IBAL S.I.G	**MATRIZ DE CARACTERIZACIÓN GESTION TECNOLOGICA** **SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN**	**CÓDIGO:** GT-C-001 **FECHA VIGENCIA:**2019-08-05 **VERSIÓN:** 13 **Página 1 de 12**

PROCESO:	Gestión Tecnológica	**TIPO DE PROCESO:**	De apoyo
RESPONSABLE DEL PROCESO:	Líder Gestión Tecnológica	**AREAS QUE LO CONFORMAN:**	Gestión Tecnológica
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) Junta Directiva Proceso Planeación Estratégica Todos los procesos **Otras entidades:**	Planes de Desarrollo Nacional, Departamental y Municipal Estatutos y Acuerdos Políticas de seguridad de la información Políticas y Planes de Acción e Indicativo Direccionamiento Estratégico (Misión, Visión, Políticas del SIG, Objetivos de calidad)	**PLANEACION DEL PROCESO**	Plan de Trabajo o Plan de Acción del Proceso Plan Estratégico de Sistemas (PETI) Cronograma de mantenimiento preventivo hardware Planificación de copias de respaldo	Proceso Planeación Estratégica Todos los procesos Entes de Control

ELABORÓ: Equipo de trabajo del proceso	**REVISÓ Y APROBO:** Equipo Operativo del Sistema Integrado de Gestión

DESCRIPCIÓN DEL PROCESO				
PROVEEDOR	**ENTRADA**	**ACTIVIDADES**	**SALIDA**	**CLIENTE**
• 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**	- 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

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

DESCRIPCIÓN DEL PROCESO				
PROVEEDOR	**ENTRADA**	**ACTIVIDADES**	**SALIDA**	**CLIENTE**
Todos los procesos	Solicitudes de mantenimiento de equipos correctivo y preventivo. Instalación y configuración de equipos y periféricos	**SOPORTE A USUARIOS INTERNOS (HARDWARE)**	Suministro de mantenimiento preventivo y correctivo de equipos. Equipos con hardware operativo	Todos los procesos
Todos los procesos Ministerio de TIC	Solicitud de actualización pagina web Normatividad vigente (Decreto 2573 de 2014 – Gobierno en Línea) 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”	**MANTENIMIENTO PAGINA WEB Y CORREOS INSTITUCIONALES**	Actualización pagina web y certificación de la publicación 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.	Todos los procesos

DESCRIPCIÓN DEL PROCESO				
PROVEEDOR	**ENTRADA**	**ACTIVIDADES**	**SALIDA**	**CLIENTE**
	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. Solicitud de correos institucionales		Tramites en línea Creación y configuración de correos institucionales	

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

DESCRIPCIÓN DEL PROCESO				
PROVEEDOR	**ENTRADA**	**ACTIVIDADES**	**SALIDA**	**CLIENTE**
VERIFICAR Y ACTUAR				
Proceso Gestión Tecnológica	• 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**	Informes de Gestión Planes de Mejoramiento Resultados de Auditorías Internas del SIG Medición y análisis de Indicadores de Gestión	Proceso de Planeación Estratégica Proceso de Evaluación Independiente

DESCRIPCIÓN DEL PROCESO				
PROVEEDOR	**ENTRADA**	**ACTIVIDADES**	**SALIDA**	**CLIENTE**
	• Estado de gestión de riesgos • Registros actualizados			

CRITERIOS Y METODOS DE CONTROL		
DOCUMENTOS ASOCIADOS	**REGISTROS**	**INDICADORES**
1. Procedimientos: **GT-P-001** Procedimiento de Gestión Tecnológica **GT-P-002** Procedimiento manejo de licencias adquiridas por el IBAL **2. Instructivos** **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 **5.GT-I-005** Instructivo Administración	**1. GT-R-001** Soporte en Hardware y/o Software **2. GT-R-002** Mantenimiento de equipos **3. GT-R-003** Seguimento Copias de Respaldo **4. GT-R-004** Encuesta de satisfacción del cliente interno **5. GT-R-005** Configuración e instalación de licencias	Eficacia en la atención de solicitudes informáticas. (Hardware, software, ofimática)

CRITERIOS Y METODOS DE CONTROL		
DOCUMENTOS ASOCIADOS	**REGISTROS**	**INDICADORES**
Bases de Datos y Seguridad de la Información **3. OTROS** **GT-O-001** Política de Seguridad y Privacidad de la Información IBAL SA ESP Oficial **4. Documentos Externos** **1.GT-E-001** Manual de Usuário Modulo Contabilidad **2.GT-E-002** Manual de Usuário Compras **3.GT-E-003** Manual de Usuário Contratación **4.GT-E-004** Manual de Usuário Cuentas x Cobrar **5.GT-E-005** Manual de Usuário Activos Fijos **6.GT-E-006** Manual de Usuario Presupuesto **7.GT-E-007** Manual de Usuário Cobro Prejuridico **8.GT-E-008** Manual de Usuário Modulo Ianc **9.GT-E-009** Manual de Usuário Modulo		

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

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, IS0 14001, OHSAS 18001
Líder Gestión Tecnológica Ingeniero de Sistemas Ingeniero de Sistemas Técnico Administrativo II Personal de apoyo contratado	Servidores, UPS, computadores e impressoras 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.

CONTROL DE CAMBIOS

FECHA	VERSIÓN	CAMBIO REALIZADO
12/10/2016	10	• 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
30-10-2018	11	• Se actualiza teniendo en cuenta que se vence la certificación en la Norma NTCGP 1000:2009 y los cambios en la estructura organizacional, por lo que se ajusta el área y nombre del cargo del líder del proceso.
16-07-2019	12	• Se actualiza al incluir el documento **GT-O-001** Política de Seguridad y Privacidad de la Información IBAL SA ESP Oficial
05-08-2019	13	• Se incluyen los documentos: GT-P-002 Procedimiento manejo de licencias adquiridas por el IBAL GT-R-005 Configuración e instalación de licencias