**ACTA No 030 (23 / 06 / 2020)**

En Bogotá, D.C., a los veintitrés (23) días del mes de junio del año dos mil veinte (2020), los suscritos funcionarios de la Procuraduría General de la Nación -PGN-, en cumplimiento del Proceso de Gestión de Mejora Continua, Subproceso Gestión de Calidad, procedimiento: Control de Información Documentada y de acuerdo con la solicitud de creación, modificación, o eliminación de información documentada referente al formato REG-GS-GC-001, se reunieron para aprobar la:

**X**

Creación Modificación Eliminación de los siguientes documentos:

**PROCESO: GESTIÓN DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN**

**SUBPROCESO: SOPORTE AL USUARIO (SU)**

**MODIFICACIÓN:**

* PROCEDIMIENTO GESTIÓN DE INCIDENTES DE TI. CÓDIGO PRO-GT-SU-001. Versión 2
* PROCEDIMIENTO PRO-GT-SU-002 PROCEDIMIENTO GESTIÓN DE REQUERIMIENTOS DE TI. CÓDIGO PRO-GT-SU-001. Versión 2.
* PROTOCOLO DE SERVICIO. CÓDIGO PRT-GT-SU-001. Versión 2.

***JUSTIFICACIÓN:***

En el proceso de Mejoramiento Continuo, Procedimiento de PRO-MC-GC-001 “Procedimiento Control de Información Documentada” donde se describe la forma de modificar, crear o eliminar documentos del S.G.C. y se define que los documentos creados o modificados serán aprobados por acta firmada por el jefe de la Oficina de Planeación y el Líder o Lideres del Proceso.

Se brindó asesoría técnica en la modificación de los siguientes documentos en sesiones de reunión con la Doctora Lorena Arias, el doctor Arcesio Ramirez y la doctora Erika Rojas.

Se modificaron los siguientes documentos y su versión paso de 1 a 2:

**PRO-GT-SU-001 PROCEDIMIENTO GESTIÓN DE INCIDENTES:** Cambio de nombre del documento a Procedimiento Gestión de Incidentes de TI. Se adiciona el ítem de Roles y Responsabilidades. Se actualiza la Descripción de las actividades y flujograma del procedimiento de Gestión de Incidentes de TI bajo el marco de mejores prácticas ITIL.

**PRO-GT-SU-002 PROCEDIMIENTO GESTIÓN DE REQUERIMIENTOS:** Cambio de nombre del documento a Procedimiento Gestión de Requerimientos de TI. Se adiciona el ítem de Roles y Responsabilidades. Se actualiza la Descripción de las actividades y flujograma del procedimiento de Gestión de requerimientos de TI bajo el marco de mejores prácticas ITIL.

**PRT-GT-SU-001 PROTOCOLO DE SERVICIO:** Se realiza adaptación bajo el marco de mejores prácticas ITIL.

Con la presente actualización de documentos se está dando cumplimiento a la resolución 555 del presente año, la cual ratifica el compromiso de la Procuraduría General de la Nación con la actualización del Sistema de Gestión de Calidad.

La modificación y creación de los formatos se encuentra avalado por el líder del Proceso, y los documentos se ajustan a los criterios técnicos del Sistema de Gestión de Calidad de la PGN.

Para la formalización de la modificación de los documentos(s) mencionado(s), se firma la presente Acta por los suscritos Jefe de la Oficina de Planeación y Líder del proceso de los documentos afectados.

|  |  |
| --- | --- |
|  |  |
| ***JOSÉ LENIN GALINDO URQUIJO*** | **GUILLERMO GÓMEZ GÓMEZ** |
| Jefe Oficina de Planeación | Jefe Oficina de Sistemas |

Proyectó:

Camilo Martínez González

Revisor Técnico designado por la Oficina de Planeación

Revisó: Luzmila Fajardo Español **ORIGINAL FIRMADO**