



CARACTERIZACIÓN DE PROCESO

GESTIÓN DE SISTEMAS

CÓDIGO: 60.038.01-012-20

Fecha: 12/06/2020
Revisó y Aprobó:

TÉCNICO ÁREA SISTEMAS

PROCESO	RESPONSABLE DEL PROCESO	TIPO
GESTIÓN DE SISTEMAS	TÉCNICO ÁREA SISTEMAS	APOYO O SOPORTE
PROPOSITO		
Otograr soporte técnico a la gerencia y todas las dependencias en lo relacionado con la sistematización, procesamiento, análisis, suministro, calidad y seguridad de la información que produzca o reciban las dependencias del Instituto. Administrar la implementación, funcionamiento, actualización y mantenimiento preventivo y correctivo de los sistemas de información del Instituto entre otras actividades, garantizando el cumplimiento de la Constitución, las Leyes, las Ordenanzas, los Acuerdos del Consejo Directivo, los Estatutos de la Entidad, y las Normas técnicas ISO-9001:2015, Modelo Integrado de Planeación y Gestión - MIPG y el Sistema de Desarrollo administrativo con los requisitos de la entidad.		
ALCANCE		
Este documento es aplicable a partir de su aprobación para todas las actividades que se realicen en el departamento de sistemas.		

PROVEEDOR O PROCESO FUENTE	ENTRADAS DOCUMENTOS Y REGISTROS	PH VA	ACTIVIDADES DEL PROCESO (METODOS- DOCUMENTOS)	RESPONSABLES	SALIDAS DOCUMENTOS Y REGISTROS	PUNTOS DE CONTROL	CLIENTE PROCESO QUE REQUIERE LA SALIDA
GESTIÓN GERENCIAL Y ESTRATÉGIA EMPRESARIAL	Direccionamiento estratégico	P	IDENTIFICAR LAS OPORTUNIDADES Y RIESGOS DEL PROCESO. VALORAR RIESGO INHERENTE. IDENTIFICAR LOS CONTROLES PARA DETERMINAR RIESGO RESIDUAL. ESTABLECER LOS PLANES DE MITIGACIÓN Y TRATAMIENTO PARA LOS RIESGOS ALTOS Y EXTREMOS. Establecer las fechas y controles de los riesgos por Manual conforme a los riesgos y responsabilidades identificados.	TÉCNICO ÁREA SISTEMAS	Matriz de Administración de Riesgos Institucionales Informe de seguimiento a riesgos	Informe de riesgos trimestral	GESTIÓN GERENCIAL Y ESTRATÉGIA EMPRESARIAL
PARTES INTERESADAS	Requisitos, necesidades y expectativas	P	IDENTIFICAR LAS PARTES INTERESADAS PERTINENTES AL PROCESO. Identificación de necesidades y expectativas de partes interesadas. Identificación de necesidades de comunicación con partes interesadas.	TÉCNICO ÁREA SISTEMAS	Matriz de identificación de partes interesadas Requisitos, necesidades y expectativas de partes interesadas Comunicación con partes interesadas	Matriz de partes interesadas	GESTIÓN GERENCIAL Y ESTRATÉGIA EMPRESARIAL
TODOS LOS PROCESOS DEL S.G.C.	Necesidades de información desde y hacia el proceso	P	IDENTIFICAR LAS NECESIDADES DE COMUNICACIÓN DEL PROCESO. Gestionar la comunicación del proceso con eficacia.	TÉCNICO ÁREA SISTEMAS	Matriz de comunicaciones	Matriz de comunicaciones	TODOS LOS PROCESOS DEL S.G.C.
TODOS LOS PROCESOS DEL S.G.C.	Necesidad de cambio	P	IDENTIFICAR EL CAMBIO, SU JUSTIFICACIÓN Y CONSECUENCIAS. Determinar la integridad del S.G.C. Asignar actividades, recursos, responsabilidades y autoridades.	TÉCNICO ÁREA SISTEMAS	Plan de cambios	Planificación de cambios	GESTIÓN GERENCIAL Y ESTRATÉGIA EMPRESARIAL

PROVEEDOR O PROCESO FUENTE	ENTRADAS DOCUMENTOS Y REGISTROS	PH VA	ACTIVIDADES DEL PROCESO (METODOS- DOCUMENTOS)	RESPONSABLES	SALIDAS DOCUMENTOS Y REGISTROS	PUNTOS DE CONTROL	CLIENTE PROCESO QUE REQUIERE LA SALIDA
CLIENTES GESTIÓN DE SISTEMAS	Requisitos de las normas NTC ISO:9001, Plan estratégico de la entidad Requisitos legales, requisitos y/o necesidades de la organización y de las partes interesadas	P	PLANIFICACIÓN Y DOCUMENTACION DE LAS ACTIVIDADES DEL PROCESO: GESTIÓN DE SISTEMAS Participar en la elaboración de los procedimientos, registros, caracterización y en la definición de metas e indicadores del proceso Gestión de Sistemas, mapa de procesos y en general los diferentes documentos inherentes al proceso con el fin de lograr su eficaz, eficiente y efectiva implementación y mantenimiento en el S.G.C.	TÉCNICO ÁREA SISTEMAS	Procedimientos. Registros. Mapa de Procesos. Documentos del S.G.C. relacionados con el proceso Cuadro de Indicadores de Gestión. Plan de acción. Plan de continuidad del negocio	Listado maestro de Documentos. Listados de distribución Acto administrativo de adopción. Documentos originales firmados	CLIENTES GESTIÓN DE SISTEMAS PLANEACIÓN, MEJORAMIENTO Y ADMINISTRACIÓN DEL S.G.C.
GESTIÓN DE SISTEMAS	Misión, Visión, Política, Objetivos de calidad, Plan de implementación y mejoramiento del S.G.C, direccionamiento de la gerencia	H	IMPLEMENTAR DIRECTRICES Y DISPOSICIONES DEL INSTITUTO PARA EL S.G.C. EN EL PROCESO: GESTIÓN DE SISTEMAS Implementar y realizar aporte con su gestión como responsable del proceso y de acuerdo la importancia y a la pertinencia de su labor como funcionario de la entidad.	TÉCNICO ÁREA SISTEMAS	Reorganización operativa, conocimiento y apropiación de la Política de calidad, objetivos, misión y visión del instituto por parte de los funcionarios.	Divulgación continua Inducción Revisión por dirección Auditoria Internas y Externas.	GESTIÓN GERENCIAL Y ESTRATEGIA EMPRESARIAL. PLANIFICACIÓN, MEJORA Y ADMINISTRACIÓN DEL S.G.C
TODOS LOS PROCESOS DEL S.G.C.	Equipos nuevos. Programas Nuevos	H	DEFINIR E INVENTARIAR EQUIPOS Y SOFTWARE. Cada vez que se adquiera un equipo (hardware) se debe registrar en la hoja de vida del equipo y enumerarlo para mayor control. Cuando se adquiera e instale un nuevo software se debe registrar en la hoja de vida del equipo.	TÉCNICO ÁREA SISTEMAS	Hoja de Vida de equipos y software	Hoja de vida de equipos Inventario de equipos	TODOS LOS PROCESOS DEL S.G.C.
PROVEEDORES GESTIÓN DE SISTEMAS	Necesidades de Mantenimiento de software	H	SUPERVISION DEL CONTRATO DE MANTENIMIENTO DEL SOFTWARE XEO Y DOCUADMIN (Procedimiento: 32.027.02-056) Definir la metodología de selección del proveedor y a su vez la administración y control del cumplimiento de las obligaciones contractuales de los proveedores directos del software XEO y DOCUADMIN.	TÉCNICO ÁREA SISTEMAS	Contrato	Selección del Proveedor. Legalización del contrato. Supervisión del contrato.	TODOS LOS PROCESOS DEL S.G.C.
TODOS LOS PROCESOS DEL S.G.C.	Correo electrónico Contratos a publicar en la página Web	H	REVISAR EL CORREO ELECTRÓNICO DEL INSTITUTO, ACTUALIZAR PAGINA WEB DEL INSTITUTO.	TÉCNICO ÁREA SISTEMAS	Correo electrónico distribuido en el Instituto. Página Web Actualizada	Actualización de la página web.	TODOS LOS PROCESOS DEL S.G.C.
PROVEEDOR DE ANTIVIRUS EN INTERNET. GESTIÓN DE SISTEMAS	Necesidades de seguridad del Sistema informático. Antivirus actualizado en Internet disponible.	H	ACTUALIZAR EL SOFTWARE ANTIVIRUS (Procedimiento Cód.: 32.027.04-003)	TÉCNICO ÁREA SISTEMAS	Antivirus actualizado	Verificación de la actualización.	TODOS LOS PROCESOS DEL S.G.C.
GESTIÓN DE SISTEMAS	Necesidades de mantenimiento del equipo de cómputo	H	SUPERVISIÓN DEL CONTRATO DE MANTENIMIENTO INTERNO Y EXTERNO DE EQUIPOS DE COMPUTO (Procedimiento Cód.: 32.027.02-073) Definir y aplicar la metodología de selección y supervisión del proveedor quien se encargará de mantener los equipos de cómputo en óptimo funcionamiento de tal forma que permitan obtener un flujo de trabajo ágil y eficiente.	TÉCNICO ÁREA SISTEMAS	Equipo de cómputo en óptimas condiciones	Legalización del contrato. Supervisión del contrato. Auditoria de Confirmación de la capacidad del software. Registro de visita del proveedor.	TODOS LOS PROCESOS DEL S.G.C.

PROVEEDOR O PROCESO FUENTE	ENTRADAS DOCUMENTOS Y REGISTROS	PH VA	ACTIVIDADES DEL PROCESO (METODOS- DOCUMENTOS)	RESPONSABLES	SALIDAS DOCUMENTOS Y REGISTROS	PUNTOS DE CONTROL	CLIENTE PROCESO QUE REQUIERE LA SALIDA
GESTIÓN DE SISTEMAS	Plan de continuidad del negocio	H	SUPERVISION DEL CONTRATO DE PLAN DE CONTINUIDAD DEL NEGOCIO Definir y aplicar la metodología de selección y supervisión del proveedor quien se encargará de desarrollar el plan de continuidad del negocio.	TÉCNICO ÁREA SISTEMAS	Informe mensual de disponibilidad de equipos 60.032.02-131 Reevaluación de proveedores menor, mínima y mayor cuantía	Legalización del contrato. Supervisión del contrato. Informe mensual de disponibilidad de equipos	PROCESOS MISIONALES
TODOS LOS PROCESOS DEL S.G.C.	Necesidad de mantener y proteger la información del instituto	H	CONTROL DE COPIAS DE SEGURIDAD (Procedimiento Cód.: 32.027.04-002) Definir la metodología y frecuencia para llevar a cabo las copias de seguridad de toda la información financiera del instituto que reposa en el Sistema XEO y de esta manera mantener un respaldo de todos los datos originales disponiendo de un medio de recuperación en caso de pérdida.	TÉCNICO ÁREA SISTEMAS	Copias de seguridad interna (Backups) Copias de seguridad externa (Thomas MTI)	Planilla de control de transporte	TODOS LOS PROCESOS DEL S.G.C.
GESTIÓN DE SISTEMAS	Matriz de Administración de Riesgos Institucionales Manual de Administración del Riesgo Operativo	H	ADMINISTRACIÓN Y GESTIÓN DE LOS RIESGOS DEL PROCESO Tratar, los riesgos del proceso, implementando los controles y planes de mitigación y tratamiento para los riesgos altos y extremos; en cuanto a los riesgos bajos y moderados hacer seguimiento a los controles para reducir pérdidas potenciales y/o incrementar beneficios potenciales.	TÉCNICO ÁREA SISTEMAS	Matriz de Administración de Riesgos Institucionales actualizado Plan de mitigación y tratamiento de riesgos extremos y altos	Revisión por la Dirección Indicadores de gestión Matriz de Administración de Riesgos Institucionales Plan de mejoramiento Institucional	GESTIÓN GERENCIAL Y ESTRATEGIA EMPRESARIAL. CONTROL INTERNO PLANEACIÓN, MEJORAMIENTO Y ADMINISTRACIÓN DEL S.G.C. GESTIÓN Y ADMINISTRACIÓN DE RIESGOS
GESTIÓN DE SISTEMAS	Informe mensual de disponibilidad de equipos	V	PLAN DE CONTINUIDAD DEL NEGOCIO Evaluar el grado de cumplimiento del objetivo y alcance del plan de continuidad del negocio. Planear y desarrollar auditorías in situ al proveedor del servicio de plan de continuidad del negocio.	TÉCNICO ÁREA SISTEMAS	Acta de visita con los resultado de pruebas de continuidad del negocio	Validación del plan de continuidad del negocio	GESTIÓN GERENCIAL Y ESTRATEGIA EMPRESARIAL.
TODOS LOS PROCESOS DEL S.G.C.	Matriz de Administración de Riesgos Institucionales Plan de mitigación y tratamiento de riesgos extremos y altos	V	MONITOREO RIESGO Monitorear de manera permanente el desarrollo de los planes de mitigación y tratamiento establecidos para los riesgos extremos y altos, así como, los controles propuestos para los riesgos moderados y bajos. El líder de proceso cada tres meses debe evaluar la ejecución del control en su proceso para actualizar el inventario de controles. Control Interno como parte del desarrollo de su plan de auditoría debe incluir la evaluación de la ejecución de los controles para aquellos riesgos de nivel extremo o alto.	TÉCNICO ÁREA SISTEMAS ASESOR CONTROL INTERNO	Matriz de Administración de Riesgos Institucionales con monitoreo	Seguimiento por la Oficina de Control Interno	GESTIÓN GERENCIAL Y ESTRATEGIA DE LA ENTIDAD TODOS LOS PROCESOS DEL S.G.C.

PROVEEDOR O PROCESO FUENTE	ENTRADAS DOCUMENTOS Y REGISTROS	PH VA	ACTIVIDADES DEL PROCESO (METODOS- DOCUMENTOS)	RESPONSABLES	SALIDAS DOCUMENTOS Y REGISTROS	PUNTOS DE CONTROL	CLIENTE PROCESO QUE REQUIERE LA SALIDA
COMITÉ DE COORDINACIÓN DE CONTROL INTERNO. GESTIÓN DE SISTEMAS	Questionario Auto evaluación del Control	V	AUTOEVALUACIÓN DEL CONTROL Realizar la auto evaluación del control teniendo en cuenta la encuesta, y verificar la existencia de cada uno de los elementos de control, así como evaluar su efectividad en el proceso, área responsable y la entidad	TÉCNICO ÁREA SISTEMAS	Questionario Auto evaluación del Control diligenciado para procesar.	Comité de Coordinación de Control Interno.	GESTIÓN GERENCIAL Y ESTRATEGIA DE LA ENTIDAD PLANEACIÓN Y MEJORAMIENTO DEL S.G.C. GESTION SISTEMAS
GESTIÓN DE SISTEMAS	Fichas Técnicas de Indicadores. Manual de Sistema de Evaluación y Control Procedimientos. Reglamentos, Requisitos legales	V	AUTOEVALUACIÓN DE LA GESTIÓN DEL PROCESO Recopilar de datos y procesamiento de indicadores de gestión relacionados con el proceso, calificarlos de acuerdo a la Gestión realizada comparándolo con las metas establecidas, presentando informe	TÉCNICO ÁREA SISTEMAS	Informe de Autogestión del proceso Indicadores de Gestión	Revisión por la Dirección Cuadro de mando	GESTIÓN GERENCIAL Y ESTRATEGIA EMPRESARIAL. PLANEACIÓN, MEJORAMIENTO Y ADMINISTRACIÓN DEL S.G.C. ORGANISMOS DE CONTROL
GESTIÓN DE SISTEMAS	No conformidades del proceso, Problemas potenciales. Riesgos importantes o inaceptables. Acciones de mejora	A	PLANTEAR DOCUMENTAR E IMPLEMENTAR PLANES ACCIONES CORRECTIVAS Y/O PLANES DE MEJORA. De acuerdo con los resultados obtenidos en la verificación del control de los documentos, el control de los registros, las auditorías internas y el seguimiento del cronograma plantear, documentar e implementar acciones correctivas y/o de mejora con el fin de mejorar continuamente la eficiencia, eficacia y efectividad del proceso.	TÉCNICO ÁREA SISTEMAS	Acciones correctivas Planes de Mejoramiento del proceso Planes de mejoramiento Individual	Seguimiento de acciones Correctivas y Planes de mejoramiento.	GESTIÓN GERENCIAL Y ESTRATEGIA EMPRESARIAL PLANEACIÓN, MEJORAMIENTO Y ADMINISTRACIÓN DEL S.G.C. COTROL INTERNO GESTIÓN DE SISTEMAS

PROCESOS CON LOS QUE INTERACTUA:	Este proceso interactúa con todos los procesos del S.G.C. para brindar apoyo o soporte en el manejo y mantenimiento del software y el hardware utilizado en el instituto
RECURSOS:	Oficina, computador, software, personal, instalaciones, Internet.
RIESGOS:	Ver Matrices de Riesgos Institucionales.
PARÁMETROS DE CONTROL, SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN:	Auditorías Internas, Revisión por la dirección, Indicadores de gestión, procedimientos
REQUISITOS	<p>REQUISITOS DEL CLIENTE: Información oportuna y veraz.</p> <p>REQUISITOS DE LA ORGANIZACIÓN: Manual de Calidad, Manual de Crédito, Manual de Administración de Riesgo, Procedimientos, Estatuto Orgánico.</p> <p>REQUISITOS LEGALES: Artículo 270 Violación a los derechos morales de autor Código Penal.</p> <p>REQUISITOS ISO: 4.1, 4.2, 6.1, 6.2, 6.3, 7.1.3, 7.1.4, 7.1.6, 7.4, 8.4, 8.4.1, 8.4.2, 8.4.3, 8.5.3, 8.5.4, 8.7, 9.1, 9.1.1, 9.1.3, 10.1, 10.2, 10.3.</p>
DOCUMENTOS RELACIONADOS	<p>Manual de Calidad Manual de Perfiles y Responsabilidades Manuales de Administración de Riesgo Institucionales. Matrices de Riesgos Institucionales</p> <p>60.027.02-001 Creación y Elaboración de Documentos del S.G.C, 60.027.02-002 Control de documentos del S.G.C, 60.027.02-003 Control de Registros del S.G.C, 60.027.02-004 Acciones correctivas, correcciones y acciones de mejora, 60.027.02-006 Control del producto y-o servicio no conforme, 60.027.02-007 Auditorías internas integrales del S.G.C. y Control Interno, 32.027.04-002 Control de copias de seguridad, 32.027.04-003 Actualización Antivirus, 32.027.02-056 Mantenimiento y supervisión del contrato del software XEO y DOCUADMIN, 32.027.02-073 Supervisión del contrato de mantenimiento interno y externo de equipos de cómputo.</p>

INDICADORES DE GESTIÓN DEL PROCESO: GESTIÓN DE SISTEMAS

OBJETIVO DE CALIDAD	INDICADOR	TIPO	FRECUENCIA DE MEDICIÓN	RESPONSABLE
2.5.3 Lograr la eficacia, eficiencia y efectividad de las actividades y procesos, a través del desarrollo de una cultura de mejora continua	% EFICACIA AVANCE PLAN DE MEJORAMIENTO-G. SISTEMAS	EFICACIA	TRIMESTRAL	TÉCNICO ÁREA SISTEMAS
2.5.5 Generar confianza, seguridad y competitividad en los servicios ofrecidos por el Instituto, para garantizar el cumplimiento de la misión y visión institucionales, fortaleciendo la implementación y desarrollo de la política y la administración de riesgos a través de la adecuada gestión y tratamiento de los mismos.	ACTUALIZACIÓN PÁGINA WEB INSTITUTO	EFFECTIVIDAD	TRIMESTRAL	TÉCNICO ÁREA SISTEMAS
2.5.6 Lograr la efectividad en el apoyo al recurso humano, con recursos técnicos y financieros de óptima calidad que garanticen la prestación de los servicios del Instituto, mediante la gestión efectiva de las partes interesadas.	% EFICIENCIA SOLUCIÓN SISTEMAS A LOS EQUIPOS DE CÓMPUTO TANTO DE HARDWARE COMO SOFTWARE	EFICIENCIA	TRIMESTRAL	TÉCNICO ÁREA SISTEMAS
	% EFICACIA SOLUCIÓN NECESIDADES AL SISTEMA FINANCIERO XEO	EFICACIA	MENSUAL	TÉCNICO ÁREA SISTEMAS
	% EFECTIVIDAD EQUIPOS DE CÓMPUTO	EFFECTIVIDAD	ANUAL	TÉCNICO ÁREA SISTEMAS
	% EFECTIVIDAD SERVICIO DE LA OFICINA DE SISTEMAS	EFFECTIVIDAD	TRIMESTRAL	TÉCNICO ÁREA SISTEMAS
2.5.7 Garantizar la continuidad de la prestación del servicio del IDESAN, mediante el desarrollo e implementación del plan de continuidad del negocio.	% AVANCE DEFINICIÓN E IMPLEMENTACIÓN DEL PLAN DE CONTINUIDAD DE NEGOCIO	EFICIENCIA	ANUAL	TÉCNICO ÁREA SISTEMAS

HISTORIAL DE REVISIONES

REVISION	FECHA	DESCRIPCION
14	30/09/2016	Revisado y actualizado
15	24/03/2017	Se hacen ajustes de forma y actualización al contenido del documento
16	15/09/2017	Adecuación de la caracterización acorde a los lineamientos de la norma ISO 9001:2015, cambio de indicadores de gestión del proceso: GESTIÓN DE SISTEMAS
17	25/10/2017	Ajuste a la caracterización atendiendo a los lineamientos del SISTEMA DE ADMINISTRACION DE RIESGOS DEL IDESAN, modificando y agregando las actividades que responden a los controles del SARO para su integración.
18	18/01/2018	Revisión, ajuste y actualización en los requisitos y documentos relacionados de la caracterización del proceso.
19	08/08/2018	Revisión, ajuste y actualización de los indicadores de gestión del proceso.
20	12/06/2020	Actualizado con el Nuevo Logo Institucional y Logo ISO 9001:2015

