

	CARACTERIZACIÓN DE PROCESOS	Código: F-GDO-011
		Fecha de Aprobación: 01-12-2008
		Versión: 1.0 - 2008
	<i>Corporación para el Desarrollo Sostenible del Sur de la Amazonia</i>	

Proceso:	Gestión de Recursos Informáticos	Sigla:	GRI	Tipo de Proceso:	Apoyo
Objetivo:	Garantizar que CORPOAMAZONIA cuente con la tecnología de información y las comunicaciones requeridas para su adecuado funcionamiento y que posibiliten la confidencialidad, disponibilidad, autenticidad y oportunidad de la información requerida para el logro de los objetivos de la gestión de la Entidad.				
Política Operacional:	La Subdirección de Planificación a través del monitoreo a los bienes de Tecnología de la Información -TI-, velará por la prestación oportuna del apoyo técnico requerido para el cumplimiento de la misión institucional de CORPOAMAZONIA.				
Alcance:	DESDE Definir los niveles de servicio HASTA Generar de Reportes de Informática				
Responsable del Proceso:	Subdirector de Planificación				

Objetivo de Calidad Relacionado:
Diseñar e implementar estrategias de fortalecimiento financiero y optimizar la administración de los recursos físicos de la Institución

ENTRADAS		SECUENCIA DE ACTIVIDADES		SALIDAS	
PROCESO/ PROVEEDOR	INSUMO			PRODUCTO/ SERVICIO	PROCESO/ CLIENTE
Planificación Corporativa	Instrumentos de Planificación Plan Anual de Adquisiciones de Bienes, Servicios y Obras Públicas	P	Establecer el acuerdo de nivel de servicios, teniendo en cuenta la disponibilidad de los servicios de la plataforma informática.	Usuarios Autorizados para el acceso a Red	CORPOAMAZONIA
		H	Realizar monitoreo, seguimiento e identificar las fallas o actualizaciones en funcionamiento de los servicios de plataforma, y efectuar copia de respaldo respectiva.		
			Verificar e identificar el requerimiento sobre la falla del servicio de plataforma, realizar las actividades pertinentes para establecer el origen y causa,	Equipos en funcionamiento Bases de datos y aplicaciones en Operación Servicios en Operación	

	CARACTERIZACIÓN DE PROCESOS	Código: F-GDO-011
		Fecha de Aprobación: 01-12-2008
		Versión: 1.0 - 2008
	<i>Corporación para el Desarrollo Sostenible del Sur de la Amazonia</i>	

ENTRADAS		SECUENCIA DE ACTIVIDADES	SALIDAS	
PROCESO/ PROVEEDOR	INSUMO		PRODUCTO/ SERVICIO	PROCESO/ CLIENTE
Sistema Integrado de Gestión	Lineamientos Básicos para la Aplicación de cada Sistema	implementar las acciones necesarias para asegurar la continuidad del servicio e informar del estado del requerimiento.		
Ramas del Poder Público	Legislación Vigente	V Generar reportes del comportamiento de la plataforma tecnológica en el momento en que sean solicitados	Indicadores del Desempeño del Proceso, Acciones Correctivas, Preventivas y de Mejora	Mejoramiento Continuo
Proceso de Contratación de Bienes, Obras y Servicios	Contrato de Bienes, Obras y Servicios	A Generar alternativas y acciones para mejorar el rendimiento de equipos, aplicaciones y bases de datos		
Gestión de Recursos Físicos	Bienes e Insumos			

 Amazonia Sostenible	CARACTERIZACIÓN DE PROCESOS	Código: F-GDO-011
		Fecha de Aprobación: 01-12-2008
		Versión: 1.0 - 2008
	<i>Corporación para el Desarrollo Sostenible del Sur de la Amazonia</i>	

DOCUMENTOS ASOCIADOS	
Código:	Nombre:
P-GRI-001	Gestión de Recursos Informáticos

RECURSOS		
Humanos	Físicos	Ambiente de Trabajo
- Subdirector de Planificación - Subdirector Administrativo y Financiero - Profesional Especializado Área Informática. - Técnico del Área de Almacén de la Subdirección Administrativa y Financiera.	- Instalaciones Físicas - Equipo de cómputos. - Internet. - Software de Seguridad (antivirus, anti spam, firewall, monitor de navegación) - Dispositivos de copias de seguridad (Hardware, Software) - Canal Dedicado	Implementación de las condiciones establecidas por salud ocupacional de seguridad industrial, luz, aireación, accesibilidad, espacio y las demás condiciones ergonómicas.

	CARACTERIZACIÓN DE PROCESOS	Código: F-GDO-011
		Fecha de Aprobación: 01-12-2008
		Versión: 1.0 - 2008
	<i>Corporación para el Desarrollo Sostenible del Sur de la Amazonia</i>	

SEGUIMIENTO Y CONTROL		
REQUISITOS		
Legales:		
Ver Normograma Externo		
De la NTC ISO 9001:2008 y NTCGP 1000:2004:		
4.2.3. Control de los Documentos		
4.2.4. Control de los Registros		
6.1. Provisión de Recursos		
6.3. Infraestructura		
6.4. Ambiente de Trabajo		
De la Organización:		
N.A.		
Del Cliente: Oportunidad, Calidad, Garantía, Disponibilidad, Seguridad y Confiabilidad.		
MEDICIÓN		
Indicador	Fórmula	Frecuencia de Medición
% de Asistencia a Solicitudes de Actividades de Mantenimiento Correctivo	$= \left(\frac{\text{No. de Solicitudes de Mantenimiento Correctivo Asistidas}}{\text{No. de Solicitudes de Actividades de Mantenimiento Correctivo}} \right) \times 100$	Semestral
RIESGOS ASOCIADOS AL PROCESO		
Los Riesgos identificados, valorados y priorizados del Proceso se pueden consultar en el Mapa de Riesgos Institucional .		
CONTROL DEL PROCESO		
Puntos de Control del Insumo:		

	CARACTERIZACIÓN DE PROCESOS	Código: F-GDO-011
		Fecha de Aprobación: 01-12-2008
		Versión: 1.0 - 2008
	<i>Corporación para el Desarrollo Sostenible del Sur de la Amazonia</i>	

SEGUIMIENTO Y CONTROL	
- Verificar que las solicitudes de Acceso a la Red cumplan los requisitos establecidos, entre ellos la firma de autorización del Jefe de dependencia que corresponda.	
Puntos de Control del Proceso:	
- Registrar las solicitudes de servicios de apoyo y atender de acuerdo al orden en que se hayan recepcionado. - Caducar los accesos a red de acuerdo a la finalización de los contratos.	
Puntos de Control del Producto:	
- Realizar pruebas de funcionamiento de un equipo frente al usuario, luego de haber brindado un soporte técnico.	
ELABORÓ:	REVISÓ Y APROBÓ:
Nombre: Jairo Fernando Luna Perez	Nombre: José Eliecer Robles Bravo
Cargo: Profesional Especializado.	Cargo: Subdirector de Planificación

NOTAS DE CAMBIO

No.	Paso o Proceso donde se realizó el cambio	Naturaleza del Cambio	Versión que Queda Obsoleta