

1. **OBJETIVO:** Establecer las directrices, responsabilidades y el flujo de actividades necesarios para el funcionamiento del Área de Sistemas
2. **ALCANCE:** Cubre la gestión de requerimientos tecnológicos y el fortalecimiento de la infraestructura de la compañía, incluyendo servidores, redes y equipos de comunicación que constituyen activos de TI; bases de datos y sistemas de almacenamiento; sistemas y aplicaciones críticas de negocio (ERP, CRM, SO, Office, antivirus, entre otros); así como las actualizaciones y parches de software licenciado.

3. **DEFINICIONES:**

- TI: Tecnología de la Información.
- Activo de TI: Cualquier elemento o recurso de hardware o software que posea un valor para la organización.
- SO: Sistema operativo
- ERP: Planificación de Recursos Empresariales
- CRM: Gestión de Relaciones con el Cliente
- RTO: Objetivo de Tiempo de Recuperación

4. **CONDICIONES GENERALES:**

- Todo requerimiento tecnológico debe ser gestionado mediante ticket, registrando prioridad y categoría antes de su atención.
- El Área de Sistemas es la única autorizada para instalar software, configurar equipos y modificar accesos, incluyendo programas de oficina, antivirus, SAP, correos y sistemas operativos.
- Se prohíbe descargar o instalar software sin autorización del Área de Sistemas; cualquier incumplimiento será informado a la Alta Dirección.
- Las contraseñas son personales e intransferibles y deben gestionarse únicamente por el Área de Sistemas, manteniendo inventario actualizado y controles de acceso.
- Los respaldos del sistema SAP, estaciones de trabajo y nube corporativa deben ejecutarse según la periodicidad establecida, garantizando su integridad y disponibilidad para recuperación.
- Antes de ejecutar mantenimiento preventivo o correctivo, debe realizarse copia de seguridad de la información del usuario, salvo en situaciones de emergencia.

- El funcionamiento de la red, Internet y dispositivos activos debe ser monitoreado permanentemente, coordinando con proveedores cuando aplique.
- Toda instalación, ampliación o modificación de la red de datos debe ser autorizada previamente, supervisada por el Área de Sistemas y validada mediante pruebas.
- El control de licencias y vigencias de software debe mantenerse actualizado, asegurando el uso de software legal y cumpliendo con normas de propiedad intelectual.
- El Área de Sistemas es responsable de garantizar la disponibilidad de hardware, software, red e Internet para la continuidad operativa de la organización.
- Los usuarios deben solicitar soporte de manera formal, y el Área de Sistemas debe atender los incidentes conforme a su criticidad y alcance.
- El uso de Internet debe limitarse a fines laborales, aplicando políticas de restricción y monitoreo conforme a las directrices institucionales.

5. CONTENIDO:

No.	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	PRODUCTO
1.	Recepcionar y validar el requerimiento tecnológico	Gerente de Sistemas / Líder de Proyecto	Requerimientos Aprobados y alcance definido
2.	Adquirir y recepcionar hardware o software	Gerente de Sistemas / Líder de Proyecto	Equipo de TI entregado e instalado en la estación de trabajo.
3.	Instalar y configurar el SO y aplicaciones	Gerente de Sistemas	SO instalado, parches de seguridad aplicados, office y antivirus, etc. F-TI-01 FORMATO INVENTARIO DE HARDWARE Y/O SOFTWARE PARA ASIGNACIÓN

4.	Registrar y clasificar el requerimiento en el sistema	Gerente de Sistemas / Fedepapa	Ticket de Incidente creado en el sistema, con Prioridad y Categoría asignadas.
5.	Notificar el cierre del requerimiento	Gerente de Sistemas / Fedepapa	Notificación al Usuario sobre la resolución y Cierre del Ticket en el sistema.
6.	Backup Sap	Compunet	Sistema de información adquirido a un proveedor externo, para el manejo. F-TI-04 FORMATO RESPALDO INFORMÁTICOS
7.	Backup Estaciones De Trabajo	Fedepapa	Backup en la nube en el drive de cada correo establecido
8.	Recuperación ante Desastre (Restauración)	Administrador de Backup / Infraestructura	Restauración del servicio o sistema crítico afectado en el tiempo definido por el RTO.
9.	Administrar y controlar el acceso a los diferentes sistemas que se utilizan y controlar las diferentes contraseñas de acuerdo al usuario. Nota: "Las contraseñas son de	Gerente de Sistemas	Accesos gestionados; contraseñas registradas" F-TI-03 FORMATO INVENTARIO DE CONTRASEÑAS Y CORREOS

	uso personal e intransferible"		
10.	Gestionar licencias y disponibilidad de software de oficina	Gerente de Sistemas	Licencias vigentes y software operativo F-TI-05 FORMATO CONTROL DE LICENCIAS
11.	Garantizar el funcionamiento del hardware, red e Internet	Gerente de Sistemas	Red, Internet y equipos activos operando
12.	Brindar soporte técnico de software, red e Internet	Gerente de Sistemas	Internet y red de datos y recursos de dispositivos activos en línea
13.	Ejecutar mantenimiento preventivo y correctivo	Gerente de Sistemas	Equipos y software en correcto funcionamiento F-TI-02 FORMATO PROGRAMA DE MANTENIMIENTO

6. DIAGRAMA DE FLUJO

N/A

7. REFERENCIAS

- [F-TI-01 FORMATO INVENTARIO DE HARDWARE Y/O SOFTWARE PARA ASIGNACIÓN](#)
- [F-TI-02 FORMATO PROGRAMA DE MANTENIMIENTO](#)
- [F-TI-03 FORMATO INVENTARIO DE CONTRASEÑAS Y CORREOS](#)
- [F-TI-04 FORMATO RESPALDO INFORMÁTICOS](#)
- [F-TI-05 FORMATO CONTROL DE LICENCIAS](#)

8. CONTROL DE CAMBIOS Y APROBACIÓN DE DOCUMENTOS.

Versión	Fecha	Cambios	Elaboró / Modificó	Revisó	Aprobó
---------	-------	---------	-----------------------	--------	--------

01	01-01-2026	Creación del documento	ACME Consultores S.A.S	Director Administrativo	Gerente General
----	------------	------------------------	------------------------	-------------------------	-----------------