

 <small>INSTITUTO FINANCIERO DE CASANARE</small>	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	MANUAL DE CALIDAD	CODIGO : CGD00-23
	PROCESO DIRECCIONAMIENTO ESTEGICO Y PLANEACION		FECHA DE APROBACIÓN: 24/04/2018
			VERSIÓN: 06

CARACTERIZACION PROCESO GESTION TECNOLOGICA					
OBJETIVO:	<p>Gestionar y administrar los cambios y recursos tecnológicos mediante el diagnóstico y planeación, prestando servicios de tecnología informática, con el fin de garantizar la permanente disponibilidad de la plataforma existente en la Entidad y fortaleciendo las actividades de los otros procesos</p> <p>Planear, dirigir, organizar y controlar todas las actividades relacionadas con la administración de hardware, software y comunicaciones informáticas para brindar un correcto, oportuno y permanente funcionamiento de la plataforma tecnológica que soporta los procesos de la entidad.</p>				
ALCANCE:	<p>Inicia con la solicitud de las necesidades de los usuarios internos y las necesidades propias del área de sistemas hasta la implementación de acciones de continuo mejoramiento.</p>				
AUTORIDAD	<p>SUBGERENCIA ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA</p>				
RESPONSABLES DEL PROCESO	<p>Ingeniero de sistemas y técnico de sistemas.</p>				
REQUISITOS:	<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="width: 15%; text-align: center;">NORMA</td> <td> NTC ISO 9001:2015 6.1., 6.2., 7. Apoyo, 7.1. Recursos, 7.2., 8.1., 8.2., 8.5., 8.6., 8.7., 9.1.3., 10.2., 10.3. </td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">LEGALES</td> <td> Ley 527 del 18 de Agosto de 1999, Decreto Nacional 1151 de abril 14 de 2008, Decreto Interno 532 de Agosto 01 de 2008. Decreto 1078 de 2015. Ley 1581 de 2012. </td> </tr> </table>	NORMA	NTC ISO 9001:2015 6.1., 6.2., 7. Apoyo, 7.1. Recursos, 7.2., 8.1., 8.2., 8.5., 8.6., 8.7., 9.1.3., 10.2., 10.3.	LEGALES	Ley 527 del 18 de Agosto de 1999, Decreto Nacional 1151 de abril 14 de 2008, Decreto Interno 532 de Agosto 01 de 2008. Decreto 1078 de 2015. Ley 1581 de 2012.
NORMA	NTC ISO 9001:2015 6.1., 6.2., 7. Apoyo, 7.1. Recursos, 7.2., 8.1., 8.2., 8.5., 8.6., 8.7., 9.1.3., 10.2., 10.3.				
LEGALES	Ley 527 del 18 de Agosto de 1999, Decreto Nacional 1151 de abril 14 de 2008, Decreto Interno 532 de Agosto 01 de 2008. Decreto 1078 de 2015. Ley 1581 de 2012.				
DOCUMENTOS	<p>Plan estratégico vigente, Programa de mantenimiento anual. Diagnóstico TIC.</p>				
RECURSOS	<ul style="list-style-type: none"> FÍSICOS: Instalaciones locativas, equipos de cómputo, Hardware, Software, Redes de cómputo y comunicación, red interna, Internet, Tecnología de Información y Comunicación (TIC) AMBIENTE DE TRABAJO: Condiciones favorables en cuanto a ventilación, iluminación y temperatura FINANCIEROS: Recursos de Funcionamiento y libre destinación. 				

	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	MANUAL DE CALIDAD	CODIGO : CGD00-23
	PROCESO DIRECCIONAMIENTO ESTEGICO Y PLANEACION		FECHA DE APROBACIÓN: 24/04/2018
			VERSIÓN: 06

PROVEEDOR	ENTRADA	ACTIVIDAD	SALIDAS	CLIENTE	
<ul style="list-style-type: none"> • Todos los procesos 	<ul style="list-style-type: none"> • Direccionamiento estratégico • Necesidades de sistemas de información. • Necesidades de Recursos (Necesidades o solicitudes de los usuarios de las Tecnologías de información y comunicaciones) • Estrategia de GEL • Inventario TIC 	P L A N E A R	<ul style="list-style-type: none"> • Elaborar el Plan de acción • Determinar necesidades de soporte y mantenimiento. • Planear la prestación del servicio técnico. • Planear la administración de la plataforma de Tecnología Informática y Comunicaciones. • Determinar necesidades de adquisición de nuevos equipos y software. • Elaborar el diagnóstico TIC • Plan de mantenimiento 	<ul style="list-style-type: none"> • Plan de Acción. • Programa de mantenimiento • Necesidades de Recursos • Necesidades de Contratación • Programación de respaldos a los sistemas de información. • Diagnóstico TIC. 	<ul style="list-style-type: none"> • Todos los procesos
<ul style="list-style-type: none"> • Todos los procesos 	<ul style="list-style-type: none"> • Programación de respaldos a los sistemas de información • Bienes y Servicios Contratados. • Plan de mantenimiento • Solicitudes de servicios informáticos 	H A C E R	<ul style="list-style-type: none"> • Administrar la plataforma TIC. • Apoyar en la implementación de los sistemas de información • Realizar los respaldos y recuperación a los sistemas de información • Hacer seguimiento y mantenimiento a equipos de cómputo. 	<ul style="list-style-type: none"> • Reportes de prestación de servicios y de seguimiento • Desarrollo o modificaciones de sistemas de información. • Respaldos de los sistemas de información. • Hoja de vida de equipos de cómputo. 	<ul style="list-style-type: none"> • Todos los procesos

	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	MANUAL DE CALIDAD	CODIGO : CGD00-23
	PROCESO DIRECCIONAMIENTO ESTEGICO Y PLANEACION		FECHA DE APROBACIÓN: 24/04/2018
			VERSIÓN: 06

			<ul style="list-style-type: none"> Atender solicitudes de servicios informáticos. 		
<ul style="list-style-type: none"> Direccionamiento Estratégico Proceso seguimiento y Control. 	<ul style="list-style-type: none"> Registros de servicios prestados Control del servicio Informe de Resultados del Proceso Sistemas de información 	V E R I F I C A R	<ul style="list-style-type: none"> Realizar acciones de autoevaluación Realizar seguimiento y medición al proceso. Determinar, recopilar y analizar los datos. Pruebas a los sistemas de información Auditorías Internas 	<ul style="list-style-type: none"> Seguimiento trimestral de plan de acción. Indicadores analizados Planes de mejoramiento 	<ul style="list-style-type: none"> Direccionamiento Estratégico Proceso seguimiento y Control.
<ul style="list-style-type: none"> Direccionamiento Estratégico y planeación Seguimiento y control 	<ul style="list-style-type: none"> Seguimiento trimestral de plan de acción. Indicadores analizados Planes de mejoramiento 	A C T U A R	<ul style="list-style-type: none"> Acciones Correctivas y de mejora. Planes de mejoramiento. 	<ul style="list-style-type: none"> Planes de Mejoramiento Acciones Correctivas. Acciones y de mejora 	<ul style="list-style-type: none"> Direccionamiento Estratégico y planeación Proceso seguimiento y Control

POLITICAS DE OPERACION

- La oficina de Sistemas administra el buen funcionamiento de los equipos del instituto de tal forma que no presenten dificultades.
- Los equipos que presenten fallas, se arregla en el menor tiempo posible siempre y cuando se cuente con los recursos para tal fin.
- Toda adquisición de accesorios y partes de computadores debe ser solicitada, validada y autorizada por el área de Sistemas.
- Administración de recursos físicos deberá comunicar al área de Sistemas de cualquier traslado /compra o adquisición de equipos. Con el fin de mantener actualizado el inventario de equipos de cómputo para efecto de mantenimiento preventivos y correctivos.

	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	MANUAL DE CALIDAD	CODIGO : CGD00-23
	PROCESO DIRECCIONAMIENTO ESTEGICO Y PLANEACION		FECHA DE APROBACIÓN: 24/04/2018
			VERSIÓN: 06

- Para dar de baja al equipo de cómputo, el administrador de recursos físicos previo solicitud del usuario del equipo deberá solicitar al área de Sistemas, quien a su vez evaluará y tramitará el dictamen correspondiente.
 - El área de sistemas asignará una contraseña o password al momento de crear un usuario para tener acceso a cualquier aplicación o correo electrónico establecido por la entidad. El usuario deberá cambiar la contraseña al menos cada tres meses de conformidad con lo establecido en el plan de seguridad informática.
 - Los horarios de acceso a la red serán establecidos con base al horario oficial del centro de trabajo del usuario, y en caso de necesitar que éste se modifique, se deberá solicitar mediante el registro de servicios informáticos al área de Sistemas, justificando dicho requerimiento.
 - Las licencias de paquetería de software deben ser resguardadas por el área de sistemas quien administrará y velará por el correcto uso, manteniendo actualizado el inventario de dichas licencias.
 - La oficina de sistemas es la única facultada para hacer la administración de equipos para acceso a la red.
 - La oficina de sistemas podrá limitar el acceso a algunas páginas web no seguras para la entidad o no necesarias para el cumplimiento de las funciones del usuario.
- Actualizar automáticamente el antivirus

CONTROLES

- Programa de mantenimiento
- Matriz de Riesgos del Proceso

INDICADORES

GT-01 Plan Anual De Mantenimiento Tecnológico
GT-02 Capacidad De Almacenamiento

RIESGOS

VER MAPA DE RIESGOS