



Municipio de La Estrella

## CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO SISTEMAS DE INFORMACIÓN

Código: CA-SI-01

Versión:05

Fecha de Aprobación: 03-10-2019

**Líder del Proceso:** Profesional Universitario en Sistemas

**Tipo de proceso:** APOYO

**Objetivo:** Garantizar que todas las tecnologías de información y comunicaciones del Municipio funcionen en condiciones óptimas, con el fin de lograr efectividad en la atención en los servicios que brinda la Administración.

**Alcance:** Inicia desde la identificación de necesidades a los usuarios, hasta la preservación de los recursos a través del mantenimiento y el respaldo de la información.

COPIA CONTROLADA



Municipio de La Estrella

## CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO SISTEMAS DE INFORMACIÓN

Código: CA-SI-01

Versión:05

Fecha de Aprobación: 03-10-2019

### Requisitos aplicables a la norma NTC ISO 9001:2015

- 4.1 Comprensión de la Organización y de su Contexto
- 4.2 Comprensión de las necesidades y expectativas de las Partes Interesadas
- 4.4 Sistema de Gestión de la Calidad y sus Procesos
- 5.1 Liderazgo y Compromiso
  - 5.1.1 Generalidades
  - 5.1.2 Enfoque al Cliente
- 5.2.2 Comunicación de la Política de Calidad
- 6.1 Acciones para Abordar Riesgos y Oportunidades
- 6.2 Objetivos de la Calidad y Planificación para Lograrlos
  - 7.1.1 Generalidades
  - 7.1.2 Personas
  - 7.1.3 Infraestructura
  - 7.1.4 Ambiente para la operación de los procesos
- 7.3 Toma de Conciencia
- 7.4 Comunicación
- 7.5 Información Documentada
- 9.1 Seguimiento, Medición, Análisis y Evaluación
  - 9.1.1 Generalidades
  - 9.1.3 Análisis y Evaluación
- 9.2 Auditoría Interna
- 10 Mejora
  - 10.1 Generalidades
  - 10.2 No Conformidad y Acción Correctiva
  - 10.3 Mejora Continua

### MECI:2014

Requisitos generales:

- 1.3.1. Política de la administración del riesgos
- 1.3.2.2. Identificación del riesgo

**Requisitos de Ley Aplicables:** Ver FO-PA-04 "Listado Maestro de Documentos Externos"



Municipio de La Estrella

## CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO SISTEMAS DE INFORMACIÓN

Código: CA-SI-01

Versión:05

Fecha de Aprobación: 03-10-2019

<p>1.3.3. Análisis y valoración del riesgo          2.1.1. Autoevaluación de control y gestión          2.3.1. Plan de mejoramiento          Requisitos específicos:          1.2.2. Planes, programas y proyectos          1.2.4. Indicadores de gestión          3. Información de comunicación Interna y externa (Rendición anual de cuenta con la intervención de los diferentes grupos de interés, veedurías y ciudadanía)</p>	<p><b>Requisitos de partes interesadas:</b> Ver archivo Partes Interesadas de Sistemas de Información</p>
<p><b>Requisitos del Cliente:</b> Servicio Ágil, Inmediato, Oportuno y Efectivo</p>	

Proveedores	Entradas	Actividades	Salidas	Usuarios
<p>Todos los procesos             Proceso de Planificación del Desarrollo Municipal</p>	<p>Necesidades o Solicitudes de los usuarios             Plan de Desarrollo Municipal</p>	<p><b>P</b>            1. Recibir la solicitud o detectar la necesidad o problema            2. Planear la prestación del servicio            3. Buscar herramientas o recursos para solucionar el problema            4. Analizar el tiempo de respuesta            5. Planear la Administración de la plataforma de tecnología informática</p>	<p>Plan de Acción             Actividades planeadas, recursos asignados             Plan de mantenimiento para equipos</p>	<p>Todos los Procesos</p>
<p>Procesos de:             Talento Humano</p>	<p>Plan de Acción             Recursos requeridos</p>	<p><b>H</b>            6. Monitorear las telecomunicaciones            7. Realizar soporte técnico</p>	<p>Reportes de prestación de servicios y de seguimiento</p>	<p>Todos los procesos</p>



Municipio de La Estrella

## CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO SISTEMAS DE INFORMACIÓN

Código: CA-SI-01

Versión:05

Fecha de Aprobación: 03-10-2019

Proveedores	Entradas	Actividades	Salidas	Usuarios
Gestión Financiera y Rentas Soporte Jurídico y Contratación Gestión Administrativa	suministrados Actividades planeadas y con recursos asignados Plan de seguridad informática Inventario tecnológico Bases de Datos	8. Realizar mantenimiento 9. Implementar innovación 10. Aplicar sistemas de información 11. Administrar bases de datos 12. Elaborar y actualizar el inventario tecnológico 13. Brindar seguridad y servicios informáticos 14. Ejecutar y realizar seguimiento al Plan de mantenimiento de equipos	Inventario tecnológico Reportes Copias de Seguridad Sistemas de información y bases de datos operando Portafolio de servicios	
Proceso Planificación Administrativa	Resultados de las Actividades del servicio	15. Realizar seguimiento y medición al proceso 16. Recopilar y analizar los datos V	Informes analizados y evaluados Indicadores y riesgos analizados	Procesos de: Evaluación, Control y Mejora  Planificación del Desarrollo Administrativo



Municipio de La Estrella

## CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO SISTEMAS DE INFORMACIÓN

Código: CA-SI-01

Versión:05

Fecha de Aprobación: 03-10-2019

Proveedores	Entradas	Actividades	Salidas	Usuarios
		A 17. Aplicar acciones para el mejoramiento continuo	Acciones Correctivas Acciones Preventivas Acciones de Mejora	Procesos de: Evaluación, Control y Mejora

Documentos	
Código	Nombre
GU-SI- 01	Guía y-o Instructivo Uso Mesa de ayuda
PR-SI-03	Procedimiento Mesa de Ayuda

Recursos		Quien Suministra
Humanos	Secretario (a) de Servicios Administrativos Auxiliares	Procesos de: Gestión del Talento Humano  Soporte Jurídico y Contratación
Físicos	Hardware, Software, redes y comunicaciones Implementos de mantenimiento, Oficina de Sistemas	Procesos de: Gestión Administrativa  Soporte Jurídico y Contratación



Municipio de La Estrella

## CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO SISTEMAS DE INFORMACIÓN

Código: CA-SI-01

Versión:05

Fecha de Aprobación: 03-10-2019

### COMUNICACIÓN INTERNA Y EXTERNA

Que comunica	Quien comunica	A quien se le comunica	Medio de comunicación	Frecuencia de la comunicación
Políticas de seguridad	Profesional en Sistemas	Secretario de Servicios Administrativos, Secretaria General	Correo institucional	Cada que se requiere una modificación en alguna política
Interrupción en el servicio de internet	Profesional en Sistemas	Secretario de Servicios Administrativos	Correo institucional	Cada vez que se presente un problema en el servicio de internet o por mantenimiento
Actualizaciones de software	Profesional en Sistemas	Secretario de Servicios Administrativos, Secretaria General	Correo institucional	Cada vez que se requiere una actualización de software

### PLAN DE CONTROL

Aspectos a controlar	Método de control o seguimiento	Responsable del control	Frecuencia	Registro
Cumplimiento del plan de desarrollo	Reporte de indicadores	Secretario de Servicios Administrativos	Semestral	Programa de indicadores
Control y supervisión de proyectos del área de sistemas	Análisis e informes de interventoría	Secretario de Servicios Administrativos	Permanentemente	Actas e informes de interventoría
Evolución del comportamiento del firewall	Informes de Fortinet	Secretario de Servicios Administrativos	Permanentemente	Correo institucional – resumen de registro firewall
Soporte técnico y mantenimiento	Formato de solicitud de soporte técnico y mantenimiento	Secretario de Servicios Administrativos	Permanentemente	Consolidado informe de gestión



Municipio de La Estrella

## CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO SISTEMAS DE INFORMACIÓN

Código: CA-SI-01

Versión:05

Fecha de Aprobación: 03-10-2019

### PLAN DE CONTROL

Aspectos a controlar	Método de control o seguimiento	Responsable del control	Frecuencia	Registro
Copias de seguridad	Formato y cronograma copias de seguridad	Secretario de Servicios Administrativos	Permanente	Cronogramas copias de seguridad

### PARÁMETROS DE MEDICIÓN – INDICADORES DE GESTIÓN

#### IDENTIFICACIÓN DE LOS RIESGOS

Ver Mapa de Riesgos y Políticas de Administración de los riesgos

### CONTROL DE CAMBIOS:

Versión	Fecha de Aprobación	Descripción del Cambio
01	28-09-2012	Se incluye el alcance del proceso y se integra los requisitos MECI:2005
02	31-10-2013	Se hace cambio del objetivo del proceso para adecuarlo a lo que realmente es, un proceso de apoyo.
03	27-07-2017	Se ajusta la caracterización teniendo en cuenta los cambios de la Norma ISO 9001:2015 (comunicación interna y externa – planes de control)
	01-06-2018	Se revisa y a la fecha no presenta cambios.
04	03-10-2019	Se retira el procedimiento PR-SI-01 Procedimiento para el mantenimiento de preventivo y correctivo de equipos, se retira el procedimiento PR-SI-02 Procedimiento Soporte Técnico, se agrega la guía GU-SI- 01 Guía y-o Instructivo Uso Mesa de ayuda y el procedimiento PR-SI-03 Procedimiento Mesa de Ayuda.

Revisado por: Pilar Astrid Posada Jiménez

Cargo: Secretario de Servicios Administrativos

Firma:

Aprobado por: Johnny Alexander García Yepes

Cargo: Alcalde Municipal

Firma: