

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	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



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"> 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