

FORMATO ENTRADAS-RACI-MÉTRICAS-DSS03

Código:	127-FORGI-DSS03-01
Versión:	1
Vigente desde:	18/10/2022

PROCESO: GESTIÓN DE LA TECNOLOGÍA Y LA INFORMACIÓN **PROCEDIMIENTO Y/O DOCUMENTO: GESTIONAR PROBLEMAS**

CONTROL DE CAMBIOS

VERSIÓN	FECHA	DESCRIPCIÓN DE LA MODIFICACIÓN
1	18/10/2022	Identificación de ENTRADAS-RACI-MÉTRICAS

PRODUCTOS O SERVICIOS

ENTRADAS	PROVEEDOR
Registro de incidentes	Interno
Causas raíz relacionadas con riesgo	Interno
Resolución de incidentes	Interno
Incidentes y peticiones de servicios cerrados	Interno
SALIDAS	CLIENTE
Registro de incidentes	Interno
Causas raíz de los problemas	Interno
Informes de monitorización de resolución de incidentes.	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
Práctica Clave de Gobierno																			
Identificar y clasificar problemas.					A		C		C	R	R	R		C	R	R	R	R	R
Investigar y diagnosticar problemas.					A		C		C	R	R	R		C	R	R	R	R	R
Levantar errores conocidos.					A		C		C	I	I	I		C	I	I	I	I	R
Resolver y cerrar problemas.					A		C		C	I	R	R		C	R	R	R	R	R
Realizar una gestión de problemas proactiva.					A		C		C	I	R	R		C	R	R	R	R	R

INDICADORES

Nombre	Tipo	Objetivo	Periodicidad	Fórmula

AUTORIZACIÓN

ELABORÓ:  Leydi Támara Rodríguez Contratista Oficina de Sistemas.	REVISÓ: Hugo Roberto Hernandez Diaz Profesional de la Oficina de Sistemas.	APROBÓ:  Hugo Roberto Hernandez Diaz Profesional de la Oficina de Sistemas.
--	---	--



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
SECRETARÍA DE GOBIERNO
Oficina de Planeación y Desarrollo Urbano
Calle de la Espesura 100-100

INSTRUCCIONES FORMATO ENTRADAS-RACI-MÉTRICAS- DSS01

ITEMS	INSTRUCCIÓN
ENTRADAS	Defina los documento e información necesaria para el inicio de las actividades de cada proceso.
PROVEEDOR	Contiene el nombre del proceso seleccionado del marco Cobit 2019.
SALIDAS	Defina los documentos que resultan luego de la ejecución de las actividades de cada proceso.
CLIENTE	Contiene el nombre del proceso seleccionado del marco Cobit 2019.
MATRIZ RACI	Identifique cada actividad de proyecto y en las columnas encabezado los integrantes del equipo (por nombre y apellido). Luego, en cada cuadro de la matriz se identifica el tipo de relación entre cuatro posibles tipos: R: Responsable, A: Aprobador, C: Consultado, I: Informado.
INDICADORES	Indique los instrumentos o mecanismos para evaluar hasta que punto o en que medida se están logrando el procedimiento.
ELABORÓ	Diligencie los nombres, apellidos y cargos de las personas que participaron en la elaboración del documento.
REVISÓ	Diligencie los nombres, apellidos y cargos de las personas responsables de revisar el contenido del documento, para avalar que sea el apropiado a la entidad.
APROBÓ	Diligencie los nombres, apellidos y cargo de la persona responsables de aprobar el contenido del documento.