	Proceso: Gobierno de Información y estadística				
	GESTIÓN OPERATIVA TI				
	Código:	TE-PR-002	Versión:	00	Fecha de Vigencia:

1. OBJETIVO

Consolidar las actividades operativas de la gestión de TI, como son la asesoría y asistencia técnica, mantenimiento de equipos y actualización de soluciones tecnológicas, generando valor desde el desarrollo de software.

2. ALCANCE

Inicia con la identificación de necesidades tecnológicas en asesoría y asistencia técnica, continúa con el mantenimiento de equipos de cómputo y finaliza con actualización tecnológica de la operación de la Oficina de Sistemas de Información.

3. DEFINICIONES Y SIGLAS

CICLO DE VIDA DE LA INFORMACIÓN: Es un enfoque por fases del análisis y diseño que sostiene que los sistemas son desarrollados de mejor manera mediante el uso de un ciclo específico de actividades del analista y del usuario. (Fuente: Monografias.com, <https://www.monografias.com/trabajos29/ciclo-sistema/ciclo-sistema.shtml>)

PETI: Plan Estratégico de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones es el artefacto que se utiliza para expresar la Estrategia de TI. Incluye una visión, unos principios, unos indicadores, un mapa de ruta, un plan de comunicación y una descripción de todos los demás aspectos (financieros, operativos, de manejo de riesgos, etc.) necesarios para la puesta en marcha y gestión del plan estratégico. El PETI hace parte integral de la estrategia de la institución. Cada vez que una entidad hace un ejercicio o proyecto de Arquitectura Empresarial, su resultado debe ser integrado al PETI. (Fuente: Glosario Arquitectura TI Colombia, MINTIC, <https://www.mintic.gov.co/arquitecturati/630/w3-article-9148.html>)

PLAN ANUAL DE ADQUISICIONES: Plan general de compras al que se refiere el artículo 74 de la Ley 1474 de 2011 y el plan de compras al que se refiere la Ley Anual de Presupuesto. Es un instrumento de planeación contractual que las Entidades Estatales deben diligenciar, publicar y actualizar en los términos del presente título.


PLAN DE CAPACIDAD: Sirve para garantizar la alineación de los servicios TI con la infraestructura técnica, dando cumplimiento a los objetivos acordados en capacidad y desempeño institucionales, disminuyendo los riesgos de reducción de recursos utilizados, integrando los requerimientos de TI en los planes de inversión institucionales y garantizando que los niveles de servicio sobre capacidades y rendimiento responderán a las necesidades de la entidad. (Máxima Velocidad Digital, <https://maximavelocidad.gov.co/647/w3-article-51909.html>).

PLAN DE CONTINUIDAD DEL NEGOCIO (BCP): Definir las actividades preventivas, defectivas y correctivas para reaccionar de manera eficiente ante una eventualidad que comprometa el desarrollo de las actividades cotidianas, la seguridad del personal o la prestación del servicio. (Función Pública, <https://www.funcionpublica.gov.co/documents/418537/528603/Documento+T%C3%A9cnico+plan+de+continuidad+del+Negocio/dda1f666-0ca1-4375-b60e-e69547fe26e5>)

PLAN DE DISPONIBILIDAD: Define, analiza, planifica, mide y mejora la disponibilidad de servicios de TI en todos los aspectos. La Gestión de la Disponibilidad se encarga de asegurar que la infraestructura, los

DOCUMENTO CONTROLADO

Cualquier copia o impresión de este documento se considera copia no controlada y el Ministerio de Comercio, Industria y Turismo no se hace responsable por su uso

	Proceso: Gobierno de Información y estadística				
	GESTIÓN OPERATIVA TI				
	Código:	TE-PR-002	Versión:	00	Fecha de Vigencia:

procesos, las herramientas y las funciones de TI sean adecuados para cumplir con los objetivos de disponibilidad propuestos.

TI - TECNOLOGIAS DE LA INFORMACIÓN: es la aplicación de ordenadores y equipos de telecomunicación para almacenar, recuperar, transmitir y manipular datos, con frecuencia utilizado en el contexto de los negocios u otras empresas. (Fuente: Wikipedia, https://es.wikipedia.org/wiki/Tecnolog%C3%ADa_de_la_informaci%C3%B3n).

TICKET: Es el ingreso de un incidente o consulta a una cierta sección, como el departamento Comercial o el departamento de Soporte Técnico.

4. GENERALIDADES

Se debe tener en cuenta los siguientes aspectos:

- Catálogo de servicios de TI, última versión.
- ITILV4.
- Gestión de proyectos.
- PETI - Plan Estratégico de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, última versión.
- Plan de Capacidad, última versión.
- Plan de Continuidad, última versión.
- Plan de Disponibilidad, última versión.
- Plan de Mantenimiento, última versión.
- Ciclo de Vida de Información, última versión.
- Herramienta de gestión del conocimiento.

4.2 RIESGOS

- Los riesgos del proceso se encuentran documentados en la matriz de riesgos institucionales.
- Los controles aplicables a cada riesgo se relacionan en las actividades descritas en los documentos y se identifican por medio del código del control.

5. DIAGRAMA DE FLUJO

(A continuación se visualiza de manera gráfica y secuencial las actividades descritas en el numeral 6)

DOCUMENTO CONTROLADO

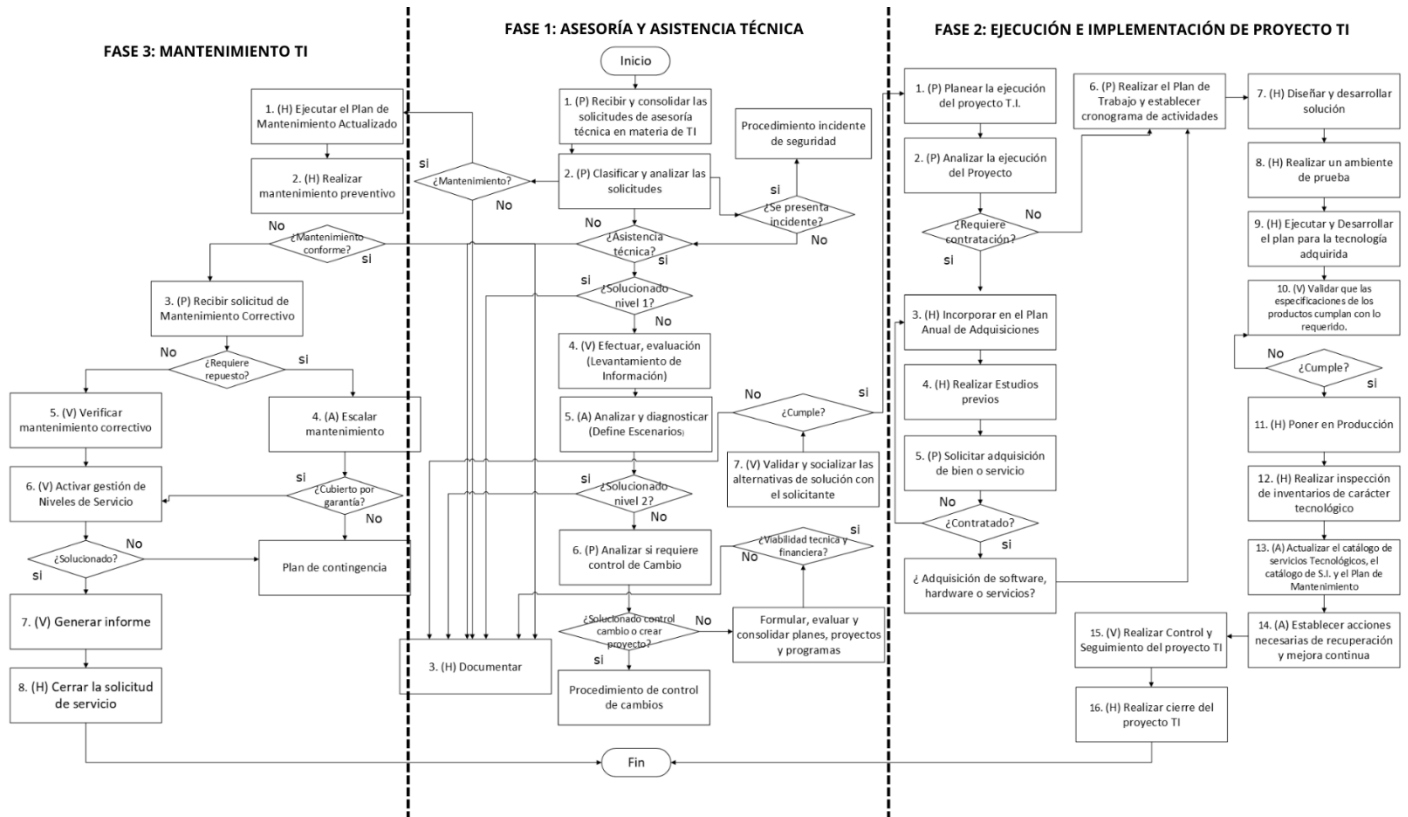
Cualquier copia o impresión de este documento se considera copia no controlada y el Ministerio de Comercio, Industria y Turismo no se hace responsable por su uso

GESTIÓN OPERATIVA TI

Código: TE-PR-002

Versión: 00

Fecha de Vigencia: 12/06/2026




6. DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES

(A continuación se detallan las actividades graficadas en el numeral 5)

No.	ACTIVIDAD	RESPONSABLE(S)	DESCRIPCIÓN	EVIDENCIA
a) FASE 1. ASESORIA Y ASISTENCIA DE TI				
1	(P) Recibir y consolidar las solicitudes de asesoría técnica en materia de TI	Técnico Administrativo	Recoger las solicitudes de los usuarios a través de la mesa de servicio de la OSI. Tiempo: 12 días hábiles	Mintranet "Soporte Sistemas" TE-FM-004 Equipos en uso
2	(P) Clasificar y analizar las solicitudes	Profesional Universitario, técnico Administrativo	Seleccionar de acuerdo con el catálogo de servicios y determinan si el caso puede ser atendido por ellos. De ser afirmativo se atiende de acuerdos al nivel de servicios documenta y finaliza. De lo contrario lo direcciona al funcionario encargado del tema, en el nivel 2. Tiempo: 2 días hábiles	Mintranet "Soporte Sistemas"
3	(H) Documentar	Técnico Administrativo,	Proporcionar una buena documentación del desarrollo del servicio estructurada de forma	Mintranet "Soporte Sistemas"

DOCUMENTO CONTROLADO


Cualquier copia o impresión de este documento se considera copia no controlada y el Ministerio de Comercio, Industria y Turismo no se hace responsable por su uso

	Proceso: Gobierno de Información y estadística				
	GESTIÓN OPERATIVA TI				
	Código:	TE-PR-002	Versión:	00	Fecha de Vigencia:

No.	ACTIVIDAD	RESPONSABLE(S)	DESCRIPCIÓN	EVIDENCIA
		Profesional Universitario	que el servicio sea entendido y utilizado por la mayor audiencia posible. Tiempo: Conforme especificidad de la solicitud	
4	(V) Efectuar, evaluación (Levantamiento de Información)	Jefe Oficina de Sistemas de Información, Profesional Especializado	Evaluar el requerimiento y con el área respectiva realizan el levantamiento de la información adicional, para determinar la viabilidad técnica y financiera de la solución. Tiempo: Conforme especificidad de la solicitud	GD-FM-002 Ayuda de Memoria o Correo Electrónico
5	(A) Analizar y diagnosticar (Define Escenarios)	Jefe Oficina de Sistemas de Información, Profesional Especializado	Realizar el análisis y determina las características del escenario desde la parte técnica e implementar la solución. De no ser posible la solución en el nivel 2, por el profesional que atiende el requerimiento, escalará el servicio al nivel 3. De lo contrario se devolverá al paso 3 de este procedimiento y lo finalizará. Tiempo: Conforme especificidad de la solicitud.	GD-FM-002 Ayuda de Memoria o Correo Electrónico
6	(P) Analizar si requiere control de Cambio	Jefe Oficina de Sistemas de Información, Profesional Especializado	Convocar a un grupo de profesionales especializados interdisciplinarios que se encuentren relacionados con el área de la solicitud, con el fin de revisarla. Se debe validar si se requiere un control de cambio. De ser afirmativa la respuesta debe iniciar los procedimientos de control de cambio De lo contrario, si se requiere consolidar un nuevo proyecto, se pasa al procedimiento de Gestión de cambios de Tecnologías de la Información. "Formular, evaluar y Consolidar Planes, Proyectos y Programas" para continuar se debe analizar si es viable financieramente. De no ser viable, finalizará el procedimiento. Tiempo: Conforme especificidad de la solicitud.	GD-FM-002 Ayuda de Memoria o Correo Electrónico
7	(V) Validar y socializar las alternativas de solución con el solicitante	Jefe Oficina de Sistemas de Información, Profesional Especializado	Presentan las alternativas de solución concertando las reuniones con el solicitante. Seleccionada la alternativa que dará solución al servicio, se llevará a cabo la implementación, para ello pasará al procedimiento Gestión Operativa T.I. procesos "Fase 2. Implementación y ejecución del Proyecto TI" y finalizará. Tiempo: Conforme especificidad de la solicitud. Control GTI-R3	GD-FM-002 Ayuda de Memoria o Correo Electrónico

DOCUMENTO CONTROLADO


Cualquier copia o impresión de este documento se considera copia no controlada y el Ministerio de Comercio, Industria y Turismo no se hace responsable por su uso

	Proceso: Gobierno de Información y estadística				
	GESTIÓN OPERATIVA TI				
	Código:	TE-PR-002	Versión:	00	Fecha de Vigencia:

No.	ACTIVIDAD	RESPONSABLE(S)	DESCRIPCIÓN	EVIDENCIA
b) FASE 2. IMPLEMENTACIÓN Y EJECUCIÓN DEL PROYECTO TI				
1	(P) Planear la ejecución del proyecto T.I.	Jefe Oficina de Sistemas de Información, Coordinador Grupo Ingeniería y Soporte Técnico, Coordinador Grupo Desarrollo y Mantenimiento de Aplicaciones., Profesional Especializado	Definir el plan de acción para el desarrollo del proyecto incluido en el Plan Estratégico de Tecnologías de la Información -PETI, incluyendo el alcance, hitos, tiempo, costo, riesgos, recursos. Tiempo: 15 días hábiles	TE-FM-005 Plan de trabajo de Proyecto
2	(P) Analizar la ejecución del Proyecto	Jefe Oficina de Sistemas de Información, Coordinador Grupo Desarrollo y Mantenimiento de Aplicaciones., Coordinador Grupo Ingeniería y Soporte Técnico, Profesional Especializado	Verificar los recursos requeridos para el desarrollo del proyecto tales como: componentes tecnológicos y recurso humano. En caso de no requerir alguna contratación seguirá en el paso 6 de este procedimiento. Tiempo: 5 días hábiles	TE-FM-005 Plan de trabajo de Proyecto
3	(H) Incorporar en el Plan Anual de Adquisiciones	Profesional Especializado	Realizar los ajustes al plan anual de adquisiciones y se remite al área competente, para su aprobación. De ser aprobados los ajustes, se procede con la elaboración de los requerimientos técnicos. Tiempo: 10 días hábiles	Plan anual de adquisiciones actualizado
4	(H) Realizar Estudios previos	Coordinador Grupo Desarrollo y Mantenimiento de Aplicaciones., Coordinador Grupo Ingeniería y Soporte Técnico, Profesional Especializado	Describir de manera detallada las especificaciones técnicas y elaborar los documentos previos que soportan los pliegos de condiciones para la contratación. Tiempo: 10 días hábiles	GR-FM-054 Minuta estudios y documentos previos para la celebración de un contrato de (prestación de servicios profesionales / apoyo a la gestión) GR-FM-035 Estudios previos para selección abreviada, concurso de méritos y licitación pública superior al 10% GR-FM-036 Estudios previos para procesos que no excedan el 10% de la menor cuantía
5		Jefe Oficina de Sistemas de Información, Profesional Universitario	Remitir memorando con los estudios previos y demás documentos soporte de acuerdo con el tipo de contrato. De ser contratado se debe valorar si el contrato corresponde a: 1. Adquisición o desarrollo de software, se continúa en la casilla 6, actividades de software 2. Adquisición de Hardware: se continua en la casilla 6 actividades de Hardware	Memorando

DOCUMENTO CONTROLADO


Cualquier copia o impresión de este documento se considera copia no controlada y el Ministerio de Comercio, Industria y Turismo no se hace responsable por su uso

	Proceso: Gobierno de Información y estadística				
	GESTIÓN OPERATIVA TI				
	Código:	TE-PR-002	Versión:	00	Fecha de Vigencia:

No.	ACTIVIDAD	RESPONSABLE(S)	DESCRIPCIÓN	EVIDENCIA
	(P) Solicitar adquisición de bien o servicio		<p>3. Adquisición de servicio: actividades de Servicios, se continua en la casilla 6 actividades de Servicios</p> <p>En caso de no realizarse la contratación dejará formulado el proyecto en el procedimiento Gestión de cambios de Tecnologías de la Información "Formular, Evaluar y Consolidar Planes, Proyectos y Programas" y se finaliza.</p> <p>Tiempo: 20 días hábiles</p>	
6	(P) Realizar el Plan de Trabajo y establecer cronograma de actividades	Coordinador Grupo Desarrollo y Mantenimiento de Aplicaciones., Coordinador Grupo Ingeniería y Soporte Técnico, Profesional Especializado	<p>Planear la ejecución del contrato y construir el cronograma de actividades que se seguirá para el desarrollo del proyecto.</p> <p>1. Si corresponde a Desarrollo o adquisición de software: Desarrollo de software: siga al paso 7 de este procedimiento.</p> <p>Adquisición de licenciamiento de Software, siga al paso 9 de este procedimiento.</p> <p>3. Si corresponde a Adquisición de Hardware: Siga al paso 9 de este procedimiento.</p> <p>4. Si corresponde a Adquisición de servicios: Mantenimiento: Coordinar con el contratista la asignación del recurso técnico, e informar a las áreas interesadas sobre la ejecución del mantenimiento.</p> <p>Solicitar permisos para el ingreso del recurso humano asignado por el contratista para el mantenimiento preventivo.</p> <p>Servicios Profesionales: Establecer cronograma de Actividades.</p> <p>Nota: Esta actividad se realiza de manera permanente.</p> <p>Tiempo: Conforme especificidad de la solicitud.</p>	TE-FM-005 Plan de trabajo de Proyecto
7	(H) Diseñar y desarrollar solución	Profesional Especializado, Analista de sistemas	<p>Elaborar el diseño y desarrollo de la solución para su implementación o ajuste y establecer el plan de pruebas El Profesional designado desarrolla o acompaña en la ejecución de la solución, realiza pruebas y corrige fallas.</p> <p>Tiempo: Conforme especificidad de la solicitud.</p>	TE-FM-003 Plantilla Plan de Pruebas V1.0
8		Coordinador Grupo Desarrollo y Mantenimiento de Aplicaciones., Coordinador Grupo Ingeniería y Soporte	<p>Ejecutar piloto de software para validar la funcionalidad, diseño a la medida, confiabilidad del desarrollo elaborado, ajustado según la necesidad del solicitante.</p>	TE-FM-003 Plantilla Plan de Pruebas V1.0

DOCUMENTO CONTROLADO


Cualquier copia o impresión de este documento se considera copia no controlada y el Ministerio de Comercio, Industria y Turismo no se hace responsable por su uso

	Proceso: Gobierno de Información y estadística				
	GESTIÓN OPERATIVA TI				
	Código:	TE-PR-002	Versión:	00	Fecha de Vigencia:

No.	ACTIVIDAD	RESPONSABLE(S)	DESCRIPCIÓN	EVIDENCIA
	(H) Realizar un ambiente de prueba	Técnico, Profesional Especializado	Se toma como muestra un usuario cuyas condiciones objetivas y subjetivas permitan implementar la solución desarrollada, con todas las variantes posibles de ejecución en tiempo real. Tiempo: 10 días hábiles	
9	(H) Ejecutar y Desarrollar el plan para la tecnología adquirida	Coordinador Grupo Desarrollo y Mantenimiento de Aplicaciones., Coordinador Grupo Ingeniería y Soporte Técnico, Profesional Especializado	Realizar de acuerdo con el plan de trabajo, las pruebas técnicas y funcionales; atendiendo los términos establecidos en la parte contractual y certificar el recibo a satisfacción. El proveedor de la tecnología dictará la capacitación especificada en los pliegos de condiciones. Tiempo: Conforme a lo dispuesto en la normatividad vigente.	TE-FM-003 Plantilla Plan de Pruebas V1.0
10	(V) Validar que las especificaciones de los productos cumplan con lo requerido.	Coordinador Grupo Desarrollo y Mantenimiento de Aplicaciones., Coordinador Grupo Ingeniería y Soporte Técnico, Profesional Especializado	Verifica de forma continua que las actividades ejecutadas cumplan con las especificaciones establecidas en la parte contractual, realizando la correcta supervisión de contratos y seguimiento detallado de las actividades. Así mismo se validarán el funcionamiento de los desarrollos realizados internamente. De cumplir los requerimientos para cualquiera de los casos se continuará el procedimiento; de lo contrario se volverá a realizar pruebas de funcionalidad y requerimientos técnicos. Tiempo: Cada que se realice la actividad Control GTI-R3	GD-FM-002 Ayuda de Memoria
11	(H) Poner en Producción	Coordinador Grupo Desarrollo y Mantenimiento de Aplicaciones., Coordinador Grupo Ingeniería y Soporte Técnico, Profesional Universitario, técnico Administrativo	Implementar la solución en producción y se realizan ajustes necesarios para su correcto funcionamiento, Si el producto fue un aplicativo o un sistema de información. Si el producto es una adquisición de infraestructura tecnológica se validará su correcto funcionamiento. Tiempo: De acuerdo con plan de trabajo.	GD-FM-002 Ayuda de Memoria
12	(H) Realizar inspección de inventarios de carácter tecnológico	Profesional Especializado	Iniciar la actividad para el proceso de recepción de equipos y/o software y/o aplicaciones y/o plataformas de carácter tecnológico de parte del proveedor, el líder y/o Coordinador de la Oficina de Sistemas de Información, Nota: esta actividad se realiza una vez recibida la solicitud del área administrativa de la entidad, por medio de la mesa de servicio de la Oficina de Sistemas de Información – OSI. Tiempo: 20 días hábiles	GD-FM-002 Ayuda de Memoria

DOCUMENTO CONTROLADO

Cualquier copia o impresión de este documento se considera copia no controlada y el Ministerio de Comercio, Industria y Turismo no se hace responsable por su uso

	Proceso: Gobierno de Información y estadística				
	GESTIÓN OPERATIVA TI				
	Código:	TE-PR-002	Versión:	00	Fecha de Vigencia:


No.	ACTIVIDAD	RESPONSABLE(S)	DESCRIPCIÓN	EVIDENCIA
13	(A) Actualizar el catálogo de servicios Tecnológicos, el catálogo de S.I. y el Plan de Mantenimiento	Jefe Oficina de Sistemas de Información, Profesional Especializado	<p>Renovar el Catálogo de servicios tecnológicos con la información de la tecnología adquirida, Así mismo actualizar el catálogo de sistemas de información con la información del nuevo desarrollo, según la estructura establecida para tal fin.</p> <p>Actualizar el plan de Mantenimiento e Incluir los respectivos ajustes</p> <p>Tiempo: Cada que se realice la actividad.</p>	<p>TE-FM-006 Catálogo de Servicios tecnológicos</p> <p>TE-FM-007 Catálogo de componentes de Información</p> <p>TE-FM-008 Plan de Mantenimiento actualizado</p>
14	(A) Establecer acciones necesarias de recuperación y mejora continua	Jefe Oficina de Sistemas de Información, Coordinador Grupo Desarrollo y Mantenimiento de Aplicaciones., Coordinador Grupo Ingeniería y Soporte Técnico	<p>Realizar capacitaciones especializadas para los ingenieros del área de sistemas, definir políticas, hacer plan de divulgación para no generar traumatismos, realizar capacitaciones a usuarios finales.</p> <p>Entrenamiento y mejora continua.</p> <p>Tiempo: Conforme a la cantidad de tecnologías desarrolladas o ajustadas.</p>	<p>GD-FM-004 Registros de Asistencia y GD-FM-002 Ayudas de Memoria</p>
15	(V) Realizar Control y Seguimiento del proyecto TI	Profesional Especializado	<p>Monitorear y controlar el desarrollo del proyecto. Realizar el control de cambios integrado del proyecto. Controlar el alcance, tiempo, los costos, calidad y recursos del proyecto. Monitorear los riesgos, comunicaciones, adquisiciones y el involucramiento de los Interesados.</p> <p>Tiempo: 25 días hábiles</p> <p>Punto de Control GTI-R3</p>	<p>GD-FM-003 Ayuda de memoria</p>
16	(H) Realizar cierre del proyecto TI	Profesional Especializado	<p>Entregar y hacer transferencia de conocimiento (lecciones aprendidas) al delegado encargado del proyecto, validando su funcionamiento, calidad y cumplimiento a satisfacción de los requerimientos dados; y finaliza.</p> <p>Tiempo: 5 días hábiles</p>	<p>GD-FM-003 Ayuda de Memoria</p>

c) FASE 3. MANTENIMIENTO TI

1	(H) Ejecutar el Plan de Mantenimiento Actualizado	Equipo Técnico, Profesional Especializado de la Oficina de Sistemas de Información - OSI	<p>Realizar las actividades establecidas en el Plan de mantenimiento preventivo vigente.</p> <p>Tiempo: Permanente</p>	<p>Correos electrónicos</p>
2	(H) Realizar mantenimiento preventivo	Coordinador Grupo Ingeniería y Soporte Técnico	<p>Realizar el mantenimiento preventivo y solicitar conformidad del Usuario. Si el mantenimiento es conforme se documenta y finaliza; de lo contrario, se procede con las actividades del mantenimiento correctivo.</p> <p>Tiempo: Permanente.</p>	<p>TE-FM-008 Plan de mantenimiento, TE-FM-009 Lista de chequeo para mantenimiento de hardware</p>
3		Coordinador Grupo Ingeniería y Soporte Técnico	<p>Registrar el requerimiento técnico en la herramienta de mesa de ayuda y se asigna el</p>	<p>Registro en la herramienta de mesa de ayuda</p>

DOCUMENTO CONTROLADO


Cualquier copia o impresión de este documento se considera copia no controlada y el Ministerio de Comercio, Industria y Turismo no se hace responsable por su uso

	Proceso: Gobierno de Información y estadística				
	GESTIÓN OPERATIVA TI				
	Código:	TE-PR-002	Versión:	00	Fecha de Vigencia:

No.	ACTIVIDAD	RESPONSABLE(S)	DESCRIPCIÓN	EVIDENCIA
	(P) Recibir solicitud de Mantenimiento Correctivo		<p>recurso técnico humano, para que diagnostique la falla.</p> <p>Si no requiere repuestos, proceder a solucionar y continuar en la actividad (4), de lo contrario continúe en la actividad No. 3</p> <p>Tiempo: Permanente.</p>	
4	(A) Escalar mantenimiento	Jefe Oficina de Sistemas de Información, Coordinador Grupo Ingeniería y Soporte Técnico	<p>Verificar las condiciones del tipo de cubrimiento del equipo (contrato o garantía):</p> <ul style="list-style-type: none"> Está cubierto por algún tipo de garantía: se solicita la parte al contratista proveedor del equipo. Está cubierto por contrato de mantenimiento correctivo: se solicita la parte al contratista prestador del servicio de mantenimiento correctivo. <p>Tiempo: Permanente.</p>	Informe de la mesa de ayuda
5	(V) Verificar mantenimiento correctivo	Jefe Oficina de Sistemas de Información, Coordinador Grupo Ingeniería y Soporte Técnico	<p>Verificar que se haya realizado el cambio del repuesto según los Acuerdos de Nivel de Servicio y lo estipulado en las condiciones del contrato. Así mismo verificar el correcto funcionamiento del equipo.</p> <p>Tiempo: Permanente.</p>	Histórico del registro en la herramienta mesa de ayuda y reporte de servicio
6	(V) Activar gestión de Niveles de Servicio	Jefe Oficina de Sistemas de Información, Profesional Especializado	<p>Hacer uso de los Acuerdos de Niveles de Servicio estipulados en el contrato, de acuerdo con el respectivo servicio del catálogo.</p> <p>Si la falla persiste, aplicar el plan de contingencias de la Oficina de Sistemas de Información.</p> <p>Tiempo: Permanente.</p> <p>Control RC-12</p>	Histórico del registro en la herramienta mesa de ayuda y reporte de servicio
7	(V) Generar informe	Jefe Oficina de Sistemas de Información, Profesional Especializado	<p>Realizar un informe de la verificación de especificaciones técnicas, condiciones físicas y cantidades, con este documento de inspección y la factura almacén general se apoya en el ingreso de los bienes a la bodega y al inventario.</p> <p>Se emite un memorando al área administrativa con el resultado del informe y el concepto de verificación de especificaciones técnicas, condiciones físicas y cantidades de los bienes revisados.</p> <p>Tiempo: 5 días hábiles</p>	GD-FM-003 Informe
8	(H) Cerrar la solicitud de servicio	Equipo Técnico	<p>Cerrar y notificar la solicitud de servicio al solicitante y finaliza</p> <p>Tiempo: 3 días hábiles</p>	Mintranet "Soporte Sistemas"

DOCUMENTO CONTROLADO

Cualquier copia o impresión de este documento se considera copia no controlada y el Ministerio de Comercio, Industria y Turismo no se hace responsable por su uso

	Proceso: Gobierno de Información y estadística				
	GESTIÓN OPERATIVA TI				
	Código:	TE-PR-002	Versión:	00	Fecha de Vigencia:

7. FORMATOS DEL PROCEDIMIENTO


No.	CODIGO	NOMBRE DEL FORMATO
1	N/A	Solicitud de asesoría y registro en mesa de servicio (Solicitud de asesoría bajo ticket)
2	GD-FM-002	Ayuda de memoria
3	TE-FM-004	Equipos en uso
4	TE-FM-005	Plan de trabajo de Proyecto
4	GR-FM-054	Minuta estudios y documentos previos para la celebración de un contrato de (prestación de servicios profesionales / apoyo a la gestión)
5	GR-FM-035	Estudios previos para selección abreviada, concurso de méritos y licitación pública superior al 10%
6	GR-FM-036	Estudios previos para procesos que no excedan el 10% de la menor cuantía
7	N/A	Memorando
8	TE-FM-003	Plan de Pruebas
9	TE-FM-006	Catálogo de Servicios Tecnológicos
10	GD-FM-004	Registro de Asistencia de Ayuda
11	TE-FM-008	Plan de Mantenimiento
12	N/A	Plan de gestión de capacidad, continuidad, disponibilidad y seguridad
13	GD-FM-003	Informe
14	TE-FM-009	Lista de chequeo para mantenimiento de hardware
15	TE-FM-006	Catálogo de servicios tecnológicos

8. HISTORIAL DE CAMBIOS

FECHA	VERSIÓN	DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO				
12/06/2026	0	<p>Primera versión del documento para el nuevo Mapa de procesos. Código anterior: GTI-PR-002. V02.</p> <p>Para efectos de trazabilidad y soporte de la migración al nuevo aplicativo de administración de la documentación del Modelo Institucional de Operación (MIO), los siguientes fueron los responsables de la revisión y aprobación del documento migrado:</p> <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="text-align: center;">REVISÓ</td> <td style="text-align: center;">APROBÓ</td> </tr> <tr> <td>IXEL RODRIGUEZ CORREA Cargo: Profesional Especializado OSI</td> <td>EDGAR GREGORIO CARRILLO MONCADA Cargo: Jefe OSI</td> </tr> </table> <p>Desde la OAPS se asegura que el contenido corresponde a la última versión vigente en ISOLución al momento de la migración a MIOsoft.</p>	REVISÓ	APROBÓ	IXEL RODRIGUEZ CORREA Cargo: Profesional Especializado OSI	EDGAR GREGORIO CARRILLO MONCADA Cargo: Jefe OSI
REVISÓ	APROBÓ					
IXEL RODRIGUEZ CORREA Cargo: Profesional Especializado OSI	EDGAR GREGORIO CARRILLO MONCADA Cargo: Jefe OSI					

DOCUMENTO CONTROLADO

Cualquier copia o impresión de este documento se considera copia no controlada y el Ministerio de Comercio, Industria y Turismo no se hace responsable por su uso

	Proceso: Gobierno de Información y estadística					
	GESTIÓN OPERATIVA TI					
	Código:	TE-PR-002	Versión:	00	Fecha de Vigencia:	12/06/2026

9. FLUJO DE APROBACIÓN

ELABORÓ		APOYO OAPS		REVISÓ		APROBÓ	
Nombre:		Nombre:	Jefferson López Saavedra	Nombre:		Nombre:	
Cargo:		Cargo:	Profesional Especializado	Cargo:		Cargo:	

DOCUMENTO CONTROLADO

Cualquier copia o impresión de este documento se considera copia no controlada y el Ministerio de Comercio, Industria y Turismo no se hace responsable por su uso