



PROCEDIMIENTO

- NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO:** PROCEDIMIENTO PARA ATENDER REQUERIMIENTOS TECNOLOGICOS E INFORMATICOS.
- PROCEDIMIENTO AL QUE PERTENECE:** Gestión Tecnológica
- UBICACIÓN Y COBERTURA DEL PROCEDIMIENTO:**

Nivel	
Estratégico	
Misional	
Apoyo	

Cobertura	
Central	
Nacional	
Seccional	

4. OBJETIVO DEL PROCEDIMIENTO

Documentar y establecer lineamientos para atender los requerimientos informáticos y tecnológicos a nivel Nacional y Seccional, dando cumplimiento al marco del Sistema de Gestión de la Calidad, Medio Ambiente, Seguridad y Salud en el Trabajo de la Rama Judicial.

5. MARCO NORMATIVO

- ✓ Ley 270 de 1996 - Ley Estatutaria de la Administración de Justicia
- ✓ Ley 872 de 2003- Creó el Sistema de Gestión de la Calidad en la Rama Ejecutiva y en otras entidades prestadoras de servicios
- ✓ NTC ISO 9001:2015 – Norma Técnica de Calidad.
- ✓ NTC ISO 14001:2015 – Norma Técnica de Sistema de Gestión Ambiental.
- ✓ NTC OHSAS 18001:2007 – Norma Técnica de Seguridad y Salud en el Trabajo.
- ✓ ACUERDO No. PSAA14-10161 (junio 12 de 2014) - “Por el cual se actualiza el Sistema Integrado de Gestión y Control de la Calidad creado mediante Acuerdo PSAA07-3926 de 2007 y se establece el Sistema Integrado de Gestión y Control de la Calidad y el Medio Ambiente – SIGCMA -”

6. ALCANCE DEL PROCEDIMIENTO

Este procedimiento aplica para atender los requerimientos informáticos y tecnológicos de los Despachos Judiciales y Dependencias Administrativas a nivel Nacional, dando cumplimiento al marco del Sistema de Gestión de la Calidad, Medio Ambiente, Seguridad y Salud en el Trabajo de la Rama Judicial.

CÓDIGO P-AGT-01	ELABORÓ Líder del Proceso	REVISÓ Líder de Proceso	APROBÓ Comité SIGCMA
VERSIÓN 03	FECHA 02/05/2019	FECHA 05/06/2019	FECHA 11/06/2019



7. LÍDER DEL PROCEDIMIENTO

CARGO	DEPENDENCIA
Director(a) de Unidad	Unidad de Informática

8. RESPONSABLES DEL PROCEDIMIENTO

CARGO	DEPENDENCIA
Director Unidad Informática	Unidad de Informática
Directores Administrativos Nominados	Unidad de Informática
Coordinador Sección de Soporte	Unidad de Informática

9. PROVEEDORES E INSUMOS

PROVEEDORES	ENTRADA/INSUMOS EXTERNOS
Congreso de la República	Normatividad aplicable al proceso de Gestión Tecnológica / Circulares instructivas.
Organismos de Control	
Ministerio de Hacienda y Crédito Público	Ley de Presupuesto y Resoluciones de Vigencias Futuras.
Departamento Nacional de Planeación	Inscripción de Proyectos de Inversión en el BPIN.
Colombia Compra Eficiente	Acuerdos Marco de Precio.
MINTIC	Lineamientos Tecnológicos y de las Telecomunicaciones.
Empresas Informáticas y de Telecomunicaciones	Estudio de precios de mercado.

PROVEEDORES	ENTRADA/INSUMOS INTERNOS
Dependencias Consejo Superior / Direcciones Seccionales de Administración Judicial / Servidores Judiciales de los Despachos Judiciales del país.	Normativa aplicable al proceso.
	Planeación estratégica / Plan Sectorial de Desarrollo / PET / Planes de Inversión / Plan Operativo. Direccionamiento Estratégico, Sistema de Gestión de Calidad y del Medio Ambiente, Manual de Contratación y de Supervisión de la Entidad.
	Requerimiento de bienes y servicios informáticos y de telecomunicaciones.

CÓDIGO P-AGT-01	ELABORÓ Líder del Proceso	REVISÓ Líder de Proceso	APROBÓ Comité SIGCMA
VERSIÓN 03	FECHA 02/05/2019	FECHA 05/06/2019	FECHA 11/06/2019



PROVEEDORES	ENTRADA/INSUMOS INTERNOS
	Plan de Inversión.
	Mapa Judicial.

10. CONTROLES DEL PROCEDIMIENTO:

NOMBRE DEL CONTROL	DESCRIPCIÓN DEL CONTROL
Indicadores	Instrumentos de medida usados para describir y comprender como funciona la calidad del sistema del proceso de gestión tecnológica y las actividades específicas en concreto. Los indicadores de calidad son útiles en cuanto a que miden aspectos específicos de la gestión, detectan necesidades de mejoras e identifican áreas de excelencia, dispone de estándares y puede hacer comparaciones y "Benchmarking" (<i>El benchmarking = técnica o herramienta de gestión que consiste en tomar como referencia los mejores aspectos o prácticas de otras intervenciones.</i>).
Acuerdos de Niveles de Servicio	Un Acuerdo de Nivel de Servicio o ANS (Service Level Agreement o SLA), <i>se define como acuerdo escrito entre un proveedor de servicio y el CSJ con el objeto de fijar el nivel acordado para la calidad de dicho servicio, en función de una serie de parámetros objetivos, establecidos de mutuo acuerdo entre ambas partes, reflejo contractual del nivel operativo de funcionamiento y limitación de responsabilidad por no prestación del servicio.</i>
Seguimiento al Plan Operativo y Plan de Acción Anual	Monitoreo del avance de las actividades del Plan de Inversión.
Cronogramas de Ejecución de Contratos y Proyectos.	Seguimiento a la ejecución de las actividades.

CÓDIGO P-AGT-01	ELABORÓ Líder del Proceso	REVISÓ Líder de Proceso	APROBÓ Comité SIGCMA
VERSIÓN 03	FECHA 02/05/2019	FECHA 05/06/2019	FECHA 11/06/2019



11. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO (PHVA)

Etapa	Actividad	Descripción	Producto	Responsable
P	Recibir requerimientos informáticos	Recibe los requerimientos informáticos a nivel Central y Seccional, diligenciando los formatos establecidos.	Documentos – Formatos.	Director Unidad Informática y Directores Administrativos Nominados e ingenieros / Mesa de Servicio.
P	Clasificar los requerimientos	Clasifica y cataloga los requerimientos para determinar acción a seguir.	Documentos	Directores Administrativos Nominados de Unidad Informática y Seccionales. Coordinador Gestión Tecnológica DESAJ.
P	Identificar necesidades de contratación	Identifica la necesidad de Contratación de Bienes y Servicios con relación a los requerimientos de las diferentes dependencias, acorde con el Plan de Inversión y de Modernización Tecnológica. Consolida dichas necesidades para los consiguientes procesos de Adquisición de Bienes y Servicios.	Documentos	Directores Administrativos Nominados de la Unidad de Informática, Coordinador Sección Soporte e Ingenieros.
H	Contestar la solicitud de requerimientos	Envía la respuesta correspondiente mediante oficio, correo o herramienta de gestión al remitente de la solicitud. Se enviará copia al Director Seccional en el caso de correo electrónico y oficio; y para el caso de herramienta de gestión mediante consulta a la plataforma con usuario de nivel Director.	Documentos	Profesional Universitario de la Unidad Informática. Director DESAJ / Mesa de Servicio.
A	Gestionar solución tecnológica	Acorde con los requerimientos recibidos, gestiona la solución de acuerdo con lo establecido para los demás procedimientos del proceso de Gestión Tecnológica a nivel Central y Seccional.	Servicios / Elementos Tecnológicos	Directores Administrativos de la Unidad de Informática Coordinador Gestión Tecnológica DESAJ / Mesa de Servicio. Coordinador Sección de Soporte.

CÓDIGO P-AGT-01	ELABORÓ Líder del Proceso	REVISÓ Líder de Proceso	APROBÓ Comité SIGCMA
VERSIÓN 03	FECHA 02/05/2019	FECHA 05/06/2019	FECHA 11/06/2019



Etapa	Actividad	Descripción	Producto	Responsable
V	Documentar respuesta a los requerimientos	Mediante la herramienta de Gestión, oficio o correo electrónico según el caso, se documenta la respuesta a las solicitudes.	Documentos	Directores Administrativos de la Unidad de Informática Coordinador Gestión Tecnológica DESAJ / Mesa de Servicio. Coordinador Sección de Soporte.

CÓDIGO P-AGT-01	ELABORÓ Líder del Proceso	REVISÓ Líder de Proceso	APROBÓ Comité SIGCMA
VERSIÓN 03	FECHA 02/05/2019	FECHA 05/06/2019	FECHA 11/06/2019



12. ANEXOS (Formatos, Guías, Instructivos, Planes)

- Anexo 1. Formato.
- Anexo 2. Manual de Contratación para la Dirección Ejecutiva de Administración Judicial y Direcciones Ejecutivas Seccionales.

13. CONTROL DE REGISTROS

Versión aprobada por parte del Comité Nacional del SIGCMA.

CÓDIGO	ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ
P-AGT-01	Líder del Proceso	Líder de Proceso	Comité SIGCMA
VERSIÓN	FECHA	FECHA	FECHA
03	02/05/2019	05/06/2019	11/06/2019