

	<b>INDUSTRIA LICORERA DEL CAUCA</b>			
	<b>CARACTERIZACIÓN GESTIÓN TECNOLÓGICA</b>			
Código DO-GT-01	Versión 04	Fecha vigencia Julio 06 de 2022	Página 1 de 8	

**OBJETIVO:** mantener, actualizar, proteger y brindar soporte a la infraestructura tecnológica abarcando software, hardware, red de potencia regulada y red de datos interna/externa de la Industria Licorera del Cauca.

**ALCANCE:** inicia desde la estructuración del plan de gestión tecnológica, el desarrollo de las actividades del cronograma establecido en el mismo y culmina con el eficiente funcionamiento de la infraestructura tecnológica.

**RESPONSABLE:** Técnico programador en sistemas

Cuadro 1. Caracterización del proceso

ENTRADAS	PROVEDORES	ACTIVIDADES	RESPONSABLE	DOCUMENTO	SALIDAS	CLIENTES
<b>PLANEAR</b>						
Proyectos de los procesos Necesidades tecnológicas de la ILC Diagnostico e Inventario tecnológico	Jefes de Proceso  Gestión tecnológica para la Información y Comunicación	Plan de gestión tecnológica y de contingencia.	Jefe División Planeación		Plan Estratégico de Tecnologías de Información y las comunicaciones (PETIC)	Gerencia
Plan estratégico Inventario de software y hardware	Gerencia  Gestión tecnológica	Establecer y actualizar políticas de seguridad informática.	Jefe División Planeación		Plan Estratégico de sistemas	Gerencia

<sup>1</sup> Se modifica los indicadores. Solicitud soporte y mantenimiento preventivo.

	<b>INDUSTRIA LICORERA DEL CAUCA</b>			
	<b>CARACTERIZACIÓN GESTIÓN TECNOLÓGICA</b>			
	Código DO-GT-01	Versión 04	Fecha vigencia Julio 06 de 2022	Página 2 de 8

ENTRADAS	PROVEDORES	ACTIVIDADES	RESPONSABLE	DOCUMENTO	SALIDAS	CLIENTES
<b>HACER</b>						
Solicitud del usuario.  Reporte de inventarios.  Plan de gestión tecnológica.	Jefes de proceso  Gestión tecnológica	Mantener en funcionamiento todos los equipos de cómputo y software  Brindar soporte de Hardware y software a los usuarios internos	Jefe División Planeación	Procedimiento Para Actualización, Mantenimiento Preventivo Y Correctivo De Hardware Y Software (PRPL01)  (INPL01) Mto equipos  (INPL02) Copias de seguridad	Informe de mantenimiento  Equipos de cómputo y software en óptimas condiciones	Planeación  Divisiones y secciones de la empresa
Manual de usuario  Solicitudes de los usuarios  Sugerencia de modificaciones de diseño usuarios internos y externos	Diseñador de la página web  Jefes de proceso  Usuarios externos	Mantener, actualizar y dar soporte a la página web institucional.	Técnico Programador de Sistemas	Procedimiento de mantenimiento, actualización y soporte de página web ILC (PRPL02)		Gerencia  Planeación
Solicitud del usuario interno  Contratos de software	Jefes de Proceso  Proveedores de software	Verificar el cumplimiento de los contratos con los proveedores de software en cuanto al soporte, mantenimiento y actualización de las versiones.  Administrar, actualizar y mantener los sistemas de información, bases de datos y antivirus	Técnico Programador de Sistemas	Procedimiento Para Soporte Sistemas De Información (PRPL03)	Sistemas de información, bases de datos y antivirus actualizados	Planeación

<sup>1</sup> Se modifica los indicadores. Solicitud soporte y mantenimiento preventivo.

	<b>INDUSTRIA LICORERA DEL CAUCA</b>			
	<b>CARACTERIZACIÓN GESTIÓN TECNOLÓGICA</b>			
	Código DO-GT-01	Versión 04	Fecha vigencia Julio 06 de 2022	Página 3 de 8

ENTRADAS	PROVEDORES	ACTIVIDADES	RESPONSABLE	DOCUMENTO	SALIDAS	CLIENTES
<b>HACER</b>						
Solicitud del usuario interno  Contratos de software	Jefes de Proceso  Proveedores de software	Verificar el cumplimiento de los contratos con los proveedores de software en cuanto al soporte, mantenimiento y actualización de las versiones.  Administrar, actualizar y mantener los sistemas de información, bases de datos y antivirus	Técnico Programador de Sistemas	Procedimiento Para Soporte Sistemas De Información (PRPL03)	Sistemas de información, bases de datos y antivirus actualizados	Planeación
Solicitud del usuario Interno  Diagnóstico funcional de los puntos de red	Jefes de Proceso  Proveedor externo	Verificar el funcionamiento de los puntos de la intranet tanto en voz, datos y corriente regulada.	Técnico Programador de Sistemas	Procedimiento de Funcionamiento de red, datos, voz y potencia. (PRPL06)	Puntos de la intranet (voz, datos y corriente regulada) en funcionamiento óptimo.	Jefes de proceso  Planeación  Gerencia
Cronograma de actividades del Plan de gestión tecnológica y de contingencia.	Planeación	Mantener protegido y actualizado el antivirus y realizar copias de seguridad de todos los equipos de la empresa	Técnico Programador de Sistemas	Procedimiento de Protección de Datos (PRPL05)	Copias de seguridad  Antivirus Actualizado	Planeación Jefes de proceso
<b>VERIFICAR</b>						
Informe de Auditoría interna  Informe de Auditoría  Informes de gestión.	Div. Planeación	Realizar seguimiento a las actividades establecidas en el de gestión tecnológica y de contingencia.  Elaborar informes de medición de indicadores.	Jefe División Planeación	DOGE02	Balance score card	Jefes de proceso

<sup>1</sup> Se modifica los indicadores. Solicitud soporte y mantenimiento preventivo.

	<b>INDUSTRIA LICORERA DEL CAUCA</b>			
	<b>CARACTERIZACIÓN GESTIÓN TECNOLÓGICA</b>			
	Código DO-GT-01	Versión 04	Fecha vigencia Julio 06 de 2022	Página 4 de 8

ENTRADAS	PROVEDORES	ACTIVIDADES	RESPONSABLE	DOCUMENTO	SALIDAS	CLIENTES
<b>ACTUAR</b>						
Auditorías Internas y externas	Div. Planeación	Documentar e Implementar acciones preventivas, correctivas o de Mejora de acuerdo a los diferentes planes de mejoramiento por auditorías internas y externas.	Jefe división Planeación	PRGC03 PRGC08	Registro de acciones preventivas, correctivas o de mejora.	Gerencia

Cuadro 2. Recursos necesarios

HUMANOS	TÉCNICOS
Ingeniero de sistemas Técnico Programador de Sistemas	Equipos de Computo Equipos de Oficina Software: Office, Windows, Apoteosys, Compromiso, Linux, Oracle, aurora, antivirus. Red de corriente regulada.

DOCUMENTOS DE APOYO	REQUISITOS
---------------------	------------

<sup>1</sup> Se modifica los indicadores. Solicitud soporte y mantenimiento preventivo.

	<b>INDUSTRIA LICORERA DEL CAUCA</b>			
	<b>CARACTERIZACIÓN GESTIÓN TECNOLÓGICA</b>			
Código DO-GT-01	Versión 04	Fecha vigencia Julio 06 de 2022	Página 5 de 8	

INTERNOS	EXTERNOS	LEGALES	ORGANIZACIÓN	ISO 9001:2008	GP 1000:2009	MECI	ISO 14001:2004	OHSAS 18001:2007
Procedimientos e instructivos	Guías técnicas	Ley 594 Julio 14 de 2000 (Ley General de Archivos)	Reglamento Interno	7.1	7.1	1.2	4.4.6	4.3
Balance score card	Normas técnicas	Buenas Prácticas del ministerio de TICs.	Manual Interno de Contratación de la ILC.	7.5.1 7.5.3	7.5.1 7.5.3	1.2 1.3	4.4.7 4.5.1	4.3.1 4.4
Marco legal		Ley antitrámite		7.6	7.6	2.4	4.5.3	4.4.4
		Derechos de autor		8.2.4	8.2.4	3.3.1		4.4.6
		Marco Legal de la Industria Licorera del Cauca (DOGC05)	Políticas de seguridad Informática	8.3	8.3	3.3.1		4.4.7
								4.5
								4.5.4

Todos los procesos interactúan con los requisitos: 4.0 – 5.3 – 5.4 – 8.2.2 – 8.2.3 – 8.4- 8.5 de la NTC ISO 9001:2008.

Cuadro 3. Indicadores de gestión

INDICADOR	TIPO DE INDICADOR	FRECUENCIA DE MEDICIÓN	META	RESPONSABLE
% de oportunidad en la atención de soportes:  $\frac{\# \text{ de solicitudes soporte} * 100}{\# \text{ Total de solicitudes recibidas}}$	Eficacia	mensual	100%	Técnico Programador de Sistemas

<sup>1</sup> Se modifica los indicadores. Solicitud soporte y mantenimiento preventivo.

	<b>INDUSTRIA LICORERA DEL CAUCA</b>			
	<b>CARACTERIZACIÓN GESTIÓN TECNOLÓGICA</b>			
Código DO-GT-01	Versión 04	Fecha vigencia Julio 06 de 2022	Página 6 de 8	

# <u>Mantenimientos preventivos ejecutados</u> * 100 Mantenimientos programados	Efectividad	Anual con seguimiento mensual	100%	Técnico Programador de Sistemas
--	-------------	-------------------------------	------	---------------------------------

Cuadro 4. Áreas con que interactúa.

DEPARTAMENTO	TIPO DE COMUNICACIÓN A TRASMITIR	CANAL DE COMUNICACION
Gerencia	Oficios, Informes de mantenimiento, cronograma de actividades de mantenimiento, atención personalizada a los usuarios internos	Correo electrónico, verbal, telefónico, intranet, correspondencia interna
División Planeación		
División Jurídica		
Control Interno		
División Administrativa y financiera		
División comercialización		
División Producción		
Mantenimiento		
Control de Calidad		
Gestión Integral HSEQ		
Facturación y ventas		

<sup>1</sup> Se modifica los indicadores. Solicitud soporte y mantenimiento preventivo.

	<b>INDUSTRIA LICORERA DEL CAUCA</b>			
	<b>CARACTERIZACIÓN GESTIÓN TECNOLÓGICA</b>			
	Código DO-GT-01	Versión 04	Fecha vigencia Julio 06 de 2022	Página 7 de 8

Cuadro 5. Riesgos Asociados

<b>RIESGOS</b>	
Riesgos del Proceso	Perdida de información, robo información, hackers informáticos, daños físicos en los equipos, caídas del sistema y red, software no licenciado
Riesgos Ambientales	<p>Uso ineficiente de agua y energía.            Generación de residuos reciclables.            Generación de residuos peligrosos (cartuchos y toner de impresora, equipos electrónicos).            Revisar el PRGC12 procedimiento para la identificación de aspectos e impactos ambientales (Ver anexo A. Matriz de Identificación de Aspectos Ambientales y la Valoración de sus Impactos).</p>
Riesgos Seguridad y salud en el trabajo (S&ST)	DOGC06 Matriz S&ST-Referente a la matriz de seguridad y salud en el trabajo (S&ST) de Gestión tecnológica

<sup>1</sup> Se modifica los indicadores. Solicitud soporte y mantenimiento preventivo.

	<b>INDUSTRIA LICORERA DEL CAUCA</b>			
	<b>CARACTERIZACIÓN GESTIÓN TECNOLÓGICA</b>			
	Código DO-GT-01	Versión 04	Fecha vigencia Julio 06 de 2022	Página 8 de 8

ELABORADO POR:	REVISADO POR:	APROBADO POR:
FIRMA:	FIRMA:	FIRMA:
CARGO: Jefe División Planeación	CARGO: Coordinador de Calidad	CARGO: Gerente

<sup>1</sup> Se modifica los indicadores. Solicitud soporte y mantenimiento preventivo.