

CARACTERIZACIÓN SUBPROCESO GESTIÓN DE SISTEMAS DE INFORMACIÓN

Código: PR-GSI-6.4

Versión: 09

Vigencia: 4/03/2022

NOMBRE SUBPROCESO	Gestión de Sistemas de Información	TIPO DE PROCESO	Apoyo	RESPONSABLE	Auxiliar administrativo(a) de gestión de sistemas de información	
OBJETIVO DEL PROCESO						
Administrar la plataforma tecnológica de la ACI Medellín identificando las necesidades de actualización, asegurando la integridad, confidencialidad y disponibilidad de la información, así como el correcto funcionamiento de todos sus sistemas de información. Incluye la actualización, implementación y seguimiento de planes institucionales, políticas y normativas de MINTIC.						
ALCANCE	El subproceso incluye la identificación de las necesidades de recursos de tecnologías de información, la actualización de la infraestructura, la custodia de la información y la seguridad de los sistemas y redes. Así mismo gestiona la plataforma tecnológica de la entidad a través del soporte a la red, siguiendo los lineamientos de las políticas de MINTIC.					
POLITICAS	<ul style="list-style-type: none"> - Asegurar la integridad, confidencialidad y disponibilidad de la información, que permita proteger los activos de información de la ACI Medellín, a través de los equipos internos de trabajo y con la participación de todos los funcionarios. - Administrar los sistemas de información y la plataforma tecnológica. - Mejorar la calidad y eficiencia de los sistemas de información minimizando el nivel de fallas que puedan presentarse. - Promover la cultura para el uso de las políticas de seguridad de la información, que permitan minimizar los riesgos asociados en la Agencia. - La instalación de software en los equipos de cómputo de la Agencia estará controlada y administrada desde los servidores mediante una configuración genérica. - Para garantizar la seguridad de la instalación de software, se requiere ingresar un usuario y contraseña de administrador, para lo cual los auxiliares de gestión de sistemas de información son los autorizados para realizar este procedimiento. 					
ETAPAS CLAVE DE LA EJECUCIÓN DEL PROCESO						
Proveedores	Entradas/Insumos	Actividades			Salida	Cliente
		Ciclo (PHVA)	Actividades clave	Descripción de la actividad		
Entes de control y legislación.	Normativa legal vigente.	P	Definir la normativa aplicable a tecnologías y activos de la información.	Consultar en páginas especializadas las actualizaciones a la normativa aplicable y recopilar la información en el formato, verificando su aplicabilidad al subproceso.	Normograma actualizado.	Entes de control y legislación.
Direccionamiento estratégico, Planeación.	Plan Estratégico formulado y aprobado.	P	Definir el plan operativo anual del subproceso.	Reunir las actividades relacionadas con el subproceso estimando los tiempos para cada una, de	Plan operativo aprobado del subproceso.	Planeación.

CARACTERIZACIÓN SUBPROCESO GESTIÓN DE SISTEMAS DE INFORMACIÓN

Código: PR-GSI-6.4

Versión: 09

Vigencia: 4/03/2022

				acuerdo con los objetivos estratégicos.		
Direccionamiento estratégico, MINTIC.	Directrices y lineamientos.	P	Definir las políticas de seguridad informática.	Revisión de manuales y guías del Ministerio de las TIC, para definir las políticas que se ajustan a las características de la entidad.	Políticas de seguridad informática y Políticas de privacidad de la información definidas.	Todos los procesos.
Todos los procesos.	Necesidades de actualización de la plataforma tecnológica.	H	Definir propuestas de actualización de la plataforma tecnológica de la ACI Medellín.	Realizar un seguimiento a los activos del subproceso, identificando las garantías de los equipos y condiciones óptimas para la operación del centro de datos y plataforma tecnológica.	Propuestas de actualización del centro de datos y plataforma tecnológica.	Todos los procesos. Relaciones administrativas.
Todos los procesos.	Manual de tratamiento de datos, Bases de datos, Licenciamientos.	H	Control de accesos a las bases de datos (administración de éstas), gestión de reporte a la SIC y a la Dirección Nacional de Derechos de Autor (DNDA)	Realizar seguimiento y actualización de las bases de datos registradas de la entidad ante la SIC y ante la DNDA. Compra de licenciamiento.	Bases de datos cumpliendo requisitos de norma. Certificados de licenciamiento.	Todos los procesos, Entes de control.
Todos los procesos.	Solicitudes de soporte a funcionarios: Plataforma tecnológica.	H	Administrar la infraestructura tecnológica.	Realizar seguimiento al funcionamiento de la plataforma tecnológica, detectando actualizaciones, compra de licencias, cortes de energía, etc.	Funcionalidad y disponibilidad de la plataforma tecnológica.	Todos los procesos.
Todos los procesos.	Solicitudes de soporte a funcionarios: disponibilidad de la información.	H	Respaldo y restauración de información (back up).	Verificar y dar seguimiento a la ejecución de las copias de seguridad.	Copias de seguridad exitosas.	Todos los procesos.
Todos los procesos.	Solicitudes de soporte a funcionarios: mesa de ayuda.	H	Soporte técnico a usuarios, aplicaciones y sistemas de información.	Dar respuesta y solución a los requerimientos de los usuarios que soliciten	Casos solucionados.	Todos los procesos.

**CARACTERIZACIÓN SUBPROCESO
GESTIÓN DE SISTEMAS DE INFORMACIÓN**

Código: PR-GSI-6.4

Versión: 09

Vigencia: 4/03/2022

				soporte técnico o solicitudes.		
Todos los procesos.	Mantenimiento de equipos.	H	Programar la actividad de mantenimiento correctivo y preventivo de dispositivos tecnológicos.	Dar cumplimiento al cronograma de mantenimiento preventivo y correctivo contratando los servicios requeridos a impresoras y equipos de cómputo.	Mantenimientos realizados, Soportes de la actividad.	Todos los procesos.
Gestión del talento humano.	Solicitud de creación de usuario y asignación de roles y de equipos.	H	Asignación de roles y recursos tecnológicos.	Recibir de parte de gestión humana la solicitud de ingreso y perfil de usuario. Crear el usuario. Asignar el equipo al funcionario.	FR-GSI-05 Asignación de rol y permisos gestionado. Acta de entrega de equipos.	Todos los procesos.
MINTIC.	Manual de gobierno digital.	H	Construir los documentos e implementar las actividades propuestas en el Manual de gobierno digital de acuerdo con las características de la ACI Medellín.	Analizar el manual de gobierno digital para dar cumplimiento con los lineamientos establecidos en éste. Construir los documentos. Implementar las políticas. Publicar los documentos en la página web.	Actualización de políticas, manuales y planes de acuerdo con los requerimientos.	Todos los procesos.
Todos los procesos	Procedimiento Soporte técnico. PC-GRT-03	V	Seguimiento al aplicativo "Portal Soporte".	Ejecutar el informe de casos solucionados para conocer el nivel de servicio brindado.	Informe e indicador de soporte a usuarios del "portal soporte". Encuesta de satisfacción de usuario.	Relaciones administrativas.
Direccionamiento estratégico, Planeación.	Requerimiento de seguimiento, verificación y reporte.	V	Dar seguimiento al plan operativo del subproceso.	Realizar seguimiento a la ejecución del plan operativo y sus evidencias orientado al cumplimiento de los objetivos estratégicos de la entidad.	Plan operativo verificado y ajustado, evidencias y seguimiento a cumplimiento de indicadores o entregables.	Direccionamiento estratégico, Planeación.

**CARACTERIZACIÓN SUBPROCESO
GESTIÓN DE SISTEMAS DE INFORMACIÓN**

Código: PR-GSI-6.4

Versión: 09

Vigencia: 4/03/2022

Gestión de los Recursos físicos.	Inventario de plataforma tecnológica.	V	Actualización y control de la plataforma tecnológica.	Realizar el cruce de información con el subproceso de gestión de recursos físicos para validar que ambos cuenten con la misma información y realicen ajustes si es requerido.	Inventario de la plataforma tecnológica actualizada.	Gestión de los Recursos físicos.
Direccionamiento estratégico, SIG, Evaluación independiente.	Mapas de Riesgos de gestión y de corrupción. GI-SIG-01 Guía para la administración de riesgos.	V	Analizar y actualizar los riesgos del proceso.	Utilizar la guía para la administración de riesgos en la identificación, análisis, valoración y tratamiento de los riesgos. Actualizar el Mapa de Riesgos de gestión y de corrupción. Monitoreo y seguimiento a los controles definidos para la vigilancia de los riesgos.	Mapa de riesgos del proceso actualizado. Seguimiento a los controles de riesgos definidos. Oportunidades de Mejoramiento.	Direccionamiento estratégico, SIG, Evaluación independiente.
SIG, Evaluación Independiente.	Informes de auditorías internas.	A	Acciones correctivas, preventivas y de mejora.	Realizar análisis de causas, definir actividades y plan de acción de acuerdo con los hallazgos de la auditoría. Implementar acciones correctivas y de mejora del proceso.	Planes de mejoramiento formulados y aprobados. Ejecución y seguimiento a las acciones definidas en el plan de mejoramiento.	Evaluación Independiente.
Evaluación independiente.	Indicadores, controles a riesgos y acciones correctivas y de mejora.	A	Ajustes a las acciones correctivas y de mejora.	Realizar seguimiento a la ejecución del plan de mejoramiento y de las acciones derivadas de: análisis de riesgos, oportunidades de mejora, seguimiento a indicadores y planes operativos.	Seguimiento y ajustes al plan de mejoramiento.	Direccionamiento estratégico.

ENTORNO ESPECÍFICO DEL PROCESO

Normatividad	Riesgos identificados	Controles existentes
Ver normograma del subproceso:		El Auxiliar administrativo de sistemas de información ejecuta el Plan de renovación tecnológica de acuerdo al

normograma-2021-2	<p>Posibilidad de afectación económica por pérdida de información debido a deficiente asignación de presupuesto para actualizaciones de la infraestructura tecnológica.</p>	<p>vencimiento de licencias y garantías, revisando el estado de cada sistema de información (bases de datos, software, licenciamiento y dispositivos) para construir la base del presupuesto requerido para la vigencia y planear los requerimientos de proyectos futuros desde el punto de vista económico y operativo.</p>
		<p>El Auxiliar administrativo de sistemas de información aplica un incremento aproximado al 3% según la TRM del día registrado en los estudios previos por contrato estableciendo un precio base de la TRM teniendo en cuenta las recomendaciones de la coordinación jurídica al obtener el visto bueno de los estudios previos.</p>
	<p>Posibilidad de afectación económica por inaccesibilidad de la información debido a deficiencia por obsolescencia tecnológica de los equipos de cómputo y por inadecuada finalización del soporte y no actualización de software por parte del fabricante.</p>	<p>El Auxiliar administrativo de sistemas de información ejecuta el plan anual de adquisiciones para el subproceso de gestión de tecnología de la información mediante el seguimiento a la supervisión de los contratos (actas de supervisión), actas de recibo a satisfacción, garantías y certificados expedidos por el fabricante.</p>
	<p>Posibilidad de afectación reputacional por uso malintencionado de la información debido a fallas por probabilidad de ocurrencia de múltiples factores que afectan la seguridad de la información como encriptación de información, información falsa, fuga de información, pérdida de información, inaccesibilidad a los archivos, etc.</p>	<p>El Auxiliar administrativo de sistemas de información valida mensualmente la ejecución de las políticas de seguridad implementadas mediante la verificación de la correcta ejecución de las copias de seguridad, conexión permanente y estable con la nube privada, notificación de novedades por informe del proveedor hostdime, verificación del cumplimiento de las políticas de seguridad y ejecución del antivirus.</p>
	<p>Posibilidad de afectación económica por daños en la infraestructura tecnológica debido a fallas por cortes no programados del fluido eléctrico y fallas en los dispositivos de cómputo por uso inadecuado de los recursos o servicios tecnológicos por parte del usuario en trabajo remoto.</p>	<p>El Auxiliar administrativo de sistemas de información cuenta con UPS de respaldo ante fallas de fluido eléctrico realizando mantenimiento preventivo a las UPS y cambio oportuno de consumibles.</p>
		<p>El Auxiliar administrativo de sistemas de información realiza mantenimientos preventivos programados, haciendo uso de garantías y pólizas de los equipos cuando se requiera.</p>
<p>Incorporación de códigos maliciosos, intervención no autorizadas a las bases de datos, Ingeniería social, Ciber Crimen y Vulnerabilidad de los sistemas.</p>	<p>% ejecución del presupuesto asignado a la renovación tecnológica Promedio del puntaje obtenido del formato de FR-GRT-02 formato control políticas % soporte técnico a usuarios</p>	

CARACTERIZACIÓN SUBPROCESO GESTIÓN DE SISTEMAS DE INFORMACIÓN

Código: PR-GSI-6.4

Versión: 09

Vigencia: 4/03/2022

		Notificación de la creación de usuarios al Director correspondiente.	
	Posibilidad de fuga de información de la entidad aprovechando su rol de asignado, para beneficios propios, particulares o de terceros.	El auxiliar administrativo de sistemas de la información aplica y administra las políticas de acceso a la información según el rol de cada servidor a través de un sistema de directorio activo.	
	Posibilidad de uso indebido de la información para desviar la gestión de lo público hacia un beneficio privado.	El auxiliar administrativo de sistemas de la información fomenta la apropiación del código de integridad y políticas de seguridad de la información evaluando el cumplimiento de las actividades a realizar del plan de comunicaciones del código de integridad y dando seguimiento a las políticas de seguridad informática de la Agencia.	
RECURSOS DEL PROCESO			
Humanos	Técnicos/Tecnológicos	Comités	
Todos los funcionarios y contratistas	Equipos de cómputo, impresoras, puntos de red, servidores, UPS, red telefónica, equipos periféricos, accesorios y equipos de comunicación.	Internos. Reunión equipo de trabajo sistemas de información, comité institucional de gestión y desempeño, reunión del equipo de relaciones administrativas y los demás que le sean delegados por su superior inmediato. Externos. Reuniones con proveedores.	
DOCUMENTOS ASOCIADOS			
Documentos Internos	Documentos Externos		
<ul style="list-style-type: none"> - PC-GRT-01 Creación de usuarios y asignación de equipos - PC-GRT-02 Copias de seguridad de información - PC-GRT-03 Soporte técnico a usuarios - PC-GRT-04 Mantenimiento preventivo y correctivo de equipos e impresoras - Políticas de seguridad informática - Manual de Gobierno Digital - MN-DES-02 Manual tratamiento de datos personales - PL-GRT-01 Plan Estratégico de tecnologías de información PETI - PL-GRT-02 Plan de tratamiento de riesgos de seguridad y privacidad de la información - PL-GRT-03 Plan de seguridad y privacidad de la información - Portafolio de servicios TI 	<p style="text-align: center;">Guías de registro nacional de bases de datos de la Superintendencia de Industria y Comercio (Manual de usuario RNBD)</p>		
MEDICIÓN DEL PROCESO - INDICADORES			
Nombre del Indicador	Objetivo - fórmula del Indicador	Meta	Frecuencia de medición

**CARACTERIZACIÓN SUBPROCESO
GESTIÓN DE SISTEMAS DE INFORMACIÓN**

Código: PR-GSI-6.4

Versión: 09

Vigencia: 4/03/2022

– Soporte técnico a usuarios TI	Medir la eficacia de respuesta a los casos de soporte técnico de los usuarios de la mesa de ayuda. (Número de casos solucionados / Número de solicitudes realizadas a la mesa de ayuda) x 100	80%	– Mensual
– Satisfacción de usuarios	Calificación de la encuesta de satisfacción de los usuarios al solicitar soporte técnico. (Número de casos no conformes / Número de casos gestionados) x 100 Análisis de los casos gestionados no conformes	Pendiente por establecer línea base	– Trimestral
– Mantenimiento a los equipos de cómputo	Garantizar la ejecución de los mantenimientos programados para los equipos de cómputo. (Número de mantenimientos ejecutados / Número de mantenimientos programados) x 100	100%	– Semestral

NOTAS DEL CAMBIO

REVISION	DESCRIPCIÓN	ELABORÓ	APROBÓ	FECHA	VERSIÓN FINAL
01	Logo, recursos	Auxiliar Administrativo Sistemas e Informática	Sergio Escobar	04/05/2016	02
02	Ajuste del Objetivo, alcance, políticas, descripción general y recursos	Auxiliar Administrativo Sistemas e Informática	Sergio Escobar	01/08/2016	03
03	Formato, políticas, ciclo PHVA, requisitos, comités	Auxiliar Administrativo Sistemas e Informática	Sergio Escobar	12/09/2017	04
04	Se realiza ajuste al ciclo PHVA	Auxiliar Administrativo Sistemas e Informática	Catalina Restrepo Carvajal	18/05/2018	05
05	Se ajustan variables y metas de indicadores de soporte técnico de usuarios y ejecución de mantenimientos	Auxiliar Administrativo Sistemas e Informática	Catalina Restrepo Carvajal	29/10/2019	06
06	Ajuste del ciclo PHVA, reuniones, documentos internos y eliminación de indicador back up	Auxiliar Administrativo Sistemas e Informática	Eleonora Betancur González	15/09/2020	07

**CARACTERIZACIÓN SUBPROCESO
GESTIÓN DE SISTEMAS DE INFORMACIÓN**

Código: PR-GSI-6.4

Versión: 09

Vigencia: 4/03/2022

07	Ajuste del ciclo PHVA, cambio del nombre, cambio del responsable, cambio del formato de caracterización, descripción de las actividades, descripción de riesgos y controles, recursos e indicadores.	Auxiliar administrativo de tecnologías de la información	Eleonora Betancur González	27/04/2021	08
08	Ajuste de los riesgos y controles de acuerdo con el mapa de riesgos actualizados	Auxiliar administrativo de sistemas de información	Eleonora Betancur González	14/09/2021	09
09	Ajuste al objetivo, ciclo PHVA, actualización normograma e indicadores.	Auxiliar administrativo de gestión de sistemas de información.	Eleonora Betancur González	4/03/2022	10