				
Productos	<p>Catálogo de Servicios (actualizado).</p> <p>Usuarios finales adecuadamente atendidos en sus requerimientos.</p> <p>Monitoreo y control de funcionalidad de infraestructura y redes a nivel de usuario final.</p>				

10.4 Gestión Transversal.

INVOLUCRADOS

Director de Servicios Corporativos (DSC)
Gerente de Tecnología de Comunicación, Información y AD (GTCI)
Técnicos TIC (T)
Grupo de Atención "Help Desk" (GA)

