



MATRIZ DE CARACTERIZACIÓN
SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN

CÓDIGO: GT-C-001

FECHA VIGENCIA: 2016-10-12

VERSIÓN: 10

Página 1 de 12

PROCESO:	Gestión Tecnológica	TIPO DE PROCESO:	De apoyo
RESPONSABLE DEL PROCESO:	Jefe Grupo Tecnológico y de Sistemas	AREAS QUE LO CONFORMAN:	Grupo Tecnológico y de Sistemas
OBJETIVO DEL PROCESO:	Garantizar el efectivo apoyo tecnológico a las diferentes áreas del IBAL S.A. ESP OFICIAL, mediante la asignación, administración y mejora de los recursos tecnológicos disponibles (hardware, software, redes y comunicaciones)		

DESCRIPCIÓN DEL PROCESO				
PROVEEDOR	ENTRADA	ACTIVIDADES	SALIDA	CLIENTE
PLANEAR				
Entes gubernamentales (Nacional, departamental, municipal)	Planes de Desarrollo Nacional, Departamental y Municipal	PLANEACION DEL PROCESO	Plan de Trabajo o Plan de Acción del Proceso	Proceso Planeación Estratégica Todos los procesos Entes de Control
Junta Directiva	Estatutos y Acuerdos		Plan Estratégico de Sistemas (PETI)	
Proceso Planeación Estratégica	Políticas de seguridad de la información		Cronograma de mantenimiento preventivo hardware	
Todos los procesos	Políticas y Planes de Acción e Indicativo		Planificación de copias de respaldo	
Otras entidades:	Direccionamiento Estratégico (Misión, Visión, Políticas del SIG, Objetivos de calidad)			

ELABORÓ:
Equipo de trabajo del proceso

REVISÓ Y APROBO:
Comité del Sistema Integrado de Gestión



**MATRIZ DE CARACTERIZACIÓN
SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN**

CÓDIGO: GT-C-001

FECHA VIGENCIA:2016-10-12

VERSIÓN: 10

Página 2 de 12

DESCRIPCIÓN DEL PROCESO				
PROVEEDOR	ENTRADA	ACTIVIDADES	SALIDA	CLIENTE
<ul style="list-style-type: none"> Entes de Control Proceso Ambiente Físico Dirección Administrativa	Normatividad vigente Inventarios equipos de computo Tablas de retención documental		Planes de contingencia	
HACER				
Todos los procesos	Recursos tecnológicos Vinculación de equipos a la plataforma de sistemas Conectividad redes y software(firewall)	ADMINISTRACIÓN DE REDES Y COMUNICACIONES	<ul style="list-style-type: none"> Gestión del servicio de internet Seguridad de la información (antivirus) Conexión de dispositivos (asignación de Ips) Gestión Canales de datos Administración plataforma Call Center Equipos instalados a la plataforma o red 	Todos los procesos



**MATRIZ DE CARACTERIZACIÓN
SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN**

CÓDIGO: GT-C-001

FECHA VIGENCIA:2016-10-12

VERSIÓN: 10

Página 3 de 12

DESCRIPCIÓN DEL PROCESO				
PROVEEDOR	ENTRADA	ACTIVIDADES	SALIDA	CLIENTE
			corporativa - Actualización firewall (firmware)	
Todos los procesos	Requerimientos de desarrollo o soporte de aplicativos Solicitud de capacitación o reentrenamiento Programación de copias de respaldo Solicitudes de apoyo técnico para programas informáticos Instalación aplicaciones equipos clientes internos	ADMINISTRACIÓN, DESARROLLO Y SOPORTE DE SOFTWARE (Incluido Ofimática)	Software actualizado, nueva versión Registro de capacitación o reentrenamiento Información respaldada Nuevos Programas Equipo con software operativo	Todos los procesos



**MATRIZ DE CARACTERIZACIÓN
SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN**

CÓDIGO: GT-C-001

FECHA VIGENCIA:2016-10-12

VERSIÓN: 10

Página 4 de 12

DESCRIPCIÓN DEL PROCESO				
PROVEEDOR	ENTRADA	ACTIVIDADES	SALIDA	CLIENTE
Todos los procesos	<p>Solicitudes de mantenimiento de equipos correctivo y preventivo.</p> <p>Instalación y configuración de equipos y periféricos</p>	SOPORTE A USUARIOS INTERNOS (HARDWARE)	Suministro de mantenimiento preventivo y correctivo de equipos. Equipos con hardware operativo	Todos los procesos
<p>Todos los procesos</p> <p>Ministerio de TIC</p>	<p>Solicitud de actualización pagina web</p> <p>Normatividad vigente (Decreto 2573 de 2014 – Gobierno en Línea)</p> <p>Ley 1712 de 2014 "Por medio de la cual se crea la Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional y se dictan otras disposiciones"</p>	MANTENIMIENTO PAGINA WEB Y CORREOS INSTITUCIONALES	<p>Actualización pagina web y certificación de la publicación</p> <p>Página web con lineamientos de Gobierno en Línea, y lo estipulado en la Ley 1712 de 2014"Por medio de la cual se crea la Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional y se dictan otras disposiciones" y Resolución 3564 del 31 de diciembre de 2015 Anexo 1, Anexo 2.</p>	Todos los procesos



**MATRIZ DE CARACTERIZACIÓN
SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN**

CÓDIGO: GT-C-001

FECHA VIGENCIA:2016-10-12

VERSIÓN: 10

Página 5 de 12

DESCRIPCIÓN DEL PROCESO				
PROVEEDOR	ENTRADA	ACTIVIDADES	SALIDA	CLIENTE
	<p>Resolución 3564 del 31 de diciembre de 2015 Anexo 1 Estándares para publicación y divulgación de información, Anexo 2 Lineamientos sobre el formulario electrónico para la recepción de solicitudes de información pública.</p> <p>Solicitud de correos institucionales</p>		<p>Tramites en línea</p> <p>Creación y configuración de correos institucionales</p>	



**MATRIZ DE CARACTERIZACIÓN
SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN**

CÓDIGO: GT-C-001

FECHA VIGENCIA: 2016-10-12

VERSIÓN: 10

Página 6 de 12

DESCRIPCIÓN DEL PROCESO				
PROVEEDOR	ENTRADA	ACTIVIDADES	SALIDA	CLIENTE
Todos los procesos	<p>Bases de datos, software y necesidades de información</p> <p>Planes de contingencia</p>	<p>ADMINISTRACION BASES DE DATOS Y SEGURIDAD DE LA INFORMACION</p>	<p>Implementación de bases de datos corporativas.</p> <p>Administración y monitoreo de la integridad de la información</p> <p>Monitoreo de los servidores de Bases de datos.</p> <p>Diseño de las soluciones de almacenamiento.</p> <p>Seguridad de las bases de datos y a recuperación de desastres.</p> <p>Implementación de los planes de contingencia.</p> <p>Diagramas de flujo de datos y relacionales.</p>	<p>Todos los procesos</p>



**MATRIZ DE CARACTERIZACIÓN
SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN**

CÓDIGO: GT-C-001

FECHA VIGENCIA:2016-10-12

VERSIÓN: 10

Página 7 de 12

DESCRIPCIÓN DEL PROCESO				
PROVEEDOR	ENTRADA	ACTIVIDADES	SALIDA	CLIENTE
VERIFICAR Y ACTUAR				
Proceso Gestión Tecnológica	<ul style="list-style-type: none"> • Plan de Trabajo o Plan de Acción del Proceso • Informes de Gestión • Plan Estratégico de Sistemas • Cronograma de mantenimiento de equipos. • Copias de respaldo. • Seguridad Informática (Antivirus). • Integridad de las bases de datos • Requerimientos de hardware y software • Planes de contingencia • Informes de auditoría del SIG • Documentación del SIG actualizada y vigente • Análisis de Indicadores 	SEGUIMIENTO Y VERIFICACIÓN DEL PROCESO	<p>Informes de Gestión</p> <p>Planes de Mejoramiento</p> <p>Resultados de Auditorías Internas del SIG</p> <p>Medición y análisis de Indicadores de Gestión</p>	<p>Proceso de Planeación Estratégica</p> <p>Proceso de Evaluación Independiente</p>



**MATRIZ DE CARACTERIZACIÓN
SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN**

CÓDIGO: GT-C-001

FECHA VIGENCIA:2016-10-12

VERSIÓN: 10

Página 8 de 12

DESCRIPCIÓN DEL PROCESO				
PROVEEDOR	ENTRADA	ACTIVIDADES	SALIDA	CLIENTE
	<ul style="list-style-type: none"> • Estado de gestión de riesgos • Registros actualizados 			

CRITERIOS Y METODOS DE CONTROL		
DOCUMENTOS ASOCIADOS	REGISTROS	INDICADORES
<p>1. Procedimientos: GT-P-001 Procedimiento de Gestión Tecnológica</p> <p>2. Instructivos</p> <p>1.GT-I-001 Instructivo Mantenimiento Pagina Web y Correos Institucionales 2.GT-I-002 Instructivo Administración de Redes y Comunicaciones 3.GT-I-003 Instructivo para realización de copias de respaldo 4.GT-I-004 Instructivo para Reporte de Requerimientos de Software</p>	<p>1. GT-R-001 Soporte en Hardware y/o Software 2. GT-R-002 Mantenimiento de equipos 3. GT-R-003 Seguimiento Copias de Respaldo 4. GT-R-004 Encuesta de satisfacción del cliente interno</p>	<p>Eficacia en la atención de solicitudes informáticas. (Hardware, software, ofimática)</p>



**MATRIZ DE CARACTERIZACIÓN
SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN**

CÓDIGO: GT-C-001

FECHA VIGENCIA:2016-10-12

VERSIÓN: 10

Página 9 de 12

CRITERIOS Y METODOS DE CONTROL		
DOCUMENTOS ASOCIADOS	REGISTROS	INDICADORES
<p>5.GT-I-005 Instructivo Administración Bases de Datos y Seguridad de la Información</p> <p>3. Documentos Externos</p> <p>1.GT-E-001 Manual de Usuario Modulo Contabilidad</p> <p>2.GT-E-002 Manual de Usuario Compras</p> <p>3.GT-E-003 Manual de Usuario Contratación</p> <p>4.GT-E-004 Manual de Usuario Cuentas x Cobrar</p> <p>5.GT-E-005 Manual de Usuario Activos Fijos</p> <p>6.GT-E-006 Manual de Usuario Presupuesto</p> <p>7.GT-E-007 Manual de Usuario Cobro Prejuridico</p> <p>8.GT-E-008 Manual de Usuario Modulo lanc</p> <p>9.GT-E-009 Manual de Usuario Modulo Pqr</p>		



**MATRIZ DE CARACTERIZACIÓN
SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN**

CÓDIGO: GT-C-001

FECHA VIGENCIA:2016-10-12

VERSIÓN: 10

Página 10 de 12

CRITERIOS Y METODOS DE CONTROL		
DOCUMENTOS ASOCIADOS	REGISTROS	INDICADORES
10.GT-E-010 Manual de Usuario Fact Comercial		
11.GT-E-011 Manual de Usuario Inventario		
12.GT-E-012 Manual de Usuario Tesoreria		
13.GT-E-013 Manual de Usuario Cuentas x Pagar		
14.GT-E-014 Manual de Usuario Costos ABC		
15.GT-E-015 Manual de Usuario Nomina		
16.GT-E-016 Manual de Usuario Ordenes de Trabajo		
17.GT-E-017 Manual de Usuario Cobro Jurídico		
18.GT-E-018 Manual de Usuario Matriculas		
19.GT-E-019 Manual de Usuario Redes de Distribución		



**MATRIZ DE CARACTERIZACIÓN
SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN**

CÓDIGO: GT-C-001

FECHA VIGENCIA:2016-10-12

VERSIÓN: 10


Página 11 de 12

RECURSOS

RECURSOS			REQUISITOS DEL CLIENTE, LEGALES Y NORMATIVOS		
TALENTO HUMANO	INFRAESTRUCTURA	AMBIENTE DE TRABAJO	REQUISITOS DEL CLIENTE	NORMATIVIDAD APLICABLE AL PROCESO	REQUISITOS DE LAS NORMAS ISO 9001, ISO 14001, OHSAS 18001 Y NTCGP 100 0
Jefe Grupo Tecnológico y de Sistemas Ingeniero de Sistemas Ingeniero de Sistemas Técnico Administrativo II Personal de apoyo contratado	Servidores, computadores e impresoras UPS, Papelería y útiles de oficina. Inmobiliario. Línea Telefónica	Iluminación Adecuada. Alta Ventilación. Espacio. Ergonomía. Bajo nivel de ruido.	Ver Manual del Sistema Integrado de Gestión – Capítulo 4.	Ver Nomograma del Proceso GJ-O-001	Ver Matriz de identificación de requisitos normativos (Anexo 3. Matriz de identificación de requisitos Manual del SIG)

POLÍTICAS DE OPERACIÓN DEL PROCESO

- La implementación de la estrategia de Gobierno en línea especificadas en el Decreto 2573 de 2014.
- Principios y disposiciones de la ley 1581 de 2015 aplicables a los datos personales registrados en nuestras bases de datos.
- Restricciones en el acceso a internet de acuerdo a listas negras y a las redes sociales, a excepción de las personas que por su labor así lo requieran.
- Configuración en el dominio de acuerdo al direccionamiento IP asignado por la empresa.
- Impresión a doble cara y política de cero papel.
- Uso de software legal, prohibiéndose la instalación y uso de software sin licencia.

	MATRIZ DE CARACTERIZACIÓN SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	CÓDIGO: GT-C-001
		FECHA VIGENCIA: 2016-10-12
		VERSIÓN: 10
		Página 12 de 12

CONTROL DE CAMBIOS		
FECHA	VERSIÓN	CAMBIO REALIZADO
12/10/2016	10	<ul style="list-style-type: none"> • Se ajustó la caracterización al Sistema Integrado de Gestión y la normatividad aplicable, realizando el cambio de formato de la caracterización, identificando las actividades en la marco del PHVA, incluyendo las políticas de operación, entre otros. • Se toma como punto de partida la última versión de la caracterización del proceso Gestión Tecnológica