Icfes	SOLICITUD CERTIFICADO DE NO DISPONIBILIDAD DE PERSONAL		Código: GAB -FT057
	GESTIÓN DE ABASTECIMIENTO		Versión: 002
Clasificación de la información	[x] PÚBLICA	[ ] CLASIFICADA	[ ] RESERVADA

PARA: Ana Cecilia Valencia Aguirre,
Subdirector (a) de Talento Humano

DE: Diego Mauricio Salas Ramirez
Subdirector de Información

ASUNTO: Solicitud certificado de no disponibilidad

De manera atenta me permito solicitar certificación de no disponibilidad de personal del (o los) siguiente (s) perfiles Técnicos y/o Profesionales con base en la siguiente información y justificación

Objeto	Obligaciones	Perfil Requerido	Cantidad
Prestación de servicios profesionales para el análisis de datos de las actividades de gestión de soporte y resolución de solicitudes e incidentes a los procesos del servicio de aplicaciones bajo la DTI.	1. Realizar el análisis de los datos generados por las actividades de gestión de soporte, atención y resolución de solicitudes e incidentes asociados a los servicios de aplicaciones bajo la Dirección de Tecnología de la Información – DTI, conforme a la información suministrada por el Instituto. 2. Estructurar, depurar y consolidar la información proveniente de las herramientas de gestión de servicios, mesas de ayuda o repositorios definidos por el ICFES, garantizando criterios de calidad, consistencia, integridad y trazabilidad de los datos analizados. 3. Elaborar análisis descriptivos y diagnósticos sobre el comportamiento de solicitudes e incidentes, identificando tendencias, recurrencias, niveles de atención, tiempos de respuesta y resolución, así como posibles causas de afectación a los servicios de aplicaciones. 4. Apoyar la definición y seguimiento de indicadores relacionados con la gestión de soporte a aplicaciones, acuerdos de nivel de servicio (ANS) y desempeño de los procesos,	Categoría III , nivel 1, Título profesional en Ingeniería de sistemas, telemática, industrial, electrónica o afines II. Tarjeta o matricula en los casos de ley No requiere	1

	mediante el análisis de la información disponible. 5. Generar informes técnicos y reportes analíticos periódicos que sirvan como insumo para la toma de decisiones, el mejoramiento continuo de los procesos de soporte y el fortalecimiento de la gestión de los servicios de aplicaciones. 6. Contribuir a la estandarización de criterios de análisis y presentación de la información asociada a la gestión de solicitudes e incidentes, de acuerdo con los lineamientos institucionales y el Modelo de Gobierno de Datos del ICFES. 7. Apoyar la identificación de oportunidades de mejora en los procesos de gestión de soporte a aplicaciones, a partir del análisis de datos y la evidencia obtenida, sin que ello implique la ejecución directa de actividades operativas. 8. Documentar los análisis realizados, metodologías empleadas y resultados obtenidos, asegurando su disponibilidad como insumo técnico para la Subdirección de Información y la DTI. 9. Presentar los productos e informes derivados del objeto contractual dentro de los plazos y condiciones definidos por la supervisión del contrato, conforme a los formatos y lineamientos establecidos por el Instituto. 10. Atender y dar respuesta de fondo a los casos de mesa de servicio, PQRS y requerimientos de carácter judicial o administrativo que le sean asignados por el supervisor del contrato, asegurando el cumplimiento de los tiempos de atención definidos y la adecuada documentación de las actuaciones realizadas.		

Justificación : Para el logro de los objetivos institucionales y en cumplimiento de la Política de Gobierno Digital, el Instituto Colombiano para la Evaluación de la Educación – ICFES debe garantizar la adecuada gestión, operación y mejora continua de los servicios de tecnología de la información que soportan sus procesos misionales y administrativos, en particular aquellos asociados a las aplicaciones bajo la Dirección de Tecnología de la Información (DTI).

En este contexto, la gestión de soporte a aplicaciones incluyendo la atención y resolución de solicitudes e incidentes genera un volumen significativo de información operativa que resulta estratégica para la toma de decisiones, la optimización de procesos, el cumplimiento de los

acuerdos de nivel de servicio (ANS) y el fortalecimiento de los mecanismos de control y seguimiento definidos por el Instituto. El análisis oportuno y sistemático de estos datos permite identificar patrones, cuellos de botella, causas recurrentes de incidentes y oportunidades de mejora en la prestación del servicio.
Adicionalmente, en el marco del Modelo de Gobierno de Datos adoptado por el ICFES, se hace necesario asegurar la calidad, consistencia y trazabilidad de la información generada por los procesos de soporte tecnológico, de manera que esta pueda ser utilizada como insumo confiable para la gestión institucional, el seguimiento a indicadores y la mejora de la operación de los servicios de aplicaciones.
Considerando lo anterior, la Subdirección de Información identifica la necesidad de contar con un perfil profesional especializado en el análisis de datos, que permita apoyar las actividades asociadas al tratamiento, análisis e interpretación de la información derivada de la gestión de soporte y resolución de solicitudes e incidentes de los servicios de aplicaciones bajo la DTI. Este apoyo resulta indispensable para fortalecer las capacidades institucionales en el uso de información de calidad, contribuir al mejoramiento continuo de los servicios tecnológicos y asegurar el cumplimiento de los lineamientos, estándares y buenas prácticas definidos en materia de gestión de información y Gobierno Digital.

Por todo lo anterior se solicita la expedición de la certificación de no disponibilidad de personal debido a que:

- No existe personal en planta suficiente para llevar a cabo las actividades.
- El Manual de las Funciones y Competencias del Instituto no existe un perfil funcional para llevar a cabo el objeto y obligaciones contractuales.
- Las actividades contractuales no pueden ser realizadas por personal de planta debido al grado de especialización que requiere su ejecución.

Cordialmente,

Diego Mauricio Salas Ramirez
Subdirector de Información