	MANUAL DE PROCESOS CARACTERIZACION		
	Proceso: GT - Gestión de Tecnología de la Información y Comunicaciones	Código: MP-02-GT	Versión: 02

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		PH VA	ACTIVIDADES	RESPONSABLE	RESULTADO	
PROVEEDOR	ENTRADA				SALIDA	CLIENTE
Alta Dirección Todos los procesos Clientes (<i>sujetos de control</i>) 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 (<i>copias de seguridad - actualización - modificación - implementación de equipos y software - capacitación a usuarios - mantenimiento preventivo - licenciamiento, aplicativos</i>) 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 (<i>sujetos de control</i>) Proveedores Comunidad


MANUAL DE PROCESOS CARACTERIZACION

Proceso: GT - Gestión de Tecnología de la Información y Comunicaciones

Código: MP-02-GT

Versión: 02

INSUMO		PH VA	ACTIVIDADES	RESPONSABLE	RESULTADO	
PROVEEDOR	ENTRADA				SALIDA	CLIENTE
Alta Dirección Todos los procesos Funcionarios de la entidad Clientes (<i>sujetos de control</i>)	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 (<i>servidor - equipos-correos-software- página web-claves de aplicativos y la agenda de conectividad</i>) 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 (<i>copias de seguridad - actualización - modificación - implementación de equipos y software - capacitación a usuarios - mantenimiento preventivo - licenciamiento - Proveedores críticos</i>) 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 (<i>información</i>) Agenda de Conectividad	Todos los procesos Funcionarios de la entidad Clientes (<i>sujetos de control</i>)
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	Líder proceso TICS y funcionarios asignados	Acciones de Mejora, Correcciones, Acciones Correctivas y preventivas	Alta Dirección Todos los procesos Funcionarios

	MANUAL DE PROCESOS CARACTERIZACION		
	Proceso: GT - Gestión de Tecnología de la Información y Comunicaciones	Código: MP-02-GT	Versión: 02

INSUMO		PH VA	ACTIVIDADES	RESPONSABLE	RESULTADO	
PROVEEDOR	ENTRADA				SALIDA	CLIENTE
			Ajustar los planes y cronogramas del proceso			de la Entidad Comunidad

Responsable: Dirección Técnica de Planeación		
SEGUIMIENTO 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 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	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

MANUAL DE PROCESOS CARACTERIZACION

Proceso: GT - Gestión de Tecnología de la Información y Comunicaciones

Código: MP-02-GT

Versión: 02

DOCUMENTOS SOPORTE	REGISTROS
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