

## CARACTERIZACIÓN DE PROCESOS

PROCESO	SISTEMAS Y COMUNICACIONES	IDENTIFICACIÓN EN EL MAPA	SIS
OBJETIVO	Planear, dirigir, coordinar, desarrollar, controlar y evaluar la ejecución de los planes necesarios para asegurar el adecuado funcionamiento y la alta confiabilidad del sistema de información existente y garantizar una comunicación permanente y segura, a partir de las necesidades de la organización y de los clientes.		

### ENTRADAS

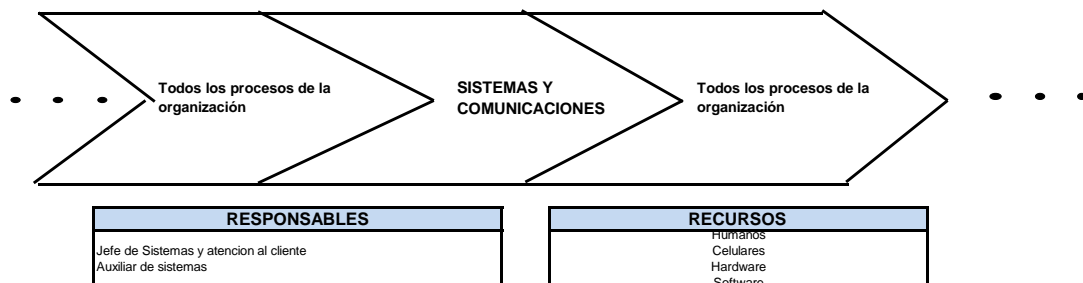
### PROCESO

### SALIDA

<p>* Información de la revisión del SG.</p> <p>* Necesidades de los usuarios.</p> <p>* Información de la planificación del SG y la planificación de la realización del servicio.</p> <p>* Información fruto de la identificación de acciones preventivas, correctivas y de mejora.</p>	<p><b>P</b> Planear la adquisición de nueva tecnología de acuerdo con las necesidades de la empresa.</p> <p>Programar mantenimientos a la red, hardware, software y equipos de comunicaciones para garantizar la operación eficiente en la empresa.</p>	<p>* Equipos en condiciones adecuadas de operación</p> <p>* Registros de mantenimientos realizados</p> <p>* Requerimientos atendidos y solucionados</p> <p>* Proyectos de mejora ejecutados</p> <p>* Control de los servicios de la red</p>
	<p><b>H</b> Renovar y adquirir contratos de servicios necesarios para la disponibilidad de los recursos para sistemas y comunicaciones.</p> <p>Negociar contratos de tecnología.</p> <p>Adquirir tecnología de acuerdo con las necesidades de la organización.</p> <p>Solicitar y aprobar Inversiones de tecnología.</p> <p>Ejecutar el plan de inversiones de tecnología como: Equipos de computo, comunicaciones, software, redes, etc.</p> <p>Realizar mantenimiento y soporte a la plataforma tecnológica implementada.</p> <p>Ejecutar proyectos de tecnología de acuerdo con los objetivos de la organización.</p> <p>Coordinar e implementar adecuaciones tecnológicas en la organización.</p> <p>Actualización de los sistemas de información.</p> <p>Apoyar los procesos en el manejo de la información.</p> <p>Brindar soporte a los usuarios de la red.</p> <p>Administrar los recursos de la plataforma tecnológica.</p> <p>Controlar la legalidad y utilización del software.</p> <p>Restringir los privilegios de acceso en la red.</p> <p>Tener disponibilidad de los recursos de la red.</p>	
	<p><b>V</b> Hacer seguimiento a los compromisos pactados con los contratistas de productos tecnológicos.</p> <p>Verificar el funcionamiento correcto de los Sistemas de Información.</p> <p>Verificar la disponibilidad de los servicios de red.</p> <p>Verificar la facturación emitida por proveedores de recursos tecnológicos con respecto a los servicios ofrecidos.</p>	
	<p><b>A</b> En caso de inconsistencias en la información actualizar las bases de datos y hacer cambios a los programas de ser necesario.</p> <p>Desinstalar software no permitidos por la compañía encontrados luego de revisiones realizadas.</p> <p>Recuperar información del servidor.</p> <p>Redistribuir servicios en cuanto a funcionalidad.</p> <p>Cancelar de contratos de tecnología por incumplimientos.</p>	

### Proceso Proveedor

### Proceso Cliente



PROCESOS DE APOYO	
NOMBRE	ID
Gestión de Compras	GCP
Gestión de Talento Humano	GTH
Gestión de Mantenimiento	GMA
Gestión de Calidad, Medio Ambiente y S&SO	CAS

DOCUMENTACIÓN APLICABLE	
DOCUMENTOS	REGISTROS
<p>SIS-01 Procedimiento para el mantenimiento de equipos de computo y comunicaciones</p> <p>SIS-02 Procedimiento para el mantenimiento de software y aplicativos</p> <p>SIS-03 Procedimiento para la implementación del plan de continuidad de sistemas y comunicaciones</p> <p>CAS-05 Metodología para Elaboración y Control de Documentos</p> <p>CAS-06 Procedimiento para Control de Registros</p> <p>Manuales y documentación de origen externo</p> <p>Documentos Informativos</p> <p>Manual usuarios de SOFIA</p> <p>Manuales varios de instalación y manejo de software / hardware</p>	<p>SIS-01-01 Cronograma de mantenimiento</p> <p>SIS-01-02 Ficha técnica equipo de computo</p> <p>SIS-01-03 Ficha técnica de para equipos de comunicaciones</p> <p>SIS-02-01 Formato de proveedores Área de Sistemas y Comunicaciones</p> <p>SIS-02-02 Ficha técnica de software y aplicativos</p> <p>SIS-03-01 Esquema de red</p> <p>SIS-03-02 Ficha de usuario de red Almacenadora colombiana</p> <p>SIS-03-03 Listado General de usuarios de la red Almacol</p> <p>SIS-03-04 Privilegios de red</p> <p>SIS-03-05 Listado de inventario de equipos</p> <p>SIS-03-06 baja recursos tecnológicos</p> <p>SIS-03-07 Formato de recuperación de datos de la red.</p> <p>SIS-03-08 Control de backups Almacol</p>

REQUISITOS POR CUMPLIR	
ISO 9001 2008	5.5, 6.1, 6.3, 8.1, 8.2.3, 8.2.4, 8.4, 8.5
OSHAS 18001	4.5.3
Organización	1. Atender adecuadamente las ordenes y solicitudes 2. Utilización eficiente de los recursos asignados
Cliente	N.A.
Legales/ reglamentarios	Licencias de los software utilizados - Ley 603 de 2000 - Ley 527 de 1999 Acceso y uso de mensajes de datos del comercio electrónico y de las firmas digitales

MEDICIÓN / SEGUIMIENTO						
PARAMETRO	I	V/C	Eficacia	Eficiencia	FUENTE	OBSERVACIONES
Mantener por debajo del 1% el porcentaje de vehículos recibidos y despachados que tarden mas de 60 min entre pesajes por causas directas de Almacol.		x	x		Estadístico de relación mensual de vehículos	Como variable de control se tomara en cuenta los retrasos durante el despacho de vehículos generado por fallos en Sistemas.

I: Indicador V/C: Variable de Control