|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Objetivo del Proceso** | | Brindar soluciones tecnológicas a las diferentes áreas de la empresa de forma ágil y eficiente, además de implementar medidas de seguridad que garanticen el resguardo, la disponibilidad de la información y la continuidad del negocio.  Proponer soluciones tecnológicas ya sea en el ámbito de software o hardware; y asegurar la asignación y el mantenimiento de los equipos de hardware necesarios para que nuestro personal realice sus labores de forma segura que no presente riesgo para su salud y garantizando que cada equipo obsoleto, o los residuos relacionados, se desechen de forma correcta, bajo el esquema del Plan Integral de Gestión de Residuos. |
| **Líder del Proceso** | | Jefe de Informática |
| **Alcance** | | Inicia con la determinación de necesidades y requisitos generados por solicitud de servicio (Reporte, desarrollo de aplicaciones, mantenimiento de equipos, entrega y recepción de equipo, desecho de materiales informáticos, seguridad y seguimiento de la información).  Culmina con las actividades de realimentación y mejora sobre el desempeño. Incluye la gestión de servicios relacionados con:  **i.** Plataformas Hardware, Software y Comunicaciones  **ii.** Desarrollo y Puesta en Servicio de Aplicaciones Informáticas o Instrumentos Similares de Soporte  **iii.** Soporte y mantenimiento de Equipos TIC  **iv.** Gestión de Seguridad y Ciberseguridad,  **v.** Desarrollo del Website y aportes para la administración de contenidos.  **vi.** Soporte para la Gestión de Interacción y Reportes a los grupos de interés. |
| **Tabla de Retención Documental** | | [Tabla de Retención Documental del Proceso](HTTP://WEBERP.CAJACOPI.COM/WEBCALIDAD/ARCHIVOSPDF/DOCUMENTOS_SOPORTES/A5_DOCUMENTACION_Y_ARCHIVO/DOCUMENTOS_SGC/TABLAS_DE_RETENCION_DEFINITIVAS_CAJACOPI/GESTION_TIC_A6.XLSX) |
| **Recursos** | **Humanos** | **Grupo de Apoyo: Analista Programador**  **Apoyo Operativo: Todos los procesos** |
| **Tecnológicos** | VISUAL STUDIO.NET, PHP, JAVA SCRIPT, MVC, SQL SERVER, Power BI, HANA, SAP BUSSINES ONE, Microsoft Hyper-V Manager. Equipos de Hardware para Desarrollo y Administración de Servidores. Xopero, SAFETICA, Software de Seguridad Informatica. |
| **Infraestructura** | Plataformas TIC, Equipos de Oficina y Cuarto de Servidores. |
| **Financieros** | Asignados según el presupuesto de EMPRESA o Requerimiento de Proyectos.  Asignación de Recursos para Licencias de software.  Presupuesto de Nomina |
| **Indicadores** | Ver Indicadores de Gestión TIC pendiente |
| **Riesgos y Oportunidades** | Ver [Riesgos y Oportunidades del Proceso](http://weberp.cajacopi.com/WEBCALIDAD/ARCHIVOSPDF/DOCUMENTOS_SOPORTES/D1_DIRECCION/DOCUMENTOS_SGC/MATRIZ_CONSOLIDADA_RIESGOS_Y_OPORTUNIDADES.XLS) pendiente |
| **Planes de Acción** | Ver [Matriz Plan de Acción SGI G. TIC](http://weberp.cajacopi.com/WEBCALIDAD/ARCHIVOSPDF/DOCUMENTOS_SOPORTES/D3_MEJORA/DOCUMENTOS_SGC/MATRIZ_PLANES_DE_ACCION_CONSOLIDADA.XLS)  pendiente |

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **ENTRADAS** | | **ACTIVIDADES** | **SALIDAS** | | |
| **PROVEEDOR** | **INSUMOS** | **SERVICIOS/PRODUCTOS** | **CLIENTE INTERNO/EXTERNO** |
| **PLANEAR** | | | | | |
| **Todos los procesos**  **Proveedores Externos(Ideay, IBW, ESET, Mocrosoft)** | Plan de mantenimiento preventivo anual  Requisitos Reglamentarios,  Reunión inicial para Implementación de Desarrollo de App y orden de trabajo de sistema informativo  Planificar y ejecutar Plan de Continuidad de Negocio | **P1.**  **Elaborar plan de mantenimiento preventivo anual de los equipos de cómputo.** | Ejecución de plan de mantenimiento preventivo anual completo  Correos, cronograma de trabajo de desarrollo de sistema  Políticas, Protocolos y Procedimientos TIC  Implementar políticas y plan de contingencia para continuidad de negocio. | **Todos los procesos**  Departamento de TIC |
| **P2.**  **Elaboración de Cronograma de desarrollo de sistema** |
| **P3. Planificar directrices para el control de información y gestión de la misma dentro de la empresa.** |
| **P4. Planificar directrices para continuidad de negocio tras desastres.** |
| **HACER** | | | | | |
| **Todos los procesos**  **Proveedores Externos(Ideay, IBW, ESET, Microsoft)** | Requerimientos de Hardware, Software incluyendo los mantenimientos.  Solicitud de Diseño y Desarrollo de Software    Identificación de necesidades de formación y orientación.    Necesidades y Requerimientos de Mantenimiento  Licencias de software, Hardware nuevo, cronograma de trabajo de desarrollo de sistema | **H1.**  **Asignación de tarea para el equipo de mantenimiento, revisión de estado de equipos y procedimiento de limpieza** | Desarrollo de las Plataformas TIC  Desarrollo o adecuación de aplicaciones.  Prestación de Servicios de orientación, formación y soporte para el uso de aplicaciones, módulos y herramientas TIC.  Sensibilización. Generación de la Cultura TIC  Prestación de Servicios de mantenimiento de las plataformas, aplicaciones, y herramientas TIC.  Garantizar la seguridad de la información con la implementación de Políticas de control.  Información actualizada de operación y de los servicios en las plataformas Web/TIC  Políticas de seguridad y desarrollo de acciones de soporte para la continuidad del negocio  Validación de respaldos y restauración de la información | **Todos los procesos**  **Departamento de TIC** |
| **H2. Gestión para el Desarrollo, Adecuación o Adquisición de propuestas para el desarrollo y la implementación de nuevas plataformas informáticas.** |
| **H3. Gestión de adquisición y manejo efectivo de presupuesto para licencias de software en apoyo a TIC.** |
| **H4. Gestión de Seguridad y Ciberseguridad: Tiene en cuenta la seguridad de la información en la interacción con las Areas sensibles de la empresa incluyendo directrices para calificar la información según las políticas de Seguridad de la empresa.** |
| **H5.**  **Desarrollo del Website y formulación de directrices y controles transversales de los líderes de procesos, para la administración de contenidos.** |
| **H6. Soporte para la Gestión de Reportes e Informes a las Autoridades, Entes de Control u otros Grupos de Interés.** |
|  |  |  |
| **VERIFICAR** | | | | | |
| **Planeación**  **Todos los Procesos**  **El mismo proceso**  **Control Interno**  **Ente certificador** | Comportamiento de Indicadores  Reportes de auditoría y realimentación. | **V1. SMAE. Seguimiento, Medición, Análisis y Evaluación sobre el Desempeño y Resultados de la Gestión TIC.** | Realimentación Directa. Conocimiento de tendencias, comportamientos y oportunidades de mejora | **Proceso de Documentación y Archivo**  **Todos los Procesos** |
| **V2. Realimentación, Auditorías y aplicación de las disposiciones de control establecidas para la función TIC y los componentes del Sistema de Gestión de Seguridad de la Información. Incluye la Gestión de Interventoría y Control sobre los proveedores y contratistas de la Gestión TIC.** |
| **ACTUAR** | | | | | |
| **Proceso de Mejora** | Procedimientos y Directrices para la Administración de la Mejora**.** | **A1. Gestión de Acciones Correctivas, Preventivas y de Mejora. Lecciones Aprendidas.** | Estudios de causas y Riesgos  Apertura y Desarrollo de Acciones de Mejora | **Proceso de Documentación y Archivo** |

|  |  |
| --- | --- |
| **DOCUMENTOS** **DE APOYO** | **EVIDENCIAS** |
| * [Plan de Mantenimiento de Equipos](file:///\\Srvad\caracterizacion_it\A.png) * [Plan para Continuidad del Negocio](http://weberp.cajacopi.com/WEBCALIDAD/ARCHIVOSPDF/DOCUMENTOS_SOPORTES/A6_GESTION_TIC/DOCUMENTOS_SGC/PLAN_CONTINUIDAD_DEL_NEGOCIO.PDF) * [Políticas de Gestión de la Tecnología de la Información y las Comunicaciones (TIC).](HTTP://WEBERP.CAJACOPI.COM/WEBCALIDAD/ARCHIVOSPDF/DOCUMENTOS_SOPORTES/A6_GESTION_TIC/DOCUMENTOS_SGC/POLITICAS_DE_GESTION_TIC.PDF)  * [Procedimiento de Ba](HTTP://WEBERP.CAJACOPI.COM/WEBCALIDAD/ARCHIVOSPDF/DOCUMENTOS_SOPORTES/A6_GESTION_TIC/DOCUMENTOS_SGC/PROCEDIMIENTO_BACKUP.PDF)[c](HTTP://WEBERP.CAJACOPI.COM/WEBCALIDAD/ARCHIVOSPDF/DOCUMENTOS_SOPORTES/A6_GESTION_TIC/DOCUMENTOS_SGC/PROCEDIMIENTO_BACKUP.PDF)[k](HTTP://WEBERP.CAJACOPI.COM/WEBCALIDAD/ARCHIVOSPDF/DOCUMENTOS_SOPORTES/A6_GESTION_TIC/DOCUMENTOS_SGC/PROCEDIMIENTO_BACKUP.PDF) [up.](HTTP://WEBERP.CAJACOPI.COM/WEBCALIDAD/ARCHIVOSPDF/DOCUMENTOS_SOPORTES/A6_GESTION_TIC/DOCUMENTOS_SGC/PROCEDIMIENTO_BACKUP.PDF) * [Procedimiento de Diseño y Desarrollo de Software.](HTTP://WEBERP.CAJACOPI.COM/WEBCALIDAD/ARCHIVOSPDF/DOCUMENTOS_SOPORTES/A6_GESTION_TIC/DOCUMENTOS_SGC/PROCEDIMIENTO_DISENO_Y_DESARROLLO_DE_SOFTWARE.PDF)  * [Procedimiento recuperación de la información en caso de desastre.](HTTP://WEBERP.CAJACOPI.COM/WEBCALIDAD/ARCHIVOSPDF/DOCUMENTOS_SOPORTES/A6_GESTION_TIC/DOCUMENTOS_SGC/PROCEDIMIENTO_RECUPERACION_DE_INFORMACION_EN_CASO_DE_DESASTRE.PDF) * Presupuesto Anual * [Procedimiento para el tratamiento y protección de los datos personales.](http://weberp.cajacopi.com/WEBCALIDAD/ARCHIVOSPDF/DOCUMENTOS_SOPORTES/A6_GESTION_TIC/DOCUMENTOS_SGC/PROCED_HABEAS_DATA.pdf) | * Acta de Capacitación * Acta de Entrega de Equipos * Acta de Recepción de Equipos * Acta de Baja de Equipos * Acta de reunión (CORREO ELECTRONICO) * Cronograma De Desarrollo de Sistemas * [Formato de requerimiento Diseño y Desarrollo de Software.](HTTP://WEBERP.CAJACOPI.COM/WEBCALIDAD/ARCHIVOSPDF/DOCUMENTOS_SOPORTES/A6_GESTION_TIC/FORMATOS_SGC/FORMATO_REQUERIMIENTO_DE_DISENO_Y_DESARROLLO.XLS) * Chequeo Backup Base de Datos * Hojas de vida * Respaldo de Información (Equipo Gerencial) <XOPERO> * Respaldo de Bases de Datos (Sistema administrador de BD) |

| **DESCRIPCIÓN DEL CUMPLIMIENTO DE REQUISTOS: Legales y Reglamentarios** |
| --- |
| **VER MATRIZ DE REQUISITOS LEGALES DE GESTION TIC** |

| **DESCRIPCIÓN DEL CUMPLIMIENTO DE LOS REQUISITOS DE** SGI QHSE FS+, | |
| --- | --- |
| **REQUISITO** | **DESCRIPCIÓN** |
| **4.1Comprensíon de la Organización y de su Contexto** | DELMOR realiza el análisis de los factores internos y externos asociados a sus operaciones, procesos y a la interacción con los grupos de interés, teniendo en cuenta la dinámica de análisis del mercado y del negocio, dentro de los ejercicios de planeación estratégica de la empresa que anualmente incluye ejercicios del equipo de dirección, con la participación de los lideres de proceso para realizar su actualización, y formular Planes de Acción que tienen en cuenta los aspectos que puedan afectar la capacidad de lograr los resultados previstos de los sistemas QHSE FS+.  DELMOR utiliza la metodología PESTLA, FODA y ANÁLISIS DE FUERZAS, entre otras, para estudiar en conjunto y comprender su entorno, bajo las condiciones interna y externas que presenta la organización. La documentación que soporta el análisis de contexto se encuentra ubicado en el portal de SGI, que incluye registros, estudios y bases de datos en el SGI.  El estudio del contexto se ve complementado también con las componentes HS, E, FS+, que incluye diferentes Planes y Programas, como, por ejemplo: El Plan de Bioseguridad, El Plan de Prevención de Fraude Alimentario, El Programa de Higiene y Seguridad Ocupacional, El Programa de Gestión Ambiental (PGA), y Los Estudios que soportan la Resolución que emite la Autorización Ambiental Categoría III Vigente.  Estos Estudios, Planes y Programas Corporativos, complementan el análisis del entorno, teniendo en cuenta los factores de riesgos significativos, al igual que la descripción de aspectos e impactos ambientales y otros riesgos en la interacción con los grupos de interés.  El proceso A 03 aporta en la gestión corporativa de conocimiento del entorno, a partir del conocimiento del entorno TIC, los riesgos y las orientaciones para abordar inversiones, proyectos y adquisiciones. |
| **4.2 Comprensión de las Necesidades y Expectativas de las Partes Interesadas** | El proceso A 03 interactúa con proveedores, contratistas y otros grupos de interés TIC, al igual que con todos los procesos usuarios adscritos a: Gerencia General, Gerencia de Mercadeo y Ventas, Gerencia de Operaciones, Gerencia de Producción, Recursos Humanos, Gerencia de Calidad, Mantenimiento Industrial, Mantenimiento Vehicular y Gerencia de Investigación y Desarrollo.  Las necesidades de las partes en su interacción con el proceso A 03 están relacionadas con:   * *Servicios de Aplicaciones disponible en todo momento* * *Costos de Operación reducido* * *Desarrollos conforme a necesidades y disponibles en corto plazo* * *0 caídas del sistema: Disponibilidad 100%* * *Equipos de cómputo a usuarios con cero fallos*   Esta información se recopila a partir de sondeos, evaluación en línea e interacción con los usuarios para la atención y respuesta a sus requerimientos |
| **4.3 Determinación del alcance del SGI** | El proceso A 03 contribuye con el apoyo de tecnologías para la elaboración de tareas específicas con todos los procesos de la empresa, participando en el análisis e identificación de necesidades con los usuarios, y en la búsqueda y desarrollo de soluciones tecnológicas para estas necesidades. En la medida en que el alcance del SGI cubre la totalidad de áreas y procesos corporativos, la determinación detallada de este alcance se facilita a partir del manejo de los sistemas transversales a toda la organización, que deben estar disponibles en todo momento para su uso.  El proceso A 03 se integra como apoyo a ventas dando herramientas de gestión para llegar a clientes y usuarios, y también para controlar la trazabilidad de los productos proporcionando la información en tiempo oportuna para intervenir en cualquier situación, comprometido con temas de ambiente garantizando que los desechos se traten de una manera eficiente promoviendo el reciclaje y optimización de recursos en ambiente con el tema de los desechos, aplicando tecnología de software para dar seguridad integral y evitar el robo de información o el ciberterrorismo . |
| **4.4 El SGI y sus procesos** | El proceso A 03 dispone de su respectiva caracterización, que reúne los elementos que lo conforman y referencia la información documentada que soporta dicho proceso, incluyendo: *Objetivos, indicadores, requisitos, despliegue de flujos consistentes, referencia a riesgos significativos QHSE FS+ y a las medidas de prevención, la gestión de reporte e investigación de incidentes (near miss) y accidentes de QHSE FS+*.  Por otra parte, el proceso A03 coordina en conjunto con su equipo de trabajo y con el apoyo del proceso E02, el análisis de riesgos operacionales, la valoración de la satisfacción y del desempeño del proceso, la gestión de SMAE y las acciones de mejora que tienen lugar en todos los procesos, incluyendo la gestión de incidentes (near miss) y accidentes QHSE FS+.  Ver información documentada:   * *Matriz de riesgos y oportunidades QHSE FS+ de cada proceso.* * *indicadores QHSE FS+. de cada proceso.* * *Acciones correctivas y de mejora de cada proceso.* * *Reporte de incidentes.* |
| **5.1 Liderazgo y Compromiso** | El proceso A03 asume su compromiso y liderazgo con el SIG, participa en reuniones de seguimiento sobre el cumplimiento de los indicadores, los Informes de Auditoría QHSE FS+, el seguimiento a los Proyectos de Mejora QHSE FS+, y da soporte al Equipo Directivo de DELMOR en la rendición de cuentas sobre los logros de cada proceso, ante el Proceso E 01 Gestión Estratégica Corporativa.  Bajo los lineamientos del proceso E 01 Gestión Estratégica Corporativa en conjunto con los lideres de Procesos, se desarrolla la asignación de recursos financieros para la operación, mantenimiento, mejora y certificación del SGI, con enfoque QHSE FS+, para la formación, los elementos de protección personal, los programas y mejoras en la infraestructura necesarias para asegurar que se cumplan los requisitos y la reglamentación relacionados con:  • La prevención y el manejo de los peligros de inocuidad a partir de PPR, PPRO, PCC.  • La reducción de impactos ambientales significativos, el aprovechamiento sostenible de las fuentes hídricas, energías  renovable.  • Prevención de los riesgos laborales para disminuir accidentes, incidentes y enfermedades laborales.  • Reducción de la vulnerabilidad y mejora en el Desempeño QHSE FS+. |
| **5.2 Política SGI** | El proceso contribuye el cumplimiento de la política mediante desarrollo de acciones ligadas a:   * *Proveedores y Clientes internos (Departamento TIC)* * *Implementar tecnología de hardware y software para facilitar y garantizar el trabajo de los clientes internos* * *Llevar control de incidencias o soporte brindado* * *Cumplir requisitos legales aplicables al SGI* * *Gestionar adecuadamente los desechos informáticos.* * *Asignación de los recursos necesarios garantizar la elaboración de tareas diarias de cada proceso.* |
| **5.4 Consulta y participación de los trabajadores 45001:2018** | El departamento TIC da apoyo en este proceso garantizando la eliminación de barreras y que el trabajador cuente con los recursos y la información necesarios para que su colaboración o tarea resulte efectiva. Se participa en encuestas de clima laboral, encuestas de satisfacción del usuario, jornadas de vacunación, charlas de higiene y seguridad y análisis ocupacionales, entre otras campañas y dinámicas. |
| **6.1 Acciones para abordar riesgos y oportunidades** | Se apoya a los diferentes procesos en las tareas de administración de sus riesgos, y se promueve el rigor y la disciplina en el cumplimento de procedimiento para reducir los riesgos de:  Caída de sistema, perdida de información, sabotaje interno y externo, fuga de información de información sensible para la empresa, fallas en las comunicaciones con el cliente, en este caso un proveedor o un vendedor que no tenga acceso a sistema para consulta o facturación. Basado en esto se toman acciones pertinentes focalizadas en la prevención y la gestión de riesgos QHSE FS+ de la empresa. Esto incluye la matriz de riesgo identificada, en donde están catalogados como críticos los siguientes eventos de manifestación del peligro:   * Falla en la infraestructura eléctrica * Pérdida Total de Servidores por desastres * Daño del aire acondicionado en cuarto de servidores (logo) * Manipulación mal intencionada del área de Servidores * Pérdida total de los servicios en línea   Basados en la valoración de estos riesgos y en oportunidades asociadas, se toman de manera sistemática los planes de mejora requeridos para superar o minimizar cada uno de estos riesgos identificado. |
| **6.1.2 Peligros y Riesgos**  **QHSE FS+** | Se planifican:  a) las acciones para abordar los riesgos y oportunidades;  b) la manera de integrar e implementar las acciones en el proceso A03 se evalúa la eficacia de estas acciones.  Desde el Plan Estratégico se determinan mecanismos para asegurar el cumplimiento de los objetivos, considerando escenarios o elementos a favor y en contra, en lo relacionado con la interacción de este proceso con los grupos de interés, en el ámbito QHSE+, según sea necesario. |
| **6.1.3 Requisitos legales y otros requisitos** | Se asegura el cumplimiento de los requisitos legales y reglamentarios que aplican al proceso, de acuerdo con la matriz de requisitos legales y otros requisitos y a las disposiciones establecidas en esta caracterización y en los documentos que la soportan. |
| **6.1.4 Planificación de acciones** | Se planifica:  a) la toma de acciones para abordar los aspectos ambientales significativos; requisitos legales y otros requisitos; riesgos y oportunidades identificados en el apartado 6.1.1, bajo el ámbito QHSE+;  b) la manera de integrar e implementar las acciones en el proceso y la evaluación de la eficacia de estas acciones, emprendiendo las medidas que se puedan  Cuando se planifican estas acciones, se tiene en cuenta las opciones tecnológicas, al igual que los requisitos financieros, operacionales y de negocio. |
| **6.2.1 Objetivos SGI QHSE FS+**  **6.2.2 Planificación de acciones para lograr los objetivos** | Se participa en el establecimiento de los objetivos del SGI, y en la planificación para alcanzarlos. |
| **6.3 Planificación de los Cambios** | El proceso A03 cumple estos requisitos gestionando los cambios de manera planificada en conjunto con el proceso E02 siguiendo lo descrito en el procedimiento de información documentada. Se cuenta con un registro (registro de control de cambios y mejora) donde se documentan la planificación y seguimiento del cambio o mejora dentro del proceso.  Sumado a esto van los cambios o mejoras a cada uno de los desarrollos que actualmente están en línea en la empresa |
| **7.1 Recursos. Personas, Infraestructura y Ambiente.**  **Tercerización y Control** | Desde este proceso se contribuye en la identificación de necesidades, la determinación de especificaciones, y la incorporación/asignación de:   1. Los Recursos TIC correspondientes a Equipos informáticos actualizados, y a la Gestión de Licencias de Control de Sistema, 2. El Equipo de Personas: Programadores y Técnicos con amplios conocimientos tecnológicos en soporte, programación, análisis Scrum y bases de Datos. 3. Los servicios tercerizados como por ejemplo: Internet, Nube corporativa para respaldos, Seguridad informática y control total operacional de toda la Gestión TIC. 4. Softwares especializados licenciados por los proveedores como Microsoft, Amazon, desde donde se soporta la operación |
| **7.2 Competencia** | En el proceso A03 el equipo conformado por el departamento cuenta con las competencias necesarias y requerid para garantizar que se cumpla con los requisitos del puesto y de esta manera desempeñar las labores diarias del departamento , dichas competencias son necesarias . |
| **7.3 Diseño 9001** | El proceso A03 apoya al proceso O02 brindando herramientas necesarias para planificación y creación de nuevos productos poniendo a disposición el sistema de planificación, explosión de materiales, matriz de costo para validad viabilidad económica. |
| **7.3 Toma de conciencia** | El proceso A03 cumple este requisito asegurando que todo su personal tome conciencia sobre la política del SGI, los principios, valores, cultura organizacional, cultura de QHSE FS +, cumplimiento de los requisitos y objetivos del SGI; empoderando a todo el personal, comunicando claramente sus responsabilidades y las autoridades que reportan y gestionando los procesos disciplinarios para apoyar la toma de conciencia.  El proceso A03 asegura también la toma de conciencia participando en charlas, capacitaciones, inspecciones rutinarias e inducción de personal de nuevo ingreso para que el personal sea consciente de los cambios que impactan en las actividades relacionadas a los peligros y riesgo QHSE FS + |
| **7.4.2 Comunicación interna** | Este proceso aplica la Matriz Plan de Comunicaciones Internas y Externas de DELMOR, que incluye los siguientes aspectos: qué comunicar, a quién comunicar, quién comunica, cómo comunicar, cuándo comunicar y los mecanismos de comunicación. En este proceso, se utilizan distintos canales de comunicación interna en interacción con las partes. Por ejemplo:  a) Reuniones (dejando constancia en actas de reunión)  b) Carteles y charlas informativas  c) Circulares  d) Comunicación directa  e) Hojas de comunicación interna  f) Distribución de la documentación  g) Correo electrónico  h) Celular, vía grupo WhatsApp  A través de estos medios el personal perteneciente a DELMOR, es informado y así pueden transmitir todas las cuestiones ligadas al Sistema de Gestión Integral, y en particular a las necesidades, requerimientos y condiciones de operación de los servicios TIC. |
| **7.4.3 Comunicación Externa** | DELMOR gestiona la comunicación externa para las partes interesadas a través de comunicaciones formales, como acuerdos de nivel de servicio o especificaciones, cartas, remisiones de documentación, etc. Ver además la Matriz Plan de Comunicaciones Internas y Externas  El proceso A 03 Gestión TIC mantiene comunicación externa con las partes interesadas relacionadas. La información obtenida a través de comunicación externa es incluida como elemento de entrada para la actualización del sistema y la Revisión por la Dirección. |
| **7.5.1 Generalidades Información documentada** | La gestión de la información documentada del Sistema de Gestión se soporta a través de:  a) El establecimiento de los procedimientos y aplicaciones para la administración de la información documentada. ver procedimiento de Información documentada PR-01  b) Los diferentes mecanismos de seguimiento, auditorías internas y auditorías de control que incluyen el monitoreo a la efectividad de la función de documentación,  c) La gestión del conocimiento potenciada por las acciones correctivas, preventivas y de mejora,  d) La generación de información documentada que soportan la aplicación de las disposiciones planificadas. |
| **7.5.2 Creación y Actualización** | Para cumplir este requisito se ha establecido como buena práctica, definir de forma estándar conforme al Procedimiento de Información Documentada PR-01 la forma y estructura de cada documento o formato utilizado en el SGI. De esta manera, se asegura que la documentación esté correctamente identificada, con título, fecha de creación o actualización, códigos , numero de versión, y vigencia de los documentos. También existen mecanismos para asegurar que la documentación está aprobada para uso, quien o quienes la aprueban, define también quien puede crear documentos del SGI. Para esto también dispone de matrices de control de la información documentada interna PR-01-01, externa, listado de control de registros PR-01-02.  El proceso A 03 dispone de registros de tablas de retención documental para establecer formalmente las disposiciones para la definición y control de los tiempos de retención de todos los documentos y registros de cada proceso, Disposición Final, Ubicación (Almacenamiento) y Recuperabilidad teniendo en cuenta la reglamentación oficial Nicaragüense aplicable a los Sistemas QHSE FS+.  El proceso A 03 también dispone como información documentada, de las plataformas que brindan los sistemas, para facilitar la automatización de los procesos: Xopero, Fortinet, Forticlient, Safetica y Gestores de Base de Datos  El control sobre la revisión, aprobación y control de cambios de estos instrumentos y aplicaciones es competencia del Líder de cada proceso, con el apoyo de TIC y los proveedores que soporten los desarrollos, según sea el caso. |
| **7.5.3 Control de la Información Documentada** | La gestión de la información documentada del Sistema de Gestión Integral de DELMOR, se soporta a través de:  a) El establecimiento de los procedimientos y aplicaciones para la administración de la información documentada  b) Los diferentes mecanismos de seguimiento, auditorías internas y auditorías de externas que incluyen el monitoreo a la efectividad de la función de documentación.  c) La gestión del conocimiento potenciada por las acciones correctivas, preventivas y de mejora.  d) La generación de información documentada que soportan la aplicación de las disposiciones planificadas. |
| **8.1 Planificación y Control operacional** | El proceso A 03 se encarga de: **i.** Mantenimiento de equipos, **ii.** Revisión de estado de equipos y procedimiento de limpieza, **iii.** Gestión para el Desarrollo, Adecuación o Adquisición de propuestas para el desarrollo y la implementación de nuevas plataformas informáticas, esto va ligado a la gestión de adquisición y manejo efectivo de presupuesto para licencias de software en apoyo a TIC.  La prioridad en este enfoque corresponde a la gestión de Seguridad y Ciberseguridad teniendo en cuenta la seguridad de la información en la interacción con las Areas sensibles de la empresa, incluyendo directrices para calificar la información según las políticas de Seguridad de la empresa, así como el desarrollo del Website y formulación de directrices y controles transversales de los líderes de procesos, para la administración de contenidos, Soporte para la Gestión de Reportes e Informes a las Autoridades, Entes de Control u otros Grupos de Interés. |
| **8.2 Programas prerrequisitos** | El proceso A 03 soporta a los procesos del SGI mediante:   1. El apoyo con el sistema de cómputo el Recall, y otras plataformas o APP asociadas a los PPR o PPRO 2. La gestión de la seguridad y confidencialidad de las fórmulas (apoyando la bioseguridad y el capital tecnológico y de conocimiento de la empresa. 3. La priorización y el monitoreo sobre la disposición de residuos se realice cumpliendo con los procedimientos establecidos para garantizar su cumplimiento y la higiene personal al entrar a planta cumpliendo las normas de buenas prácticas. |
| **8.3 Sistema de Trazabilidad** | El proceso A 03 apoya el sistema de trazabilidad usando el sistema SAP y el conjunto de reportes para garantizar la información de manera oportuna y rápida. |
| **8.7 Control de seguimiento y Medición** | En el Proceso A 03 se trabaja con tecnología de punta para controlar los procesos internos, con ayuda de sistemas tales como:   1. Control de Respaldos con sistema XOPERO 2. Control de navegación y seguridad con sistema Safetica 3. Control de seguridad informática tales como Fortinet, Directorio Activo, Fortinet 4. Test a Bases de Datos para garantizar la información con un plan de desastres 5. Control de Funcionalidad con test de funcionamiento a servidores y equipos para garantizar el menor tiempo de caída de los Sistemas y hacer referencia de las plataformas |
| **9.1.1 Generalidades SMAE** | La organización determina qué necesita seguimiento y medición; los métodos de seguimiento, medición, análisis y evaluación necesarios, según corresponda, para asegurar resultados válidos; cuándo se debe llevar a cabo el seguimiento y la medición; cuándo se debe analizar y evaluar los resultados del seguimiento y la medición; quién debe analizar y evaluar los resultados del seguimiento y la medición.  La organización conserva la información documentada apropiada como evidencia de los resultados, y evalúa el desempeño y la efectividad del SGI QHSE+, con énfasis en los requisitos de actualización para la componente de inocuidad, según ISO 22000. Esto incluye las acciones relacionadas con Recall, Bioseguridad y Emergencias. |
| **9.1.2 Evaluación y cumplimiento** | La organización analiza y evalúa los datos y la información apropiados que surgen del seguimiento y la medición, incluyendo los resultados de las actividades de verificación relacionadas con los PPR y el Plan de control de peligros, las auditorías internas y las auditorías externas. Los análisis se llevan a cabo para:  a) confirmar que el desempeño global del sistema cumple con las disposiciones planeadas y los requerimientos del SGIA establecidos por la organización;  b) identificar la necesidad para la actualización y mejora del SGI;  c) identificar las tendencias que indican una mayor incidencia de productos potencialmente no inocuos o fallas en los procesos;  d) establecer información para la planeación del programa de auditoría interna relacionada con el estado y la importancia de las áreas a ser auditadas;  e) proporcionar evidencia de que las correcciones y acciones correctivas son eficaces.  Los resultados del análisis y las actividades resultantes se conservan como información documentada. Los resultados son informados a la alta dirección y se emplean como elementos de entrada para las revisiones directivas/gerenciales y la actualización del SGI. |
| **9.3 Revisión por la dirección** | La Alta Dirección de DELMORI lidera la dinámica estratégica y de revisión del Sistema de Gestión Integral, considerando un ciclo que incluye el acopio de entradas, en las que se tienen en cuenta escenarios, desempeño en indicadores, auditorías, PQR, percepción de los grupos de interés, y que establece como salidas la ratificación o revisión de la política, al igual que las decisiones y desafíos asociadas a los nuevos objetivos, metas, proyectos y directrices a futuro.  Este proceso presenta los resultados de los indicadores, cumplimento de los objetivos del proceso, planes de trabajo, planes de desarrollo y cumplimiento de los mismos, control e gastos y de inversiones por proyectos. |
| **10.1 No conformidades y acciones correctivas** | DELMOR Establece y Aplica el Procedimiento de “Gestión de Producto No Conforme y Reclamaciones, en el que se establecen los procedimientos a seguir para:  1. La identificación, control, y tratamiento de productos no conformes o afectados por incumplimiento de los límites críticos de los PCC o por pérdida de control de los procesos.  2. Manipulación de los productos potencialmente no inocuos, incluyendo la disposición de los productos no conformes y la evaluación para la liberación.  3. Tomar medida para controlarlo y corregirlo  4.Determinar las causas de las no conformidades QHSE FS+  5. Introducir cambios en el SGI, si fuera necesario.  Industrias Delmor, S.A ha desarrollado el Procedimiento de “Gestión de Acciones Correctivas” donde se describen las acciones apropiadas para identificar y eliminar la causa de las no conformidades detectadas, para prevenir que vuelvan a ocurrir, y para tener nuevamente bajo control el proceso o el sistema después de encontrar la no conformidad.  Se mantienen registros de las acciones correctivas de la naturaleza de las no conformidades y los resultados de cada una de las acciones correctivas. |
| **10.2 Mejora Continua** | El proceso A 03 Realiza los controles operacionales QHSE FS+, gestiona y da cierre a las acciones correctivas derivadas a inspecciones, auditorías externas e internas y planificando los cambios relativos a los sistemas QHSE FS+. |
| **10.3 Actualización del SGI.** | Anualmente en el marco de la Revisión por la Dirección el equipo del SGI de DELMOR evalúa la eficacia del SIG. En esta evaluación se dispone de la siguiente información documentada  1. Los elementos de entrada de la comunicación, tanto externa como interna;  2. Los elementos de entrada de cualquier otra información relativa a la idoneidad, adecuación y eficacia del SGI;  3. Las conclusiones de los análisis de los resultados de las actividades de verificación QHSE FS+.  4. Los resultados de la revisión por la dirección  En función del resultado de esta evaluación se considera si es necesario revisar el análisis de peligros, riesgos QHSE FS+, los PPR. PPROP,  Esta valoración queda registrada en el Informe Diagnostico para la Revisión que se utiliza como elemento de entrada para la revisión y actualización del SGI.  Por otra parte, en función de los cambios tecnológicos, operacionales, de líneas de negocio y de nuevos mercados hacia donde apunte la Gestión de Delmor, puede darse la generación de nuevos procesos, nuevas líneas de producto, y cambios significativos con proyectos que incluyan:  a. Nuevo Lay Out  b. Proyectos corporativos de Nuevas Instalaciones  c. Nuevos cargos o modificaciones en la estructura organizacional. |

**CONTROL DE CAMBIOS**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **VERSIÓN** | **FECHA** | DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO |
| 01 | Octubre 2020 | Primera Revisión |
| 02 | Enero 22 de 2023 | * Se cambio nombre del proceso: Pasó de proceso de Informatica a Proceso de Gestión TIC A 03 * Se cambio formato de caracterizaciones de proceso del SGI, detallando en Word la descripción PHVA del Proceso y la descripción de la manera como se cumplen los requisitos de las normas 90k (QHSE FS+). |