



CARACTERIZACIÓN GESTIÓN TECNOLÓGICA Y TELECOMUNICACIONES

Objetivo y alcance del Proceso:	Brindar servicios de tecnología y soporte técnico e infraestructura (red interna, osanet y equipos de computo) todos los procesos, sedes y zonas de la organización de la Organización.
Líder de Proceso:	Coordinador de Tecnología y telecomunicaciones.

v2, 01/01/2016

Proveedores	Entradas	ACTIVIDAD	Salidas	Clientes
gestión de dirección	planeación estratégica de la vigencia	determinar los lineamientos tecnológicos de la organización	políticas del departamento de tecnológica	todos los procesos
gestión dirección	contrato de mandato	políticas y objetivos de la organización	política y objetivos	n/a
gestión dirección	informes financieros	metas para los proyectos de gestión y de operaciones para el recaudo	parámetros de liquidación	n/a
gestión dirección	lineamientos	lineamientos del sistema de gestión de calidad	plan de calidad	n/a
gestión dirección	contrato de mandato	identificar de necesidades y expectativas del cliente mandante y los usuarios	plan estratégico	n/a
todos los procesos	solicitud de soporte, políticas del departamento de tecnológica	administrar los servidores alojados en el data center, administrar los servicios bajo la plataforma de google apps, administrar las cuentas de usuario de los sistemas de información, configurar equipos por puesto de trabajo y establecer los controles para su uso.	servidores administrados, equipos configurados, cuentas configuradas	todos los procesos
todos los procesos	requerimiento de capacitaciones	capacitar a los usuarios de tecnología en los cambios tecnológicos	usuarios capacitados	todos los procesos
todos los procesos	solicitud de soporte	procesar y ejecutar las solicitudes de soporte	soportes solucionados	todos los procesos
todos los procesos	requerimiento de cambio o mejora de software	diseñar, desarrollar y realizar pruebas del requerimiento	implementar en producción	todos los procesos
proceso de gestión de calidad	indicadores	elaborar, alimentar y analizar los indicadores de gestión	indicadores	proceso de gestión de calidad
gestión de dirección	requerimientos	elaborar informes	informe de gestión	gestión de dirección.
proceso de gestión de calidad	documentación del sistema	realizar el control de documentos y registros del sistema de gestión de calidad, correspondientes al proceso	documentos y registros controlados del proceso	proceso de gestión de calidad
n/a	n/a	requerimiento de personal	solicitud de personal	talento humano
gestión calidad	cronograma, programa e informe de auditorias externas e internas	atender los requerimientos realizados en la auditoria	recomendaciones, acciones	dirección ejecutiva gestión de calidad
proceso talento humano	solicitudes de evaluación de desempeño	realizar evaluación de desempeño del personal del proceso	evaluaciones de desempeño	proceso talento humano
n/a	n/a	solicitud de producto y/o servicios	requisición interna	proceso contable y/o dirección
proceso talento humano	personal	selección y contratación de personal	personal competente para la realización de las actividades	n/a
n/a	n/a	realizar solicitudes de mantenimiento	ticket	gestión tecnológica y de información
proceso talento humano	informes de accidentes	reportar los accidentes de riesgos profesionales	informe a la arl	proceso talento humano
n/a	n/a	solicitud de modificación, creación o eliminación de documentos	solicitud escrita	proceso de gestión de calidad
proceso de gestión de calidad	documentación del sistema	realizar el control de documentos y registros del sistema de gestión de calidad, correspondientes al proceso	documentos y registros controlados del proceso	proceso de gestión de calidad
gestión dirección, proceso de calidad	acciones correctivas y/o preventivas	realizar análisis de causa y determinar acciones a realizar.	planes de acción	gestión dirección, proceso de calidad
proceso de gestión de calidad	planes de mejoramiento, no conformidades,	realizar seguimiento al proceso e implementar las acciones de mejora	acciones de mejora realizadas, cronograma de actividades	proceso de gestión de calidad auditoria interna

Requisitos:	1. Políticas de organizacionales. 2. Norma ISO 9001:2008	Indicadores:	1. Efectividad del las solicitudes de ticket y de soporte.
Controles:	1. Sistema de gestión de calidad 2. Indicadores de gestión	Recursos:	1. Talento Humano 2. Recursos financieros 3. Tecnología y equipo
Documentos Referencia:	1. Ver listado maestro de documentos	Registros:	1. Ver listado maestro de documentos