

### **PROCESO SISTEMAS - PC3**

Formato GQ-F147-M01 Vigencia: V07-01/11/2011



**OBJETIVO:** Velar por la disponibilidad de la información depositada en el centro de datos y brindar soporte técnico y los recursos necesarios para la realización de las labores de los clientes de acuerdo a las políticas de seguridad informática definidas para ZFPSA

## RESPONSABLES DEL PROCESO: JEFE DE SISTEMAS - INGENIERO DE SOPORTE

## PROVEEDORES: (crit.\*)

- \* Sistema de control de inventarios
- \* Soporte técnico de sistemas
- Servicio de Internet
- \* Copropiedad
- Distribuidor de equipos
- Todos los procesos
- Usuarios
- Firmas de servicios especializados
- Entidades qubernamentales

## **RECURSOS**

Computadores y Servidor Hardware y Software Locaciones y comunicación Red de datos Red eléctrica

## ENTRADAS:

- \* Plan estratégico ZFP
- \* Requerimientos de información
- \* Consultas
- \* Requerimientos de servicio
- \* Cotización de servicio
- Cotización Hardware v Software
- \* Requerimientos
- compra de equipos.
  \* Reportes de
- problemas \* Requerimientos de
- \* Acciones preventivas y correctivas

#### **ACTIVIDADES**

#### PLANEAR:

- \* Diagnosticar recursos informáticos.
- \* Definir los recursos tecnológicos
- \* Establecer las polít para el manejo de los rec inf
- Planear el desarrollo de proyectos.
- \* Elaborar el plan operativo del área.

#### HACER:

- \* Implementar soluciones de tecnología.
- \* Formular soluciones de tecnología.
- \* Autorizar ajustes de inventarios en el sistema.
- \* Brindar soporte técnico a los clientes.
- \* Identificar riesgos y establecer controles
- \* Seleccionar personal competente
  \* Adquirir los recursos fís y serv reg por el proceso

#### VERIFICAR:

- \* Velar por el buen estado y disp de los eq de tecnol.
- \* Asegurar la confiab. y disponib de la Base de Datos
- \* Velar por la confiabilidad de las copias de respaldo.
- \* Verificar el cumplim de las polític de Seguridad infor.
- \* Asegurar la confiabilidad del Sist.Op. y Red de Datos
- \* Evaluar la eficacia de los controles establecidos \* Realizar auditorías internas a procesos determin.
- \* Evaluar las competencias del personal

### ACTUAR:

\* Mejorar los procesos a cargo.

### SALIDAS:

- \* Ordenes de compra
- \* Ordenes de servicio
- \* Ordenes de cobro de servicio
- \* Diseño y desarrollo de proyectos de tecnología informática.
- \* Help desk
- \* Mantenimiento de
- plataforma
- Capacitación uso de sistema
- \* Información base para estadísticas e informes
- \* Reportes de errores
- \* Informes anuales
- \* Presupuesto
- \* Reportes de daños y/o problemas
- \* Políticas
- \* Control de Hw y Sw
- \* Evaluación de proveedores

### CLIENTES:

- \* Todos los procesos
- \* Usuarios
- \* Entidades
- gubernamentales
- \* Zona Franca de Bogotá
- \* Firmas externas

## REQUERIMIENTOS

## Cliente Externo: Suministrar el óptimo servicio de administración del sistema de control de

inventarios

## Cliente Interno: Brindar soporte técnico en los

recursos

informáticos

# Legales o normativos de otra índole:

Ley 527/99 y Decreto 1747/2000 de comercio electrónico y Obligaciones contractules de manejo de Software; Ley 603/2000 de prop. Intelectual y de derechos de autor, ISO 17799, cap.VII Código Penal Colombiano, Ley 1004/05, NTC ISO 9001:2000, Norma ISO28000.



### **INDICADORES**

Estadísticas encuesta
Efectividad del servicio
Tiempo promedio de atención
Indicadores de seguridad Informatica



## **MECANISMOS DE SEGUIMIENTO**

Auditorías internas y externas de Calidad y Seguridad Reunión Comité de Gerencia

Reuniones Grupo Primario
Acciones Correctivas y Preventivas

Quejas y reclamos

# **DOCUMENTOS** (Subrayados de S)

Política de Seguridad Informática, Procedimiento de admon de Backup's, Procedimiento de prueba aplicativos, Plan Operativo, Plan de contingencias para Sistemas, Política de calidad, Política de seguridad, Procedimiento de Compras, Procedimiento de Control de documentos, Procedimiento de Control de Registros, Plan de comunicación Interna, Procedimiento de Auditoría Interna, Procedimiento de Acciones Correctivas, Procedimiento de Acciones Preventivas, Procedimiento de Producto No Conforme, Manual de convivencia y Servicio al Cliente, Procedimiento de Ajustes de inventario, Política de Operaciones, Plan de Contingencia de Operaciones, Procedimiento de Requisición de Cargo y Personal, Procedimiento de Selección de Personal, Procedimiento de Inducción de Personal, Procedimiento de control y uso del carnet, Sipla, Instructivo de una llamada sospechosa.

## REGISTROS (Sub. S)

Bitácora de Backups, Registro de Help Desk, Bitácora de mantenimiento de mantenimiento de equipo electrónico, Revisión Sw de equipos de tecnología informática Bitácora de Backups 2 - Transferencia de archivos y estado de cintas, Bitácora de eventos, Acta de entrega equipos de Tl. Requerimientos a Sistemas, Acta de instalación PICIZ, estadísticas operacionales, Acta de Reunión, Selección de Proveedores, Evaluación de Proveedores, Plan Operativo, Reporte de acciones correctivas y preventivas, Registros de auditorías internas y externas, Reporte de una llamada sospechosa.