




BENEFICENCIA DEL VALLE DEL CAUCA E.I.C.E

PROCESO DE ASESORIA Y APOYO TECNOLÓGICO	CARACTERIZACIÓN		CÓDIGO:	AA-CA-002
	ASESORIA Y APOYO TECNOLÓGICO		FECHA DE VIGENCIA:	16/10/2020
			VERSION:	10

OBJETIVO : Gestionar la disponibilidad, confiabilidad y la innovación tecnológica de los servicios y recursos de informática en la entidad.

RESPONSABLE : Jefe de Informática

PROVEEDOR	ENTRADA	ACTIVIDAD	PHVA	SALIDA	CLIENTES	DOCUMENTOS
Proceso de Planeación Estratégica	Misión de la Organización, Visión de la Organización, Objetivos Generales, Objetivos por áreas, Plan de Acción, Estrategias de la Organización, Política y Objetivos de Calidad, Acta de revisión del plan de acción, Mejora del SGC, Mejora en la prestación del servicio, Necesidad de recursos, Informe de rendición de cuentas		P			Misión de la Organización, Visión de la Organización, Objetivos Generales, Objetivos por áreas, Plan de Acción, Estrategias de la Organización, Política y Objetivos de Calidad, Acta de revisión del plan de acción, Mejora del SGC, Mejora en la prestación del servicio, Necesidad de recursos, Informe de rendición de cuentas
Proceso de Planeación Financiera	Presupuesto Aprobado y/o Liquidado		P			Presupuesto Aprobado y/o Liquidado
Proceso de Seguimiento y Evaluación	Mapas de Riesgos actualizados, Diagnostico del estado del control interno, Plan de Acción revisado		P			Mapas de Riesgos actualizados, Diagnostico del estado del control interno, Plan de Acción revisado
Proceso de Gestión de Calidad	Documento elaborado modificado o anulado, Listado maestro de documentos y registros, Acciones de mejora, Manual de calidad, Resultados de auditorias, Estado de la acciones correctivas		P			Documento elaborado modificado o anulado, Listado maestro de documentos y registros, Acciones de mejora, Manual de calidad, Resultados de auditorias, Estado de la acciones correctivas
Usuarios internos y externos (Clientes)	Requerimiento verbal o escrito	Dar soporte en Hardware y Software a los usuarios internos y externos.	H	Solución del requerimiento	Usuarios internos y externos (Clientes)	Procedimiento de Atención de Incidentes y Problemas Formato de atención a usuarios
Proceso de Recursos Físicos		Elaborar y coordinar el plan de mantenimiento preventivo y correctivo de los equipos de cómputo y del software de la entidad	H	Mantenimiento realizado	Todos los procesos	Formato de mantenimiento preventivo equipos de computo, procedimiento políticas de informática, hoja de vida del equipo (glpi), registro de mantenimiento del contratista
Usuarios internos y externos (Clientes)		Administrar el sistema de información de la entidad	H	Sistema de información estable y en línea	Todos los procesos	Procedimiento políticas de Informática, Formato asignación equipos de informática, Acta de entrega de copias de seguridad (backups)

 BENEFICENCIA DEL VALLE DEL CAUCA E.I.C.E						
PROCESO DE ASESORIA Y APOYO TECNOLÓGICO			CARACTERIZACIÓN		CÓDIGO:	AA-CA-002
			ASESORIA Y APOYO TECNOLÓGICO		FECHA DE VIGENCIA:	16/10/2020
					VERSION:	10
OBJETIVO :	Gestionar la disponibilidad, confiabilidad y la innovación tecnológica de los servicios y recursos de informática en la entidad.					
RESPONSABLE :	Jefe de Informática					
PROVEEDOR	ENTRADA	ACTIVIDAD	PHVA	SALIDA	CLIENTES	DOCUMENTOS
Proceso realización del sorteo	Archivos planos de devolución	Consolidar la devolución electrónica de lotería	H	Información de los Billetes que participan en el sorteo	Proceso realización del sorteo, Superintendencia Nacional de Salud, Entes Interesados	Archivos planos de devolución, archivo plano de números que participan y archivo consolidado de devolución Instructivo para la encriptación de archivos planos de devolución
Procesos de realización del sorteo	Instructivo para el manejo de la contingencia en informática durante la realización del sorteo, instructivo para la actualización del servidor espejo Plan de continuidad operativa de informática	Definir el paso a paso para activar la contingencia del área de tecnología y los pasos para actualizar el servidor espejo	P	Instructivo para el manejo de la contingencia y actualización del servidor espejo. Plan de continuidad operativa de informática	Proceso realización del sorteo, Superintendencia Nacional de Salud.	Instructivo para el manejo de la contingencia en informática durante la realización del sorteo, Plan de continuidad operativa de informática
Proceso realización del sorteo	Resultados del sorteo, información de billetes que participan en el sorteo	Participar en el escrutinio del sorteo	V	Informe de Billetes premiados	Proceso realización del sorteo, proceso de pago de premios y superintendencia de salud	Archivo de Resultado del Sorteo (203) Procedimiento de cargue de cupos y escrutinio Acta de escrutinio
Proceso de Planeación Estratégica	Plan de Acción de Informática	Elaborar proyectos de innovación tecnológica en la entidad	P	Proyectos de innovación tecnológica	Todos los procesos	Plan de acción de informática Proyectos de innovación tecnológica
			A	Plan de Acción, Resultado Indicadores y Metas	Proceso de Planeación Estratégica	Plan de Acción, Resultado Indicadores y Metas
			A	Solicitud de elaboración modificación o anulación de documentos, Documentos y registros	Proceso de Gestión de Calidad	Solicitud de elaboración modificación o anulación de documentos, Documentos y registros
PROCESOS SOPORTE	SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN (Indicadores)			RECURSOS	REQUISITOS A CUMPLIR (Cliente, Entidad, Norma, Ley)	
Proceso de Administración de Recursos Físicos, Proceso de Planeación Estratégica.	Descripción	Tipo	Clasificación	HUMANOS: Jefe de Informática, Técnico de Informática. EXTERNOS: Contratistas FÍSICOS: Oficina de Informática, Equipos de Computo, Equipos de Comunicaciones, Archivo, Papelería, Software	CLIENTE: Seguridad, confiabilidad y disponibilidad en los servicios de informática	
	Proyectos de innovación presentados	N.A	N.A		ENTIDAD: Junta Directiva, Directrices de Gerencia	
	Proveedores de Informática	N.A	N.A		ISO 9001	
	Plan de mantenimiento realizados	Gestión del proceso	Eficacia		DIRECTOS: 7.1.3 Infraestructura INDIRECTOS: 9.1 Supervisión, medición, análisis y evaluación - 9.1.3 Análisis y evaluación - 10.1 General - 10.3 Mejora continua LEY: Ver plan Legal	

ELABORO
Jefe Informatica

REVISO
Comité de Calidad

APROBO
Gerencia General