

		PROCEDIMIENTO GESTION INFORMÁTICA		
VERSIÓN: 02	RESPONSABLE: TÉCNICO EN SISTEMAS	FECHA DE INICIO/ ACTUALIZACIÓN: 09-05-2023	PÁGINA: 1 DE 6	CÓDIGO: GI-P-001

1. OBJETIVO

Establecer el proceso para el manejo de los equipos tecnológicos.

2. ALCANCE

Este procedimiento aplica para los equipos tecnológicos con los que cuenta la lotería del Tolima

3. DEFINICIONES

SOPORTE TÉCNICO

Son servicios de asistencia técnica al hardware o software de los equipos de cómputo. En general los servicios de soporte técnico ayudan al usuario a resolver determinados problemas presentados en la labor diaria.

BACKUP

Es una copia de seguridad total o parcial de información que se debe llevar a cabo periódicamente, con el fin de salvaguardar la información importante procesada en la Entidad. Esta copia de respaldo debe ser guardada en algún sistema de almacenamiento masivo, como discos duros externos.

Los backups se utilizan para tener una o más copias de información considerada importante y así poder recuperarla en el caso de pérdida de la copia original.

4. CONDICIONES GENERALES

4.1 SOLICITUD SOPORTE TÉCNICO

Cuando los usuarios tienen algún inconveniente con sus diferentes dispositivos tecnológicos, incluido Hardware, software, redes y demás, solicitan verbalmente y/o por correo electrónico la evaluación del Técnico en sistemas, éste diagnostica la solicitud y cataloga las peticiones de ayuda. En caso de que el soporte solicitado sea relevante se debe diligenciar el formato de "Solicitud de Soporte Técnico".

4.2 MANTENIMIENTO

A los equipos de la Lotería del Tolima E.I.C.E. se les realiza semestralmente el mantenimiento preventivo tanto de hardware como de software; el cual puede ser realizado por una empresa externa que ofrezca el servicio o por el técnico en

		PROCEDIMIENTO GESTION INFORMÁTICA		
VERSIÓN: 02	RESPONSABLE: TÉCNICO EN SISTEMAS	FECHA DE INICIO/ ACTUALIZACIÓN: 09-05-2023	PÁGINA: 2 DE 6	CÓDIGO: GI-P-001

sistemas de la entidad, en todo caso se deben incluir las siguientes rutinas de mantenimiento:

- ✓ Limpieza hardware
- ✓ Inspección del sistema eléctrico.
- ✓ Desfragmentación del Disco (Si es necesario)
- ✓ Liberación de información del Disco.
- ✓ Revisión de configuración de red, tarjetas, drivers etc.
- ✓ Revisión de programas instalados.
- ✓ Liberación de registros de programas desinstalados.
- ✓ Cambios periféricos y/o partes si son necesarios.

Los mantenimientos correctivos se realizan de acuerdo lo establecido en el formato GI-R-006 Plan De Mantenimiento Preventivo y Correctivo y en la medida que se presentan inconvenientes, los cuales son notificados al técnico en sistemas para ser debidamente resueltos; así mismo se debe diligenciar el formato GI-R-003 Control Mantenimiento Equipos de Cómputo o GI-R-004 solicitud de soporte técnico, según sea el caso.

4.3 SISTEMA DE INFORMACION

Este Sistema de información está desarrollado para cumplir con las necesidades de la entidad, involucrando los siguientes módulos: Contabilidad, Nómina, Presupuesto, Loterías, Cuentas por pagar, Contratos y/o documentos y Activos fijos. Esta desarrollado bajo la arquitectura cliente servidor y en todas las estaciones de trabajo se accede mediante el navegador web Mozilla Firefox. El técnico en sistemas se encarga de la administración del sistema de información (Crear usuarios, asignación de roles y permisos, soporte, etc.).

Adicionalmente el técnico de sistemas tiene acceso a la base de datos del sistema de información mediante el software pgAdmin, con el fin de dar soporte en cualquier eventualidad que se llegue a presentar con los datos registrados, cabe aclarar que esto se hace previa autorización de gerencia.

4.4 BACKUPS

Mediante la aplicación de administración de la base de datos, se crean copias de seguridad de la base de datos de la entidad dos veces por semana y en dos equipos diferentes de propiedad de la entidad, esto con el fin de tener un respaldo de la

		PROCEDIMIENTO GESTION INFORMÁTICA		
VERSIÓN: 02	RESPONSABLE: TÉCNICO EN SISTEMAS	FECHA DE INICIO/ ACTUALIZACIÓN: 09-05-2023	PÁGINA: 3 DE 6	CÓDIGO: GI-P-001

información almacenada mediante el sistema de información, adicionalmente cada mes se realiza la copia de estos backups en un disco duro externo.

El día de Sorteo a las 3:30 p.m. el soporte que monitorea el sistema de información y el servidor en la nube, está a disposición completa con el fin de mitigar cualquier error técnico o de datos que se pueda presentar.

Con el fin de tener un respaldo de la información en caso de fallas, trimestralmente el técnico en sistemas de la entidad realiza copias de seguridad de cada uno de los puestos de trabajo, la cual es almacenada en discos duros; esta información se conserva en la oficina de sistemas. Cada vez que se realice esta actividad, se debe diligenciar el formato R-008 Control Backup.

4.5 ACUERDO DE CONFIDENCIALIDAD

El buen manejo y la confidencialidad de la información de la Entidad, así como de los recursos, están contemplados en una de las cláusulas del proceso contractual, como también en el P-10 Procedimiento de uso y Manejo de Recursos informáticos y en la Política de Protección de Datos de la Lotería del Tolima E.I.C.E.

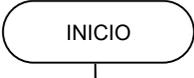
5. PROCEDIMIENTOS

5.1. Flujograma Mantenimiento

5.1.1 Mantenimiento preventivo

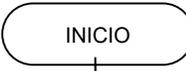
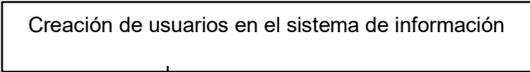
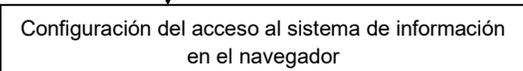
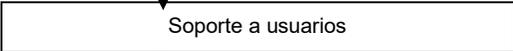
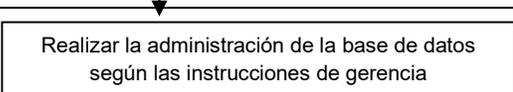
No	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	OBSERVACIONES
			
1	Hacer mantenimiento preventivo Semestral a estaciones de trabajo.	Técnico en sistemas Contratista	Realizar archivo de evidencia por cada equipo.
2	Diligenciar control mantenimiento equipos de computo	Técnico en sistemas Contratista	Formato "GI-R-003 Control Mantenimiento Equipos de Cómputo"
3	Entrega y verificación del equipo	Técnico en sistemas Contratista – funcionario Responsable.	Formato "GI-R-003 Control Mantenimiento Equipos de Cómputo"
			

5.1.2 Mantenimiento correctivo

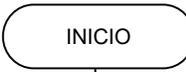
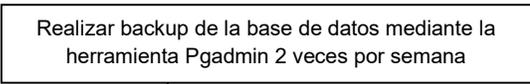
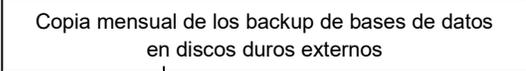
No	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	OBSERVACIONES
			
1	Diligenciar solicitud de soporte técnico	Técnico en sistemas Contratista	Diligencia el formato GI-R-004 "Solicitud de soporte técnico"
2	Hacer mantenimiento estación de trabajo	Técnico en sistemas Contratista	Diligencia el formato GI-R-004 "Solicitud de soporte técnico"
3	Actualización de formato GI-R-005 – Hoja de vida equipo de computo	Técnico en sistemas Contratista	Registra en formato "GI-R-005 Hoja de vida de equipo de cómputo" si se requiere
4	Entrega y verificación del equipo	Técnico en sistemas Contratista – funcionario Responsable.	Diligencia el formato GI-R-004 "Solicitud de soporte técnico"

No	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	OBSERVACIONES
			

5.2. Sistema de Información

No	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	OBSERVACIONES
			
1		Técnico en sistemas	
2		Técnico en sistemas	
3		Técnico en sistemas	
4		Técnico en sistemas	
			

5.3. Backup

No	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	OBSERVACIONES
			
1		Técnico en sistemas	Se registra en el formato GI-R-002 Generación de Backup
2		Técnico en sistemas	Se registra en el formato GI-R-002 Generación de Backup
			

VERSIÓN: 02

RESPONSABLE:
TÉCNICO EN SISTEMAS

FECHA DE INICIO/
ACTUALIZACIÓN:
09-05-2023

PÁGINA:
6 DE 6

CÓDIGO:
GI-P-001

No	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	OBSERVACIONES
3	Copia Trimestral en disco duro externo	Técnico en sistemas	Se registra en el formato GI-R-002 Generación de Backup
4	Copia trimestral a estaciones de trabajo en disco duro externo.	Técnico en sistemas	Se registra en el formato GI-R-002 Generación de Backup
	FIN		

Control de cambios

Rev.	Fecha	Elaboro	Reviso / Aprobó	Observaciones y/o Ajustes
2	9-05-2023	Técnico en sistemas	Comité de calidad	<ol style="list-style-type: none"> Se modifica el cuadro de control de cambios con la Rev. y fecha de elaboración. Se modifica la codificación de los documentos de acuerdo con el procedimiento control de la información documentada.
1	1-02-2022	Técnico en sistemas	Comité de calidad	<ol style="list-style-type: none"> Se implementa el SIGC. Se actualiza por revisión y ajuste del formato del SIGC
0	2-10-2020	Técnico en sistemas	Comité de calidad	<ol style="list-style-type: none"> Creación Del documento