




**PROCEDIMIENTO GESTIÓN INFORMATICA
PD-GI-001**

ELABORA:				REvisa:				APRUEBA:			
Jader Durango	2011	08	07	Maria Ramirez	2010	08	07	Olga Castillo	2011	08	07
Juan Rios	A	M	D		A	M	D		A	M	D
VERSIÓN No. 2				ANULA VERSIÓN No. 1 DE FECHA				No DE COPIA USUARIO	TOTAL PAGINAS		
2011	08	07		2010	05	07		1	5		

	TITULO GESTIÓN INFORMATICA	TIPO DE DOCUMENTO: PROCEDIMIENTO	ÁREAS DE APLICACIÓN: SISTEMA GESTION DE CALIDAD Y SEGURIDAD	CODIGO DOCUMENTO PD-GI-001 HOJA 2 DE 5
---	---	---	--	---

1. OBJETIVO:

Documentar, implementar y mantener las actividades del proceso Informático, para que sea confiable, oportuno y de soporte a las actividades que realiza la organización.

2. ALCANCE:

El procedimiento de gestión informática tiene relación con el control, mantenimiento y aseguramiento de la calidad de las herramientas informáticas con las que cuenta la organización.

3. DEFINICIONES:

3.1 CINTA MAGNÉTICA, CD, USB:

Dispositivo físico donde se almacena información.

3.2 FICHA TÉCNICA:

Formato donde se encuentra la información técnica realizada a un equipo durante toda su vida útil.

3.3 HARDWARE:

Partes físicas que conforman un equipo de cómputo.

3.4 INTERNET:

Es un gran conjunto de redes de ordenadores interconectadas. Para la transmisión de datos en busca de información y servicios. Herramienta que permite acceder a servicios que pueden estar en intranet fuera de REFRIOLOGISTICA o en servidores públicos, la Internet nunca es local (La misma compañía o computador)

3.5 INTRANET:

Es una serie de servicios que se manejan a nivel local; es decir que dentro de la misma empresa hay un servidor que provee dichos servicios.

3.6 REQUERIMIENTO:

Solicitud escrita o verbal de realizar una tarea específica.

3.7 SERVIDOR:


Computadora con características superiores y mejoradas a cualquier otro dispositivo de la compañía y con configuraciones especiales en servicios y aplicaciones para el uso de un recurso por medio de la intranet.

3.8 SOFTWARE :

Programas de computador, el cual ayuda a realizar tareas de forma eficiente y rápida.

4. CONSIDERACIONES GENERALES:

- 4.1 El proveedor de servicios informáticos, que por su misma naturaleza es el In-House en representación de la empresa Carga Control, quien a su vez se desempeña como Jefe de sistemas del Grupo Empresarial Mototransportar, tiene la responsabilidad de gestionar los proyectos que se generen por parte de

	TITULO GESTIÓN INFORMATICA	TIPO DE DOCUMENTO: PROCEDIMIENTO	ÁREAS DE APLICACIÓN: SISTEMA GESTION DE CALIDAD Y SEGURIDAD	CODIGO DOCUMENTO PD-GI-001 HOJA 3 DE 5
---	---	---	--	---

Subgerencia y el Gerente Regional, estas dependencias son las encargadas de recoger las necesidades e ideas que cualquiera de los funcionarios presente tanto de mantenimiento (software y hardware) como de algún tipo de desarrollo.

5 CONTENIDO:

5.1 ADQUISICIÓN DE SOFTWARE Y HARDWARE:

El funcionario encargado de gestionar las compras recibe las necesidades de software de los empleados de la empresa, luego de la aprobación, pasa el requerimiento al proveedor de servicios informáticos para que este realice la investigación necesaria para la adquisición del software teniendo en cuenta la confiabilidad del proveedor, el costo y la garantía.

Luego de realizadas las cotizaciones necesarias, el encargado de las compras las presenta a la subgerencia y al Gerente Regional, y son ellos los encargados de tomar la decisión según el costo o si no tiene el criterio o los conocimientos para tomar la decisión, deja con total libertad al Jefe de Sistemas de la compañía para que realice la compra. Los registros de este proceso deben quedar consignados según el procedimiento de compras. Ver PD-GP-001.

5.2 MANTENIMIENTO CORRECTIVO DEL SOFTWARE Y HARDWARE:

El Jefe de Sistemas del Grupo Empresarial Mototransportar, recibe las necesidades de acciones correctivas sobre software y hardware de todos los funcionarios de la organización, inmediatamente este coordina el respectivo mantenimiento, en caso tal de existir la necesidad, se apoya en el auxiliar de sistemas.

El Mantenimiento Correctivo de los Equipos se realiza al momento de detectarse una falla durante el uso del equipo que afecte su funcionamiento.

Las actividades de Mantenimiento Correctivo pueden ser:

- Evaluación de Dispositivos que presentan problemas
- Posibles soluciones, cambio, reinstalación de controladores, drivers.
- El mantenimiento correctivo también puede ser formateo de disco duro, virus,
- Cambio de periféricos, dispositivos de red, video, sonido.

Estas actividades se registran en el formato **FO-GI-001** Mantenimiento Correctivo y Preventivo de equipos de computo


5.3 MANTENIMIENTO PREVENTIVO DE SOFTWARE Y HARDWARE:

El Jefe de Sistemas del Grupo Empresarial Mototransportar, conjuntamente con el Auxiliar de Sistemas y de Calidad realizan un programa de mantenimiento preventivo a ejecutarse anualmente a todos los equipos que se tienen en la organización.

Se considera mantenimiento preventivo, las actividades cotidianas que se ejecutan para preservar la vida útil de los equipos en la cotidianidad de su uso.

El mantenimiento preventivo de los equipos se realiza dos veces por año, y la programación de este se registra en el "Plan de Mantenimiento de Equipos" **FO-GI-002**.

El mantenimiento de los equipos aborda esencialmente los siguientes aspectos:

	TITULO GESTIÓN INFORMATICA	TIPO DE DOCUMENTO: PROCEDIMIENTO	ÁREAS DE APLICACIÓN: SISTEMA GESTION DE CALIDAD Y SEGURIDAD	CODIGO DOCUMENTO PD-GI-001 HOJA 4 DE 5
---	---	---	--	---

- Examen detallado de las fallas posibles.
- Limpieza general del equipo con frotex, líquido pantalla y desmanchado.

Elementos (Hardware):

- Torre, pantalla, teclado, mouse, parlantes.
- Inspección de hardware después del mantenimiento (conexiones, cables y posición del equipo antes del mantenimiento).
- Revisión del sistema operativo y otras aplicaciones instaladas en el equipo.
- Escaneo del equipo con antivirus.
- Borrado de archivos como cookies y archivos temporales del sistema.

Estado del Equipo:

- Después del mantenimiento el equipo queda funcionando correctamente. Se verifica qué queda faltando, algún pendiente por cambiar o revisar, o alguna sugerencia.

Observaciones:

- Cambio de Teclado.
- Cambio de cable de Red.
- Al final del mantenimiento, el equipo se entrega funcionando correctamente tanto en la parte física como lógica.

El Mantenimiento Preventivo de los Equipos queda registrado en el formato FO-GI-001 Mantenimiento Correctivo y Preventivo de equipos de computo.

NOTA: El seguimiento a las acciones requeridas frente al software y el hardware de todo el Grupo Empresarial Mototransportar, es responsabilidad de Subgerencia y del Director de Calidad, para lo cual se realiza una reunión mensual, dejando como constancia un acta de requerimientos y seguimiento a los mismos (Aplicativo de elaboración de acta y seguimiento a las mismas, desarrollado en un programa empresarial para reuniones, en formato Access). El programa de mantenimiento y los registros generados estarán bajo custodia del Jefe de Sistemas.


5.4 MEJORAS DE SOFTWARE:

Si cualquiera de los software utilizados por la compañía necesita de una mejora o adecuación, el personal deberá reportar dicha novedad a la subgerencia, así mismo esta deberá realizar el requerimiento al proveedor de servicios informáticos para que este de respuesta a la mayor brevedad.

5.5 COPIAS DE SEGURIDAD DE INFORMACIÓN DE LA EMPRESA:

5.5.1 EN DISCO DURO: Es la que efectúa en un disco duro extrayendo información compartida en la red de lunes a domingo a partir de las 11:00 PM en el disco duro del servidor para posteriormente ser quemados en un disco compacto. Este back up es responsabilidad del proveedor de sistemas.

NOTA: Por seguridad se mantiene una copia fuera de la empresa en caso de presentarse robos, incendios, terremotos, etc., ésta se actualiza cada mes. Estas copias serán almacenadas en discos compactos, y el lugar de almacenamiento será definido por la Subgerencia.

	TITULO GESTIÓN INFORMATICA	TIPO DE DOCUMENTO: PROCEDIMIENTO	ÁREAS DE APLICACIÓN: SISTEMA GESTION DE CALIDAD Y SEGURIDAD	CODIGO DOCUMENTO PD-GI-001 HOJA 5 DE 5
---	---	---	--	---

5.6 SEGURIDAD INFORMÁTICA:

Para efectos de controlar el ingreso de los usuarios a sus equipos de cómputo, cada empleado tiene una clave de acceso al dominio de la red autorizada por el Jefe de Sistemas. Esta clave por dispositivos de configuración técnica no está sujeta a cambios por parte de los usuarios de la red; solamente puede ser cambiada por el Jefe de Sistemas cuando a su juicio ó por indicaciones de la gerencia, lo considere necesario por medidas de seguridad.

El Jefe de Sistemas realiza la capacitación a los usuarios de la red para indicarles como es el uso de los diferentes aplicativos, e igualmente indicarles el procedimiento a seguir para el cambio de claves cuando la empresa lo estime conveniente. De igual manera, les hace saber que cualquier abuso que se presente en torno a la información comercial de la empresa, será motivo de iniciar proceso disciplinario y aún, podrá ser vinculado a procesos judiciales de conformidad con la legislación penal colombiana.