

Tipo de Documento
Caracterización
Código
51.26

Fecha de Elaboración 2014-12-19 Fecha Ultima Modificación 2014-12-19 Versión 01

1. INFORMACION GENERAL

IDENTIFICACION DEL PROCESO

NOMBRE DEL PROCESO: Sistemas TIPOLOGIA: Proceso de Apoyo

RESPONSABLE O LIDER DEL PROCESO: Profesional Oficina de Sistemas

OBJETIVO DEL PROCESO: Mantener y asegurar el funcionamiento óptimo de la infraestructura de hardware y software que conforman la plataforma tecnológica, así como la planificación, diseño, desarrollo, operación y actualización de los sistemas de información e infraestructura informática necesarios para soportar los procesos administrativos de la Empresa de Acueducto, Alcantarillado y Aseo de Yopal EICE – ESP.

DESCRIPCION DEL PROCESO

Conjunto de actividades que se realizan con el fin de proporcionar un eficiente desempeño de la plataforma tecnológica para brindar un excelente soporte a todas las actividades que se realizan en cada uno de los procesos de la empresa, mediante planificación, diseño, desarrollo, operación y actualización de los sistemas de información e infraestructura informática y mantenimientos preventivos, correctivos e instalaciones de herramientas de software o de hardware que sean requeridas por parte de los funcionarios de la Empresa.

	RECURSOS	REQUISITOS LEGALES - NUMERALES NORMA APLICAR	PROCEDIMIENTOS
HUMANOS	✓ Ing. de Sistemas: Líder de proceso ✓ Técnico/Tecnólogo de Sistemas: Mantenimiento y Soporte de Equipos de Computo	✓ Marco de referencia de la arquitectura TI del estado colombiano ISO 9000 y NTCGP 1000 numerales:	 ✓ Planificación de mantenimientos preventivos ✓ Ejecución de mantenimiento preventivo de hardware.



Tipo de Documento Caracterización Código 51.26

Fecha de Elaboración 2014-12-19 Fecha Ultima Modificación 2014-12-19 Versión 01

TECNOLÓGICOS	 ✓ Equipos de cómputo y servidores ✓ Herramientas de mantenimiento, ✓ Red de datos, ✓ Servidores, dispositivos de backup, dispositivos de seguridad perimetral, centro de datos ✓ Licenciamiento de Software 	4.1 REQUISITOS GENERALES, 4.2.3. Control de Documentos, 4.2.4. Control de Registros, 6.1. PROVISIÓN DE RECURSOS, 8.1. GENERALIDADES, 8.2 SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN, 8.2.3 Seguimiento y Medición de los Procesos, 8.4 Análisis de Datos, 8.5	 ✓ Ejecución de mantenimiento preventivo de software. ✓ Ejecución de mantenimiento correctivo de hardware. ✓ Ejecución de mantenimiento correctivo de software. ✓ Registro de asignación de usuarios y claves de acceso.
INFRAESTRUCTURA	 ✓ Puestos de trabajo ✓ Aires acondicionados ✓ UPS ✓ Red estructurada (Voz, Datos y Energía Regulada) ✓ Cuarto de comunicaciones (Rack, switches, Rauter, Firewall, Pads Cord, Pasd panel, entre otros) 	MEJORA, 8.5.1 Mejora Continua, 8.5.2 Acción Correctiva, 8.5.3 Acción Preventiva. ✓ Normatividad aplicable al sector.	✓ Planificación de la estrategia de gobierno de línea.

SEGUIMIENTO Y MEDICION

PARAMETROS DE CONTROL

Garantizar que las herramientas informáticas estén disponibles permanentemente; Capacitar a todos los funcionarios en el manejo de las herramientas Informáticas; crear herramientas que permitan optimizar los procesos dentro de las actividades a realizar; Solucionar los problemas diarios de cada funcionario en el menor tiempo posible dando las prioridades del caso.



Tipo de Documento Caracterización Código 51.26

Fecha de Elaboración 2014-12-19 Fecha Ultima Modificación 2014-12-19

	INDICADORES							
DIRECTRIZ DE LA POLITICA	OBJETIVO DE CALIDAD	INDICADOR	FORMULA	МЕТА	FRECUENCIA			
Cumpliendo con todos los requisitos legales y reglamentarios, meiorando	Cumplir con todos los requisitos legales y reglamentarios aplicables a las actividades de la Empresa.	Solicitudes Atendidas Satisfactoriamente	(# de Solicitudes atendidas satisfactoriamente/Total de solicitudes recibidas)*100	100%	Mensual			
mejorando continuamente el sistema de gestión de calidad, utilizando todos los medios necesarios para que la operación sea cada vez más eficaz y eficiente a fin de cumplir satisfactoriamente con los objetivos de la organización y los	Promover la mejora continua del Sistema de Gestión de la	Ejecución del Programa Mantenimiento Preventivo	(# de Mantenimientos preventivos ejecutados/ Mantenimiento Programados)*100	100%	Semestral			
	Maximizar recursos, racionalizar costos y reducir gastos	Horas perdidas por fallas en los sistemas y redes	(# de horas perdidas por problemas en sistemas y redes/total de horas a laborar en el periodo)*100	5%	Semestral			
requerimientos de los usuarios.	que permitan impactar positivamente el coeficiente operacional.	Índice de equipos de cómputo conectados a la red	(# de equipos de cómputo conectados a la red/ # de equipos de cómputo habilitados para conectarse a la red)*100	2%	Mensual			



Tipo de Documento Caracterización Código 51.26

Fecha de Elaboración 2014-12-19 Fecha Ultima Modificación 2014-12-19 Versión 01

DOCUMENTACION SOPORTE	SISTEMAS DE INFORMACION
Procedimientos de Planificación de mantenimientos preventivos, Ejecución de mantenimiento preventivo de hardware, Ejecución de mantenimiento preventivo de software, Ejecución de mantenimiento correctivo de hardware, Ejecución de mantenimiento correctivo de software, Registro de asignación de usuarios y claves de acceso, Planificación de la estrategia de gobierno de línea.	 ✓ Página WEB de la Empresa. ✓ Software Financiero (Tesorería, Recaudos Presupuesto y Contabilidad) ✓ Software de recursos Físicos (Recursos Humanos – Almacén). ✓ Software Comercial (Módulos de Facturación y Cartera).

2. ACTIVIDADES Y RESPONSABLES

PROCESO PROVEEDO R	ENTRADAS AL PROCESO	ACTIVIDADES	DESCRIPCION	RESPONSABLE ACTIVIDAD	REGISTRO	CRITERIOS DE CONTROL	SALIDA DE PROCESO	PROCESO CLIENTE
Todos los procesos	Hoja de vida de equipos / requerimiento s presentados	Planificació n de mantenimie ntos preventivos	Planificación de la periodicidad y cronograma de realización de los mantenimientos preventivos según prioridades en la atención, antigüedad de los equipos o riesgo de afectación a la operación adecuada de la Empresa.	Profesional Sistemas	Cronograma de mantenimien tos	Cronograma de mantenimient os	Cronograma de mantenimient os	Todos los procesos



Tipo de Documento Caracterización Código 51.26

Fecha de Elaboración
2014-12-19Fecha Ultima Modificación
2014-12-19Versión
01

Todos los procesos	Procesos/ Tramites identificados	P	Planificació n de la estrategia de gobierno en línea	Planificación de la estrategia de trabajo para la recolección, documentación, registro y seguimiento de los tramites de gobierno en línea y el cumplimiento de manual de gobierno en línea	Profesional Sistemas	Plan de trabajo de gobierno en línea	Plan de trabajo aprobado	Plan de trabajo aprobado	Todos Ios procesos
Sistemas/ recursos físicos	Políticas de TI / Recursos informativos adquiridos	H	Administrac ión de servidores y equipos de red	Operación diaria de la infraestructura informática de servidores y equipos de red de la empresa, mediante la cual se busca garantizar el correcto funcionamiento de los activos de TI	Profesional Sistemas	Bitácora de operaciones	Cumplimiento de las políticas de TI	Reportes e informes de cumplimiento	Sistemas
Sistemas	Políticas de TI	H	Administrac ión de bases de datos y repositorios de archivos	Operación diaria de la infraestructura informática de servidores y equipos de red de la empresa, mediante la cual se busca garantizar el correcto funcionamiento de las bases de datos de la Empresa.	Profesional Sistemas	Bitácora de operaciones	Cumplimiento de las políticas de TI	Cumplimiento de las políticas de TI	Sistemas



Tipo de Documento Caracterización Código 51.26

Fecha de Elaboración 2014-12-19 Fecha Ultima Modificación 2014-12-19

Sistemas	Políticas de TI	Administrac ión de aplicacione s	Operación diaria de la infraestructura informática de servidores y equipos de red de la empresa, mediante la cual se busca garantizar el correcto funcionamiento de los activos de TI	Profesional Sistemas	Bitácora de operaciones	Cumplimiento de las políticas de TI	Reportes e informes de cumplimiento	Sistemas
Todos los procesos	Formato de requerimiento de mantenimient o	Ejecución de mantenimie nto preventivo de hardware y software	Evitar la pérdida de operatividad de los equipos de ti mediante acciones de prevención	Profesional Sistemas	Formato de requerimient o de mantenimien to	Cumplimiento de indicadores	Reportes e informes de cumplimiento	Todos los procesos
Todos los procesos	Formato de requerimiento de mantenimient o	Ejecución mantenimie nto correctivo de hardware y software	Diagnosticar, corregir y reportar los inconvenientes encontrados en los equipos o aplicaciones	Profesional Sistemas	Formato de requerimient o de mantenimien to	Cumplimiento de indicadores	Reportes e informes de cumplimiento	Todos los procesos
Recursos humanos	Solicitud asignación usuarios y claves de acceso para los nuevos funcionarios de la empresa	Realizar registro de datos del funcionario para asignación de usuarios y claves de acceso.	Creación y registro de nuevos usuarios en los sistemas de información y red de la empresa	Profesional Sistemas	Solicitud asignación usuarios y claves de acceso para los nuevos funcionarios de la empresa	Cumplimiento de indicadores	Reportes e informes de cumplimiento	Todos los procesos



Tipo de Documento Caracterización Código 51.26

Fecha de Elaboración 2014-12-19 Fecha Ultima Modificación 2014-12-19

Todos los procesos	Plan de trabajo de gobierno en línea / procesos tramites identificados	н	Registro, validación y aprobación de los tramites de gobierno en línea en las plataformas de SIUT	Consiste en el registro de los trámites de gobierno en línea en la plataforma del estado colombiano y en su validación	Profesional Sistemas	Plataforma SUIT	Registro de tramites	Tramites aprobados	Todos los procesos
Todos los procesos	Plan de proyecto, reporte de avance del proyecto	٧	Seguimient o de los proyectos de TI	Seguimiento de los proyectos según la metodología y políticas de proyectos	Profesional Sistemas	Plan de proyecto, reporte de avance del proyecto	Documento de reporte de avance aprobado	Reportes e informes de cumplimiento	Todos los procesos
Todos los procesos	Formato diligenciado, formato de evaluación de opciones, plan de calidad, plan de proyecto, análisis de riesgos		Desarrollo de nuevas aplicacione s	Desarrollo de nuevas aplicaciones o herramientas según los requerimientos del cliente que por su complejidad o alcance no requiere de contratos externos	Profesional Sistemas	Formato diligenciado formato de evaluación de opciones, plan de calidad, plan de proyecto, análisis de riesgos	Documentos aprobados	Reportes e informes de cumplimiento	Todos los procesos
Todos los procesos	Encuesta satisfacción del cliente, Formato de cierre de proyecto, formato de paso a operación	A	Evaluación y cierre de los proyectos de TI	Evaluación y cierre de los proyectos para el registro de lecciones aprendidas y el paso a producción de los sistemas de información o herramientas de TI	Profesional Sistemas	Encuesta satisfacción del cliente, Formato de cierre de proyecto, formato de paso a operación	Documentos aprobados	Reportes e informes de cumplimiento	Todos los procesos



Tipo de Documento Caracterización Código 51.26 Versión

Fecha de Elaboración 2014-12-19

Fecha Ultima Modificación 2014-12-19

01

DOCUMENTOS RELACIONADOS 3.

Formato de caso de negocio, Formato de evaluación de opciones, Formato de plan de calidad, Formato de plan de proyecto, Formato de análisis de riesgos, Formato de análisis de seguridad, Formato de plan técnico de implementación, Formato de encuesta de satisfacción del cliente (usuario), Formato de paso a producción, Formato reporte de avance de proyecto, Políticas de backup y respaldo, Políticas de metodología de proyectos de ti, Formato de historia de equipos de oficina, Formato de historia de equipos de oficina - impresoras, Radicado préstamo de elementos de computo, Control prestado videobeam, Formato control equipo portátil externo, Bitácora soporte sistemas, Procedimiento mantenimiento preventivo y correctivo de hardware y Software, Formato mantenimiento preventivo, Procedimiento para backups, Procedimiento respaldo de seguridad.

APROBACIONES

Elaboró	Revisó	Aprobó
- And San	1 second	June 1
Cesar Augusto Barrera Riveros	Freddy Alexander Larrota Cantor	Daniel Hernando Posada Suarez
Líder del Proceso	Representante por la Dirección SGC	Representante Legal

BITÁCORA DE ACTUALIZACIÓN

Versión	Fecha de Aprobación	Ítem Modificado	Motivo	Aprobado por
01	2014-12-19	Todo	Aprobación Inicial	Representante Legal



PLANIFICACION DE LOS MANTENIMIENTOS PREVENTIVOS

Tipo de Documento
Procedimiento

Código

56.26.01

Fecha de Elaboración 2014-12-19 Fecha Ultima Modificación 2014-12-19 Versión 01

1. INFORMACION GENERAL

NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO: Planificación de los Mantenimientos Preventivos

RESPONSABLE: Profesional de Sistemas

OBJETIVO: Realizar la planificación de las actividades de soporte preventivo a realizar en los

diferentes equipos de la empresa

ALCANCE: Todos los procesos

INSUMO: Requerimientos de soporte e inventario de equipos

PRODUCTO: Informe / bitácora de mantenimientos preventivos

USUARIOS: Todos los procesos

TÉRMINOS Y DEFINICIONES:

Mantenimiento equipos de cómputo:

Como una serie de rutinas periódicas que debemos realizar a la PC, necesarias para que la computadora ofrezca un rendimiento óptimo y eficaz a la hora de su funcionamiento. De esta forma podemos prevenir o detectar cualquier falla que pueda presentar el computador.

Mantenimiento Correctivo:

Son aquellas contingencias que se presentan de manera fortuita, sin ser planificadas y al azar. Comprende el que se lleva a cabo con el fin de corregir (reparar) una falla en el equipo

Mantenimiento de un sistema informático

Tiene como finalidad conseguir que los equipos sean operativos el mayor tiempo posible y que, durante ese tiempo, funcionen de la manera más eficaz y con el máximo de seguridad para el personal que los utiliza. El mantenimiento de un sistema informático implica tanto el mantenimiento software como hardware



PLANIFICACION DE LOS MANTENIMIENTOS PREVENTIVOS

Tipo de Documento Procedimiento

Código 56.26.01

Fecha de Elaboración 2014-12-19 Fecha Ultima Modificación 2014-12-19 Versión 01

2. ACTIVIDADES Y RESPONSABLES

ACTIVIDAD	FLUJOGRAMA	RESPONSABLE	DOCUMENTO O REGISTRO
Análisis de Requerimientos de Soportes Correctivos del periodo anterior	Análisis de requerimientos de soportes correctivos del periodo anterior	Profesional Oficina Sistemas	Plan de Trabajo Mantenimiento s Preventivos
Análisis de Listado de la antigüedad de los Equipos	Análisis de listado de la antigüedad de los equipos	Profesional Oficina Sistemas	
Análisis de Elementos requeridos para el mantenimiento	Análisis de elementos requeridos para el mantenimiento	Profesional Oficina Sistemas	
¿se cuenta con los materiales o elementos? No, Realizar pedido de materiales y elementos	¿Se cuenta con los materiales o elementos? NO Realizar pedido de materiale s y elemento	Profesional Oficina Sistemas	



PLANIFICACION DE LOS MANTENIMIENTOS PREVENTIVOS

Tipo de Documento Procedimiento Código 56.26.01

Fecha de Elaboración 2014-12-19 Fecha Ultima Modificación 2014-12-19 Versión 01

Realizar Cronograma de Mantenimientos	Realizar cronograma de mantenimientos	Profesional Oficina Sistemas	
Informar a los usuarios de los equipos sobre el mantenimiento	Informar a los usuarios de los equipos sobre el mantenimiento Fin	Profesional Oficina Sistemas	Cronograma de Mantenimiento s

3. DOCUMENTOS RELACIONADOS

51.26.01.01 Formato Cronograma Mantenimiento de computadores

4. APROBACIONES

Elaboró	Revisó	Aprobó
Total Jack	Teent Tigening	Anne
Cesar Augusto Barrera Riveros	Freddy Alexander Larrota Cantor	Daniel Hernando Posada Suarez
Líder del Proceso	Representante por la Dirección SGC	Representante Legal

5. BITÁCORA DE ACTUALIZACIÓN

Versión	r Fecha de Ítem Motivo Aprobación Modificado		Motivo	Aprobado por
01	2014-12-19	Todo	Aprobación Inicial	Representante Legal

				A MANTENIMIENTO DE JTADORES	Código	Formato 51.26.01.01	
Empresa d Alcantarillado E.I.C. NIT. 844	e Act y As E - E.	ueduct eo de S.P	to, Yopai	Fecha de Elaboración 2014-12-19	Fecha Última Modificación 2014-12-19		Version 01
No.SISTEMAS FEHA PARA MANTENIMIENTO Y ALMACEN			DEPENDENCIA U OFICINA	IDENTIFICACION I		FIRMA	
, ALIMOLIA			AAAA	OFICINA	INCONVENIENTES SI LOS P	RESERVIA	
Appende							
1. APROBACION Elaboró	ES	11	7	Revisó		Aprobó	
Timber	1	1		120	ליחרי.	-	Lund
Cesal Augusto Barrera Riveros Líder del Proceso		eros		nder Larrota Cantor por la Dirección SGC		el Hernando Posada Suarez Representante Legal	

2. BITÁCORA DE ACTUALIZACIÓN

Versión	Fecha de Aprobación	Ítem Modificado	Motivo	Aprobado por	
01	2014-12-19	Todo	Aprobación Inicial	Representante Legal	



Tipo de Documento
Procedimiento

Código
51.26.02

Fecha de Elaboración 2014-12-19 Fecha Ultima Modificación 2014-12-19 Versión 01

1. INFORMACION GENERAL

NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO: Mantenimiento Preventivo de Hardware

RESPONSABLE: Profesional de Sistemas.

OBJETIVO: Generar el plan de mantenimiento preventivo de hardware y software de los equipos de cómputo de la

empresa, que garanticen la continuidad de las actividades diarias.

ALCANCE: Todos los procesos de la empresa

INSUMO: Políticas de recursos informáticos

PRODUCTO: Cumplimiento de las políticas de ti

USUARIOS: Funcionarios de la EAAAY.

TÉRMINOS Y DEFINICIONES:

Mantenimiento Preventivo.

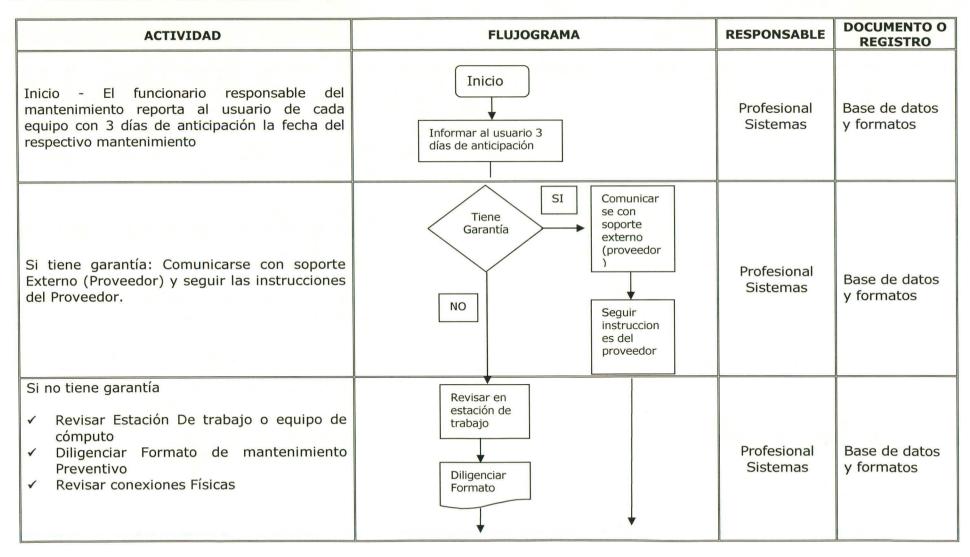
Es el destinado a la conservación de equipos o instalaciones mediante realización de revisión y reparación que garanticen su buen funcionamiento y fiabilidad.



Tipo de Documento Procedimiento Código 51.26.02

Fecha de Elaboración 2014-12-19 Fecha Ultima Modificación 2014-12-19 Versión 01

2. ACTIVIDADES Y RESPONSABLES:





Tipo de Documento Procedimiento Código 51.26.02

Fecha de Elaboración 2014-12-19 Fecha Ultima Modificación 2014-12-19

		1	1
	Revisar las conexiones físicas		
Mantenimiento Físico: ✓ Desconectar todos los cables que contenga el equipo tales como alimentadores, red, entre otros ✓ Ubicar la torre en un lugar seco, libre de humedad y apto para desarrollo de esta actividad ✓ Desarmar la torre extrayendo todos sus componentes electrónicos tales como procesador, memoria, disco duro, entre otros ✓ Limpiar exhaustivamente el gabinete, después de haber extraído todos los dispositivos electrónicos ✓ Limpiar todos los dispositivos anteriormente extraídos, para esto se utiliza limpia contactos o limpiador espumoso, de acuerdo al tipo de dispositivos que requieran de ello, para esto se utiliza silicona líquida. ✓ Lubricar los dispositivos que requieran de ello, para esto se utiliza silicona líquida. ✓ Limpiar cuidadosamente los periféricos pertenecientes al equipo(monitor, teclado, Mouse) ✓ Re ensamblar cada uno de los dispositivos electrónicos en el lugar correspondiente teniendo en cuanta su posición inicial ✓ Asegurarse de que el equipo esté funcionando correctamente después del mantenimiento.	Revisar y registrar la configuración del equipo (RAM, Procesador, Disco y Fuente) Ejecutar Prueba de Procesador RAM	Profesional Sistemas	Base de datos y formatos

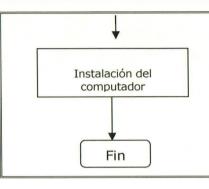


Tipo de Documento
Procedimiento

Código
51.26.02

Fecha de Elaboración 2014-12-19 Fecha Ultima Modificación 2014-12-19 Versión 01

Ejecución del mantenimiento Preventivo de Hardware e instalación del computador en su sitio de trabajo.



Profesional Sistemas Base de datos y formatos

3. DOCUMENTOS RELACIONADOS

√ Formato mantenimiento de Computadores

4. APROBACIONES

Elaboró	Revisó	Aprobó
Info	Tiges of	Muld
Cesar Augusto Barrera Riveros	Freddy Alexander Larrota Cantor	Daniel Hernando Posada Suarez
Líder del Proceso	Representante por la Dirección SGC	Representante Legal

5. BITÁCORA DE ACTUALIZACIÓN

Versión	Fecha de Aprobación	Ítem Modificado	Motivo	Aprobado por
01	2014-12-19	Todo	Aprobación Inicial	Represéntate Legal



MANTENIMIENTO DE ELEMENTOS DE COMPUTO

Tipo de documento Formato Código

Fecha de Elaboración 2014-12-19 Fecha Última Modificación 2014-12-19 51.26.02.01 **Versión** 01

1. CONTENIDO				Y		
Fecha de	DD	ММ	AA	Nombre Equipo		No. Equipo
Registro				Nombre Equipo		No. Almacén
Equipo		Marca		Serial	Funcionar	io Responsable del Equip
Torre					Nombre	
Monitor					Cargo	
Mouse					Oficina	
Teclado					Firma	
Otro				4.10	111110	
		Sister	ma Opera	tivo Windows		Microsoft Office
Versión y Servi	pack				Versión	
Si No		De	estino	Traslado del equipo	Motivo	
				Bitácora de trabajo		
Fecha de Mto.	Tip	oo Mto.		的是是500000000000000000000000000000000000		
recha de Mto.	Р	С	ОВ	servaciones del Estado del Equipo		Solución
				Responsable del mantenimiento		
Nombre						
Cargo						
Firma						

2. APROBACIONES: Elaboró Revisó Aprobó Cesar Augusto Barrera Riveros Freddy Alexander Larrota Cantor Daniel Hernando Posada Suarez Líder del Proceso Representante por la Dirección SGC Representante Legal 3. BITÁCORA DE ACTUALIZACIÓN Versión Fecha de Aprobación **Ítem Modificado** Motivo Aprobado por 2014-12-19 01 Todo Aprobación Inicial Representante Legal



Tipo de Documento Procedimiento Código 51.26.03

Fecha de Elaboración 2014-12-19 Fecha Ultima Modificación 2014-12-19 Versión 01

1. INFORMACION GENERAL

NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO: Mantenimiento Preventivo de Software

RESPONSABLE: Profesional Oficina de Sistemas

OBJETIVO: Generar el plan de mantenimiento preventivo software de los equipos de cómputo de la empresa, que

garanticen la continuidad de las actividades diarias.

ALCANCE: Todos los procesos de la empresa

INSUMO: Política de recursos informáticos

PRODUCTO: Cumplimiento de las políticas de ti

USUARIOS: Funcionarios de la EAAAY.

TÉRMINOS Y DEFINICIONES:

El mantenimiento preventivo de software: es el proceso por el cual se mejora y optimiza el software que se ha instalado, este mantenimiento se realiza para la prevención de posibles problemas que puedan llegar a surgir a medida que se utiliza el computador

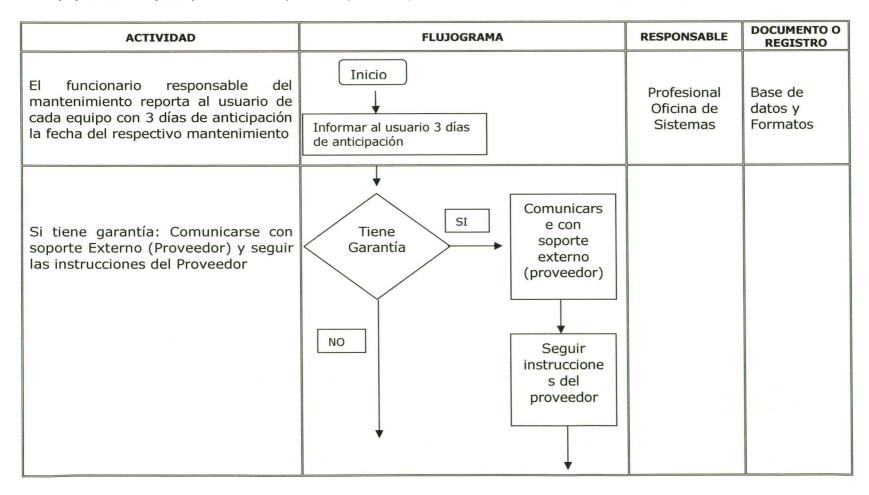


Tipo de Documento
Procedimiento

Código
51.26.03

Fecha de Elaboración 2014-12-19 Fecha Ultima Modificación 2014-12-19 Versión 01

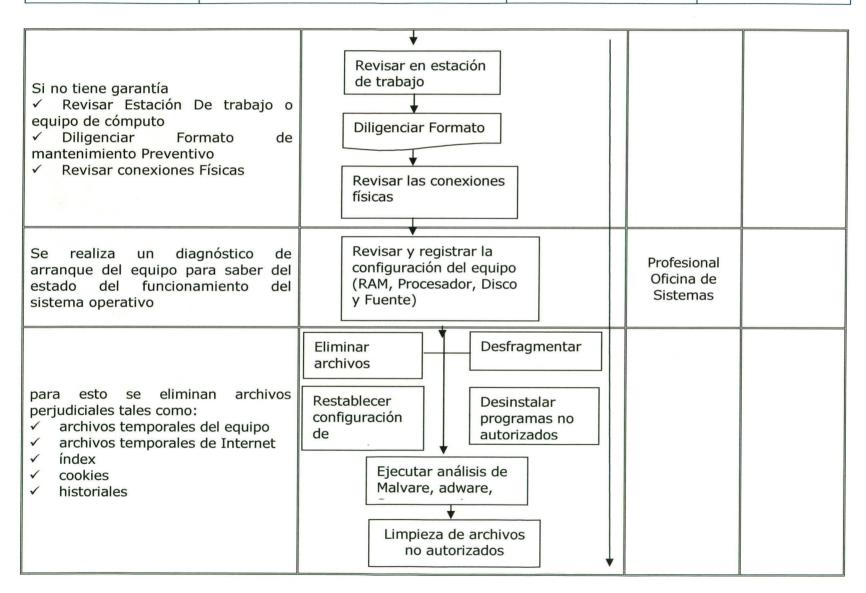
2. ACTIVIDADES Y RESPONSABLES: La oficina de sistemas realiza un mantenimiento o limpieza periódica a cada uno de los equipos de cómputo para evitar o prevenir posibles problemas o averías a futuro, y para reducir el deterioro de este.





Tipo de Documento Procedimiento Código 51.26.03

Fecha de Elaboración 2014-12-19 Fecha Ultima Modificación 2014-12-19

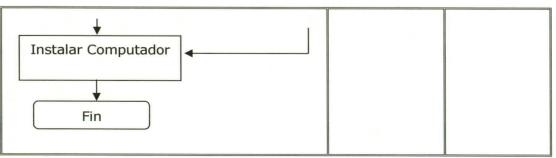




Tipo de Documento Procedimiento Código 51.26.03

Fecha de Elaboración 2014-12-19 Fecha Ultima Modificación 2014-12-19 Versión 01

Se revisa la limpieza de software del equipo se lleva al puesto de trabajo del funcionario.



3. DOCUMENTOS RELACIONADOS

√ Formato mantenimiento de Computadores

4. APROBACIONES

Elaboró

Revisó

Cesar Augusto Barrera Riveros

Líder del Proceso

Revisó

Freddy Alexander Larrota Cantor

Representante por la Dirección SGC

Representante Legal

5. BITÁCORA DE ACTUALIZACIÓN

Versión	Fecha de Aprobación	Ítem Modificado	Motivo	Aprobado por
01	2014-12-19	Todo	Aprobación Inicial	Representante Legal



Tipo de Documento Procedimiento	
Código	
51.26.04	
Versión	
01	

Fecha de Elaboración 2014-12-19 Fecha Ultima Modificación 2014-12-19

1. INFORMACION GENERAL

NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO: Mantenimiento Correctivo de Hardware

RESPONSABLE: Líder del Proceso

OBJETIVO: Generar el plan de mantenimiento correctivo hardware de los equipos de cómputo de la empresa, que garanticen la continuidad de las actividades diarias.

ALCANCE: Todos los procesos de la empresa

INSUMO: Política de recursos informáticos

PRODUCTO: Cumplimiento de las políticas de TI

USUARIOS: Funcionarios de la EAAAY.

TÉRMINOS Y DEFINICIONES:

Mantenimiento Correctivo: Es la reparación o el cambio que se le hace a algún componente de la computadora cuando se presenta una falla. Este mantenimiento consiste en una pequeña soldadura de la tarjeta de vídeo, etc. o simplemente en el cambio total del Monitor o un Mouse, et

2. ACTIVIDADES Y RESPONSABLES: La oficina de sistemas realiza un mantenimiento o limpieza periódica a cada uno de los equipos de cómputo para evitar o prevenir posibles problemas o averías a futuro, y para reducir el deterioro de este.

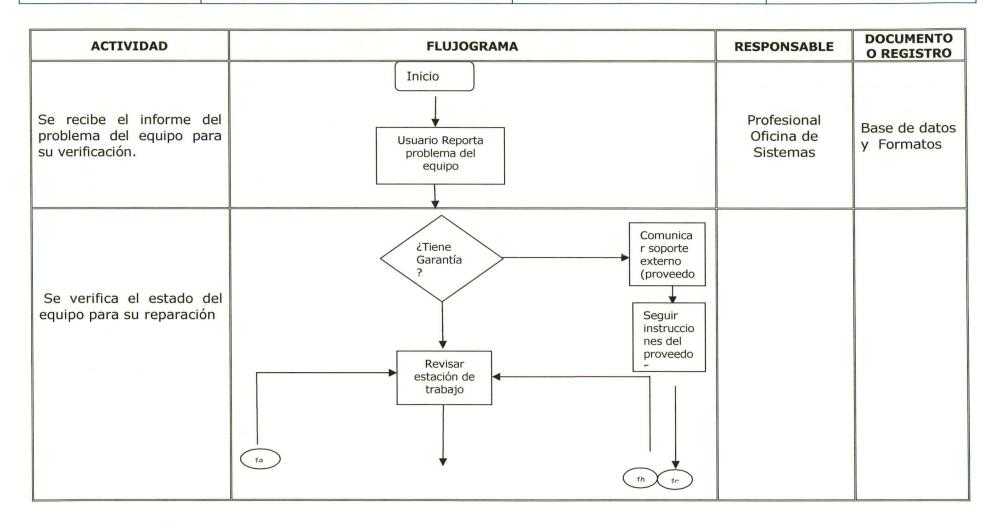


Tipo de Documento Procedimiento Código 51.26.04 Versión

Fecha de Elaboración 2014-12-19

Fecha Ultima Modificación 2014-12-19

01

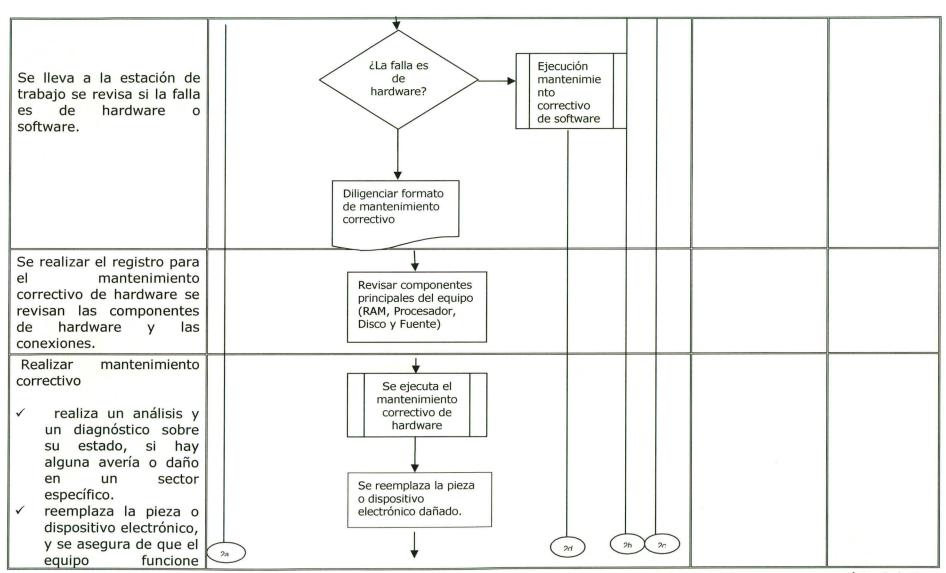




Tipo de Documento Procedimiento

Código 51.26.04

Fecha de Elaboración 2014-12-19 Fecha Ultima Modificación 2014-12-19





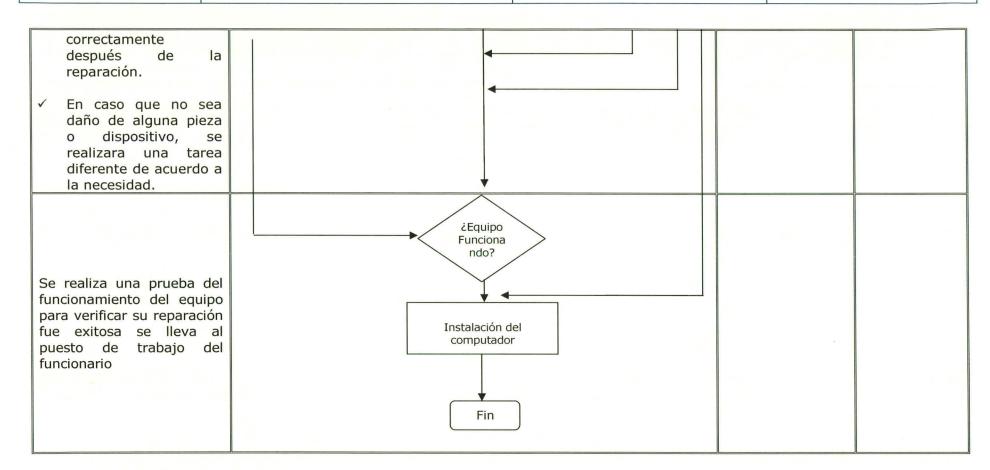
Tipo de Documento
Procedimiento

Código
51.26.04

Versión

Fecha de Elaboración 2014-12-19 Fecha Ultima Modificación 2014-12-19

Versión 01



3. DOCUMENTOS RELACIONADOS

√ Formato mantenimiento de Computadores



Tipo de Documento
Procedimiento

Código
51.26.04

Versión

Fecha de Elaboración 2014-12-19 Fecha Ultima Modificación 2014-12-19 Versión 01

4. APROBACIONES

Cesar Augusto Barrera Riveros Líder del Proceso	Freddy Alexander Larrota Cantor Representante por la Dirección SGC	Daniel Hernando Posada Suarez Representante Legal
	Tiggons	Aums
Elaboró	Revisó	Aprobó

5. BITÁCORA DE ACTUALIZACIÓN

Versión	Fecha de Aprobación	Ítem Modificado	Motivo	Aprobado por	
01	2014-12-19	Todo	Aprobación Inicial	Representante Legal	



Tipo de Documento Procedimiento				
Código 51,26,05				
Versión				

Fecha de Elaboración 2014-12-19

Fecha Ultima Modificación 2014-12-19

INFORMACION GENERAL

NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO: Mantenimiento Correctivo de Software

RESPONSABLE: Profesional Oficina de Sistemas

OBJETIVO: Generar el plan de mantenimiento correctivo software de los equipos de cómputo de la empresa, que garanticen la continuidad de las actividades diarias.

ALCANCE: Todos los procesos de la empresa

INSUMO: Política de recursos informáticos

PRODUCTO: Cumplimiento de las políticas de TI

USUARIOS: Funcionarios de la EAAAY.

TÉRMINOS Y DEFINICIONES:

MANTENIMIENTO CORRECTIVO DE SOFTWARE: Es corregir un problema que tiene un software, ya sea de programas o del sistema operativo, se realiza para solucionar fallas operativas de Software. Este tipo de Mantenimiento es la de inspeccionar los equipos y detectar las fallas en su fase inicial, y corregirlas en el momento oportuno para que no presenten problemas al utilizar la computadora.

ACTIVIDADES Y RESPONSABLES: La oficina de sistemas realiza un mantenimiento o limpieza periódica a cada uno de los equipos de cómputo para evitar o prevenir posibles problemas o averías a futuro, y para reducir el deterioro de este.

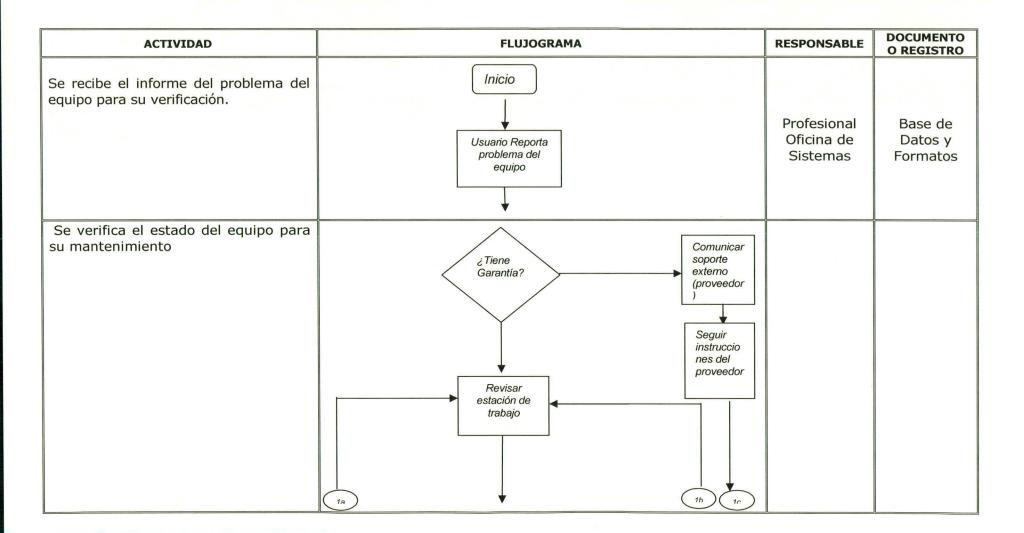


Tipo de Documento Procedimiento Código 51.26.05 Versión

Fecha de Elaboración 2014-12-19

Fecha Ultima Modificación 2014-12-19

01



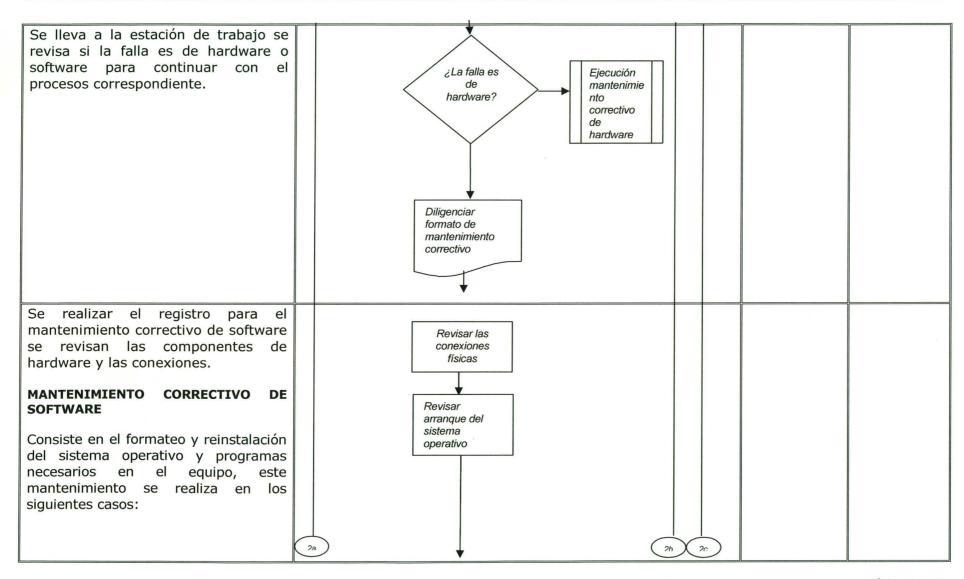


Tipo de Documento
Procedimiento

Código
51.26.05

Versión

Fecha de Elaboración 2014-12-19 Fecha Ultima Modificación 2014-12-19

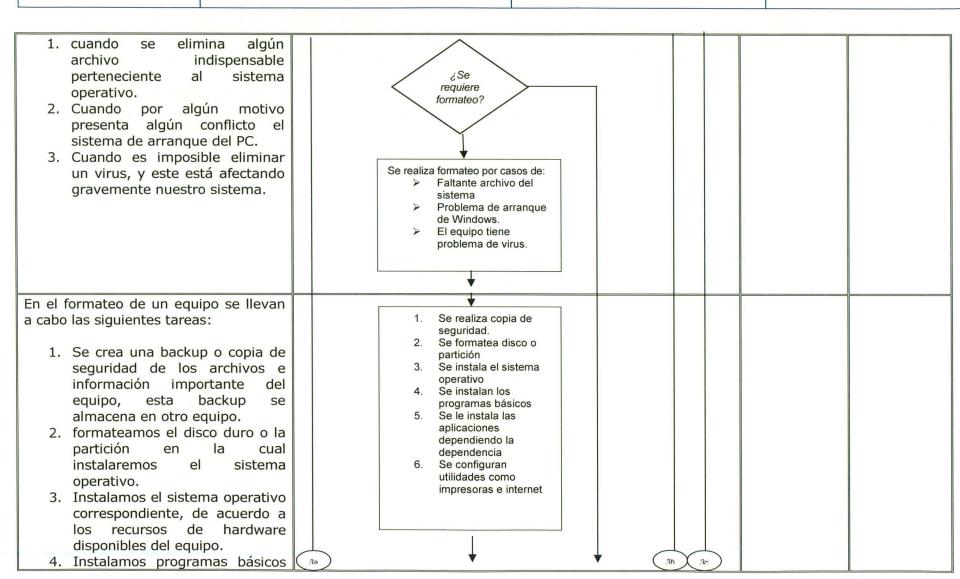




Tipo de Documento
Procedimiento

Código
51.26.05

Fecha de Elaboración 2014-12-19 Fecha Ultima Modificación 2014-12-19





Tipo de Documento Procedimiento	
Código	
51.26.05	
Versión	

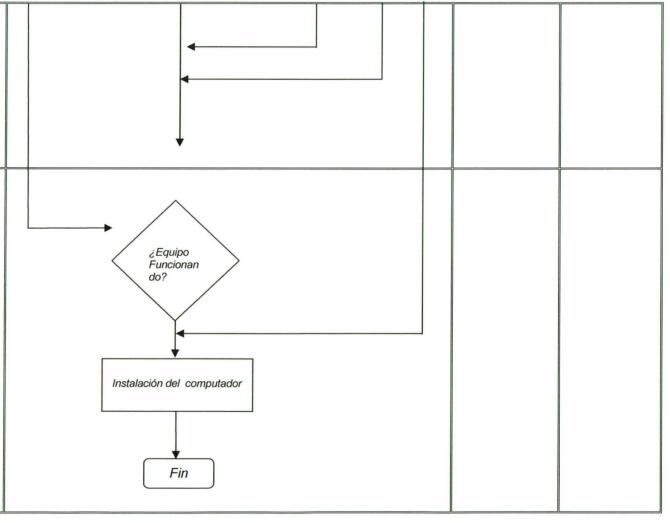
Fecha de Elaboración 2014-12-19 Fecha Ultima Modificación 2014-12-19

Versión 01

- del equipo como lo son office, adobe Reader, winrar, antivirus, entre otros.
- 5. Instalamos las aplicaciones o software correspondientes a cada dependencia.
- 6. por ultimo configuramos algunas utilidades tales como impresoras, Internet, etc.

Se realiza una prueba del funcionamiento del equipo para verificar su reparación fue exitosa se lleva al puesto de trabajo del funcionario

Se lleva el equipo al funcionario con las correcciones del software para realizar las actividades del usuario





Tipo de Documento Procedimiento
Código
51.26.05
Versión 01

Fecha de Elaboración 2014-12-19

Fecha Ultima Modificación 2014-12-19

01

DOCUMENTOS RELACIONADOS 3.

√ Formato mantenimiento de Computadores

APROBACIONES

Elaboró	Revisó	Aprobó
	Li sout	Lumi
Cesar Augusto Barrera Riveros	Freddy Alexander Larrota Cantor	Daniel Hernando Posada Suarez
Líder del Proceso	Representante por la Dirección SGC	Representante Legal

BITÁCORA DE ACTUALIZACIÓN

Versión	Fecha de Aprobación	Ítem Modificado	Motivo	Aprobado por
01	2014-12-19	Aprobación Inicial	Aprobación Inicial	Representante Legal



Tipo de Documento Formato Código 51.26.06

Fecha de Elaboración 2014-12-19 Fecha Ultima Modificación 2014-12-19 Versión 01

1. INFORMACION GENERAL

NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO: Registro de datos del funcionario para la asignación de usuarios y claves de acceso a los sistemas

RESPONSABLE: Líder del Proceso

OBJETIVO: Crear y configurar las claves de acceso a los sistemas de información para un nuevo

funcionario o para cambios entre oficinas

ALCANCE: Claves de acceso a los equipos y sistemas de información de la empresa

INSUMO: Política de recursos informáticos

PRODUCTO: Cumplimiento de las políticas de seguridad

USUARIOS: Todos los procesos

TÉRMINOS Y DEFINICIONES:

USUARIOS: conjunto de permisos y de recursos (o dispositivos) a los cuales se tiene acceso.

CLAVE DE ACCESO: Es la contraseña que un usuario emplea para acceder a un servicio, sistema o programa.



Tipo de Documento Formato Código 51.26.06

Fecha de Elaboración 2014-12-19 Fecha Ultima Modificación 2014-12-19 Versión 01

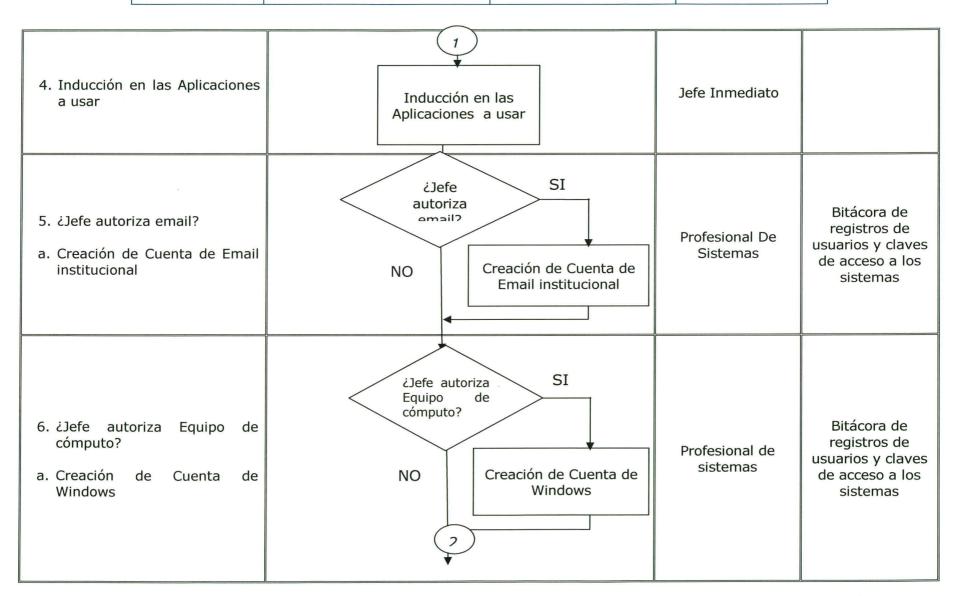
2. ACTIVIDADES Y RESPONSABLES

ACTIVIDAD	FLUJOGRAMA	RESPONSABLE	DOCUMENTO O REGISTRO
1. Recursos Humanos envía solicitud de creación de usuarios	Recursos Humanos envía solicitud de creación de usuarios	Profesional de sistemas	Correo electrónico
El Nuevo usuario lee y acepta las políticas de uso de los Recursos de Informáticos.	El Nuevo usuario lee y acepta las políticas de uso de los Recursos de Informáticos	Profesional de sistemas	
3. Verificación con el Jefe inmediato sobre los permisos en las aplicaciones	Verificación con el Jefe inmediato sobre los permisos en las aplicaciones	Profesional de sistemas	Correo electrónico



Tipo de Documento Formato Código 51.26.06

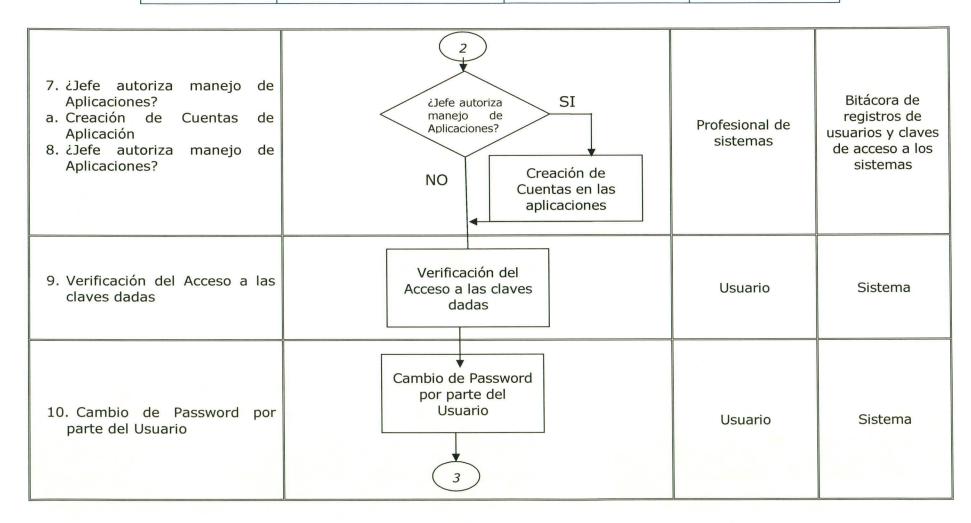
Fecha de Elaboración 2014-12-19 Fecha Ultima Modificación 2014-12-19





Tipo de Documento Formato Código 51.26.06

Fecha de Elaboración 2014-12-19 Fecha Ultima Modificación 2014-12-19

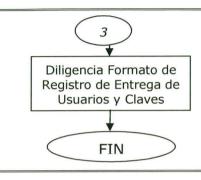




Tipo de Documento Formato Código 51.26.06

Fecha de Elaboración 2014-12-19 Fecha Ultima Modificación 2014-12-19 Versión 01

11. Diligencia Formato de Registro de Entrega de Usuarios y Claves



Usuario

Bitácora de registros de usuarios y claves de acceso a los sistemas

3. DOCUMENTOS RELACIONADOS

✓ Bitácora de registro de usuarios y claves de acceso a los sistemas

4. APROBACIONES

Elaboró	Revisó	Aprobó
Info I	1 resol	Shull 2.
César augusto Barrera Riveros	Freddy Alexander Larrota Cantor	Daniel Hernando Posada Suarez
Líder del Proceso	Representante por la Dirección	Representante Legal

5. BITÁCORA DE ACTUALIZACIÓN

Versión	Fecha de Aprobación	Ítem Modificado	Motivo	Aprobado por
01	2014-12-19	Todo	Aprobación Inicial	Representante Legal



BITÁCORA USUARIOS REGISTRADOS EN EL SISTEMA

Tipo Documental: Formato

Código: 51.26.06.01

Fecha de ElaboraciónFecha Última Modificación:Versión:2014-12-192014-12-1901

	FECHA REGISTRO		NOMBRE			USUARIO EN EL	FIRMA DEL	
RAD.	DÍA	MES	AÑO	NOMBRE FUNCIONARIO	CEDULA DEPENDENCIA		FUNCIONARIO	
0001								
0002								

APROBACIONES:

Elaboró Revisó Terport Tipenens

Cesar Augusto Barrera Riveros Freddy Alexander Larrota Cantor

Líder del Proceso Representante por la Dirección SGC

Daniel Hernando Posada Suarez

Representante Legal

Aprobó

BITÁCORA DE ACTUALIZACIÓN

Versión	Fecha de Aprobación	Ítem Modificado	Motivo	Aprobado por
01	2014-12-19	Todo	Aprobación Inicial	Representante Legal



PLANIFICACION DE LA ESTRATEGIA DE GOBIERNO EN LINEA

Tipo de Documento Procedimiento

Código 51.26.07

Fecha de Elaboración 2014-12-19 Fecha Ultima Modificación 2014-12-19 Versión 01

1. INFORMACION GENERAL

NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO: Planificación de la Estrategia de Gobierno en Línea

RESPONSABLE: Profesional de Oficina de Sistemas

OBJETIVO: Realizar la planificación de las actividades a desarrollar en el marco del programa nacional

de gobierno en línea del ministerio de las tecnologías de la información y la comunicación

ALCANCE: Todos los procesos que tenga tramites o servicios de cara al ciudadano

INSUMO: Manual de gobierno en línea

PRODUCTO: Tramites o servicios en la plataforma

USUARIOS: Todos los procesos

TÉRMINOS Y DEFINICIONES:

Gobierno en línea: La Estrategia Gobierno en línea, liderada por el Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, es el conjunto de instrumentos técnicos, normativos y de política pública que promueven la construcción de un Estado más eficiente, transparente y participativo, y que a su vez, preste mejores servicios con la colaboración de toda la sociedad mediante el aprovechamiento de la tecnología.



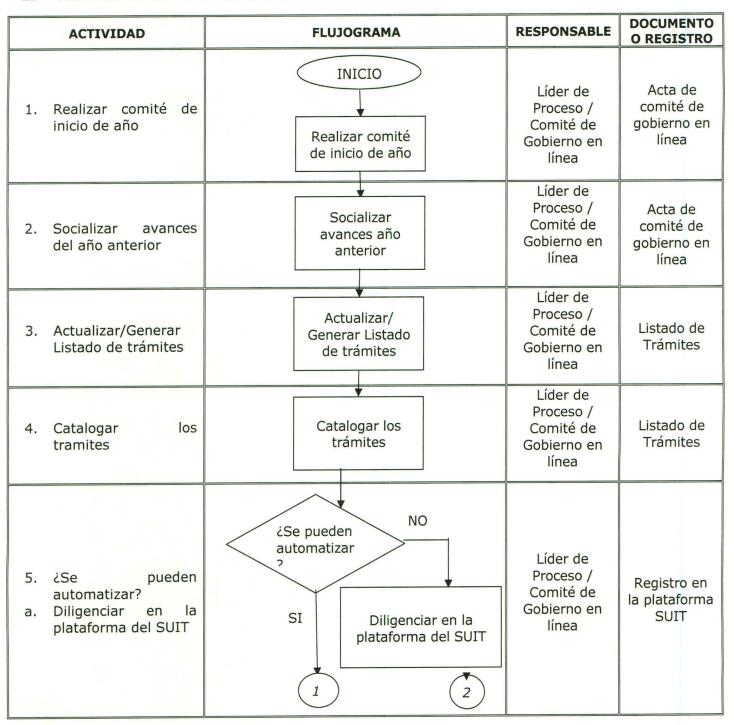
PLANIFICACION DE LA ESTRATEGIA DE GOBIERNO EN LINEA

Tipo de Documento Procedimiento

Código 51.26.07

Fecha de Elaboración 2014-12-19 Fecha Ultima Modificación 2014-12-19 Versión 01

2. ACTIVIDADES Y RESPONSABLES



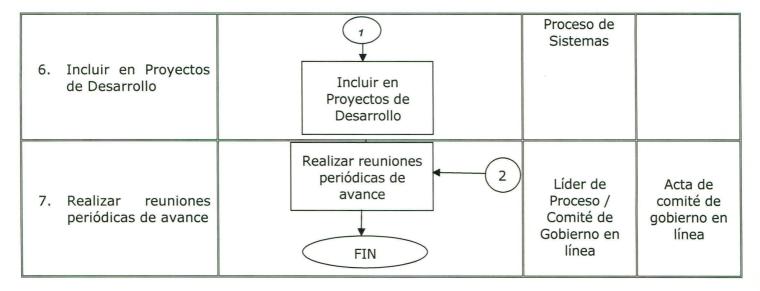


PLANIFICACION DE LA ESTRATEGIA DE GOBIERNO EN LINEA

Tipo de Documento Procedimiento

Código 51.26.07

Fecha de Elaboración 2014-12-19 Fecha Ultima Modificación 2014-12-19 Versión 01



3. DOCUMENTOS RELACIONADOS

✓ Actas de Comité Estrategia Gobierno en Línea

4. APROBACIONES

Elaboró	Revisó	Aprobó
Juli III	126004	July 2
Cesar Augusto Barrera Riveros	Freddy Alexander Larrota Cantor	Daniel Hernando Posada Suarez
Líder del Proceso	Representante por la Dirección	Representante Legal

5. BITÁCORA DE ACTUALIZACIÓN

Versión	Fecha de Aprobación	Ítem Modificado	Motivo	Aprobado por
01	2014-12-19	Todo	Aprobación Inicial	Represéntate Legal



ACTA DE COMITÉ ESTRATEGIA GOBIERNO EN LINEA

Tipo de Documento:
Formato

Código:
51.26.07.01

Fecha de Elaboración 2014-12-19 Fecha Ultima Modificación 2014-12-19

1.	CONTENIDO	CÓDIGO DE LA UNIDAD PRODUCTORA CÓDIGO DE LA SERIE Y SUBSERIE DOCUMENTAL
26.00	. <mark>01.16</mark> .0000 <mark>⊁</mark>	.1 RADICADO Y EL AÑO

FECHA:		
HORA:		
LUGAR:		
OBJETIVO:		
Apertura al comité.		
El presidente da lectura al Ord	len del Día.	
 Verificación del quóru Informe de Actividade Socialización Plan de trabajo Adopción de la política Actualización página v Proposiciones y varios 	es año a optimización y racionalización de trámites web	
En constancia se firma en los de 2015.	que intervienen en Yopal a los	() días de
ELABORÓ nombre/(firma)		
PROYECTÓ: nombre/(firma)		
GESTION DOCUMENTAL ORIGINAL: Secretaria del Comité COPIAS 1: Serie Documental		



ACTA DE COMITÉ ESTRATEGIA GOBIERNO EN LINEA

Tipo de Documento: Formato

Código: 51.26.07.01

Fecha de Elaboración 2014-12-19 Fecha Ultima Modificación 2014-12-19 Versión: 01

2. APROBACIONES

Cesar Augusto Barrera Riveros	Freddy Alexander Larrota Cantor	Daniel Hernando Posada Suarez
Líder del Proceso	Representante por la Dirección	Representante Legal
 Elaboró	Revisó (12000) Tagasors	

3. BITÁCORA DE ACTUALIZACIÓN

Versión	Fecha de Aprobación	Ítem Modificado	Motivo	Aprobado por
01	2014-12-19	Todo	Aprobación Inicial	Represéntate Legal