

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: 03	RESPONSABLE: TÉCNICO EN SISTEMAS	FECHA DE INICIO/ ACTUALIZACIÓN: 15-05-2025	PÁGINA: 1 DE 4
			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

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: 03
RESPONSABLE: TÉCNICO EN SISTEMAS
FECHA DE INICIO/ ACTUALIZACIÓN: 15-05-2025
PÁGINA: 2 DE 4
CÓDIGO: GI-C-001

Solicitud de cambios, creación y/o eliminación de documentos y registros	1. Licenciamiento 7.1.3
GESTIÓN FINANCIERA	ADMINISTRACIÓN SOFTWARE AZEN
DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO	1. Interface de información 7.1.3
OPERACIÓN DE JUEGOS	2. Atención de requerimientos 7.1.3
CONTROL OPERACIÓN DE JUEGOS	3. Configuración general 7.1.1
MERCADEO Y PUBLICIDAD	VERIFICAR
GESTIÓN HUMANA	1. Corroborar funcionamiento de los equipos 8.2.3
GESTIÓN INFORMÁTICA	2. Verificar desempeño del software 8.2.3
ADQUISICIÓN DE BIENES Y SERVICIOS	ACTUAR
Toma de Acciones Correctivas	MEJORA
MEJORA CONTINUA	1. Toma de acciones correctivas y/o mejora 10.2 Y 10.3

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: 03

RESPONSABLE: TÉCNICO EN SISTEMAS

FECHA DE INICIO/ ACTUALIZACIÓN: 15-05-2025

PÁGINA: 3 DE 4

CÓDIGO: GI-C-001

INDICADORES

Medir el cumplimiento del plan actividades de gestión informática (Seguimiento)

(Actividades ejecutadas /Actividades planeadas) X 100

NORMATIVIDAD Y/O OTROS QUE APLICAN AL PROCESO

Requisitos del MIPG

ISO 9001: 2015

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

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
3	15-05-2025	Técnico en Sistemas	Comité de calidad	<ol style="list-style-type: none"> Se modifican los indicadores de acuerdo con el plan de acción y matriz de indicadores Se modifica el cuadro de control de cambios con la Rev. y fecha de elaboración.
2	9-05-2023	Técnico en Sistemas	Comité de calidad	<ol style="list-style-type: none"> Se unifica el indicador de cumplimiento de actividades Se modifica el cuadro de control de cambios con la Rev. y fecha de elaboración.
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	18-08-2020	Técnico en Sistemas	Comité de calidad	<ol style="list-style-type: none"> Creación del documento



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: 03

RESPONSABLE: TÉCNICO EN SISTEMAS

FECHA DE INICIO/ ACTUALIZACIÓN: 15-05-2025

PÁGINA: 4 DE 4

CÓDIGO: GI-C-001