



# FORMATO ENTRADAS-RACI-MÉTRICAS

Código:	127-FORGI-APO09-01
Versión:	1
Vigente desde:	29/12/2020

PROCESO: GESTIÓN DE LA INFORMACIÓN Y LA TECNOLOGÍA PROCEDIMIENTO: GESTIONAR LOS ACUERDOS DE SERVICIO

## CONTROL DE CAMBIOS

VERSIÓN	FECHA	DESCRIPCIÓN DE LA MODIFICACIÓN
1	N/A	N/A

## PRODUCTOS O SERVICIOS

ENTRADAS	PROVEEDOR
Plan de recursos aprobados	EDMO4
Comunicación de estrategias de gestión de recursos	EDMO4
Requisitos de usuario	APO11
Acciones correctivas para la mejora del beneficio	APO05
Resultados de auditoría de calidad	APO11
Incidente y peticiones de servicio priorizado	DSS02
Informe del estado de incidentes y tendencias	DSS02
Evaluaciones respecto a los ANS	BAI04
SALIDAS	CLIENTE
Catálogo de servicios	APO08
Acuerdos de nivel de servicio (ANSs)	APO05-APO08-DSS01-DSS02-DSS04-DSS05
Acuerdo de nivel operativos (OLAs)	DSS01-DSS02-DSS04-DSS05
Informes de rendimiento del nivel de servicio	APO08-MEA01
Planes de acción	APO02-APO08
ANSs actualizados	Interno

## MATRIZ RACI

R: Responsable A: Aprueba C: Consulta I: Informa	Director Entidad	Jefe CI	Subdirector SAF	Subdirector SRI	Jefe OS	Jefe OAJ	Jefe OAP	Líderes de los procesos	Comité Directivo	Oficial de seguridad de la información	Administrador de Infraestructura	Arquitecto	Apoyo Gestión Contratación	PMO	BDA	Funcional	Desarrolladores	Web Master	Gestores
<b>Práctica Clave de Gobierno</b>																			
Identificar servicios TI	C	R	R	R	RA	R	R	R	C	I	I	I		I	I	I	C	I	C
Catalogar servicios basados en TI				I	RA	I		I		I		I		I	I	I	C		C
Definir y preparar acuerdos de servicio		R	R	R	RA	R	R	C						C	I	I	C		
Supervisar e informar de los niveles de servicio	I	C	I	I	IA	I	I	R				I		C			I		I
Revisar acuerdos de servicio y contratos		C	A	A	R	C				CI		C		C			C		

## INDICADORES

Nombre	Tipo	Objetivo	Periodicidad	Fórmula

## AUTORIZACIÓN

ELABORÓ: Guiomar Cortés Ávila Gerente de Proyectos Oficina de Sistemas	REVISÓ: Luis Fernando Arango Vargas Profesional Oficina Asesora de Planeación	APROBÓ: Claudia Liliana Paipa Jefe Oficina de Sistemas
------------------------------------------------------------------------------	-------------------------------------------------------------------------------------	--------------------------------------------------------------