

<b>PROCEDIMIENTO</b>	<b>Monitoreo y Mejora de Servicios.</b>	<b>Código:</b> A-PR-044	<b>Versión: 4</b> Marzo 14 de 2017
<b>OBJETIVO:</b>	Evaluar y administrar los niveles de calidad de los servicios de TI, aportando valor a los usuarios y clientes, con el fin de apoyar el cumplimiento de estándares de calidad de APC Colombia		
<b>ALCANCE</b>	Inicia desde el análisis de identificación de tecnologías de la información a las cuales se les debe realizar monitoreo y termina con la generación de acciones de mejora preventiva y correctiva para mejorar la calidad en cuanto a TI en APC Colombia.		
<b>RESPONSABLE:</b>	Director Administrativo y Financiero / Profesionista especializado con funciones de sistemas.		
<b>PROCESO ASOCIADO:</b>	Gestión de Tecnologías de la Información.		

No.	ACTIVIDAD	TAREA	AUTOCONTROL	RESPONSABLE	REGISTRO	TIEMPO
1	Seleccionar las tecnologías de información que se les va a realizar el monitoreo.	Realizar un análisis identificando las fallas de TI y se realiza el monitoreo.	Verificar que se incluyan los elementos esenciales de monitoreo.	Profesional especializado con funciones de sistemas.	Listado de elementos de TI (software, hardware, enlaces, proveedores, etc.) que se van a monitorear.	Anual
2	Determinar los parámetros sobre los que se van a medir las tecnologías de información.	Definir los parámetros y valores normales sobre los que se realizarán las mediciones.	Validar que los parámetros sean aplicables a la Agencia.	Profesional especializado con funciones de sistemas.	Parámetros y valores normales de referencia para el Monitoreo.	Anual
3	Realizar monitoreo durante el periodo de las diferentes tecnologías de información que utiliza APC Colombia.	Realizar durante el transcurso del periodo el monitoreo de las TI para elaborar el reporte informativo de acuerdo con los acontecimientos que le competen a APC.	No aplica.	Profesional especializado con funciones de sistemas.	Informe de gestión del proceso	Trimestral
4	Enviar el reporte informativo de monitoreo a la Dirección Administrativa.	Emitir el reporte informativo a los interesados.	No aplica.	Profesional especializado con funciones de sistemas.		
5	Medir la satisfacción de los usuarios con los servicios de TI.	Realizar encuesta de satisfacción de los servicios de TI y/o obtener estadísticas de la herramienta de gestión.	Observaciones de la encuesta de satisfacción / Comentarios en la herramienta de gestión.	Profesional especializado con funciones de sistemas.		
6	Generar acciones de mejora preventiva y correctiva con el fin de implementar mejora continua referente a TI.	Realizar la tabulación de los resultados de las encuestas / herramienta de gestión.	No aplica.	Profesional especializado con funciones de sistemas.		
7	Archivar el reporte.	Archivar el resumen del monitoreo realizado a las TI.	No aplica.	Profesional especializado con funciones de sistemas.		

**NORMOGRAMA**

#	ACTO	No.	FECHA	DETALLE	EXPEDIDA POR	RESUMEN	VÍNCULO URL
1	Ley	1712	6 Marzo de 2014	Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional.	Congreso de la república.	Regular el derecho de acceso a la información pública, los procedimientos para el ejercicio y garantía del derecho y las excepciones a la publicidad de información.	<a href="http://www.mintic.gov.co/portal/604/articulos-7147_documento.pdf">http://www.mintic.gov.co/portal/604/articulos-7147_documento.pdf</a>

<b>PROCEDIMIENTO</b>	<b>Monitoreo y Mejora de Servicios.</b>	<b>Código:</b> A-PR-044	<b>Versión: 4</b> Marzo 14 de 2017
<b>OBJETIVO:</b>	Evaluar y administrar los niveles de calidad de los servicios de TI, aportando valor a los usuarios y clientes, con el fin de apoyar el cumplimiento de estándares de calidad de APC Colombia		
<b>ALCANCE</b>	Inicia desde el análisis de identificación de tecnologías de la información a las cuales se les debe realizar monitoreo y termina con la generación de acciones de mejora preventiva y correctiva para mejorar la calidad en cuanto a TI en APC Colombia.		
<b>RESPONSABLE:</b>	Director Administrativo y Financiero / Profesionista especializado con funciones de sistemas.		
<b>PROCESO ASOCIADO:</b>	Gestión de Tecnologías de la Información.		

2	Decreto	1078	26 Mayo de 2015	Lineamientos generales de la estrategia de gobierno en línea. Título 9. Políticas y lineamientos de tecnologías de información.	Mintic	Gobierno en línea es el nombre que recibe la estrategia de gobierno electrónico (e-government) en Colombia, que busca construir un Estado más eficiente, más transparente y más participativo gracias a las TIC.	<a href="http://www.mintic.gov.co/portal/604/articulos-9528_documento.pdf">http://www.mintic.gov.co/portal/604/articulos-9528_documento.pdf</a>
3	Resolución	3564	31 Dic de 2015	Reglamentaciones asociadas a la Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública	Mintic	Establecer los lineamientos respecto de los estándares para publicación y divulgación de la información, accesibilidad en medios electrónicos para población en situación de discapacidad, formulario electrónico para la recepción de solicitudes de acceso a información pública, condiciones técnicas para la publicación de datos abiertos y condiciones de seguridad de los medios electrónicos.	<a href="http://estrategia.gobiernoenlinea.gov.co/623/articulos-8240_esquema_ley1712.pdf">http://estrategia.gobiernoenlinea.gov.co/623/articulos-8240_esquema_ley1712.pdf</a>

**GLOSARIO DE TÉRMINOS Y SIGLAS**

<b>Activo:</b> Componente del proceso de negocios. Los activos pueden incluir, gente, edificios, sistemas computacionales, redes, entre otros.
<b>Acuerdo de Niveles de Servicio:</b> Acuerdo escrito entre el proveedor de servicios y el cliente sobre los niveles de servicio acordados entre ambas partes.
<b>Administración de Niveles de Servicio:</b> El proceso de definir, acordar, documentar y manejar los niveles de servicio del cliente de TI, que son requeridos y justificados en costo.
<b>Calidad del Servicio:</b> Nivel de servicio contratado o acordado entre el proveedor de servicios y el cliente.
<b>Requerimiento de Servicios:</b> Cada servicio que no sea una falla provista por la infraestructura de TI.
<b>Servicio de TI:</b> Conjunto de facilidades de TI, proveídos por el servidor de dichos servicios, que satisface con una o varias necesidades de los clientes y que el cliente lo percibe como un todo.
<b>Solución o Soporte Remoto:</b> Incidente o problema solucionado sin la necesidad de presencia física de un elemento de soporte. Esta modalidad minimiza el tiempo de falla, por lo que ayuda a minimizar el costo efectivo de falla.

<b>PROCEDIMIENTO</b>	<b>Monitoreo y Mejora de Servicios.</b>	<b>Código:</b> A-PR-044	<b>Versión: 4</b> Marzo 14 de 2017
<b>OBJETIVO:</b>	Evaluar y administrar los niveles de calidad de los servicios de TI, aportando valor a los usuarios y clientes, con el fin de apoyar el cumplimiento de estándares de calidad de APC Colombia		
<b>ALCANCE</b>	Inicia desde el análisis de identificación de tecnologías de la información a las cuales se les debe realizar monitoreo y termina con la generación de acciones de mejora preventiva y correctiva para mejorar la calidad en cuanto a TI en APC Colombia.		
<b>RESPONSABLE:</b>	Director Administrativo y Financiero / Profesionista especializado con funciones de sistemas.		
<b>PROCESO ASOCIADO:</b>	Gestión de Tecnologías de la Información.		

**TRAZABILIDAD**

VERSIÓN	CÓDIGO	NOMBRE DEL DOCUMENTO	ACTO	CONTROL DE CAMBIOS
1	A-PR-044	Monitoreo y Mejora de Servicios	Acta de Dic22/2015	Hace parte de los nuevos procedimientos (A-PR-036, A-PR-037, A-PR-038, A-PR-039, A-PR-040, A-PR-041, A-PR-042, A-PR-043, A-PR-044) que reemplazan al procedimiento (DA-PR-015).
2	A-PR-044	Monitoreo y Mejora de Servicios	Brújula May12/2016	Se ajusta el procedimiento para actualizar registros, controles, responsable, tiempo y normograma.
3	A-PR-044	Monitoreo y Mejora de Servicios	Brújula, agosto 01 de 2016	Se actualizar registros y responsable.
4	A-PR-044	Monitoreo y Mejora de Servicios	Brújula, Marzo 14 de 2017	Se ajusta a la nueva imagen institucional.