|  |  |
| --- | --- |
| **OBJETIVO** | Gestionar, administrar y mantener los recursos informáticos y de telecomunicaciones como habilitador del desarrollo de los objetivos organizacionales, para mantener la integridad y disponibilidad de los recursos tecnológicos, promoviendo las buenas prácticas en el manejo de la información y de las comunicaciones de la CONTRALORIA DEPARTAMENTAL DEL TOLIMA. |
| **ALCANCE** | Aplica para todos los procesos del SGC que manejen recursos tecnológicos, aplicativos informáticos y de telecomunicaciones en la CONTRALORIA DEPARTAMENTAL DEL TOLIMA para la operación y el desarrollo normal de sus actividades en cumplimiento de la misión institucional. Incluye la identificación y análisis de necesidades, gestión y verificación del funcionamiento de los recursos. |

| **INSUMO** | | **PHVA** | **ACTIVIDADES** | **RESPONSABLE** | **RESULTADO** | |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **PROVEEDOR** | **ENTRADA** | **SALIDA** | **CLIENTE** |
| Alta Dirección  Todos los procesos  Clientes *(sujetos de control)*  Proveedores de TICS  Comunidad | Direccionamiento Estratégico  Plan de Acción  Resultados indicadores periodos anteriores  Resultados encuesta de satisfacción Cliente  PQRS  Normas ISO y GP  Informe Auditoría de Certificación/seguimiento  Planes de Mejoramiento | **P** | Identificar los lineamientos para Direccionar y adecuar los sistemas de información y las telecomunicaciones al desarrollo de la estrategia institucional  Identificar y analizar las actividades y responsabilidades, además de los recursos necesarios para desarrollar la gestión propia del proceso  Asegurar el mantenimiento, actualización y continuidad de la página web  Planear la administración Tecnológica de la entidad  Identificar las necesidades de capacitación en temas de TICS para los responsables del proceso y usuarios  Identificar las necesidades de recursos del proceso  Elaborar el plan y cronograma de gestión del proceso (*copias de seguridad* - *actualización – modificación – implementación de equipos y software – capacitación a usuarios - mantenimiento preventivo – licenciamiento, aplicativos*)  Planear el soporte técnico para los aplicativos y las implementaciones de las actualizaciones | Líder proceso TICS  y funcionarios asignados | Cronograma de actividades del proceso  Propuestas de mejoramiento TICS  Plan de Acción | Alta Dirección  Todos los procesos  Funcionarios de la entidad  Clientes *(sujetos de control)*  Proveedores  Comunidad |
| Alta Dirección  Todos los procesos  Funcionarios de la entidad  Clientes *(sujetos de control)* | Requerimientos de recursos tecnológicos  Solicitudes de:   * Publicaciones de actos administrativos y demás * Soporte para el funcionamiento de software y hardware   Quejas, sugerencias y expectativas de TICS  Informe Auditoría de Certificación/seguimiento  Planes de Mejoramiento  Plan estratégico y de acción | **H** | Administrar los recursos y sistemas de información y las comunicaciones *(servidor - equipos-correos-software- página web-claves de aplicativos y la agenda de conectividad)* según requerimientos y normatividad  Asistir técnicamente a los usuarios:   * Publicaciones de actos administrativos y demás * Soporte para el funcionamiento de software y hardware   Ejecutar las actividades propias del proceso (*copias de seguridad* - *actualización – modificación – implementación de equipos y software – capacitación a usuarios - mantenimiento preventivo – licenciamiento – Proveedores críticos*)  Revisar la optimización en el uso de los recursos TICS por parte de los usuarios  Estructurar el plan de contingencias con base en el análisis del riesgo de las TICS  Elaborar informes y reportes de gestión | Líder proceso TICS  y funcionarios asignados | Reportes Aplicativos,  Interfaces y  herramientas  Modificaciones en la infraestructura tecnológica y de comunicaciones ajustados a las necesidades del usuario  Mantenimiento correctivo y preventivo  Copias de seguridad  Asistencia técnica.  Página web actualizada (*información*)  Agenda de Conectividad | Todos los procesos  Funcionarios de la entidad  Clientes *(sujetos de control)* |
| Todos los procesos | Cronograma del proceso  Informe de Gestión del proceso  Plan de acción -Indicadores | **V** | Comprobar el cumplimiento de lo planeado en el proceso  Hacer Seguimiento a la Mejora continua, correcciones, acciones correctivas y preventivas  Analizar el desempeño del proceso (cumplimiento plan de acción) | Líder proceso TICS  y funcionarios asignados | Informes de Seguimiento al proceso  Oportunidades de Mejora | Alta Dirección  Todos los procesos  Funcionarios de la Entidad  Comunidad |
| Alta Dirección  Todos los procesos  Funcionarios de la entidad | Informes de Seguimiento al SGC | **A** | Implementar correcciones, acciones correctivas, preventivas y de mejora según los resultados obtenidos en la verificación.  Recomendar mejoras sobre el desempeño del proceso  Ajustar los planes y cronogramas del proceso | Líder proceso TICS  y funcionarios asignados | Acciones de Mejora, Correcciones, Acciones Correctivas y preventivas | Alta Dirección  Todos los procesos  Funcionarios de la Entidad  Comunidad |

| **Responsable: Dirección Técnica de Planeación** | | |
| --- | --- | --- |
| **SEGUIMEINTO Y MEDICION** | Plan de contingencia de la gestión informática en cuanto a recursos físicos, y de operación de los aplicativos y los sistemas de información | **INDICADOR** |
| Aplican los indicadores expresados en el plan de acción de cada vigencia, condensados en la matriz de calidad. |
| Lineamientos de operación y seguridad en el manejo de los recursos físicos, aplicativos, correos institucionales y sistemas de comunicación |
| Legalidad de software |
| Control de equipos y software asignados (hoja de vida) |

| **DOCUMENTOS SOPORTE** | **REGISTROS** |
| --- | --- |
| **INTERNA** | RGT-01 Control de funcionalidad de la página Web  RGT-02 Cronograma de Comprobación y Mantenimiento TICS  RGT-04 Evaluación y Revaluación Proveedores de Recursos Tics  RGT-05 Control Backup programas y documentos  RGT-08 Soporte Técnico  RGT-09 Entrega de Herramientas Tecnológicas  RGT-10 Correos Institucionales  RGT-11 Hoja de Vida de Equipos de Cómputo |
| Documentos:   * MC-01 Manual de calidad * MP-02 Manual de Procesos   Procedimientos:   * PGT-01 Gestión Tics * PGT-02 Evaluación de Proveedores   Instructivos N/A  EGT-01 Creación y uso del Correo Institucional  Guías:  GGT-01 Política Cero Papel – Buenas Prácticas |
| **EXTERNA** |
| NTC ISO 9001:2008  NTC GP 1000:2009 |
| **GESTION DEL RIESGO** |
| Mapa de Riesgos Institucional  Mapa de Riesgos Anticorrupción |

| **REQUISITOS A CUMPLIR** | |
| --- | --- |
| **LEGALES**: Remítase al Normograma (RGJ-04) | |
| **NORMA ISO 9001:2008** | |
| 4 Sistema de Gestión de la Calidad  4.1 Requisitos Generales  4.2 Gestión Documental  6. gestión de los recursos  6.1 Generalidades  6.3 Infraestructura  7.4 Adquisición de bienes y recursos | 8. Medición, Análisis y Mejora  8.1 Generalidades  8.2 seguimiento y medición  8.2.3 Seguimiento y Medición de los procesos  8.4 Análisis de datos  8.5 Mejora |