	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS	Código: PSIS304	
	PROCESO: SISTEMAS	Fecha elaboración 20/01/2010	Fecha modificación 28/04/2017
	CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO	Versión: 6.0	Página 1 de 5

PROCESOS Y PROCEDIMIENTO

SUBDIRECCION OPERATIVA

CONTROL DE CAMBIOS


Versión	Fecha	Descripción de la modificación
1.0	Octubre 15 de 2008	Elaboración y aprobación del Proceso
.....
6.0	Abril 04 de 2017	Actualización y ajuste por transición ISO 9001:2015

AUTORIZACION

Elaboró	Revisó	Aprobó
Nombre: JORGE ENRIQUE OLMOS DEL VALLE Cargo: Jefe de Sistemas	Nombre: DIANA CAROLINA FONSECA GARAVITO Cargo: Subdirectora Operativa	Nombre: GUSTAVO E. AYALA LEAL Cargo: Director





 VIGILADO SuperSubsidio

	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS	Código: PSIS304	
	PROCESO: SISTEMAS	Fecha elaboración 20/01/2010	Fecha modificación 28/04/2017
	CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO	Versión: 6.0	Página 2 de 5

RESPONSABLE	JEFE DE SISTEMAS
OBJETIVO	Propender por el normal funcionamiento de la infraestructura tecnológica de comunicación e información (Redes, Hardware, Software, Centro de comunicaciones) que facilite el cumplimiento de la misión, visión y objetivos de Comfacasanare.
ALCANCE	Este procedimiento aplicara para todos los procesos y documentos que integran el sistema de Gestión de calidad de Comfacasanare
BASE LEGAL	Ley 21 de 1982, Ley 789 de 2002, Código de comercio, Código Civil, Decreto 341 de 1988, Decreto 2463 de 1983, Reglamento Interno de Trabajo. Manuales de funciones, Procesos y Procedimientos (ver normograma).
REGISTROS	Programación y mantenimiento Anual Registro de Novedades diarias (Formato Digital) Hoja de Vida equipos de sistemas (GLPI)
REQUISITOS NTC-ISO 9001:2015	R REQUISITOS GENERALES: 4.1- 4.2 – 5.1 REQUISITOS ESPECIFICOS: 6- 7.1 – 7.2 – 9.1 – 10.1




PARTES INTERESADAS		ENTRADA	ACTIVIDADES	SALIDAS	PARTES INTERESADAS	
EXTERNO	INTERNO				EXTERNO	INTERNO
Entes de control y vigilancia.	Gobierno corporativo Responsables de procesos	Sistema de gestión de calidad -SGC	PLANEAR Plan estratégico de información Programación anual de actividades para el normal desarrollo de las mismas.	Mantenimiento preventivo Planificados Plan de Acción fortalecimiento Tecnológico.	Entes de control y vigilancia.	Gobierno corporativo Responsables de procesos

	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS		Código: PSIS304	
	PROCESO: SISTEMAS		Fecha elaboración 20/01/2010	Fecha modificación 28/04/2017
	CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO		Versión: 6.0	Página 3 de 5

PARTES INTERESADAS		ENTRADA	ACTIVIDADES	SALIDAS	PARTES INTERESADAS	
EXTERNO	INTERNO				EXTERNO	INTERNO
Entes de control y vigilancia.	Responsables de procesos	Actividades programadas Administración tecnológica	HACER Atención de las solicitudes de servicios de los usuarios. Atención a requerimientos tecnológicos Realización de Backup's y consolidación de información y seguridad de la misma. Desarrollo e implementación de proyectos tecnológicos.	Registro de Novedades Solicitudes o requerimientos atendidos Información respaldada	Entes de control y vigilancia.	Responsables de procesos
Entes de control y vigilancia.	Subdirección Operativa	Registro diario de Novedades	VERIFICAR Seguimiento de las actividades programadas. Seguimiento a PETIC	Informes de auditoría y análisis de indicadores	Entes de control y vigilancia.	Subdirección Operativa
Entes de control y vigilancia.	Oficina de calidad Auditoria Interna	Informes de auditoría Lineamientos para la mejora del proceso	ACTUAR Revisión de acciones a seguir en caso de cualquier novedad.	Aplicación de acciones correctivas	Entes de control y vigilancia.	Oficina de calidad Auditoria Interna




VIGILADO SuperSubsidio

	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS	Código: PSIS304	
	PROCESO: SISTEMAS	Fecha elaboración 20/01/2010	Fecha modificación 28/04/2017
	CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO	Versión: 6.0	Página 4 de 5

PROCEDIMIENTOS CON SUS RESPECTIVOS CONTROLES INHERENTES	
MANTENIMIENTO PREVENTIVO Y CORRECTIVO	PSIS304-PR001
ACTUALIZACION PAGINA WEB	PSIS304-PR002
ELABORACION DE BACK-UP	PSIS304-PR003
ELABORACION Y SEGUIMIENTO PETIC	PSIS304-PR005
INSTALACION, ACREDITACION, ADMINISTRACION Y ENTRENAMIENTO A USUARIOS EN EL AREA DE SISTEMA.	PSIS304-PR011
PLAN DE CONTINGENCIA, CONTINUIDAD Y SEGURIDAD DE LOS SISTEMAS DE LA CAJA	PSIS304-PR012

<p>OBJETIVOS DE LA CALIDAD:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Atender de forma ágil y amable a las partes interesadas en todos los servicios que se ofertan. • Administrar adecuadamente los recursos de la Caja de compensación utilizados para satisfacer las necesidades de ésta y partes interesadas. • Mantener y fortalecer el Sistema de Gestión de Calidad para lograr mejoramiento en el desempeño de la corporación. • Implementar programas de capacitación actualización técnica y/o de calidad para garantizar el servicio final. • Enfocar los esfuerzos con responsabilidad integral, trabajo seguro y confiable que permita velar por la preservación de un entorno laboral adecuado. 	
<p>EXPECTATIVAS DE LAS PARTES INTERESADAS (Ver matriz de relación de procesos, partes interesadas, política y objetivos de calidad).</p> <ul style="list-style-type: none"> • Normal funcionamiento de equipos en condiciones uniformes del servicio. • Solución a las distintas incidencias presentadas diariamente, Cumplimiento en el cronograma establecido. 	
<p>SEGUIMIENTO Y/O MEDICIÓN:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Registro de novedades diarias • Matriz de indicadores 	<p>OPORTUNIDADES Y AFECTACIONES DE PARTES INTERESADAS:</p> <p>Ver mapa de Riesgos y Matriz de relación procesos, partes interesadas, política y objetivos de calidad</p>



	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS		Código: PSIS304	
	PROCESO: SISTEMAS		Fecha elaboración 20/01/2010	Fecha modificación 28/04/2017
	CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO		Versión: 6.0	Página 5 de 5

RECURSOS:

Humanos	Físicos	Financieros	Tecnológicos	Virtuales y de información
Funcionarios de planta y contratistas	Infraestructura, puestos de trabajo y elementos de oficina	Presupuesto de la entidad	Hardware, Software y Redes	Intranet, Página Web, Correo electrónico

