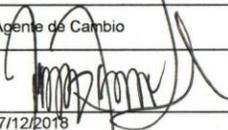
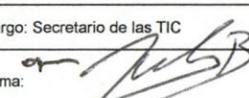
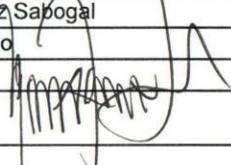
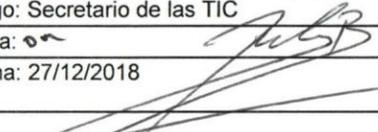


 Gobernación		<b>MATRIZ N° 1 IDENTIFICACIÓN DE RIESGOS POR PROCESO</b>		Código: FO-M1-P3-01 Versión: 01 Fecha de Aprobación: 15/08/2018 Página: 1 de 1
NOMBRE DEL PROCESO		<b>Gestionar los Servicios tecnológicos TI</b>		CODIGO DEL PROCESO   <b>M11-P1</b>
OBJETIVO DEL PROCESO		Garantizar el funcionamiento óptimo de la plataforma de infraestructura tecnológica, los servicios, las aplicaciones, módulos y componentes que permiten el uso apropiado de las TIC. Verificar y aplicar los controles para dar continuidad a los procesos de soporte técnico, mesa de ayuda que brindan apoyo a la gestión interna de la Gobernación del Valle y servicio al ciudadano, municipios y entidades descentralizadas, permitiéndonos consolidar al Valle del Cauca como un territorio inteligente e innovador.		
DEPENDENCIA		<b>SECRETARIA DE LAS TIC</b>		
N°	1. RIESGOS	2. DESCRIPCION DEL RIESGO	3. CAUSAS (Factores Internos y Externos. Incluye Agente Generador)	4. EFECTOS (Consecuencias)
1	Inexactitud en la solicitud de servicios y conceptos técnicos para la solución de incidencias para gestionar los Servicios Tecnológicos TI	Los requerimientos con los cuales se solicito el servicio para gestionar los Servicios Tecnológicos TI, el concepto técnico o la solución a incidencias, no expresaban la necesidad real o fueron planteados de manera ambigua.	1) Falta de claridad en la redacción de las necesidades. 2) Falta de conocimiento técnico, lógico o procedimental al momento de realizar la solicitud. 3) Falta de pertinencia, al dejar que personal que no tiene la competencia realice las solicitudes o requerimientos.	1). No cumplimiento de las metas y objetivos propuestos en el plan de desarrollo. 2). Resultado de la prestación del servicio cumple con el requerimiento, pero no soluciona la incidencia real. 3). Recursos utilizados para resolver una necesidad cuya prioridad no correspondía.
2	Demora en la atención de solicitudes para gestionar los Servicios Tecnológicos TI	La no oportunidad en la atención de las solicitudes para solucionar las incidencias, para gestionar los Servicios Tecnológicos TI	1) Falta de programación en los cronogramas de mantenimiento. 2) Falta de personal de planta o contratistas. 3) Recorte de presupuesto asignado dentro de la entidad. 4) Carencia de acuerdos de niveles de servicio.	1) Baja calidad en la prestación del servicio. 2). Ineficiencia en el uso de los recursos. 3). Retraso en los procesos
3	Interrupción en los servicios de servicios tecnológicos TI	La no operatividad eventual de las soluciones de soporte tecnológico e infraestructura para gestionar los Servicios Tecnológicos TI.	1) Cambios climáticos (rayos, inundaciones, cortes de energía entre otros). 2) Daños en la infraestructura tecnológica 3) Acciones terroristas y/o orden publico 4) No se renuevan las licencias de uso y operación de las soluciones TIC 4) Ausencia del plan de contingencia, <b>por falta de recurso</b>	1). Perdida de información 2). Perdida de Credibilidad 3). Perdida de tiempo laboral 4). Demora en los procesos 5). Atraso en la consecución de los fines y metas de la entidad.
<b>Elaboró</b>		<b>Revisó</b>		<b>Fecha de Actualización:</b>
Nombre: Ricardo Ramirez Sabagal		Nombre: Frank A. Ramirez O		
Cargo: Agente de Cambio		Cargo: Secretario de las TIC		<b>Fecha de Socialización:</b>
Firma: 		Firma: 		
Fecha: 27/12/2018		Fecha: 27/12/2018		Fecha entrega a la Coordinación del MIPG:

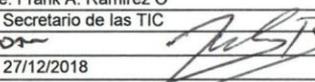
Departamento del Valle del Cauca  Gobernación		<b>MATRIZ N° 2 ANALISIS DEL RIESGO DEL PROCESO</b>				Código:FO-M1-P3-02			
						Versión: 01			
				Fecha de Aprobación: 15/08/2018					
				Página: 1 de 1					
PROCESO		Gestionar los Servicios tecnológicos TI				CODIGO	M11-P1		
OBJETIVO DEL PROCESO		Garantizar el funcionamiento óptimo de la plataforma de infraestructura tecnológica, los servicios, las aplicaciones, módulos y componentes que permiten el uso apropiado de las TIC. Verificar y aplicar los controles para dar continuidad a los procesos de soporte técnico, mesa de ayuda que brindan apoyo a la gestión interna de la Gobernación del Valle y servicio al ciudadano, municipios y entidades descentralizadas, permitiéndonos consolidar al Valle del Cauca como un territorio inteligente e innovador.							
Dependencia responsable		SECRETARIA DE LAS TIC							
N°	1. RIESGOS	2. CLASE RIESGO	3. CALIFICACION				4. EVALUACION		5. MEDIDAS DE RESPUESTA
			3.1 PROBABILIDAD		3.2 IMPACTO		4.1 EVALUACION DEL RIESGO (INHERENTE)		
			Vr.	Resultado	Vr.	Resultado	Calif	Zona de Ubicación	
1	Inexactitud en la solicitud de servicios y conceptos técnicos para la solución de incidencias para gestionar los Servicios Tecnológicos TI	Estrategico	1	Raro	3	Moderado	3	Moderada	EVITAR
2	Demora en la atención de solicitudes para gestionar los Servicios Tecnológicos TI	Cumplimiento	1	Raro	3	Moderado	3	Moderada	EVITAR
3	Interrupción en los servicios de servicios tecnológicos TI	Tecnologia	1	Raro	5	Catastrofico	5	Alta	REDUCIR
ELABORACIÓN					REVISIÓN			Fecha de Actualización:	
Nombre: Ricardo Ramirez Sabogal					Nombre: Frank A. Ramirez O				
Cargo: Agente de Cambio					Cargo: Secretario de las TIC			Fecha de Socialización:	
Firma: 					Firma: 				
Fecha: 27/12/2018					Fecha: 27/12/2018			Fecha entrega a la Coordinación del MIPG:	

Departamento del Valle del Cauca  Gobernación	<b>MATRIZ N° 3 VALORACION DE RIESGOS DEL PROCESO</b>	Código: FO-M1-P3-03
		Versión: 01
		Fecha de Aprobación: 15/08/2018
		Página: 1 de 1
PROCESO	Gestionar los Servicios tecnológicos TI	CODIGO M11-P1

OBJETIVO DEL PROCESO: Garantizar el funcionamiento óptimo de la plataforma de infraestructura tecnológica, los servicios, las aplicaciones, módulos y componentes que permiten el uso apropiado de las TIC. Verificar y aplicar los controles para dar continuidad a los procesos de soporte técnico, mesa de ayuda que brindan apoyo a la gestión interna de la Gobernación del Valle y servicio al ciudadano, municipios y entidades descentralizadas, permitiéndonos consolidar al Valle del Cauca como un territorio inteligente e innovador.

**DEPENDENCIA RESPONSABLE SECRETARIA DE LAS TIC**

N°	1. RIESGO	2. CLASE DE RIESGO	3. EVALUACION DEL RIESGO (Zona de Ubicación)	4. CONTROLES (existentes)	5. VALORACION DE CONTROLES				6. CALIFICACION				7. EVALUACION		8. MEDIDAS DE RESPUESTA
					Tipo Control (Probabilidad ó Impacto)	PUNTAJE (Herramientas para ejercer el control)	PUNTAJE (Seguimiento al control)	Puntaje Final	6.1 PROBABILIDAD		6.2 IMPACTO		7.1 EVALUACION DEL RIESGO (RESIDUAL)		
									Vr.	Resultado	Vr.	Resultado	Calif	Zona de Ubicación	
1	Inexactitud en la solicitud de servicios y conceptos técnicos para la solución de incidencias para gestionar los Servicios Tecnológicos TI	Estrategico	Moderada	* Participación en las capacitaciones de Inducción y Reinducción, para ilustrar la correcta manera de solicitar el soportes que brinda la secretaria en Servicios Tecnológicos.	Prob.	60	40	100	1	Raro	3	Moderado	3	Moderada	Reducir
				* Realizar capacitaciones sobre la herramienta que se adopto para el tramite de las incidencias a los usuarios finales como a los colaboradores del proceso de Servicios Tecnológicos.	Prob.	60	40	100							
2	Demora en la atención de solicitudes para gestionar los Servicios Tecnológicos TI	Cumplimiento	Moderada	* Realizar el seguimiento de las incidencias, a través del aplicativo y las plantillas diseñadas para tal fin.	Prob.	60	40	100	1	Raro	3	Moderado	3	Moderada	Reducir
				Controlar los requerimientos del cliente a través de la plataforma utilizada por servicios tecnológicos y atenderlos según los acuerdos de niveles de servicios predefinidos.	Prob.	60	40	100							
3	Interrupción en los servicios de servicios tecnológicos TI	Tecnologia	Alta	* Controlar con alertas de indisponibilidad de los servicios tecnológicos, la disponibilidad de los Sistemas de información, Internet, Servidores y demás que se requieran para la prestación del Servicios de Tecnología e infraestructura TIC.	Prob.	60	40	100	1	Raro	5	Catastrofico	5	Alta	Evitar

<b>ELABORACIÓN</b>		<b>REVISIÓN</b>		Fecha de Actualización:	
Nombre: Ricardo Ramirez Sabogal		Nombre: Frank A. Ramirez O		dd/mm/aaaa	
Cargo: Agente de Cambio		Cargo: Secretario de las TIC		Fecha de Socialización:	
Firma:		Firma:		Acta 00x del dd/mm/aaaa	
Fecha: 27/12/2018		Fecha: 27/12/2018		Fecha entrega a la Coordinación del MIPG: dd/mm/aaaa	

 Departamento del Valle del Cauca Gobernación	<b>MATRIZ N° 4 MAPA DE RIESGOS</b>			Código: FO-M1-P3-04
				Versión: 01
				Fecha de Aprobación: 15/08/2018
				Página: 1 de 1
PROCESO	Gestionar los Servicios tecnológicos TI		CODIGO	M11-P1

Garantizar el funcionamiento óptimo de la plataforma de infraestructura tecnológica, los servicios, las aplicaciones, módulos y componentes que permiten el uso apropiado de las TIC. Verificar y aplicar los controles para dar continuidad a los procesos de soporte técnico, mesa de ayuda que brindan apoyo a la gestión interna de la Gobernación del Valle y servicio al ciudadano, municipios y entidades descentralizadas, permitiéndonos consolidar al Valle del Cauca como un territorio inteligente e innovador.

OBJETIVO DEL PROCESO

DEPENDENCIA RESPONSABLE

SECRETARIA DE LAS TIC

N°	1. RIESGOS	2. CLASE DE RIESGO	3. CALIF		4. EVALUACION (Zona de Riesgo)	5. CONTROLES EXISTENTES	6. NUEVA CALIF		7. NUEVA EVALUACION (Zona de Riesgo)		8. MEDIDAS DE RESPUESTA	9. ACCIONES	10. META DE ACCIONES PROGRAMADA		11. CRONOGRAMA (Fecha acciones)	12. INDICADOR DE LA ACCION	13. RESPONSABLES DE ADELANTAR LA ACCION
			PROB	IMPACT			PROB	IMPACT	Calif	Zona de Ubicación			Cantidad	Unidad			
1	Inexactitud en la solicitud de servicios y conceptos técnicos para la solución de incidencias para gestionar los Servicios Tecnológicos TI	Estrategico	1	3	Moderada	* Participación en las capacitaciones de Inducción y Reinducción, para ilustrar la correcta manera de solicitar el soportes que brinda la secretaria en Servicios Tecnológicos.	1	3	3	Moderada	Reducir	* Realizar por lo menos una capacitación en los programas de Inducción y Reinducción	1	Cantidad	Del 01/03/2018 al 31/12/2018	* Capacitaciones realizadas/ capacitaciones programas.	Lider Proceso
						* Realizar capacitaciones sobre la herramienta que se adopto para el tramite de las incidencias a los usuarios finales como a los colaboradores del proceso de Servicios Tecnológicos.						* Realizar la capacitación del aplicativo vigente para el manejo de incidencias al personal de servicios tecnológicos y estos a su vez, a los usuarios finales por lo menos una vez.					
2	Demora en la atención de solicitudes para gestionar los Servicios Tecnológicos TI	Cumplimiento	1	3	Moderada	* Realizar el seguimiento de las incidencias, a través del aplicativo y las plantillas diseñadas para tal fin.	1	3	3	Moderada	Reducir	Presentar el informe de las incidencias presentadas sobre las atendidas	2	Cantidad	Del 01/03/2018 al 30/06/2018 y del 1/07/2018 al 31/12/2018	Numero de solicitudes atendidas / No. Solicitudes presentadas	Lider Proceso
						Controlar los requerimientos del cliente a través de la plataforma utilizada por servicios tecnológicos y atenderlos según los acuerdos de niveles de servicios predefinidos.						Asignar con base en la herramienta de servicios tecnológicos, las tareas para servicios de soporte e infraestructura por orden de llegada,					
3	Interrupción en los servicios de servicios tecnológicos TI	Tecnologia	1	5	Alta	* Controlar con alertas de indisponibilidad de los servicios tecnológicos, la disponibilidad de los Sistemas de información, Internet, Servidores y demás que se requieran para la prestación del Servicios de Tecnologia e infraestructura TIC.	1	5	5	Alta	Evitar	A través de aplicativos tecnológicos se generan alertas de texto y correo, para la reacción inmediata por parte del personal técnico de turno.	Lo arrojado por el Aplicativo o herramienta utilizada	Cantidad	Del 01/03/2018 al 30/06/2018 y del 1/07/2018 al 31/12/2018	Alertas Atendidas / Alerta presentadas	Lider Proceso

ELABORACIÓN

REVISIÓN

Fecha de Actualización:

Nombre: Ricardo Ramirez Sabogal  
Cargo: Agente de Cambio

Nombre: Frank A. Ramirez O  
Cargo: Secretario de las TIC

Fecha de Socialización:

Firma:

Firma:

Fecha: 27/12/2018

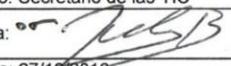
Fecha: 27/12/2018

Fecha entrega a la Coordinación del MIPG:

 Gobernación	<b>MATRIZ N° 5 SEGUIMIENTO AL CONTROL DEL MAPA DE RIESGOS</b>	Código:FO-M1-P3-05	
		Versión: 01	
		Fecha de Aprobación: 15/08/2018	
		Página: 1 de 1	
PROCESO	Gestionar los Servicios tecnológicos TI	CODIGO	M11-P1
OBJETIVO DEL PROCESO	Garantizar el funcionamiento óptimo de la plataforma de infraestructura tecnológica, los servicios, las aplicaciones, módulos y componentes que permiten el uso apropiado de las TIC. Verificar y aplicar los controles para dar continuidad a los procesos de soporte técnico, mesa de ayuda que brindan apoyo a la gestión interna de la Gobernación del Valle y servicio al ciudadano, municipios y entidades descentralizadas, permitiéndonos consolidar al Valle del Cauca como un territorio inteligente e innovador.		

DEPENDENCIA RESPONSABLE **SECRETARIA DE LAS TIC**

N°	1.RIESGOS	2. CONTROLES EXISTENTES	3. TIPO DE CONTROL	4. FRECUENCIA	5. RESPONSABLE DEL CONTROL	6. DOCUMENTACION DEL CONTROL	7. EVALUACION Y EFECTIVIDAD DEL CONTROL
1	Inexactitud en la solicitud de servicios y conceptos técnicos para la solución de incidencias para gestionar los Servicios Tecnológicos TI	* Participación en las capacitaciones de Inducción y Reinducción, para ilustrar la correcta manera de solicitar el soportes que brinda la secretaria en Servicios Tecnológicos.	Preventivo		Lider de programa	Documentado	Se aplica y es efectivo
		* Realizar capacitaciones sobre la herramienta que se adopto para el tramite de las incidencias a los usuarios finales como a los colaboradores del proceso de Servicios Tecnológicos.	Preventivo		Lider de programa	Documentado	Se aplica y es efectivo
2	Demora en la atención de solicitudes para gestionar los Servicios Tecnológicos TI	* Realizar el seguimiento de las incidencias, a través del aplicativo y las plantillas diseñadas para tal fin.	Preventivo	Semestral	Lider de programa	Documentado	Se aplica y es efectivo
		Controlar los requerimientos del cliente a través de la plataforma utilizada por servicios tecnológicos y atenderlos según los acuerdos de niveles de servicios predefinidos.	Preventivo	Semestral	Lider de programa	Documentado	Se aplica y es efectivo
3	Interrupción en los servicios de servicios tecnológicos TI	* Controlar con alertas de indisponibilidad de los servicios tecnológicos, la disponibilidad de los Sistemas de información, Internet, Servidores y demás que se requieran para la prestación del Servicios de Tecnología e infraestructura TIC.	Preventivo	Semestral	Lider de programa	Documentado	Se aplica y es efectivo

<b>ELABORACIÓN</b>		<b>REVISIÓN</b>		<b>Fecha de Actualización:</b>
Nombre: Ricardo Ramirez Sabogal		Nombre: Frank A. Ramirez O		
Cargo: Agente de Cambio		Cargo: Secretario de las TIC		
Firma:		Firma: 		
Fecha: 27/12/2018		Fecha: 27/12/2018		

Departamento del Valle del Cauca  Gobernación	<b>MATRIZ N° 6 SEGUIMIENTO A LAS ACCIONES DEL MAPA DE RIESGOS</b>				Código: FO-M1-P3-06	
					Versión: 01	
					Fecha de Aprobación: 15/08/2018	
					Página: 1 de 1	
PROCESO	Gestionar los Servicios tecnológicos TI				CODIGO   M11-P1	
OBJETIVO DEL PROCESO	Garantizar el funcionamiento óptimo de la plataforma de infraestructura tecnológica, los servicios, las aplicaciones, módulos y componentes que permiten el uso apropiado de las TIC. Verificar y aplicar los controles para dar continuidad a los procesos de soporte técnico, mesa de ayuda que brindan apoyo a la gestión interna de la Gobernación del Valle y servicio al ciudadano, municipios y entidades descentralizadas, permitiéndonos consolidar al Valle del Cauca como un territorio inteligente e innovador.					
DEPENDENCIA RESPONSABLE					#REF!	
N° 3. RIESGOS	ACCIONES	INDICADOR	PROGAMADO	EJECUTADO	RESULTADO	
1	Inexactitud en la solicitud de servicios y conceptos técnicos para la solución de incidencias para gestionar los Servicios Tecnológicos TI	* Realizar por lo menos una capacitación en los programas de Inducción y Reinducción * Realizar la capacitación del aplicativo vigente para el manejo de incidencias al personal de servicios tecnológicos y estos a su vez, a los usuarios finales por lo menos una vez.	* Capacitaciones realizadas/ capacitaciones programas. * Capacitaciones realizadas/ capacitaciones programas.	1 1	1 1	100% 100%
	Demora en la atención de solicitudes para gestionar los Servicios Tecnológicos TI	Presentar el informe de las incidencias presentadas sobre las atendidas Asignar con base en la herramienta de servicios tecnológicos, las tareas para servicios de soporte e infraestructura por orden de llegada.	Numero de solicitudes atendidas / No. Solicitudes presentadas	2 7238	2 6998	100% 97%
3	Interrupción en los servicios de servicios tecnológicos TI	A través de aplicativos tecnológicos se generan alertas de texto y correo, para la reacción inmediata por parte del personal técnico de turno.	Alertas Atendidas / Alerta presentadas .	75	75	100%
Elaboró:			Revisó:		Fecha de Actualización:	
Nombre: Ricardo Ramirez Sabogal			Nombre: Frank A. Ramirez O		Fecha de Socialización:	
Cargo: Agente de Cambio			Cargo: Secretario de las TIC			
Firma:			Firma:			
Fecha: 27/12/2018			Fecha: 27/12/2018		Fecha entrega a la Coordinación del MIPG:	

**COHERENCIA DE LOS RIESGOS ESTRATEGICOS VS RIESGOS DE PROCESOS**

EJES DEL DE DESARROLLO	RIESGOS INSTITUCIONALES (PROBLEMAS)	RIESGOS DE PROCESOS ASOCIADOS	ZONA DE RIESGO	CONTROLES	ACCIONES
Eje institucional	Debilidad Institucional, deterioro de la gobernabilidad y crisis del modelo de departamentos en el Valle del Cauca que se instaura desde la Constitución Política de 1991	Inexactitud en la solicitud de servicios y conceptos técnicos para la solución de incidencias para gestionar los Servicios Tecnológicos TI	Moderada	* Participación en las capacitaciones de Inducción y Reinducción, para ilustrar la correcta manera de solicitar el soportes que brinda la secretaría en Servicios Tecnológicos.	* Realizar por lo menos una capacitación en los programas de Inducción y Reinducción
				* Realizar capacitaciones sobre la herramienta que se adopto para el tramite de las incidencias a los usuarios finales como a los colaboradores del proceso de Servicios Tecnológicos.	* Realizar la capacitación del aplicativo vigente para el manejo de incidencias al personal de servicios tecnológicos y estos a su vez, a los usuarios finales por lo menos una vez.
		Demora en la atención de solicitudes para gestionar los Servicios Tecnológicos TI	Moderada	* Realizar el seguimiento de las incidencias, a través del aplicativo y las plantillas diseñadas para tal fin.	Presentar el informe de las incidencias presentadas sobre las atendidas
				Controlar los requerimientos del cliente a través de la plataforma utilizada por servicios tecnológicos y atenderlos según los acuerdos de niveles de servicios predefinidos.	Asignar con base en la herramienta de servicios tecnológicos, las tareas para servicios de soporte e infraestructura por orden de llegada,
		Interrupción en los servicios de servicios tecnológicos TI	Alta	* Controlar con alertas de indisponibilidad de los servicios tecnológicos, la disponibilidad de los Sistemas de información, Internet, Servidores y demas que se requieran para la prestacion del Servicios de Tecnologia e infraestructura TIC	A través de aplicativos tecnológicos se generan alertas de texto y correo, para la reacción inmediata por parte del personal técnico de turno.

o

OBJETIVOS ESTRATEGICOS VS RIESGOS DE PROCESOS

VISION DEL PLAN DE DESARROLLO	OBJETIVOS ESTRATEGICOS DE LA VISION		RIESGOS DE PROCESOS ASOCIADOS	ZONA DE RIESGO	CONTROLES	ACCIONES
<p>El Valle del Cauca, al 2019, será un departamento líder, nacional e internacional, en desarrollo humano, paz y reconciliación; con una gestión pública transparente, participativa, plural, eficiente y con alto compromiso social; que promueva el desarrollo sostenible, garantía de la conservación del capital natural, rico en biodiversidad, servicios eco-sistémicos, riqueza étnico-cultural; con fuerza productiva, turística, infraestructura, tecnología, atractivo para la inversión; que incentive la innovación, el emprendimiento, la cooperación, la equidad, la convergencia regional y la competitividad para la integración global de la región Pacífico con el mundo</p>	<p>Infraestructura para el desarrollo</p>	<p>Desarrollar una plataforma física y tecnológica para la competitividad y la prosperidad social</p>	<p>Inexactitud en la solicitud de servicios y conceptos técnicos para la solución de incidencias para gestionar los Servicios Tecnológicos TI</p>	<p>Moderada</p>	<p>* Participación en las capacitaciones de Inducción y Reinducción, para ilustrar la correcta manera de solicitar el soporte que brinda la secretaria en Servicios Tecnológicos. * Realizar capacitaciones sobre la herramienta que se adopta para el trámite de las incidencias a los usuarios finales como a los colaboradores del proceso de Servicios Tecnológicos.</p>	<p>* Realizar por lo menos una capacitación en los programas de Inducción y Reinducción * Realizar la capacitación del aplicativo vigente para el manejo de incidencias al personal de servicios tecnológicos y estos a su vez, a los usuarios finales por lo menos una vez.</p>
			<p>Demora en la atención de solicitudes para gestionar los Servicios Tecnológicos TI</p>	<p>Moderada</p>	<p>* Realizar el seguimiento de las incidencias, a través del aplicativo y las plantillas diseñadas para tal fin. Controlar los requerimientos del cliente a través de la plataforma utilizada por servicios tecnológicos y atenderlos según los acuerdos de niveles de servicios predefinidos.</p>	<p>Presentar el informe de las incidencias presentadas sobre las atendidas Asignar con base en la herramienta de servicios tecnológicos, las tareas para servicios de soporte e infraestructura por orden de llegada,</p>
			<p>Interrupción en los servicios de servicios tecnológicos TI</p>	<p>Alta</p>	<p>* Controlar con alertas de indisponibilidad de los servicios tecnológicos, la disponibilidad de los Sistemas de información, Internet, Servidores y demás que se requieran para la prestación del Servicios de Tecnología e infraestructura TIC.</p>	<p>A través de aplicativos tecnológicos se generan alertas de texto y correo, para la reacción inmediata por parte del personal técnico de turno.</p>

o r