




 <b>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.</b> SECRETARÍA DE DESARROLLO ECONÓMICO	<b>Manual de Procesos y procedimientos</b>	Código	CPA-IS-06	
	<b>Caracterización del Proceso de: Informática y Sistemas</b>	Versión	4	

OBJETIVO GENERAL DEL PROCESO									
Prestar un servicio eficiente frente a los recursos tecnológicos, Sistemas de Información, redes y comunicaciones para que estos se encuentren siempre a disposición y en óptimas condiciones que permitan soportar los procesos misionales y administrativos de la entidad, atendiendo de forma oportuna las solicitudes generadas por los usuarios, y manteniendo actualizado y clasificado el inventario de los activos de información de la entidad									
PROPOSITO ESPECIFICO									
Llevar a cabo el cumplimiento de todos los procesos tecnológicos y de seguridad de la información, asegurando efectividad en el desempeño de operatividad de los Sistemas de Información en el marco de vigilancia de la Comisión Distrital de Sistemas									
ALCANCE DEL PROCESO									
Inicia con el reconocimiento de los procesos misionales y administrativos de la entidad, factibles de ser automatizados mediante los recursos tecnológicos de información y comunicaciones y termina con la consolidación activa de información, generación de planes de mantenimiento y la atención satisfactoria de los requerimientos generados.									
AREA LIDER DEL PROCESO			PARTICIPANTES Y COGESTORES DEL PROCESO						
Dirección de Gestión Corporativa			Subdirección de Informática y Sistemas Todas la Dependencias						
Proveedor (es)		ENTRADAS		CICLO PHVA SUBPROCESOS		SALIDAS			
Interno	Externo	Insumo (s)		Producto (s)		Cliente(s) o Usuario (s)			
						Interno	Externo		
Subdirección de Informática y Sistemas	Comisión Distrital de Sistemas	Plan de Desarrollo de Bogotá Plan estratégico de la SDDE / plan estratégico de sistemas de información (PES) Políticas Generales y Directrices que orientan el Desarrollo Tecnológico dado por la Comisión Distrital de Sistemas Comisión regulatoria de telecomunicaciones (CRT) Gobierno en línea (GEL) Gobierno Electrónico (GE) Consejo Nacional de Política Económica y Social (COMPES)		<b>PLANEAR</b>	1- <b>Formulación y elaboración de las políticas y del Plan Estratégico de Sistemas de Información de la Entidad</b>	Plan Estratégico de Seguridad de Información Políticas de Seguridad de Información (dominios)	Subdirección de Informática y Sistemas	Comisión Distrital de Sistemas	
Subdirección de Informática y Sistemas	Comisión Distrital de Sistemas	Plan Estratégico de Seguridad de Información Políticas de Seguridad de Información			<b>HACER</b>	2- <b>Realización de los soportes tecnológicos</b> Nivel 1 Físico Nivel 2 Red Nivel 3 Aplicación	Gestión de servicio de soporte tecnológico Identificación de los procesos por nivel	Todos los Procesos y Áreas de la Entidad	Comisión Distrital de Sistemas
	Comisión Distrital de Sistemas	Identificación de los procesos Nivel 1 físicos Gestión de Servicio Estructuración Tecnológica Metodologías de Servicio				3- <b>Gestión del servicio para las necesidades y/o requerimientos de mesa de ayuda Nivel 1 Físicos</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Configuraciones de los perfiles.</li> <li>Solucionar inconvenientes de software y de hardware.</li> <li>Tramitar garantías de hardware e impresoras.</li> <li>Administrar y custodiar el licenciamiento del software de la entidad.</li> <li>Configuración de impresoras</li> <li>Seguimiento al funcionamiento de las impresoras, consumibles y suministros.</li> <li>Análisis y estudios previos de contratos y convenios de insumos.</li> <li>Seguimiento a los formatos solicitados por la Comisión Distrital de Sistemas y Contraloría, Comisión reguladora de telecomunicaciones, guía de tratamiento y servicio (GTYS)</li> <li>Apoyo en el ordenamiento y monitoreo de la red.</li> <li>Automatización en las instalaciones</li> <li>Inventarios activos de información</li> <li>Escalar los procesos al Nivel 2 Red o Nivel 3 Aplicaciones tecnológicas y de información.</li> </ul>	Todos los Procesos y Áreas de la Entidad	Comisión Distrital de Sistemas Contraloría General de la Nación Contraloría Distrital
Subdirección de Informática y Sistemas	RED HOSTING HOUSING CLOUD COMPUTING BCP / BCM	Procesos identificados provenientes de soportes físicos Escolabilidad los procesos de Red y Aplicaciones físicas Servidores, planta telefónica, cableado, rack Sistemas de Información Sistema de Infraestructura y accesos Control de Accesos Protección de la Información y datos. Seguridad física y lógica				4- <b>Administración de los Servicios de Red, Sistemas Operativos Server y Comunicaciones Nivel 2 Red</b>  <b>Interconectividad Distrital de acuerdo a los parámetros de la Comisión Distrital de Sistemas</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Dominios (diez)</li> <li>Controles Específicos</li> <li>Racionalización del gasto</li> <li>Creación de Usuarios para acceso a Servicios de Red, conectividad interna y externa.</li> <li>Análisis, estudios previos y supervisión de contratos.</li> <li>Manuales, Instructivos, Guías</li> <li>Capacitación a los agentes del Nivel 1 Físicos</li> <li>Seguridad de la información</li> </ul>	Todos los Procesos y Áreas de la Entidad	Contraloría Distrital Comisión Distrital de Sistemas
Subdirección de Informática y Sistemas	APLICACIONES HOSTING HOUSING	Retroalimentación de la Red Servidores en Data_center Hosting Sistemas de Información, Gestión integral de sistemas de información (MGMT) Protección de la Información y datos. Automatización de los procesos misionales y administrativos				5- <b>Administración y seguimiento a los aplicativos</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Mantenimiento de las bases de datos</li> <li>Desarrollo de software</li> <li>Alimentación y actualización de las paginas web e intranet</li> <li>Funcionamiento óptimo de los aplicativos</li> <li>Sostenibilidad de los aplicativos y la administración de los mismos</li> <li>Copias de respaldo</li> <li>Cadena de suministros</li> </ul>	Todos los Procesos y Áreas de la Entidad	Contraloría Distrital

 <b>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.</b> <small>SECRETARÍA DE DESARROLLO ECONÓMICO</small>		Manual de Procesos y procedimientos		Código	CPA-IS-06		
		Caracterización del Proceso de: Informática y Sistemas		Versión	4		
Subdirección de Informática y Sistemas Oficina Asesora de Planeación Oficina de Control Interno		* Información y datos de la gestión del proceso * Indicadores de gestión * Directriz para la medición de la satisfacción del cliente * Autoevaluación del control * Autoevaluación de la gestión * Planes de auditoría interna integrada * Programa de auditoría interna integrada * Procedimiento de auditoría interna * Procedimiento de acciones correctivas y preventivas	VERIFICAR	<b>6- Desarrollar e implementar la planificación de mejora y evaluación independiente</b>	* Documento de medición de la gestión del proceso * Documento de información de la medición de satisfacción del cliente * Informes de control interno de evaluación independiente * Informe de auditoría interna * Planes de mejora por procesos * Planes de mejora individual	Subdirección de Informática y Sistemas Oficina Asesora de Planeación Oficina de control Interno	Alcaldía Mayor DAPP Veeduría Distrital Secretaría Distrital de Ambiente Organismos de Control
Subdirección de Informática y Sistemas Oficina Asesora de Planeación Oficina de Control Interno	Comisión Distrital de Sistemas	* Documento de medición de la gestión del proceso * Documento de información de la medición de satisfacción del cliente * Informes de control interno de evaluación independiente * Informe de auditoría interna * Planes de mejora por procesos * Planes de mejora individual	ACTUAR	<b>7- Revisar el desempeño del sistema integrado de gestión.</b>	* Solicitud de acciones de mejora, correctivas y/o preventivas * Informe de revisión del sistema integrado de gestión * Plan de Mejoramiento	Subdirección de Informática y Sistemas Oficina Asesora de Planeación	
RECURSOS			DOCUMENTOS ASOCIADOS AL PROCESO			REQUISITOS TRANSVERSALES AL SIG	
			DOCUMENTOS ESPECIFICOS (PROCEDIMIENTOS, INSTRUCTIVOS, GUIAS, PROGRAMAS, ETC)				
<b>Recursos Humanos:</b> - Competencias: Establecidas para funcionarios públicos de los distintos niveles jerárquicos en el Decreto No. 2539 del 22 de julio de 2005 del Departamento Administrativo de la Función Pública. - Decreto 437 de 2016 "por el cual se modifica la estructura organizacional de la secretaria Distrital de Desarrollo económico".  <b>Recursos Físicos:</b> - Infraestructura: Instalaciones locativas, equipos de cómputo, servidores, Redes de cómputo, Red interna y comunicación. - Ambiente de trabajo: Condiciones favorables en cuanto a ventilación, iluminación y temperatura. - Tecnológicos: Internet, sistemas de información de infraestructura, Windows y bases de datos.  <b>Sistemas de información especiales, (si aplica):</b> Portafolio de Servicios Interactivo, Aplicativo Correo Masivo, Sistema de Vigilancia Tecnológica, CADNET, Sistema de Gestión Documental, Observatorio de Desarrollo Económico, Observatorio de Plan Maestro de Abastecimiento de Alimentos, Bogotá Trabaja, Alimenta Bogotá, HEMI, Sistema de Contabilidad Social, Sistema de Seguimiento a la política, Sistema de acercamiento de oferta y demanda de alimentos.			*PR-IS-01 Asesoría para Alternativas de Infraestructura Tecnológica *PR-IS-02 Atención y apoyo a Usuarios *PR-IS-03 Copias de Respaldo *PR-IS-04 Desarrollo y Mantenimiento de Software *PR-IS-05 Inventario Infraestructura Tecnológica *PR-IS-06 Sitios Web e Intranet *PR-IS-07 Implementación de Software libre *PR-IS-08 Reportes a la Comisión Nacional de Sistemas *PR-IS-09 Implementación de las directrices de la comisión *PR-IS-10 Uso de los aplicativos misionales y administrativos de la Entidad *PR-IS-11 Guía de Trámite *IN-IS-01 Administración Contenidos Página Web *IN-IS-02 Administración Cuentas de Usuario *IN-IS-03 Backup Estado Sistema *IN-IS-04 Backup Página Web *IN-IS-05 Backup Servidor Correo *IN-IS-06 manejo de la información de las cámaras de vigilancia *GU-IS-01 Guía actualización datos-mesa ayuda *GU-IS-02 Guía de usuario -mesa ayuda			NTD SIG 001:2011 4.25.1  NTCGP1000:2009 4.2.2 - 4.2.3 - 4.2.4 - 5.3-5.4.1 - 5.5.3 - 6.2.2-6.3-6.4-8.2.2-8.2.3 - 8.2.4 - 8.5.1 - 8.5-8.5.1- 8.5.2 - 8.5.3  NTC-ISO 14001:2004 - OSHAS 18001:2007 4.2-4.3.1-4.3.2-4.3.3-4.4-4.5-4.5.4-4.5.5  NTC-ISO 27001:2005 4.2.1-4.3.1-4.3.2-4.3.3-6.8.1-8.2-8.3	

INDICADORES DE GESTIÓN	DOCUMENTOS DE APLICACIÓN GENERAL:	REQUISITOS APLICADOS AL PROCESO	
<a href="http://intranet.desarrolloeconomico.gov.co/sistemaintegrado/tablero-indicadores-informatica-y-sistemas">http://intranet.desarrolloeconomico.gov.co/sistemaintegrado/tablero-indicadores-informatica-y-sistemas</a>		Modelo Estándar de Control Interno MECI 1000:2014	Norma Técnica de Calidad en la Gestión Pública NTCGP 1000:2009
<b>RIESGOS DE PROCESOS</b>	1. Política y Objetivos del SIG 2. Política Ambiental 3. Objetivos y Programas Ambientales 4. Política de Comunicaciones 5. Política de Administración del Riesgo 6. Política de Capacitación 7. Políticas de Seguridad de la Información 8. Acuerdos de Gestión 9. Matriz de Riesgos Administrativos 10. Plan de Mejoramiento Institucional 11. Plan de Mejoramiento por Procesos 12. Plan de Mejoramiento Individual 13. Plan Estratégico Corporativo 14. Plan Estratégico	<b>Módulo:</b> Control de Planeación y Gestión <b>Componente:</b> Direccionamiento Estratégico <b>Elemento:</b> Planes, programas y proyecto	6.1 Provisión de los recursos
<a href="http://intranet.desarrolloeconomico.gov.co/sistemaintegrado/administracion-de-riesgos-informatica-y-sistemas">http://intranet.desarrolloeconomico.gov.co/sistemaintegrado/administracion-de-riesgos-informatica-y-sistemas</a>	14. Manual del Sistema Integrado de Gestión 15. Sistema de Indicadores (Estratégicos, de Gestión y de impacto) 16. Listado maestro de documentos 17. Listado Maestro de Registros 18. Tabla de retención documental 19. Matriz de riesgos ocupacionales 20. Matriz de identificación aspectos ambientales 21. Manual del Sistema Integrado de Gestión	<b>Módulo:</b> Información y Comunicación <b>Componente:</b> Información y munición <b>Elemento:</b> Información y Comunicación	6.3 Infraestructura
<b>RIESGOS DE CORRUPCIÓN</b>		<b>Módulo:</b> Control de Planeación y Gestión <b>Componente:</b> Direccionamiento Estratégico <b>Elemento:</b> Modelo de Operación por Procesos (Misionales)	7.2 Procesos relacionados con el cliente 7.2.3. Comunicación con el cliente
<a href="http://intranet.desarrolloeconomico.gov.co/sistemaintegrado/plan-anticorrupcion">http://intranet.desarrolloeconomico.gov.co/sistemaintegrado/plan-anticorrupcion</a>		<b>Módulo:</b> Controles <b>Componente:</b> Controles <b>Elemento:</b> Controles	7.6 Control de los equipos de seguimiento y medición
<b>ACTIVOS DE INFORMACIÓN</b>			

	Manual de Procesos y procedimientos	Código	CPA-IS-06	
	Caracterización del Proceso de: Informática y Sistemas	Versión	4	
<b>NORMOGRAMA</b>				
<a href="http://intranet.desarrolloeconomico.gov.co/sistemaintegrado/normograma">http://intranet.desarrolloeconomico.gov.co/sistemaintegrado/normograma</a>				

INTERACCIÓN DEL PROCESO	STAKEHOLDERS	REGISTROS DE CALIDAD ASOCIADOS AL PROCESO
CPE-FPP-01 Formulación y Planeación Sectorial de la política pública de Desarrollo Económica CPE-GI-02 Gestión Integral CPE-SEP-03 Seguimiento y evaluación de la política pública de desarrollo económico CPT-GT-01 Gestión Territorial CPM-GC-01 Gestión de la Competitividad CPM-SA-02 Seguridad Alimentaria CPM-EDE-03 Emprendimiento y Desarrollo Empresarial CPM-TD-04 Trabajo Decente CPA-QYS-01 Quejas y Soluciones CPA-COM-02 Comunicaciones CPA-QYS-01 Quejas y Soluciones CPA-CON-05 Contabilidad CPA-PRE-06 Presupuesto CPE-GTH-07 Gestión Talento Humano CPA-BSG-08 Bienes y Servicios Generales CPA-CID-09 Control Interno Disciplinario CPA-RJU-11 Representación Judicial CPA-AJU-10 Asesoría Jurídica CPA-COT-12 Contratación CPC-CES-01 Control, Evaluación y Seguimiento	<b>1- Reguladores:</b> *Comisión Distrital de Sistemas *Gobierno en Línea *Control Interno *Comité de Seguridad de Información <b>2- Controladores:</b> *Contraloría General de la República *Procuraduría General de la Nación *Fiscalía General de la Nación *Comité de Seguridad De Información <b>3- Proveedores:</b> *Red, ISP (Proveedor de Servicios de Internet) *Windows *Microsoft, Dell, Hewlett-Packard *Proyectos y objetivos estratégicos de la SDDE *Outsourcing <b>4- Clientes (Usuarios)</b> *Directos: acceso virtual (Internet), universidades, gremios, empresarios, medios de comunicación *Indirectos: ocasional, informativo *Ciudadanía	*FT-01-PR-TEC-01 Registro de Actividades Proceso Tecnología *FT-01-PR-TEC-02 Solicitud de Servicio Tecnológico *FT-01-PR-TEC-05 Entrega de Elementos de Infraestructura Tecnológica *FT-02-PR-TEC-02 solicitud instala. préstamo de equipos proyección *FT-02-PR-TEC-05 Hoja de Vida Elementos de Infraestructura Tecnológica

ELABORO:	REVISO:	APROBO:
profesional	Armando Calderon Loaiza- Subdirector de Informatica y Sistemas	Armando Calderon Loaiza- Subdirector de Informatica y Sistemas

FECHA : MARZO 2017