

CARACTERIZACIÓN PROCESO

Subproceso Gestión TIC

Versión: 7
Fecha de Emisión: 15/07/2024
Documento Controlado

MACRO PROCESO	APOYO Y GESTIÓN	PROCESO	GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	TIPO DE PROCESO	APOYO
OBJETIVO	Gestionar, administrar y mantener la infraestructura tecnológica, para garantizar la operatividad y seguridad informática de la EPZ.ESP, implementando nuevas soluciones tecnológicas que provean en forma oportuna, eficiente y transparente la información necesaria para el cumplimiento de los fines estratégicos de las EPZ ESP y formular lineamientos relacionados con estándares y buenas prácticas para el manejo de la información.				
ALCANCE	Inicia con la identificación de necesidades y entrega de infraestructura necesaria para la operación de procesos y prestación del servicio, mediante la elaboración de planes anuales de adquisición y mantenimiento de instalaciones, equipos tecnológicos, redes de datos y demás infraestructura tecnológica, continua con los mantenimientos, preventivos, correctivos, toma de decisiones ante revisión de la infraestructura, y su estado, finaliza con la toma de acciones y control de riesgos según el proceso.				
LÍDER DEL PROCESO	Subgerente Administrativo y Financiero, Jefe Sistemas		DUEÑO DEL PROCESO	Técnico de soporte informático	

CICLO DE VIDA

PARTE INTERESADA / ENTRADA	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	PARTE INTERESADA / SALIDA
TODOS LOS PROCESOS: Necesidades de mantenimiento a las áreas de trabajo, equipos, TIC, y demás recursos para la operación, en funcionamiento; necesidades de infraestructura, conceptos técnicos para adquisición o renovación de tecnología. PLANEACIÓN ESTRATÉGICA: Lineamientos, estrategias, programas, formulación de proyectos, indicadores de gestión cumplimiento PDM, código de ética, necesidades de inversión, viabilidad de proyectos, gestión de recursos. SGC - SST Misión, visión, principios, valores, objetivos estratégicos, diagnóstico estratégico, estrategias, plan de acción, indicadores de gestión, políticas de proceso, políticas de calidad, caracterización de proceso, manual	PLANEAR 1. Definir Infraestructura necesaria para la operación de los procesos 2. Definir Cronograma mantenimientos preventivos y soporte técnico TIC 3. Definir Cronograma copias de seguridad 4. Definir Plan de Desarrollo Tecnológico 5. Definir los riesgos del proceso	Subgerente Administrativo y Financiero, Jefe Sistemas,	TODOS LOS PROCESOS Equipos, TIC, y demás recursos para la operación,, infraestructura necesaria y mantenida, renovación de tecnología. PLANEACIÓN ESTRATÉGICA: Comité de desempeño institucional, seguimiento y evaluación del desempeño institucional, rendición de cuentas, consejos gerenciales, necesidades viabilizadas, rendición de cuentas, consejos gerenciales SGC - SST Medición, análisis, levantamiento y seguimiento de acciones de mejora, correctivas, identificación y valoración de riesgos y controles, registro y control de las salidas NO conformes., cumplimiento control de documentos y registros internos y externos, cumplimiento meta indicadores,
	HACER 1. Establecer manual políticas de seguridad. 2. Realizar los mantenimientos TIC programados 3. Efectuar copias de seguridad programadas de los diferentes medios 4. Realizar cambios y mejoras tecnológicas a la empresa. 5. Establecer procedimientos a seguir, actualizar hojas de vida de equipos según acciones de mantenimientos correctivos o preventivos. 6. Realizar acciones que mitiguen y prevengan los riesgos del proceso mediante el diligenciamiento de la matriz de riesgo. 7. Llevar a cabo los compromisos definidos en consejos gerenciales.	Jefe Sistemas, Técnico de Soporte Informático	

CARACTERIZACIÓN PROCESO

Subproceso Gestión TIC

Versión: 7
Fecha de Emisión: 15/07/2024
Documento Controlado

institucional, mapa de procesos, lineamientos para identificar, controlar y manejar las salidas no conformes, normativas de seguridad laboral, evaluaciones de riesgos, capacitaciones. GESTIÓN JURÍDICA Y CONTRATACIÓN Lineamientos para la contratación, Manual de Contratación, Manual de supervisión e interventoría. GESTIÓN DOCUMENTAL Y ARCHIVO: Tablas de Retención Documental, Transferencia de Inventario Documental. GESTIÓN TALENTO HUMANO Manual de funciones, reglamento interno de trabajo, personal competente, plan institucional de capacitación, lineamientos evaluación de habilidades CONTROL INTERNO Programas, planes de auditoría, normativa y regulación externa, informes de auditoría CI, planes de mejoramiento contraloría y auditorías internas CI	VERIFICAR 1. Seguimiento a planes, metas y proyectos (plan de desarrollo tecnológico). 2. Verificar la eficacia de las acciones definidas en el plan de minimización de riesgos. 3. Eficacia de las acciones correctivas. 4. Verificar cambios y mejoras. 5. Verificar cumplimiento metas indicadores 6. Eficacia de backups 7. Realizar seguimiento a las actividades mediante análisis de datos. 8. Verificar la eficacia de las acciones definidas en el plan de acción de mejora PAM	Jefe Sistemas, Técnico de Soporte Informático	programas de seguridad y salud, protocolos de emergencia, registros de accidentes / incidentes. GESTIÓN JURÍDICA Y CONTRATACIÓN Estudio de necesidades de productos o servicios a comprar precisos para la operación de la empresa. Información sobre desempeño de proveedores con los que se trabaja o gestiona en este proceso para su reevaluación GESTIÓN DOCUMENTAL Y ARCHIVO: Listado de Control de Documentos, información Documental Controlada, transferencia documental. GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO: Necesidades de Personal competente y de Formación y Bienestar CONTROL INTERNO: Informes, recomendaciones de mejora, actualizaciones de políticas, seguimiento y monitoreo continuo al cumplimiento de los controles internos, informes de desviaciones detectadas, informes de cumplimiento regulatorio.
	ACTUAR 1. Revisar la eficacia de las acciones correctivas y de mejora ante riesgos no aceptables; volver a valorar riesgos; identificar riesgos. 2. Tomar correctivos y acciones correctivas resultado de auditorías y seguimientos a la infraestructura 3. Ajustes a cronogramas de mantenimientos 4. Reparar equipos o innovar 5. Tomar acciones correctivas y de mejora frente a resultados de los mantenimientos	Jefe Sistemas, Técnico de Soporte Informático	

GENERALES

REQUISITOS APLICABLES	RECURSOS	RIESGOS	DOCUMENTOS
Marco Normativo: Ver normograma Ver matriz legal - Cumplimiento requisitos	TALENTO HUMANO: Profesional, Técnico de Soporte, contratación externa, asesoría tecnológica y mantenimiento.	Matriz de analisis - valoración riesgo y valoración de controles implementados (ver aquí)	Manuales, procedimientos, instructivos, guías, formatos, etc. (ver aquí)
Resolución 282 del 21 mayo del 2024 Responsabilidades alta dirección, designación líderes y dueños de proceso, Ver Manual de Funciones, Ver Reglamento Interno de Trabajo	INFRAESTRUCTURA: Internet, software, Workspace, hosting, dominio, etc, Servidores, rack, switches, red, telefonía ip, equipos de computo, Impresora, útiles de escritorio, escritorio, teléfono		



CARACTERIZACIÓN PROCESO
Subproceso Gestión TIC

Versión: 7
Fecha de Emisión: 15/07/2024
Documento Controlado

Norma ISO 9001:2015 Norma ISO 45001:2018	FINANCIEROS: Presupuesto		
---	--------------------------	--	--

PUNTOS CRÍTICOS DE CONTROL DEL PROCESO

¿ Qué se CONTROLA?	¿Cómo se CONTROLA?	Responsable del CONTROL	REGISTRO
Optimización de la red informática interna. (hardware,	Seguimiento a los requerimientos de los usuarios en rendimiento de la red y hardware	Jefe de Sistemas, Técnico de soporte informático	☒ Registro de Actividades.xlsx ☒ Cronograma Mantenimientos Prev...
Seguridad de la red y backup de datos	Backup periódica y medidas de seguridad firewalls, antivirus y detección y prevención de intrusiones	Jefe de Sistemas, Técnico de soporte informático	☒ Cronograma Copias de Seguridad ...

INDICADORES DEL PROCESO

Nombre del Indicador	Principio Medido	Responsable de la Medición	Frecuencia de la Medición
Solicitudes De Servicio De Soporte Tecnológico	EFICACIA	Líder y dueño de proceso	MENSUAL
Inversión Tecnológica	EFICIENCIA	Líder y dueño de proceso	ANUAL

RESPONSABLES REVISIÓN Y APROBACIÓN

ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ
LUIS JAVIER CASTRO BALLESTEROS	DIEGO EDISSON RUBIANO	JAVIER ALFONSO RODRIGUEZ FERNANDEZ
Jefe Sistemas de Información	Jefe Sistemas de Gestión Calidad	Subgerente Administrativo y Financiero