
	PROCEDIMIENTO SISTEMAS		
PD-GA-07	Versión: 1	Agosto de 2014	Página 1 de 4

Aplica para: Gentes S.A.: X Tecnigentes S.A.: X

1. OBJETIVO: Desarrollar las actividades para la administración de equipos informáticos y/o TIC (Tecnologías de información y comunicación) dar soporte a todos los usuarios. Garantizar el correcto funcionamiento de los dispositivos de Hardware, Software y todos los servicios mantenerlos completa y eficientemente optimizados; con el fin de facilitar su utilización.

2. ALCANCE: Sistemas informáticos de la organización

3. RESPONSABLE: Asignado a sistemas y/o asesor externo.

4. TERMINOS Y DEFINICIONES:



- 4.1 Equipo de cómputo: Es una máquina electrónica que recibe y procesa datos para convertirlos en información conveniente y útil. Una computadora está formada, físicamente, por numerosos circuitos integrados y otros muchos componentes de apoyo, extensión y accesorios, que en conjunto pueden ejecutar tareas diversas con suma rapidez y bajo el control de un programa.
- 4.2 Hardware: Conjunto de los componentes que integran la parte material de una computadora.
- 4.3 Software: Es el conjunto de los programas de cómputo, procedimientos, reglas, documentación y datos asociados, que forman parte de las operaciones de un sistema de computación.
- 4.4 Copia de seguridad: Es una copia de los datos originales que se realiza con el fin de disponer de un medio de recuperarlos en caso de su pérdida.
- 4.5 UPS: Es una fuente de suministro eléctrico que posee una batería con el fin de seguir dando energía a un dispositivo en el caso de interrupción eléctrica.
- 4.6 Web mail: Un correo web es un cliente de correo electrónico, que provee una interfaz web por la que accede al correo electrónico.
- 4.7 Intranet: Una intranet es una red informática que utiliza la tecnología del Protocolo de Internet para compartir información, sistemas operativos o servicios de computación dentro de una organización.

5. CONDICIONES GENERALES:

- 5.1 Con el objeto de resaltar la imagen corporativa de la empresa, el escritorio de trabajo de los equipos de cómputo, tendrá como fondo la plantilla definida de GENTES S.A, esta plantilla podrá ser modificada si así se desea previamente con la autorización de Gerencia Administrativa.
- 5.2 Conocer el Instructivo de Software y hardware (IN-GA-06)



6. DESCRIPCIÓN:

PASO	ACTIVIDADES	RESPONSABLE	DOCUMENTO
Instalación y configuración de los Equipos de Computo	Cada equipo (PC) será instalado de acuerdo a las indicaciones de gerencia administrativa; con base a los requisitos del área donde será instalado, con sus respectivos programas, configuraciones, y dispositivos, debidamente licenciados.	Sistemas y/o asesor externo.	<ul style="list-style-type: none"> Requerimiento Correo electrónico
Inducción sistemas	A cada trabajador nuevo se le entregara una carta de ingreso con claves y contraseñas para acceder a los equipos de	Sistemas y Secretaria de	<ul style="list-style-type: none"> Inducción colaboradores

	PROCEDIMIENTO SISTEMAS		
PD-GA-07	Versión: 1	Agosto de 2014	Página 2 de 4



Aplica para: Gentes S.A.: X Tecnigentes S.A.: X

	<p>computo y a los programas, se da la inducción correspondiente sobre el ingreso a los equipos de cómputo de conformidad con el plan de inducción diseñado por la empresa.</p> <p>Todos los trabajadores administrativos deben ingresar al equipo de cómputo por medio de la ventana "usuario", con una contraseña que genera el área de sistemas, salvo el equipo de gerencia que cuenta con una configuración personal y/o privada.</p> <p>Aplica desde mayo del 2014.</p>	Gerencia.	<p>administrativos (FO-GA-26)</p> <ul style="list-style-type: none"> • Carta de ingreso
Administración de claves o contraseñas	Se lleva un control de contraseñas asignadas a los usuarios, en el cual se puede observar que contraseñas han sido asignadas a cada usuario, estas son conocidas solo por el área de sistemas y el Gerente Administrativo.	Sistemas.	<ul style="list-style-type: none"> • Listado de contraseñas seguras. El cual se encuentra en la carpeta OEA ubicada en D:\USUARIO\OEA.
Ingreso y retiro de usuarios	<p>Cuando un empleado nuevo ingresa a la empresa, con la orden de la Gerencia Administrativa se le asigna un ordenador (con algunas excepciones), una cuenta de usuario junto con unas claves de acceso de manejo para que utilice los diferentes programas, archivos, documentos y aplicaciones que requiera para cumplir con sus labores.</p> <p>Cuando el empleado no se encuentre laborando con la empresa, serán modificadas todas las contraseñas que se le asignaron a su manejo.</p> <p>A cada usuario se le asigna una firma corporativa de correo para uso laboral.</p>	Sistemas y/o asesor de sistemas.	<ul style="list-style-type: none"> • Carta de ingreso o correo con requerimiento. • Se archiva en cada hoja de vida de empleados.
Instalación y configuración de aplicaciones	Las aplicaciones solo podrán ser instaladas con la orden y autorización de la Gerencia Administrativa, sin embargo las básicas son Microsoft Office, Skype, Fbackup4, Fomine Winpopup, Ccleaner y CGuno para usuario autorizados.	Sistemas y asesor de sistemas.	<ul style="list-style-type: none"> • Instructivo para el manejo de Software y Hardware (IN-GA-06)
Correo electrónico	Se administra las cuentas de correo electrónico y se asignan de acuerdo con solicitud del Gerente Administrativo.	Sistemas.	<ul style="list-style-type: none"> • Instructivo para el manejo de Software y Hardware (IN-GA-06)
Copia	La información de la copia de seguridad del	Sistemas	

	PROCEDIMIENTO SISTEMAS		
PD-GA-07	Versión: 1	Agosto de 2014	Página 3 de 4

Aplica para: Gentes S.A.: X Tecnigentes S.A.: X

SOFTWARE CGUNO	CGUNO es subida automáticamente a una cuenta en Google Drive. Se realiza el almacenamiento de la información del Software CGUNO en línea de google drive. Se verifica cada semana el almacenamiento de la información. Se envían las pruebas google drive al Gerente Administrativo y a la Jefe contable, una vez se hayan realizado exitosamente los días lunes.	Gerencia Administrativa Jefe Contable	<ul style="list-style-type: none"> Instructivo para el manejo de Software y Hardware (IN-GA-06) Correo electrónico <p>Las contraseñas e información serán de custodia electrónica sistemas, asesor y gerencia administrativa.</p>
Control de accesos para detectar ingresos no autorizados a nuestra red.	Se realiza una revisión cada 15 días de los dispositivos que están conectados a nuestra red privada.	Sistemas y asesor de sistemas.	<ul style="list-style-type: none"> Instructivo para el manejo de Software y Hardware (IN-GA-06)
Servidor	Se revisa permanentemente el buen funcionamiento del servidor.	Sistemas y asesor de sistemas	<ul style="list-style-type: none"> Instructivo para el manejo de Software y Hardware (IN-GA-06)
UPS	Se supervisa el correcto funcionamiento de las UPS, en caso de presentar alguna novedad o inconveniente se comunica directamente con el área de compras para solicitar servicio y soporte de parte del asociado de negocio encargado.	Sistemas o asesor de sistemas, compras y servicios.	<ul style="list-style-type: none"> Requisición o correo electrónico
Actualizar pagos Intranet	De acuerdo con instrucción del área de nómina, se realiza la actualización de los comprobantes de pago de todos los trabajadores, en la intranet los 1 - 6 -16 - 26 de cada mes.	Sistemas	<ul style="list-style-type: none"> Instructivo para el manejo de Software y Hardware (IN-GA-06)
Planta Telefónica	Supervisar el correcto funcionamiento de la planta telefónica, en caso de presentar alguna novedad o inconveniente se comunica directamente con el área de compras para solicitar servicio y soporte de parte del asociado de negocio encargado.	Sistemas Servicio al cliente, compras y servicios.	<ul style="list-style-type: none"> Requisición o correo electrónico Instructivo planta telefónica (IN-GA-08)
Hardware	Se verifica cada 30 días el correcto funcionamiento de los dispositivos, si se presentan novedades se realiza el requerimiento al analista de compras y servicios para su respectivo proceso. Aplica desde 1 agosto de 2014.	Sistemas Compras y Servicios	Requisición de personal

	PROCEDIMIENTO SISTEMAS		
PD-GA-07	Versión: 1	Agosto de 2014	Página 4 de 4

Aplica para: Gentes S.A.: X Tecnigentes S.A.: X

Limpieza con software	Se envía un correo a todos los usuarios cada 30 días recordándoles que ejecuten la aplicación de limpieza Ccleaner, para mantener optimizados los equipos. Aplica desde 1 agosto de 2014.	Sistemas y todo los usuarios	<ul style="list-style-type: none"> Instructivo para el manejo de Software y Hardware (IN-GA-06)
Medios audiovisuales	De acuerdo con requerimiento por medio de correo electrónico, se prepara u organizan y entregan los dispositivos como: video beam, cargadores, equipos de cómputo.	Sistemas y todo los usuarios	<ul style="list-style-type: none"> Registro entrega de materiales de trabajo FO-CF-14
Software Legal	Revisar cada mes el material de software legítimo de la organización, en caso de presentar alguna novedad informar de manera inmediata por escrito a la Gerencia Administrativa.	Sistemas y asesor de sistemas	<ul style="list-style-type: none"> Correo electrónico
Atención a usuarios	Brindar soporte a los usuarios en temas como consultas, preguntas frecuentes, información general, solución de problemas, asesoramiento y supervisión de procedimientos que tengan que ver con el área de sistemas.	Sistemas	<ul style="list-style-type: none"> Requerimiento vía Skype o correo
Plan de contingencia informática	De acuerdo con la Matriz de Riesgos de la gestión, se ejecuta el plan de contingencia, en caso de materializarse algún riesgo.	Sistemas	<ul style="list-style-type: none"> Matriz de riesgos Plan de contingencia

7. DOCUMENTOS RELACIONADOS

7.1 Instructivo para el manejo de Software y Hardware

(IN-GA-06)

7.2 Instructivo planta telefónica

(IN-GA-08)

7.3 Requisición del personal

(FO-CF-06)

7.4 Registro entrega de materiales de trabajo

(FO-CF-14)

7.4 Matriz de riesgos

7.5 Plan de contingencia