

		SISTEMA GESTIÓN DE CALIDAD		Version: 2							
		CARACTERIZACIÓN PROCESO TECNOLOGÍA		Fecha de Aprobación: 12/01/2022							
		Elaborado por : Stefannie Lamoureux		Aprobado: Felipe Gallego							
PROCESO:	Tecnología	RESPONSABLE:	Felipe Gallego								
AUTORIDAD	Contratación, traslados o retiro de personal de área Seguimiento y control del Proceso Definición de mecanismo a utilizar según solicitudes Aprobación de Políticas y herramientas para implementación del SSI										
ALCANCE	Desde la identificación de necesidades Tecnológicas, la administración de la plataforma tecnológica hasta la formulación e implementación de los proyectos, y la solución a los requerimientos de los clientes internos y externos.										
OBJETIVO:		MECANISMO DE SEGUIMIENTO O MEDICION		RESPONSABLE		FRECUENCIA PARA LA MEDICION					
Garantizar el correcto funcionamiento de la plataforma tecnología, el diseño y desarrollo para la implementación de solicitudes por parte de nuestros clientes internos y externos.		Disponibilidad de plataforma= (Tiempo del mes/Tiempo afectación Plataforma)x100 Incidencias = (Total de Incidencias cerradas en el periodo/Total Incidencias recibidas del 1 al 30 de cada mes) x 100 Solicitud de Proyectos= (Total de proyecto cerrados en el periodo/Total proyectos recibidos del 1 al 30 de cada mes) x 100 Solicitud de Usuarios= (Total de Solicitudes cerradas en el periodo/Total de solicitudes recibidas del 1 al 30 de cada mes) x 100		Felipe Gallego		Mensual					
PROVEEDOR INFORMACION		ENTRADAS		DESCRIPCIÓN ACTIVIDADES		RESULTADO ACTIVIDAD		DESTINATARIO		REGISTROS	
TECNOLOGÍA											
Gestion Humana Gerente IT		Correo Electronico Sysaid (Aplicacion de Gestion de Solicitudes)		Inventario Activos de la compañía: Se cuenta con base de activos donde se clasifican por ciudad, operacion, marca, modelo, serial, descripcion del activo.  Esta base se alimenta cuando se realiza una entrada, salida o baja y es soportada por acta de entrega de activo.		Si se cuenta con el activo se realiza acta de entrega al area correspondiente.  Si no se cuenta con el activo se realiza requerimiento al area de compras		Compras Area Solicitante		Base Activos Sysaid Correo Electronico (solicitando la compra)	
IT		Base de Activos Formato Cronograma		Mantenimiento Preventivo: Identificar el activo, realizar plan de mantenimiento y validar la ejecucion del plan con registro del mantenimiento realizado.		Ejecucion de Cronograma de Mantenimiento de Activos segun programacion.		IT		Cronograma Mantenimiento Base de activos	
Todos Los Procesos		Sysaid (Aplicacion de Gestion de Solicitudes)helpdesk wolkvo		INCIDENTE (Mantenimiento Correctivo)  Validación del Incidente: Se recepciona por help desk Whatsapp y voz, verificacion de informacion necesaria para iniciar gestion  Verificación de Incidentes: Verificar si realmente ocurre el incidente o no  Realizar Diagnostico de los requerimientos : Si el problema existe hay un dimensionamiento de las necesidades para posible solucion del incidente, si no existe el recurso para la posible solucion este es direccionado al area de segunda instancia a ejecutar  Solicitud de servicio a proveedor herramientas tecnologicas: Se realiza solicitud al proveedor que corresponda en el caso que sea necesario garantia o reposicion de equipo sea el caso  Ejecucion y Cierre de Incidente: Solucion tecnica del incidente sea virtual, soporte fisico, suministro de video para autoaporte. Trazabilidad de la atencion y respuesta por medio de help desk		Solucion del incidente con trazabilidad de ejecucion		Todos los procesos		Sysaid (Aplicacion de Gestion de Solicitudes) helpdesk wolkvo	
Todos Los Procesos		Sysaid (Aplicacion de Gestion de Solicitudes) y/o Correo Electronico		SOLICITUD  Recepcion y levantamiento de Solicitud: Recepcion por Sysaid de de la solicitud y se realiza levantamiento de informacion registrada por el solicitante  Diseño de la Solicitud: Descripcion de la implementación segun el mecanismo aplicable y solicitud a las areas a intervenir  Implementacion: Ejecucion tecnologica del mecanismo aplicable  Capacitacion y Entrega: Entrega de conocimiento e instruccion de uso		Aprobacion o no aprobacion y la ejecucion de solicitud si es el caso.		Al solicitante		Sysaid (Aplicacion de Gestion de Solicitudes) Correo Electronico	
Activos de La compañía (Servidores, etc)		Snmpl (protocolo simple de Administracion de red )		Seguimiento y monitoreo de la Infraestructura tecnologica: Se cuenta con plataforma de monitoreo (Nagios) la cual permite monitoreo y alertas en posibles riesgos que se puedan presentar en la infraestructura tecnologica, generando alertas por colores que determinan el nivel criticidad y acciones preventivas para la operacion.		Prevencion de incidentes de alto impacto masivos de la compañía a travez visual en el area IT		IT		Snmpl protocolo simple de Administracion de red ) Nagios (Aplicacion)	
Todos los procesos		Procedimientos de las Areas		Seguridad de la Informacion: Basado en el marco legal ISO/IEC 27001 de acuerdo con el ciclo PHVA (Planificar, Hacer, Verificar, Actuar), detallando las fases, actividades, descripción de las actividades y el tiempo previsto para su ejecución se procede con las siguientes actividades para la implementación del SSGSI  PLANIFICAR Valoración de Información – Activos y tecnologías: Identificar, analizar y evaluar los riesgos Determinar el Alcance del SSGSI y la Política de Seguridad Definir una declaración de aplicabilidad de controles para el SSGSI  HACER Establecer e implementar el plan de tratamiento de riesgos Implementar controles, definir un sistema para medir los controles e implementar procedimientos para detectar y resolver incidentes de seguridad. Creación del Manual SSGSI  VERIFICAR Revisar regularmente la efectividad del sistema midiendo la efectividad de los controles implementados, actualización de planes de seguridad y revisar las evaluaciones de riesgos, riesgos residuales y sus niveles aceptables Realizar periódicamente auditorías internas y monitoreos al SSGSI.  ACTUAR Realizar mejoras en el SSGSI y garantizar que las mejoras implantadas logren los objetivos. Comunicar y capacitar a todas las partes interesadas con detalle y precisión las politicas de seguridad de la información.		Informes de gestion referente a cada proceso de la compañía , identificando almacenamientos, elaboracion de manuales alineados al sistema de gestion.		Todos los procesos		Procedimientos de las areas Informes Inventario de Activos de Informacion Manuales	
Todos los procesos de la compañía		Plataforma Sisy Correo Electronico (Informacion solicitada por el area)		Realizar copias de respaldo backup:Se lleva registro con periodicidad de los backup y manuales para para la realización, identificación que tipo de activos se tiene, analisis de tipo de backup, para realizar cronograma,ejecucion, monitoreo y pruebas.  Tipos de Backup: Bases de Datos, Usuario Correo Almacontactcol, File server, Aplicaciones, Networking.		Restauracion de informacion con la integridad de los datos		Procesos de la compañía		Bitacora de Registro Correo Electronico Sysai	
Compras		Correo Electronico (Informacion de proveedor)		Administración de contratos: Contratos con Proveedores tecnologicos, identificación de tiempos, soportes, vigencias y seguimiento al cumplimiento de estos contratos.		Correcto soporte y funcionamiento de las diferentes plataformas de infraestructura tecnologica		Todos Los procesos		Correo Electronico (Informacion de proveedor) file server (servidor) de la compañía.	
Líderes de Procesos		Correo Electronico (con producto a solicitar) Herramienta Help Desk		Desarrollo: Levantamiento de requerimiento, diseño, desarrollo, implementación, pruebas, capacitacion, entrega de producto.		Aplicativo ó sistematización parametrizado segun necesidad		Líder de proceso		Aplicativo Correo Electronico Help Desk	
ACTIVIDADES TRANSVERSALES DEL SISTEMA DE GESTION											
Coordinador o Líder de Área		Informe de resultados de indicadores, auditorias, resultados de seguimientos, etc.		Revision por la Direccion: Entrega de Informes indicadores de gestion		Ficha de indicador de cada area		Direccion que corresponda		Formato Ficha de Indicador	
Ente certificador Lider Gestion de Calidad Lider de proceso Entes de control		Informe de resultados de indicadores, auditorias, resultados de seguimientos, etc.		Acciones Correctivas: Formular las acciones correctivas y planes de mejora		Registros de acciones correctivas, preventivas y de mejora		Ente certificador Entes de control Calidad		Formato Acciones correctivas	
Direccion Gerentes		Plan de inversiones Plan de acción		Planificación de los cambios: Participar en los procesos de planificación de los cambios en la organización y de su procesos		Ejecución de cambios planificados		Todos los procesos		Formato Planificacion de cambio	
Direccion Gerentes Lider Gestion de Calidad		Contexto de la organización Plan de acción (Objetivos) Plan de inversión Normatividad aplicable entre otros		Riesgos y oportunidades: Identificar e intervenir los riesgos y oportunidades aplicables al proceso		Implementación de planes de acción para el control de los riesgos y para el aprovechamiento de las oportunidades		Todos los procesos		Matriz de riesgos y oportunidades	
Direccion Gerentes Lider Gestion de Calidad		Directrices Sistema de Gestión de Calidad		Gestión documental: Participar en los procesos de actualización y revisión de la documentación.  Garantizar el uso de la documentación actualizada		Actualización y aprobación de documentación  Disponibilidad e implementación de documentación		Todos los proceso		Correo con solicitud de creacion o aprobacion de documentos. Almacenamiento sistema de gestion actualizado	

Direccion Gerentes Lider Gestion de Calidad	Plan de auditoria	Auditoria: Participar activamente en procesos de auditoria interna y externa	Toma de acciones para las No Conformidades y oportunidades de mejora identificadas	Todos los procesos	Formato de acciones Correctivas
Coordinacion Administrativa Coordinacion Talento Humano Lideres de Proceso	Manuales de funciones y competencias Plan de capacitaciones Mecanismo de Evaluación de desempeño	Gestión de personal y capacitaciones: Participar en el proceso de selección de personal Garantizar la asistencia a los planes de capacitación Realizar entrenamiento y evaluación de desempeño	Personal seleccionado y contratado Controles de asistencia a capacitaciones Resultados de evaluación de desempeño aplicables	Talento humano	Registro evaluacion de Desempeño y Registro de Induccion
RECURSOS	Recurso Humano Tecnologico Recurso Financiero	DOCUMENTACION DEL PROCESO	Correo Electronico (solicitando la compra) Cronograma Mantenimiento Base de activos Sysaid (Aplicacion de Gestion de Solicitudes) helpdesk wolvox Procedimientos de las areas Informes Inventario de Activos de Informacion Manuales Correo Electronico (Informacion de proveedor) file server (servidor) de la compañía.	RIESGOS Y OPORTUNIDADES	Ver Matriz de Riesgos y Oportunidades