



<b>SISTEMA INTEGRADO DE GESTION SIG</b>		<b>Código: SIG-TIC-010</b>
<b>PLANTILLA</b>		<b>Versión: 5.0</b>
<b>CARACTERIZACIÓN DE PROCESO</b>		<b>Vigencia: 11-01-2017</b>

<b>PROCESO DE APOYO:</b>		Gestión de TIC				
<b>OBJETIVO:</b>		Administrar y mantener la plataforma tecnológica y de comunicaciones en condiciones óptimas y de seguridad, proveer e implementar nuevas tecnologías acorde a las necesidades del Instituto.				
<b>LIDER:</b>		Subgerente Administrativo				
PROVEEDOR	ENTRADA	C	ACTIVIDADES CLAVES DEL PROCESO	RESPONSABLE	SALIDAS	CLIENTE
Consejo Directivo	Plan Estratégico Institucional PEI Plan Indicativo Plan Financiero Metodología de Evaluación	PLANEAR	1. Planificar las acciones del proceso dirigidas a cumplir con el objetivo del mismo y los resultados esperados en el Plan Estratégico.	Subgerente Administrativo	Plan de Acción	Planeación y Gestión Institucional
			2. Definir los indicadores apropiados para realizar seguimiento y medición de la gestión.		Indicadores de Gestión	
			3. Identificar y valorar los riesgos que puedan afectar el desempeño del proceso.		Matriz de Riesgos	Gestión del Riesgo
			4. Establecer los lineamientos para el desarrollo de los sistemas de información del Instituto para garantizar la adecuada administración de los recursos tecnológicos, infraestructura de datos y comunicaciones.		Plan Estratégico de Tecnologías de la Información PETI	Planeación y Gestión Institucional
Clientes Internos y Externos	Aplicación Mesa de Ayuda GLPI	HACER	1. Actualizar y coordinar el desarrollo de las políticas de seguridad de la información del Instituto dirigidas a conseguir un adecuado nivel de protección de las características de seguridad y calidad de la información.	Profesional Especializado	Plan de Seguridad de la Información	Clientes Internos y Externos
			2. Implementar la estrategia de Gobierno en Línea para garantizar el aprovechamiento de las TIC en función de una mejor prestación de servicios y la transparencia.	Subgerente Administrativo	Plan de Gobierno en Línea	
			3. Realizar la gestión de cambios en la plataforma tecnológica.	Profesional Especializado	Informes Estadísticos de atención a solicitudes, requerimientos e incidentes	
			4. Administrar los accesos y autorizaciones a los aplicativos <sup>1</sup> y servicios TIC.			
			5. Atender los incidentes de la plataforma tecnológica y soporte técnico a usuarios.			
			6. Brindar respaldo periódico y recuperación de información del Instituto.			
			7. Efectuar mantenimiento y monitoreo de la plataforma tecnológica.	Profesional Especializado	Inventario de Equipos, aplicaciones y servicios tecnológicos	
8. Administrar los activos y servicios tecnológicos.						
Planeación y Gestión Institucional	Metodología de seguimiento	VERIFICAR	1. Autoevaluar la gestión del proceso con la medición de los indicadores y el análisis de datos de los resultados.	Subgerente Administrativo Prof. Especializ.	Informe de Desempeño del Proceso	Alta Dirección
Organos de Control Interno y Externos	Plan de Auditoria	VERIFICAR	2. Evaluar el desempeño del proceso respecto al cumplimiento de los requisitos del cliente, legales, del Instituto y de la NTCGP.	Auditor	Informe de Auditoria	
Clientes Internos y Externos	Hallazgos No Conformidades Oportunidades de Mejora Eventos de Riesgos	ACTUAR	1. Implementar las acciones que sean apropiadas para corregir desviaciones e incumplimientos detectados, prevenir la materialización de riesgos y aumentar la capacidad del proceso.	Subgerente Administrativo Profesional Especializado	Plan de Mejoramiento	

<sup>1</sup> Incluye la página web.

**CRITERIOS Y MÉTODOS DEL PROCESO**

DOCUMENTOS ASOCIADOS	RECURSOS	REQUISITOS LEGALES	REQUISITOS NTCGP 1000:2009	REQUISITOS MECI
Manual de Buen Gobierno y Ética Manual de Calidad Manual de Procedimientos Manual de Funciones Específicas y Competencias Laborales Manual de Seguridad de la Información Manual de Archivo y Correspondencia Manual de Servicios Financieros y Sistema de Administración de Riesgo Crediticio Manual de Inversiones Manual de Contratación Manual de Identidad Corporativa Sistemas de Administración de Riesgos Sistema de Control Interno Reglamento Interno de Trabajo Metodologías de Evaluación del PEI y de Autoevaluación de los procesos Anexo Técnico para Planes de Mejoramiento.	<b>Estructura Organizacional</b> (Ver Organigrama)  <b>Estructura Operativa y de Recursos Humanos</b> (Ver Planta de Cargos asignada)  <b>Tecnológicos</b> (Ver Inventario equipos asignados y aplicaciones para soporte del proceso)	(Ver Normograma)	4.1 Requisitos generales 4.2.4 Control de los registros 5.3 Política de calidad 5.4.1 Objetivos de la calidad 6.1 Provisión de los recursos 6.3 Infraestructura 6.4 Ambiente de trabajo 8.2.3 Seguimiento y medición de los procesos 8.4 análisis de datos 8.5.2 Acción correctiva 8.5.3 Acción preventiva	1.2.1 Planes, Programas y Proyectos. 1.2.4 Indicadores de Gestión. 1.2.5 Políticas de Operación 1.3.2 Identificación del Riesgo. 1.3.3 Análisis y valoración del Riesgo. 2.1 Autoevaluación del control y gestión. 2.3.1 Plan de mejoramiento.
<b>CONTROLES INTERNOS</b>			<b>CONTROLES EXTERNOS</b>	
Consejo Directivo Comité de Gerencia Comité de Archivo Comité de Continuidad			Revisoría Fiscal Contraloría Departamental del Valle del Cauca Superintendencia Financiera de Colombia Calificadora de Riesgos Entidad Certificadora	
<b>RIESGOS IDENTIFICADOS</b>			<b>SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN</b>	
(Ver Matriz de Riesgos)			(Ver Indicadores)	