

## CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO ADMINISTRACIÓN Y SOPORTE DE LA PLATAFORMA TECNOLÓGICA

<b>MACROPROCESO</b>	Gestión de Soporte Operativo	<b>PROCESO</b>	Administración y Soporte de la Plataforma Tecnológica	<b>LÍDER DEL PROCESO</b>	Director (a) Oficina de Tecnología
<b>DOCUMENTO DE REFERENCIA</b>	No aplica				
<b>OBJETIVO</b>					
Apoyar, realizar control y seguimiento al funcionamiento de los sistemas, servicios, aplicaciones y demás recursos informáticos y de conectividad con que cuente el P.A. FONTUR para el soporte de sus procesos y de servicio de interfase con los grupos de valor (como aportantes de la contribución parafiscal del turismo y proponentes de programas o proyectos), mediante la atención de casos incidentes a través de la mesa de ayuda, implementación de acuerdos de nivel de servicio, el plan de mantenimiento preventivo de la infraestructura tecnológica, responder ante cualquier situación del mantenimiento correctivos y monitoreo de los recursos tecnológicos.					
<b>ALCANCE</b>					
Comprende la planificación de las actividades de mantenimiento y monitoreo de la infraestructura de Tecnologías de la Información - TI; la atención de solicitudes sobre casos, incidentes y requerimientos de los usuarios internos o externos, a través de la mesa de servicios (cuando aplique); la aplicación de los Acuerdos de Nivel de Servicio - ANS y el escalamiento de soluciones definidos para los recursos de TI; la ejecución contractual de TI con proveedores de servicios y el alquiler de equipos, mantenimiento, cableado, entre otros; y la ejecución de mantenimientos preventivos y correctivos de los recursos tecnológicos e infraestructura de TI; el monitoreo tecnológico de la infraestructura de TI, sistemas, aplicaciones y demás recursos tecnológicos.					

PROVEEDORES	ENTRADAS	ACTIVIDADES (Ciclo PHVA)	SALIDAS	CLIENTES
<b>EXTERNOS</b>		<b>PLANEAR</b>		<b>EXTERNOS</b>
Ministerio de Comercio, Industria y Turismo - MinCIT y el Gobierno Nacional	Contrato de Fiducia 413 de 2023  Requisitos de las plataformas tecnológicas	1. Planificar las actividades de mantenimiento tecnológico.	Mantenimiento a los servicios, aplicaciones y demás recursos informáticos y de conectividad del P.A. FONTUR. (Servicio)	Aportantes de la Contribución Parafiscal  Proponentes y Beneficiarios de los programas o proyectos del P.A. FONTUR  Entes y órganos de control
Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones MinTIC		2. Planificar el monitoreo de la infraestructura de TI.	Atención de requerimientos e incidentes informáticos (Servicio)	
Fiduciaria Administradora del Patrimonio Autónomo FONTUR		3. Definir los ANS de relacionados con incidentes y requerimientos.	Acuerdos de Nivel de Servicio. (Producto)	
Proveedores externos de servicios de TI		<b>HACER</b>	Plan de mantenimiento preventivo de la infraestructura tecnológica (Producto).	
Usuarios externos de los servicios tecnológicos del P.A. FONTUR (Proponentes de proyectos y		4. Atender solicitudes sobre: incidentes, y requerimientos de los usuarios cuando aplique a través de la mesa de servicios.	Monitoreo de los recursos tecnológicos (Producto)	
		5. Realizar escalamiento de los casos a los técnicos y/o profesionales de la mesa de ayuda.		
	6. Ejecutar los mantenimientos correctivos y preventivos de los recursos tecnológicos e infraestructura de TI.			

## CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO ADMINISTRACIÓN Y SOPORTE DE LA PLATAFORMA TECNOLÓGICA

PROVEEDORES	ENTRADAS	ACTIVIDADES (Ciclo PHVA)	SALIDAS	CLIENTES
contribuyentes de la contribución parafiscal)		7. Hacer pruebas de disponibilidad y funcionamiento de la infraestructura tecnológica de la P.A. FONTUR.  8. Administrar la infraestructura tecnológica del P.A. FONTUR (incluye la ejecución contractual de TI con proveedores de servicios y el alquiler de equipos, mantenimiento, cableado, entre otros)		
<b>INTERNOS</b>	Modelo de gestión y flujos de proceso	<b>VERIFICAR</b>		<b>INTERNOS</b>
Planeación Organizacional	Presupuesto asignado al área para el desarrollo del proceso	9. Verificar el cumplimiento de los ANS.		Todos los procesos del P.A. FONTUR  Instancias de gobernanza corporativas del P.A. FONTUR
Gestión de calidad	Infraestructura tecnológica	10. Realizar pruebas de funcionamiento antes de brindar solución definitiva en los ambientes producción.		
Gestión Presupuestal	Lineamientos de Seguridad de la Información y Continuidad del Negocio	11. Verificar la disponibilidad de los servicios tecnológicos de TI.		
Estructuración y Gestión de Herramientas para la Información	Solicitudes o requerimientos de TI realizados por los usuarios internos del P.A. FONTUR	<b>ACTUAR</b>		
Gestión de Seguridad de la Información		12. Formular acciones de mejora para la administración y soporte de la infraestructura tecnológica.		
Usuarios internos de los servicios tecnológicos del P.A. FONTUR		13. Realizar mantenimiento predictivo		

### DOCUMENTOS DESCRIPTIVOS

CÓDIGO	NOMBRE
P-APT- 001	Monitoreo de la infraestructura tecnológica

### REGLAMENTACIÓN

*Enlace a información general de la reglamentación aplicable al P.A. diferenciada por procesos (En construcción)*

### RIESGOS DEL PROCESO

*Enlace a matriz de riesgos*

## CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO ADMINISTRACIÓN Y SOPORTE DE LA PLATAFORMA TECNOLÓGICA

### MEDICIÓN

INDICADOR	OBJETIVO DEL INDICADOR	META	FRECUENCIA
	Enlace a batería de indicadores (En construcción)		

### CONTROL DE CAMBIOS

FECHA	VERSIÓN	DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO
07 de enero de 2025	01	Creación y adopción del documento en el modelo de gestión 2024

### RÓTULOS DE APROBACIÓN

ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ
No requiere firma, documento validado por correo electrónico.	No requiere firma, documento validado por correo electrónico.	No requiere firma, documento validado por correo electrónico.
<b>Jeimy Andrea Quiroga Ardila/ Tiffany Briceth Wilches Morales</b>	<b>Gloria Méndez Ruiz</b>	<b>Gloria Méndez Ruiz</b>
<b>Profesional 3 Oficina de Planeación/ Profesional 6 Oficina de Tecnología</b>	<b>Directora Oficina de Tecnología</b>	<b>Directora Oficina de Tecnología</b>