1. **APERTURA DE LA ACCIÓN**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **IDENTIFICACIÓN DE NECESIDADES DE MEJORAMIENTO** | | | | |
| **SITUACIÓN A MEJORAR** | **CAUSAS QUE MOTIVAN LA NECESIDAD DE MEJORAMIENTO** | **POSIBLES ACCIONES** | **RECURSOS QUE SE REQUIEREN** | **PRIORIZACIÓN DE LAS ACCIONES PARA EL PERIODO** |
| **Nivel de disponibilidad de los servicios tecnológicos** | * **Mejorar los niveles de disponibilidad en el sistema que se manejan en los servicios tecnológicos.** | * **Tener un servidor físico** * **Instalar la Base de Datos en servidores con más capacidad para tener mayor disponibilidad** * **Crear un documentación de los casos o problemas solucionados** | * **Se utilizarán recursos económicos para invertir en inversión tecnológica.** * **Personal capacitado para el mejorar el buen servicio** | * **La primera acción que se aplicará será tomar los requerimientos para sacar el proyecto de compra de equipos de cómputo.** * **Instalación y configuración de los equipos para que entren en funcionamiento para mejorar la disponibilidad** |
|  |  |  |  |  |

1. **PLANIFICACIÓN DE LAS ACCIONES**

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **DESCRIPCIÓN DEL PROBLEMA /OPORTUNIDAD DE MEJORA**  **Necesidad de Mejoramiento Detectada.** | **OBJETIVOS** | **ACCIONES** | **METAS** | **INDICADORES** | **FECHAS** | | **RECURSOS** | **RESPONSABLES** | **MEDIOS DE VERIFICACIÓN** |
| **INICIO** | **FIN** |
| **Nivel de disponibilidad de los servicios tecnológicos** | **Mejorar la disponibilidad de los servicios tecnológicos de la entidad** | * Verificar la información registrada o que solicita el usuario para dar mejor rendimiento al momento de la petición | * Tener mayor disponibilidad en el servicio * Mejorar los tiempos de respuesta cuando se presentan casos | * Llagar 80% de disponibilidad sin generar casos o problemas reportados | 2019/10/10 | 11/11/2019 | * Equipos de cómputo,(servidores y servicios) | * María Inés Peralta, jefe de soporte y servicios | * Sacar informes de disponibilidad de los servicios mediante gráficos. |

1. **SEGUIMIENTO AL PLAN DE MEJORAMIENTO**

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **CONTROL DEL AVANCE** | | | | **CONTROL DE LA EFICACIA** | | |
| **FECHA DE CONTROL (aaaa-mm-dd)** | **% EJECUCIÓN** | **JUSTIFICACIÓN DE RETRASO MAYOR** | **CONTEO (DÍAS)** | **FECHA REAL DE CIERRE (aaaa-mm-dd)** | **EVIDENCIAS DE LOS RESULTADOS LOGRADOS CON LA ACCIÓN** | **ESTADO** |
| **03/12/2019** | **100%** | **Ningún retraso** | **30 días** | **2019/12/05** | **Se evidenciaron los cambios en la mejora de servicios, aplicaron la corrección adecuada, donde vio un aumento de los servicios que solicitaban los usuarios, tienen mejor disponibilidad de los servicios tecnológicos y menos casos requeridos** | **cerrado** |