



## CARACTERIZACIÓN GESTIÓN INFORMÁTICA

**OBJETIVO**

PRESTAR EL SERVICIO DE SOPORTE TÉCNICO OPORTUNO A USUARIOS INTERNOS Y EXTERNOS DEL SISTEMA DE INFORMACIÓN, DEL HARDWARE Y SOFTWARE DE LA LOTERÍA DEL TOLIMA E.I.C.E.

**ALCANCE**

APLICA A USUARIOS INTERNOS Y EXTERNOS DEL SISTEMA DE INFORMACIÓN DE TODOS LOS PROCESOS DEL SIGC

**VERSIÓN: 02****RESPONSABLE: TÉCNICO EN SISTEMAS****FECHA DE INICIO/ ACTUALIZACIÓN: 9-05-2023****PÁGINA: 1 DE 3****CÓDIGO: GI-C-001****ENTRADAS INTERNAS**

Definición de metodologías de trabajo

MEJORA CONTINUA

Identificación de requisitos del cliente

DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO

Mapa de riesgos

DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO

Personal vinculado apto para la labor

GESTIÓN HUMANA

Plan Estratégico de la Organización

DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO

Presupuesto de la entidad

GESTIÓN FINANCIERA

Productos y servicios de terceros

ADQUISICIÓN DE BIENES Y SERVICIOS

**PLANEAR****Requisitos (7.1.3)(7.4)****CONTROL DE DOCUMENTOS**

1. Metodología de control de documentos y registros magnéticos 4.2

**SOPORTE TÉCNICO HARDWARE**

2. Programa de mantenimiento preventivo 4.2

**SOPORTE TÉCNICO SOFTWARE**

1. Definiciones políticas, uso y manejo de recursos informáticos 7.1
2. Políticas de usuario y contraseñas 4.2

**HACER****CONTROL DE DOCUMENTOS**

1. Archivo / backup 4.4.2

**SOPORTE TÉCNICO HARDWARE**

1. Realizar mantenimiento preventivo programado 7.1.3
2. Mantenimiento correctivo 7.1.3-B

**SOPORTE TÉCNICO HARDWARE****SALIDAS INTERNAS**

Solicitud de cambios, creación y/o eliminación de documentos y registros

**GESTIÓN INFORMÁTICA**

Necesidades de Acciones correctivas y/o preventivas

**MEJORA CONTINUA**

Equipos operando

**MEJORA CONTINUA****GESTIÓN FINANCIERA****ADQUISICIÓN DE BIENES Y SERVICIOS****GESTIÓN HUMANA****CONTROL OPERACIÓN DE JUEGOS****OPERACIÓN DE JUEGOS****DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO**

Necesidades de productos o servicios a contratar

**ADQUISICIÓN DE BIENES Y SERVICIOS**



## CARACTERIZACIÓN GESTIÓN INFORMÁTICA

**OBJETIVO**

PRESTAR EL SERVICIO DE SOPORTE TÉCNICO OPORTUNO A USUARIOS INTERNOS Y EXTERNOS DEL SISTEMA DE INFORMACIÓN, DEL HARDWARE Y SOFTWARE DE LA LOTERÍA DEL TOLIMA E.I.C.E.

**ALCANCE**

APLICA A USUARIOS INTERNOS Y EXTERNOS DEL SISTEMA DE INFORMACIÓN DE TODOS LOS PROCESOS DEL SIGC

**VERSIÓN: 02****RESPONSABLE: TÉCNICO EN SISTEMAS****FECHA DE INICIO/ ACTUALIZACIÓN: 9-05-2023****PÁGINA: 2 DE 3****CÓDIGO: GI-C-001**

Solicitud de cambios, creación y/o eliminación de documentos y registros

GESTIÓN FINANCIERA

DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO

OPERACIÓN DE JUEGOS

CONTROL OPERACIÓN DE JUEGOS

MERCADEO Y PUBLICIDAD

GESTIÓN HUMANA

GESTIÓN INFORMÁTICA

ADQUISICIÓN DE BIENES Y SERVICIOS

Toma de Acciones Correctivas

MEJORA CONTINUA

1. Licenciamiento 7.1.3

**ADMINISTRACIÓN SOFTWARE AZEN**

1. Interface de información 7.1.3

2. Atención de requerimientos 7.1.3

3. Configuración general 7.1.1

**VERIFICAR**

1. Corroborar funcionamiento de los equipos 8.2.3

2. Verificar desempeño del software 8.2.3

**ACTUAR****MEJORA**

1. Toma de acciones correctivas y/o mejora 10.2 Y 10.3



## CARACTERIZACIÓN GESTIÓN INFORMÁTICA

### OBJETIVO

PRESTAR EL SERVICIO DE SOPORTE TÉCNICO OPORTUNO A USUARIOS INTERNOS Y EXTERNOS DEL SISTEMA DE INFORMACIÓN, DEL HARDWARE Y SOFTWARE DE LA LOTERÍA DEL TOLIMA E.I.C.E.

### ALCANCE

APLICA A USUARIOS INTERNOS Y EXTERNOS DEL SISTEMA DE INFORMACIÓN DE TODOS LOS PROCESOS DEL SIGC

VERSIÓN: 02

RESPONSABLE: TÉCNICO EN SISTEMAS

FECHA DE INICIO/ ACTUALIZACIÓN: 9-05-2023

PÁGINA: 3 DE 3

CÓDIGO: GI-C-001

### INDICADORES

Cumplimiento de actividades

(Actividades ejecutadas /Actividades planeadas) X 100

### NORMATIVIDAD Y/O OTROS QUE APLICAN AL PROCESO

#### Requisitos del MIPG

- Segunda dimensión: Direccionamiento Estratégico y Planeación
- Tercera dimensión: Gestión con valores para resultados.
- Quinta dimensión: Información y comunicación

#### ISO 9001: 2015

Ver matriz de requisitos

#### Requisitos del ciento

Ver Manual de calidad

#### Requisitos legales y reglamentarios

Ver Matriz Normograma

### 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"> <li>Se unifica el indicador de cumplimiento de actividades</li> <li>Se modifica el cuadro de control de cambios con la Rev. y fecha de elaboración.</li> </ol>
1	1-02-2022	Técnico en Sistemas	Comité de calidad	<ol style="list-style-type: none"> <li>Se implementa el SIGC.</li> <li>Se actualiza por revisión y ajuste del formato del SIGC.</li> </ol>
0	18-08-2020	Técnico en Sistemas	Comité de calidad	<ol style="list-style-type: none"> <li>Creación del documento</li> </ol>