



## OBJETIVO

Planificar, implementar, gestionar y mantener sistemas de información que definan la transformación digital, evolucionen las capacidades operativas y contribuyan al cumplimiento de los objetivos estratégicos y la toma de decisiones de la entidad.

## ALCANCE (LÍMITES)

Inicia con la definición de estrategias, políticas y lineamientos para la Gestión de los Sistemas de Información y finaliza con la implementación y mantenimiento de las soluciones tecnológicas alineadas al plan de transformación digital.

PROVEEDORES	ENTRADAS	DESARROLLO DEL PROCESO	SALIDAS	CLIENTES
<ul style="list-style-type: none"> <li>• MINTIC</li> <li>• Agencia Nacional Digital</li> <li>• DNP</li> <li>• Direccionamiento Estratégico</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Lineamientos del MINTIC.</li> <li>• Plan Nacional de Desarrollo</li> <li>• Misión, Visión</li> <li>• Objetivos a corto, mediano y largo plazo.</li> <li>• Estrategias</li> <li>• Seguimiento al cumplimiento de los planes de tratamiento de riesgo operativo y de corrupción.</li> <li>• Seguimiento a planes sectoriales</li> </ul>	<p><b>TRANSFORMACIÓN DIGITAL</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• P. Establecer el plan estratégico para el cumplimiento de las guías, lineamientos, estándares y normas que aplica al Gobierno Digital.</li> <li>• P. Identificar nuevas oportunidades en tecnologías que mejoren los servicios a la ciudadanía.</li> <li>• H. Implementar el plan estratégico alineado a los objetivos estratégicos.</li> <li>• P.H. Establecer y ejecutar los proyectos de transformación digital.</li> <li>• P.H. Definir e implementar la arquitectura empresarial y sus dominios.</li> <li>• P.H. Establecer y ejecutar proyectos para decisiones basadas en datos – analítica de datos.</li> <li>• P.H. Definir e implementar la Interoperabilidad con entidades que apoyen el cumplimiento de la misionalidad mediante el protocolo establecido por el Estado.</li> <li>• V. Verificar el cumplimiento del plan estratégico, las guías, lineamientos, estándares y normas.</li> <li>• A. Gestionar las lecciones aprendidas.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Cumplimiento de las guías, lineamientos, estándares y normas que aplica al Gobierno Digital.</li> <li>• Apropiación de la cultura de Gobierno Digital.</li> <li>• Proyectos ejecutados.</li> <li>• Planes de mejora.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Todos los procesos de CISA</li> <li>• Organismos del Estado.</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Todos los procesos de CISA</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Solicitud o ajustes en la funcionalidad de los aplicativos.</li> </ul>	<p><b>GESTIÓN DE SISTEMAS DE INFORMACIÓN</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• P. Determinar y evaluar Software a implementar</li> <li>• P. Diseñar el plan de trabajo y la arquitectura del software</li> <li>• H. Gestionar la Contratación de Software especializado a implementar o ejecutar el desarrollo del software.</li> <li>• H.V. Aprobar o rechazar cambios e Implementación de cambios aprobados.</li> <li>• H. Atender y gestionar las solicitudes recibidas.</li> <li>• H.V.A. Llevar a cabo las pruebas y poner en producción. Velar por la integridad, continuidad, disponibilidad y seguridad de la información implementando y ejecutando políticas que permitan la correcta operabilidad de la compañía.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Software implementado de acuerdo con la solicitud realizada.</li> <li>• Capacitación del uso del aplicativo si aplica.</li> <li>• Mejoras, modificaciones y actualizaciones a los aplicativos institucionales.</li> <li>• Documentación asociada al desarrollo de software, si aplica.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Todos los procesos de CISA</li> </ul>



## CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO SISTEMAS DE INFORMACIÓN



PROVEEDORES	ENTRADAS	DESARROLLO DEL PROCESO	SALIDAS	CLIENTES
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Todos los procesos de CISA</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Solicitud de Modificación o Adición de Información en Bases de Datos.</li> <li>• Incidentes o fallas en los aplicativos institucionales y de terceros.</li> <li>• Solicitud de Informes Especiales.</li> </ul>	<p><b>SOPORTE DE SOFTWARE ESPECIALIZADO</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• H. Recibir radicado de fallas en aplicativos institucionales o de terceros.</li> <li>• P. Planear y asignar el recurso.</li> <li>• H. Ejecutar la planeación para dar solución al problema.</li> <li>• V. A. Verificar y validar el resultado del soporte realizado.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Modificación a información de las bases de datos de acuerdo con las solicitudes realizadas por cada uno de los procesos.</li> <li>• Informes de acuerdo con las solicitudes realizadas por cada uno de los procesos.</li> </ul> <p>Soluciones a los soportes reportados por cada uno de los procesos a satisfacción</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Todos los procesos de CISA</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Procesos Solicitante</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Solicitud de proyectos de Software Especializado.</li> </ul>	<p><b>GESTIÓN DE NUEVOS PROYECTOS Y/O REQUERIMIENTOS</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• P. Priorizar y Planear ejecución del proyecto de Tecnología.</li> <li>• P. Establecer responsabilidades en la implementación del proyecto.</li> <li>• H. Ejecutar proyecto conforme a lo planificado</li> <li>• V. Realizar comités de seguimiento de proyectos</li> <li>• P.H. Evaluar, gestionar e implementar cambios</li> <li>• V. Revisar, verificar y validar los entregables del proyecto.</li> <li>• P.V. A. Gestionar los riesgos del proyecto.</li> <li>• A. Gestionar las lecciones aprendidas de los proyectos.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Planes de gestión del Proyecto.</li> <li>• Acta de inicio del proyecto.</li> <li>• Artefactos del proyecto.</li> <li>• Acta de entrega /aceptación del proyecto de tecnología.</li> <li>• Documentos de seguimiento de cronogramas.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Proceso Solicitante</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Gestión Operativa de Inmuebles</li> <li>• Gestión Social</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Solicitud de la creación de los inmuebles</li> </ul>	<p><b>SISTEMAS DE INFORMACIÓN GEOGRÁFICA-REGISTRO DE INMUEBLES</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• P: Verificar la información reportada al correo establecido por el Sistema de Información Geográfica.</li> <li>• H: Completar información técnica como el registro y actualización de las variables habilitadas, en el aplicativo establecido por el Sistema de Información Geográfica.</li> <li>• A: Crear el inmueble, con la información reportada.</li> <li>• H: Registrar el inmueble en el inventario.</li> <li>• V. A. Verificar y validar el registro de los inmuebles en el ZIRUMA</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Registro de los inmuebles en el ZIRUMA</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Gestión Operativa de Inmuebles</li> <li>• Gestión Social</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Estructuración de Proyectos</li> <li>• Presidencia</li> <li>• Gestión Operativa de Inmuebles</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Solicitud de Georreferenciación de inmuebles</li> </ul>	<p><b>SISTEMAS DE INFORMACIÓN GEOGRÁFICA-GEOREFERENCIACIÓN</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• P: Verificar la información reportada a sistemas de información geográfica.</li> <li>• P: Identificar la fuente de donde provenga la información.</li> <li>• H: Establecer responsabilidades en el procesamiento de la información.</li> <li>• H: Definir un plan de trabajo para entregar información procesada.</li> <li>• H: Procesar información de la base de datos geográfica al software especializado.</li> <li>• H: Realizar una búsqueda masiva de inmuebles sobre el</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Planos de los inmuebles</li> <li>• Base de datos geográfico</li> <li>• Geo portales</li> <li>• Análisis Espacial</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Estructuración de Proyectos</li> <li>• Presidencia</li> <li>• Gestión Operativa de Inmuebles</li> </ul>



## CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO SISTEMAS DE INFORMACIÓN



PROVEEDORES	ENTRADAS	DESARROLLO DEL PROCESO	SALIDAS	CLIENTES
		<p>registro del IGAC.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>H:</b> Consolidar la información alfanumérica y geográfica.</li> <li>• <b>H:</b> Identificar la coincidencia o estructura del dato.</li> <li>• <b>H:</b> Realizar búsqueda detallada o individual de inmuebles que presenten información que permita realizar una reestructuración del dato en función de búsqueda manual.</li> <li>• <b>V:</b> Realizar seguimiento, mantenimiento y actualización de bases geográfica y geoportales.</li> <li>• <b>A:</b> Reportar la información de los resultados.</li> <li>• <b>A:</b> Presentación presidenciales de proyectos. (casos específicos).</li> </ul>		
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Gestión Integral de Procesos</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Documentación actualizada y controlada.</li> <li>• Necesidades de acciones correctivas y de mejora.</li> <li>• Seguimiento a la implementación y cierre de acciones correctivas y de mejora.</li> <li>• Requerimientos legales identificados.</li> <li>• Programas y planes ambientales.</li> <li>• Plan de Acción revisión por la Dirección.</li> </ul>		<ul style="list-style-type: none"> <li>• Solicitud para elaborar o modificar documentos del SIG.</li> <li>• No conformidades reales detectadas.</li> <li>• Oportunidades de mejora detectadas.</li> <li>• Reporte de resultados de indicadores.</li> <li>• Análisis de resultados.</li> <li>• Implementación de acciones correctivas y/o de mejora.</li> <li>• Aspectos e impactos ambientales.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Gestión Integral de Procesos</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Relacionamiento con la Ciudadanía</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Peticiones, quejas, reclamos y sugerencias asignada.</li> </ul>		<ul style="list-style-type: none"> <li>• Peticiones, quejas, reclamos y sugerencias respondida.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Peticionario</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Direccionamiento Estratégico</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Misión, Visión y lineamientos estratégicos</li> <li>• Objetivos Estratégicos</li> <li>• Proyectos Estratégicos</li> <li>• Lineamientos para la implementación del MIPG</li> <li>• Seguimiento avance de la ejecución de la planeación estratégica</li> <li>• Planes de mejoramiento MIPG</li> <li>• Seguimiento al cumplimiento de los planes de tratamiento de riesgo operativo y de corrupción</li> </ul>		<ul style="list-style-type: none"> <li>• Cumplimiento de los Proyectos Estratégicos</li> <li>• Informes de eficacia de controles de los riesgos</li> <li>• Evaluación FURAG</li> <li>• Informes de gestión</li> <li>• Riesgos operativos y de corrupción gestionados</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Direccionamiento Estratégico</li> </ul>



## CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO SISTEMAS DE INFORMACIÓN



PROVEEDORES	ENTRADAS	DESARROLLO DEL PROCESO	SALIDAS	CLIENTES
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Seguimiento al cumplimiento de los planes sectoriales</li> <li>• Seguimiento a la Política de Administración del Riesgo</li> </ul>			
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Gestión del Talento Humano</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Personal competente para el desempeño de funciones.</li> <li>• Desarrollo del talento humano</li> <li>• Respuesta de requerimientos de los diferentes procesos.</li> <li>• Pago de Nómina.</li> <li>• Desarrollo de las políticas y beneficios EFR.</li> <li>• Desarrollo del plan de bienestar</li> <li>• Ejecución del Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el trabajo, los planes y PVE.</li> <li>• Entrega de elementos ergonómicos.</li> <li>• Comunicaciones de lecciones aprendidas asociadas a incidentes de salud y seguridad del trabajo.</li> </ul>		<ul style="list-style-type: none"> <li>• Necesidades de capacitación</li> <li>• Requerimientos de EPS, vacaciones, retiro de cesantías, etc.</li> <li>• Evaluación de competencias y requerimientos generales.</li> <li>• Reporte utilización políticas EFR y oportunidades de mejora.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Gestión del Talento Humano</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Administrativa y Suministros</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Entrega de bienes y servicios.</li> <li>• Entrega de suministros.</li> <li>• Infraestructura física en condiciones seguras.</li> <li>• Tiquetes.</li> </ul>		<ul style="list-style-type: none"> <li>• Peligros y Riesgos de Seguridad y Salud en el trabajo</li> <li>• Reporte de incidentes y condiciones inseguras de trabajo.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Gestión del Talento Humano</li> <li>• COPASST</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Gestión Documental</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Entrega de correspondencia.</li> <li>• Tablas de retención documental.</li> </ul>		<ul style="list-style-type: none"> <li>• Solicitudes de pedidos de suministros.</li> <li>• Solicitudes de mantenimiento y reparaciones.</li> <li>• Solicitud de Tiquetes.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Administrativa y Suministros</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Gestión de contratación</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Contrato elaborado</li> </ul>		<ul style="list-style-type: none"> <li>• Documentos de correspondencia.</li> <li>• Entrega de Documentos para archivo</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Gestión Documental</li> </ul>
			<ul style="list-style-type: none"> <li>• Estudio de mercados</li> <li>• Justificación de la necesidad</li> <li>• Proyecto de acta de liquidación</li> <li>• Informe de supervisión.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Gestión de Contratación</li> </ul>



## CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO SISTEMAS DE INFORMACIÓN



PROVEEDORES	ENTRADAS	DESARROLLO DEL PROCESO	SALIDAS	CLIENTES
<ul style="list-style-type: none"> <li>Control Disciplinario Interno</li> </ul> <ul style="list-style-type: none"> <li>Infraestructura y Soporte</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Políticas y lineamientos para la aplicación del control disciplinario interno.</li> <li>Sensibilización temas disciplinarios</li> <li>Autos interlocutorios y de trámites</li> <li>Comunicaciones</li> <li>Citaciones</li> </ul> <ul style="list-style-type: none"> <li>Servicios de Tecnología SW y HW (permisos, elementos, licencias, aplicativos, equipo de cómputo y comunicaciones).</li> <li>Servicio de soporte tecnológico</li> </ul>		<ul style="list-style-type: none"> <li>Requerimientos, comunicaciones escritas, magnéticas o verbales, sobre hechos que puedan constituir faltas disciplinarias (si aplica)</li> </ul> <ul style="list-style-type: none"> <li>Solicitud de creación de usuarios y autorización de servicios</li> <li>Solicitud de servicios informáticos</li> <li>Solicitud soporte tecnológico</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Control Disciplinario Interno</li> </ul> <ul style="list-style-type: none"> <li>Infraestructura y Soporte</li> </ul>



## CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO SISTEMAS DE INFORMACIÓN



INDICADORES DE GESTIÓN		DOCUMENTOS A APLICAR
<b>EFICACIA</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Acciones para Tratamiento de Riesgos</li> <li>• Gestión de Vulnerabilidades Técnicas</li> <li>• Porcentaje de solicitudes de soporte pendientes por atender (Backlog).</li> <li>• Cumplimiento Portafolio de Proyectos de Transformación Digital</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>MN011:</b> Código de buen gobierno</li> <li>• <b>MN013:</b> Manual del SIG</li> <li>• <b>MN015:</b> Implementación Modelo EFR Empresa Familiarmente Responsable</li> <li>• <b>MN018:</b> Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo (SGSST)</li> <li>• <b>CN127:</b> Políticas y Procedimiento para la Gestión de Proyectos de Tecnología</li> <li>• <b>CN023:</b> Programa de Gestión Documental</li> <li>• <b>CN107:</b> Políticas y Procedimientos para la Gestión del Riesgo en CISA</li> <li>• <b>CN128:</b> Políticas y Procedimientos de Seguridad de la Información</li> <li>• Normograma por Procesos Sistema Integrado de Gestión - SIG</li> </ul>
<b>EFICIENCIA</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Gestión de la Cultura en Seguridad de la información</li> <li>• Porcentaje de Incidentes de Seguridad de la Información</li> </ul>	

REVISÓ	APROBÓ
GERENTE SISTEMAS DE INFORMACIÓN	GERENTE SISTEMAS DE INFORMACIÓN