



EMPRESA PÚBLICA DE ALCANTARILLADO DE SANTANDER S.A. E.S.P.

CÓDIGO: CAGI-01-12	FECHA: 27/11/2017	ELABORÓ: ÁREA DE SISTEMAS	REVISÓ: ASESOR(A) DE GERENCIA-PLANEACIÓN CORPORATIVA Y CALIDAD	APROBÓ: REPRESENTANTE DE LA DIRECCIÓN
CONTROL: Sí	PÁGINA: 1 de 5	CARACTERIZACIÓN PROCESO GESTIÓN INFORMÁTICA		

OBJETIVO DEL PROCESO			RESPONSABLE
Determinar y gestionar la infraestructura tecnológica necesaria para asegurar la disponibilidad, integridad y confiabilidad de la información, a través de la gestión de acciones para la asistencia, soporte y administración de los recursos tecnológicos			Subgerente de Planeación e Informática.
ALCANCE	INICIA	La identificación de la infraestructura tecnológica.	
	TERMINA	En la aplicación de acciones para su gestión.	

INTERACCIÓN CON OTROS PROCESOS							
PROVEEDOR O PROCESO FUENTE	ENTRADAS, DOCUMENTOS Y REGISTROS	PHVA	ACTIVIDADES	RESPONSABLES	RESULTADOS, DOCUMENTOS Y REGISTROS	PARTES INTERESADAS	
						INTERNAS	EXTERNAS
• Todos los Procesos	- Principios y Valores Organizacionales - Misión y Visión. - Políticas y Lineamientos - Plan Estratégico - Objetivos Estratégicos y de calidad - Estructura Organizacional - Mapa de Procesos - Información documentada del proceso. - Normograma Institucional - Presupuesto - Decreto	P	ESTABLECER PLANEACIÓN PARA LA GESTIÓN DEL PROCESO - Identificar la Infraestructura Tecnológica: - Identificar recursos tecnológicos existentes. - Determinar el estado de la infraestructura tecnológica. - Identificar las necesidades de actualización tecnológica. - Identificar mejoras en los sistemas de información. - Establecer las acciones de la gestión de recursos tecnológicos para el cumplimiento de las Políticas:	- Subgerente de Planeación informática. - Asesor de Gerencia – Sistemas.	- Herramienta Informática en la cual estará inmersa: -Hoja de Vida Equipos -Relación Estado de equipos de cómputo. - Solicitud de Requerimientos Técnicos. - Cronograma de Mantenimiento Preventivo.	- Todos los procesos de la Empresa. - Control interno - Subgerencia administrativa y financiera. - Usuarios.	- Entes de control. - Proveedor de mantenimiento de aplicativos y plataforma tecnológica.

Si este documento se encuentra impreso se considera COPIA NO CONTROLADA, se garantiza su vigencia si este documento corresponde a la versión publicada en el aplicativo de Gestión Documental VISIÓN CALIDAD de EMPAS S.A



EMPRESA PÚBLICA DE ALCANTARILLADO DE SANTANDER S.A. E.S.P.

CÓDIGO: CAGI-01-12	FECHA: 27/11/2017	ELABORÓ: ÁREA DE SISTEMAS	REVISÓ: ASESOR(A) DE GERENCIA-PLANEACIÓN CORPORATIVA Y CALIDAD	APROBÓ: REPRESENTANTE DE LA DIRECCIÓN
CONTROL: Sí	PÁGINA: 2 de 5	CARACTERIZACIÓN PROCESO GESTIÓN INFORMÁTICA		

			• Fijar cronograma y criterios para el cumplimiento de actividades de mantenimiento preventivo. • Fijar cronograma de copias de seguridad. • Determinar acciones de contingencia ante eventos de falla • Determinar criterios para el buen uso de los recursos tecnológicos y la seguridad de la información 3. Identificar riesgos relacionados con el proceso. 4. Realizar la planeación presupuestal del proceso. 5. Liderar el comité de Gobierno en línea		• Cronograma de Copias de Seguridad • Plan de contingencia. • Manual de Administración de Tecnologías de Información. (MAGI) • Riesgos Identificados. • Planificación de necesidades reportadas al módulo de presupuesto • Necesidades de Personal • Resolución de conformación del comité de gobierno en línea.		
• Todos los Procesos	• Manual de Administración de Tecnologías de Información. (MAGI) • <u>Herramienta Informática</u> • Solicitudes de Requerimientos Técnicos. • Cronograma de Mantenimiento Preventivo • PRGI-01 Procedimiento de mantenimientos preventivos a equipos de cómputo.	H	ADMINISTRAR LOS RECURSOS TECNOLÓGICOS Soportar la operación de los recursos tecnológicos: 1. Aplicar los criterios de las políticas establecidas en el Manual de Administración de Tecnologías de Información.	• Asesor de Gerencia – Sistemas de información. • Equipo de trabajo	Hoja de Vida Equipos actualizadas Relación Estado de equipos de cómputo. • Reglas establecidas en el Firewall	• Usuarios.	• Contratistas • Ministerio de las TICS • Proveedores de software • DIAN • Proveedores de servicios de internet

Si este documento se encuentra impreso se considera COPIA NO CONTROLADA, se garantiza su vigencia si este documento corresponde a la versión publicada en el aplicativo de Gestión Documental VISIÓN CALIDAD de EMPAS S.A



EMPRESA PÚBLICA DE ALCANTARILLADO DE SANTANDER S.A. E.S.P.

CÓDIGO: CAGI-01-12	FECHA: 27/11/2017	ELABORÓ: ÁREA DE SISTEMAS	REVISÓ: ASESOR(A) DE GERENCIA-PLANEACIÓN CORPORATIVA Y CALIDAD	APROBÓ: REPRESENTANTE DE LA DIRECCIÓN
CONTROL: Sí	PÁGINA: 3 de 5	CARACTERIZACIÓN PROCESO GESTIÓN INFORMÁTICA		

	• Cronograma de Copias de Seguridad • Formato solicitud publicación página web o intranet. FOGI-05 • Formato de Registro de Autorizaciones – FOGI-04 • Certificado de Paz y Salvo FOGH-19		2. Gestionar la actualización de los sistemas de Información administrados por el área. 3. Ejecutar cronograma de mantenimiento preventivo 4. Brindar soporte/ asesoría/capacitación a usuarios de recursos Tecnológicos y sistemas de información administrados por el área. 5. Desarrollar copias de respaldo de la información a los aplicativos administrados por Sistemas de Información (y a otros Aplicativos técnicos previa solicitud). 6. Administración de contenidos de página web e intranet según requerimientos. 7. Asignación e inactivación de permisos y roles, cuentas de correo y usuarios de los Aplicativos administrados por Sistemas de Información. 8. Creación de terceros. 9. Convocar al comité de gobierno en línea.		• Aplicación de políticas en el Dominio • Actas de Reunión y/o Acta de Entrega de Requerimiento. • Registro del mantenimiento, asesoría o soporte en la <u>herramienta Informática</u>. • Actas de reunión y/o TICKET • Registro Copias de Seguridad de Información FOGI-03 • Correo de confirmación de Publicación. • Registro del soporte solicitado en la <u>herramienta Informática</u>.		
• Todos los Procesos de la Empresa.	• Aplicativo de indicadores • Plan estratégico • Matriz de riesgos del proceso • Salidas no conformes del proceso	V	REALIZAR SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN AL DESEMPEÑO DEL PROCESO	• Asesor de Gerencia – Sistemas de información. • Equipo de trabajo • Subgerente de		• Subgerencia de planeación e informática. • Control interno	

Si este documento se encuentra impreso se considera COPIA NO CONTROLADA, se garantiza su vigencia si este documento corresponde a la versión publicada en el aplicativo de Gestión Documental VISIÓN CALIDAD de EMPAS S.A



EMPRESA PÚBLICA DE ALCANTARILLADO DE SANTANDER S.A. E.S.P.

CÓDIGO: CAGI-01-12	FECHA: 27/11/2017	ELABORÓ: ÁREA DE SISTEMAS	REVISÓ: ASESOR(A) DE GERENCIA-PLANEACIÓN CORPORATIVA Y CALIDAD	APROBÓ: REPRESENTANTE DE LA DIRECCIÓN
CONTROL: Sí	PÁGINA: 4 de 5	CARACTERIZACIÓN PROCESO GESTIÓN INFORMÁTICA		

			1. Seguimiento y medición a los indicadores del proceso 2. Seguimiento al cumplimiento de objetivos y metas 3. Análisis de datos. 4. Seguimiento y control de los riesgos identificados y valorados 5. Seguimiento y control a las salidas no conformes del proceso	Planeación informática.	• Resultados del Seguimiento y Medición • Oportunidades de Mejora identificadas para el proceso		• N.A
• Todos los procesos de la empresa	• Oportunidades de Mejora Identificadas para el proceso. • Lineamientos y Política de Administración del Riesgo. • Decisiones de Revisión por la Dirección • Resultados de Auditorías.	A	TOMAR ACCIONES DE MEJORA PARA EL PROCESO Tomar acciones (correctivas, preventivas y de mejora) para fortalecer la gestión del proceso.	• Asesor de Gerencia – Sistemas de información. • Equipo de trabajo	Registro Mejoramiento continuo por proceso	• Proceso de Gestión Medición, Análisis y Mejora	• Entes de Control

AUTORIDAD Y RESPONSABILIDAD	PARÁMETROS DE SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN	DOCUMENTACIÓN DE REFERENCIA O SOPORTE	REQUISITOS A CUMPLIR
Ver matriz de relación de responsabilidad y autoridad del personal EMPAS S.A. E.S.P. FOPS-24	Seguimiento al Proceso: -Resultados de auditorías -Acciones derivadas de Revisión por la Dirección -Seguimiento a ACPM -Seguimiento a planes de mejoramiento Medición del Proceso:	Ver listado maestro de documentos (FOPS-02) y listado maestro de registros (FOPS-03)	Requisitos del Cliente: Según Planificación del Sistema Integrado de Gestión y Control Requisitos de la NTC-ISO 9001:2015: Numerales 4.2, 4.4, 5, 5.1.1, 5.1.2, 5.2.2, 5.3, 6.1, 6.3, 7.1.1, 7.1.2, 7.1.3, 7.1.4, 7.1.6, 7.2, 7.3, 7.4, 7.5.1, 7.5.2, 7.5.3, 8.1, 8.2, 8.4, 8.5, 8.7, 9.1.1, 9.1.3, 10.1, 10.2, 10.3

Si este documento se encuentra impreso se considera COPIA NO CONTROLADA, se garantiza su vigencia si este documento corresponde a la versión publicada en el aplicativo de Gestión Documental VISIÓN CALIDAD de EMPAS S.A



EMPRESA PÚBLICA DE ALCANTARILLADO DE SANTANDER S.A. E.S.P.

CÓDIGO: CAGI-01-12	FECHA: 27/11/2017	ELABORÓ: ÁREA DE SISTEMAS	REVISÓ: ASESOR(A) DE GERENCIA-PLANEACIÓN CORPORATIVA Y CALIDAD	APROBÓ: REPRESENTANTE DE LA DIRECCIÓN
CONTROL: Sí	PÁGINA: 5 de 5	CARACTERIZACIÓN PROCESO GESTIÓN INFORMÁTICA		

Indicadores de Seguimiento y medición al desempeño del proceso. (ver aplicativo de indicadores) - Indicadores de seguimiento y medición del plan estratégico. (ver aplicativo de indicadores)		Requisitos del MECI 2014. Requisitos Legales y Reglamentarios: Ver Documento Normograma Institucional.
--	--	--

RECURSOS			
Talento Humano	Infraestructura y Ambiente de Trabajo	Tecnológicos	Económicos
Subgerentes, Asesores, profesionales y Contratistas.	Oficina, puestos de trabajo, aire acondicionado, iluminación,	Aplicativos Institucionales que apliquen, Correo electrónico, Equipos de cómputo, impresoras, video beam, redes, teléfonos, página web, Internet.	Según presupuesto

Si este documento se encuentra impreso se considera COPIA NO CONTROLADA, se garantiza su vigencia si este documento corresponde a la versión publicada en el aplicativo de Gestión Documental VISIÓN CALIDAD de EMPAS S.A