

		GESTIÓN DE SISTEMAS DE INFORMACIÓN			Código: GS-CAR-001 Versión: 5 Fecha elab: 2012/02/06 Fecha ult rev: 2025/02/24 Página: 1 de 3	
Elaboró: Directora de Calidad Kelly Gamarra		Revisó: Analista de procesos Jimmy Guzmán Mauri			Aprobó: Director de sistemas TI Rubén Rodríguez	
Fecha: 2012/02/06		Fecha: 2025/02/24			Fecha: 2025/03/05	
Objetivos de Calidad del proceso						
Determinar, implementar y garantizar las soluciones tecnologías acorde a las necesidades del laboratorio, para lograr la eficiencia en la prestación del servicio en forma oportuna y eficaz en el procesamiento de la información.						
Premisas de la política de calidad con que se interrelaciona						
... contando con personal ético y competente, tecnología verificada y controlada, el aseguramiento de calidad analítica y la buena práctica profesional que garantice la calidad y confiabilidad de los resultados emitidos adecuados a su uso previsto...						
Alcance						
Inicia con la identificación de una necesidad, para el desarrollo y/o adquisición de los recursos tecnológicos y su administración, hasta la atención de las solicitudes técnicas.						
Dueño de proceso						
Director de sistemas TI						
PROVEEDORES						
ENTRADAS						
PHVA						
ACTIVIDADES						
SALIDAS						
CLIENTES						
Entes Reguladores	Normatividad legal vigente	P	Revisión de la aplicación de los requisitos de las normas	Normograma GJ-FOR-012	Entes reguladores Mejoramiento continuo Gestión Jurídica	
Gestión Gerencial	Necesidades de protección de información		Establecer los lineamientos que se deben cumplir para proteger la Información de todos los procesos del laboratorio	Normas para el uso adecuado de los recursos tecnológicos y políticas de seguridad informática GS-INS-003	Todos los procesos	
Dirección financiera y de operaciones	históricos de gastos, necesidades de recursos tecnológicos		Elaborar el presupuesto del proceso de sistema de información Identificar y priorizar las necesidades y/o requerimientos tecnológicos y de servicios informáticos.	Plantilla de presupuesto anual	Gestión Gerencial Dirección financiera y de proyectos	
Mejoramiento continuo	Identificar los riesgos de seguridad de la información		Identificar, analizar y valorar los riesgos del proceso de Gestión de sistemas de información que pueden afectar los objetivos del laboratorio	Matriz AMEF MC-FOR-028	Mejoramiento continuo Gestión de sistemas de Información	
Todos los procesos	Necesidades de mantenimientos en Hardware/Software		Planificar los mantenimientos preventivos de los equipos de cómputo.	Cronograma de mantenimientos de equipos de cómputo GS-FOR-004 Notificación de programación de Mantenimientos de equipos de cómputo por correo electrónico	Todos los Procesos	
Todos los Procesos	Necesidades y requerimientos de recursos tecnológicos.	H	Solicitud de cotizaciones y prueba de nuevos productos hardware/ software.	Cotizaciones	Compras de servicios y suministros	
Todos los Procesos	Solicitud de equipo tecnológico		Incorporación de equipos, accesorios de informática software y licencias.	Solicitud de equipo de cómputo GS-FOR-002 Entrega de Equipo de Cómputo GS-FOR-005 GS-FOR-003 Hoja de vida de equipos de computo	Todos los Procesos	
Gestión Humana	Solicitud de creación modificación y/o retiro de usuarios en los sistemas de información		Realizar la gestión de cuentas de usuarios (Añadir, Modificar y/o Eliminar); con la autorización de acceso e ingreso de datos en el sistema de información	Correo de confirmación de Gestión de cuentas de usuarios (Añadir, modificar y/o Eliminar)	Gestión Humana	

		GESTIÓN DE SISTEMAS DE INFORMACIÓN			Código: GS-CAR-001 Versión: 5 Fecha elab: 2012/02/06 Fecha últ rev: 2025/02/24 Página: 2 de 3
Elaboró: Directora de Calidad Kelly Gamara Fecha: 2012/02/06		Revisó: Analista de procesos Jimmy Guzmán Mauri Fecha: 2025/02/24			Aprobó: Director de sistemas TI Rubén Rodríguez Fecha: 2025/03/05
Todos los procesos	Necesidades de respaldo de información		Garantizar la disponibilidad de la información	El proceso de respaldo de la información se ejecuta de manera automatizada e incluye dos copias de seguridad completas (Full Backup), almacenando los respaldos de los últimos dos domingos. Adicionalmente, se realiza un respaldo incremental programado para todas las máquinas virtuales en operación, manteniendo únicamente los registros de los últimos 15 días. Esto garantiza la disponibilidad de la información y optimiza el uso del almacenamiento.	Todos los Procesos
Todos los Procesos	Notificación de incidentes por fallas de los sistemas de información.		Implementación de actividades de contingencia para fallas en los sistemas informáticos.	Plan de contingencia del sistema de información GS-PLN-001 Notificación de inicio y superación de contingencia por correo electrónico	Todos los procesos
Todos los Procesos	Software instalados en el laboratorio		Realizar la validación y verificación de los Software instalados en el laboratorio	Lista de chequeo de validación y verificación de software Informe de Validación y verificación de Software	Gestión de sistemas de Información
Gestión Gerencial	Lineamientos para la presentación de informe	V	Realizar informe mensual del desempeño del proceso	Presentación de informe mensual	Gestión Gerencial
Mejoramiento continuo	MC-FOR-0014 Ficha técnica del indicador		Realizar el análisis de los indicadores para determinar la efectividad y eficacia del proceso. Realizar seguimiento a los planes de mejoramiento	Análisis de la Gestión del proceso Indicadores analizados	Gestión Gerencial Mejoramiento continuo
Gestión de información	Análisis de los indicadores, no conformes y auditorías internas , externas	A	Desarrollar e implementar las acciones necesarias para el mejoramiento continuo del proceso a partir del conocimiento de las necesidades Seguimiento y mejora continua del desempeño de el laboratorio a través de la implementación de acciones correctivas, preventivas y de mejora.	Acciones correctivas, preventivas y/o mejoras asociadas al proceso	Mejoramiento continuo
Recursos			Puntos críticos		
Recursos humanos:	Personal de Sistemas		Importunidad en el Soporte técnico en TIC Respaldo de la información Mantenimiento a Software Protección de la Información Mantenimiento correctivo y preventivo a equipos Calidad en la Información estadística Inoportunidad en el reporte de Información Seguridad informática Sensibilización de la información con el personal del laboratorio Vencimiento del dominio y plan de hosting pasteurlab.com		
Físicos:	Instalaciones físicas, Equipos de cómputo, Redes de comunicación, Sistemas de Información, Internet, condiciones especiales de temperatura para la conservación de los Servidores				
Ambiente físico:	Condiciones favorables de temperatura, ventilación, iluminación y seguridad de acceso a las instalaciones. Lugar de trabajo adecuado para el personal de informática de acuerdo a las Indicaciones promovidas por el área de Salud Ocupacional.				

 PASTEUR <small>Laboratorio Clínico de Colombia S.A.S.</small>		GESTIÓN DE SISTEMAS DE INFORMACIÓN		Código: GS-CAR-001 Versión: 5 Fecha elab: 2012/02/06 Fecha ult rev: 2025/02/24 Página: 3 de 3
Elaboró: Directora de Calidad Kelly Gamarra		Revisó: Analista de procesos Jimmy Guzmán Mauri		Aprobó: Director de sistemas TI Rubén Rodríguez
Fecha: 2012/02/06		Fecha: 2025/02/24		Fecha: 2025/03/05
No Conforme		Formatos y Registros		
Retrasos en la atención a las solicitudes de soporte técnico. Pérdida de la Información crítica. Incumplimiento del cronograma de mantenimiento de equipo de cómputo. Fallas de comunicación entre interfaces Lentitud en el procesamiento del sistema de información Caída del sistema		GS-FOR-002 Solicitud de equipo de computo GS-FOR-003 Hoja de vida de equipo de computo GS-FOR-004 Cronograma de mantenimiento de equipo de cómputo GS-FOR-005 Entrega de equipo de computo (modificar por perfiles de acceso, componen, conlab, correo, nylon, gipi, dominio) GS-FOR-010 Control de ingreso y salida de equipo de cómputo GS-FOR-013 Lista de chequeo de validación y verificación de software Conlabweb 2.0 (cambiar por una lista de chequeo general de todos los sistemas y desarrollos, sea conlab) (atender a usuarios) GS-FOR-014 Registro de interrupción de operaciones por novedades		
SEGUIMIENTO Y MEDICION				
INDICADOR		DEFINICION OPERACIONAL		
Indicador de caída del sistema		Numero de caídas presentadas del servidor en el mes		
Indicador de mantenimiento		Número de mantenimientos ejecutados / x100 Número de mantenimientos programados en el cronograma		
Número de Back Ups realizados		Número de Backups realizados a tiempo / x100 Número de Backups programados en el cronograma		
DOCUMENTOS ASOCIADOS				
Ley 15181 Protección de datos, Ley 1273 de 2009 Norma ISO 15189				