		PROCEDIMIENTO DE GESTIÓN TECNOLÓGICA		
VERSIÓN: 00	RESPONSABLE: SUBGERENTE ADMINISTRATIVA	FECHA DE INICIO/ACTUALIZACIÓN: 18/12/2025	PÁGINA 1 DE 7	CODIGO: SI-PR-10

OBJETIVO

Establecer el proceso para el manejo de los recursos tecnológicos.

1. ALCANCE

Este procedimiento aplica para los recursos tecnológicos con los que cuenta la Fábrica de Licores del Tolima

2. DEFINICIONES

- **HARDWARE:** componentes físicos y tangibles de un sistema informático, como la placa base, el procesador, la memoria RAM, el disco duro, el monitor, el teclado, el ratón, entre otros. En contraste con el software, que son los programas y datos intangibles, el hardware son las partes que se pueden ver y tocar.
- **SOFTWARE:** Conjunto de programas, instrucciones y reglas informáticas para ejecutar ciertas tareas en una computadora.
- **SOPORTE TÉCNICO:** Asistencia proporcionada a usuarios o clientes para resolver problemas técnicos con productos o servicios, ya sean hardware, software o sistemas.
- **BACKUP:** proceso de crear una copia de los datos originales para poder recuperarlos en caso de pérdida o daño de los mismos.


3. CONDICIONES GENERALES

3.1. SOLICITUD SOPORTE TÉCNICO

Cuando los funcionarios tienen algún inconveniente con sus diferentes recursos tecnológicos (Hardware, software, redes, etc.), informará de manera escrita (Email – WhatsApp) o de forma verbalmente al responsable del área de Sistemas, el cual atenderá y evaluará la solicitud realizando las acciones correctivas al requerimiento. Una vez atendido y solucionado la falla, se debe diligenciar el formato **SOLICITUD DE SOPORTE TÉCNICO** (Formato SI-FOR-20)

3.2. MANTENIMIENTO

A los equipos de cómputo y periféricos de la Fábrica de Licores del Tolima se les realiza dos mantenimientos preventivos tanto de hardware como de software de forma Semestral; el cual puede ser realizado por el responsable del área de sistemas de la entidad o en su

		PROCEDIMIENTO DE GESTIÓN TECNOLÓGICA		
VERSIÓN: 00	RESPONSABLE: SUBGERENTE ADMINISTRATIVA	FECHA DE INICIO/ACTUALIZACIÓN: 18/12/2025	PÁGINA 2 DE 7	CODIGO: SI-PR-10

defecto por una empresa externa que ofrezca el servicio, en todo caso se deben incluir las siguientes rutinas de mantenimiento:

- Verificar el estado actual del equipo de cómputo y periféricos.
- Verificación del estado de salud del disco duro
- Desfragmentación de las unidades para optimizarlas
- Eliminar archivos temporales
- Ejecutar herramientas de eliminación de Software malintencionado (Antivirus y/o herramientas nativas y específicas de Windows)
- Verificación de software que no esté debidamente licenciado.
- Ejecución de Windows Update y la actualización de software, controladores, firmware y hardware
- Realizar limpieza general de hardware
- Cambio de periféricos y/o partes si son necesarios.

Los mantenimientos correctivos de los equipos de cómputo y periféricos se realizan de acuerdo lo establecido en el **PLAN DE MANTENIMIENTO PREVENTIVO EQUIPOS DE COMPUTO (Portátiles – Servidores – Tablet) Y PERIFÉRICOS (Teclados, Mouse)** y en la medida que se presentan inconvenientes, los cuales son notificados al responsable de Sistemas para ser debidamente resueltos; así mismo se debe diligenciar el formato Control Mantenimiento Equipos de Cómputo y periféricos (Formato SI-FOR-19) o Solicitud de soporte técnico (SI-FOR-20), según sea el caso.


3.3. BACKUPS

3.3.1. Sistema de Información

Realizada la copia de seguridad del sistema de información por el funcionario de Financiera, se procederá a realizar las siguientes acciones:

- Copia del Archivo Zip (Backup) en disco duro externo
- Cargue del Archivo Zip (Backup) a la nube en cuenta de correo electrónico asignada al área de sistemas.
- Copia y extracción del Archivo Zip (Backup) en el equipo de Sistemas en la ruta D:\CAFE\Gestion4\Datos.
- Copia del Archivo Zip (Backup) en el equipo de Archivo (Esta copia se hace por el entorno de red)

Realizadas las acciones anteriores se debe diligenciar el formato **SEGUIMIENTO BACKUPS Y COPIAS DE SEGURIDAD (SI-FOR-22)**


		PROCEDIMIENTO DE GESTIÓN TECNOLÓGICA		
VERSIÓN: 00	RESPONSABLE: SUBGERENTE ADMINISTRATIVA	FECHA DE INICIO/ACTUALIZACIÓN: 18/12/2025	PÁGINA 3 DE 7	CODIGO: SI-PR-10

3.3.2. Equipos de Computo

Con el fin de tener un respaldo de la información en caso de fallas o daño de los equipos de cómputo, trimestralmente el encargado del área de sistemas de la entidad realiza copias de seguridad de cada uno de los puestos de trabajo, la cual para tal procedimiento utilizara los discos duros los cuales están bajo la custodia de la Subgerencia Administrativa. Cada vez que se realice esta actividad, se debe diligenciar el formato **Seguimiento Backups Y Copias De Seguridad (SI-FOR-22)**.

3.4. ACUERDO DE CONFIDENCIALIDAD

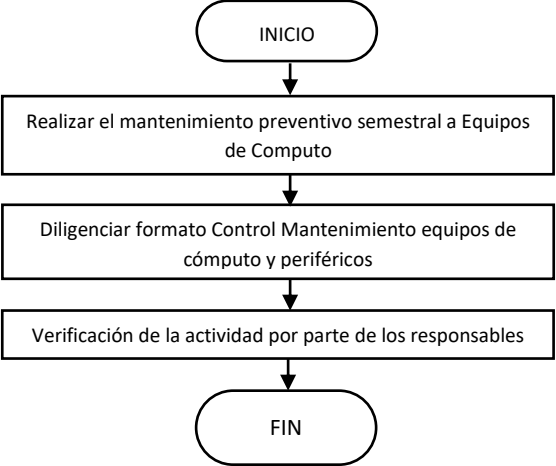
El buen manejo y la confidencialidad de la información de la Fábrica de Licores del Tolima, así como de los recursos tecnológicos, están contemplados en una de las cláusulas del proceso contractual, como también en las Política de uso y manejo de Recursos Informáticos y en la Política de Protección de Datos de la Fábrica de Licores del Tolima.


		PROCEDIMIENTO DE GESTIÓN TECNOLÓGICA		
VERSIÓN: 00	RESPONSABLE: SUBGERENTE ADMINISTRATIVA	FECHA DE INICIO/ACTUALIZACIÓN: 18/12/2025	PÁGINA 4 DE 7	CODIGO: SI-PR-10

PROCEDIMIENTOS

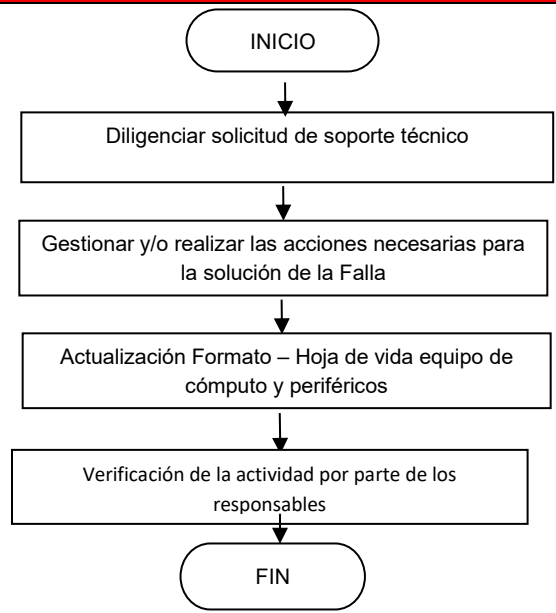
4.1. Flujograma Mantenimiento


4.1.1. Mantenimiento preventivo

No	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	OBSERVACIONES
			
1	Realizar el mantenimiento preventivo semestral a Equipos de Computo	Encargado del área de sistemas	Realizar archivo de evidencia por cada equipo.
2	Diligenciar formato Control Mantenimiento equipos de cómputo y periféricos	Encargado del área de sistemas	Formato "Control Mantenimiento Equipos de Cómputo y periféricos" (Formato SI-FOR-19)
3	Verificación de la actividad por parte de los responsables	Encargado del área de sistemas – funcionario Responsable	Formato "Control Mantenimiento Equipos de Cómputo y periféricos" (Formato SI-FOR-19)
	FIN		

		PROCEDIMIENTO DE GESTIÓN TECNOLÓGICA		
VERSIÓN: 00	RESPONSABLE: SUBGERENTE ADMINISTRATIVA	FECHA DE INICIO/ACTUALIZACIÓN: 18/12/2025	PÁGINA 5 DE 7	CODIGO: SI-PR-10

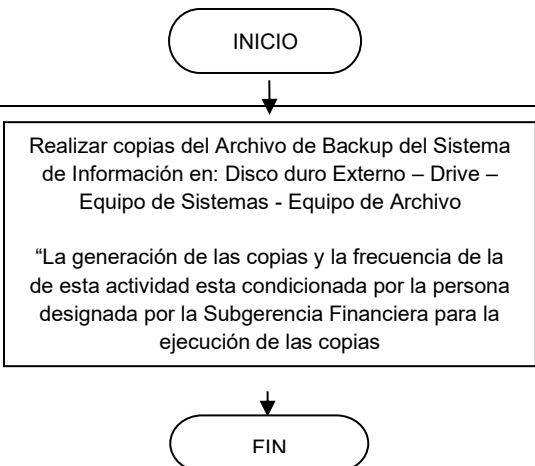
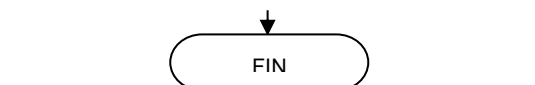
4.1.2. Mantenimiento correctivo

No	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	OBSERVACIONES
			
1	Diligenciar solicitud de soporte técnico	Encargado del área de sistemas	Diligencia el formato Solicitud de soporte técnico – SI-FOR-20
2	Gestionar y/o realizar las acciones necesarias para la solución de la Falla	Encargado del área de sistemas	Diligencia el formato Solicitud de soporte técnico – SI-FOR-20
3	Actualización Formato – Hoja de vida equipo de cómputo y periféricos	Encargado del área de sistemas	Registra en el formato "SI-FOR-21. hoja de vida equipo de cómputo y periféricos si es requerido
4	Verificación de la actividad por parte de los responsables	Encargado del área de sistemas – funcionario Responsable.	Diligencia el formato SI-FOR-20 "Solicitud de soporte técnico"
	FIN		

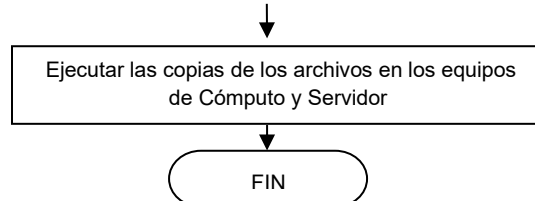
		PROCEDIMIENTO DE GESTIÓN TECNOLÓGICA		
VERSIÓN: 00	RESPONSABLE: SUBGERENTE ADMINISTRATIVA	FECHA DE INICIO/ACTUALIZACIÓN: 18/12/2025	PÁGINA 6 DE 7	CODIGO: SI-PR-10


4.2. Backus

4.2.1. Sistema de Información

No	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	OBSERVACIONES
			
1	<p>Realizar copias del Archivo de Backup del Sistema de Información en: Disco duro Externo – Drive – Equipo de Sistemas - Equipo de Archivo</p> <p>“La generación de las copias y la frecuencia de la de esta actividad esta condicionada por la persona designada por la Subgerencia Financiera para la ejecución de las copias</p>	Encargado del área de sistemas	Se registra en el formato SI-FOR-22 SEGUIMIENTO BACKUPS Y COPIAS DE SEGURIDAD
			

4.2.2. Equipos de Computo

No	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	OBSERVACIONES
			
	Solicitar los discos duros a la Subgerencia Administrativa	Encargado del área de sistemas – Subgerencia Administrativa	La subgerencia Administrativa tiene la custodia de los discos duros
	Ejecutar las copias de los archivos en los equipos de Cómputo y Servidor	Encargado del área de sistemas	Se registra en el formato SI-FOR-22 SEGUIMIENTO BACKUPS Y COPIAS DE SEGURIDAD
			

		PROCEDIMIENTO DE GESTIÓN TECNOLÓGICA		
VERSIÓN: 00	RESPONSABLE: SUBGERENTE ADMINISTRATIVA	FECHA DE INICIO/ACTUALIZACIÓN: 18/12/2025	PÁGINA 7 DE 7	CODIGO: SI-PR-10

CONTROL DE CAMBIOS				
Versión	Fecha	Elaboró	Reviso/Aprobó	Comentarios
00	18/12/2025	Subgerente Administrativa/Contratista Calidad	Comité de gestión y desempeño	Creación del documento