SDIS
Desl:12000:SUBSECRETARIA
Orig:DIRECCION DE ANALISIS Y DISEÑO ESTRATEGICO
Asun:CORRESPONDENCIA INFORMATIVA
Fecha: 13/04/2016 02:26 PM Fol:3 Anx:11
Rad: INT-30578 null
30578

F-CIR-003

CIRCULAR N.° 011

13 ABR 2016

PARA: Subsecretario, Directoras Poblacional, Territorial, de Gestión Corporativa, de Análisis y Diseño Estratégico, Jefes de OficinaAsesora de Comunicaciones, Control Interno, Asesora Jurídica y Asuntos Disciplinarios

DE: Secretaria Distrital de Integración Social

ASUNTO: Actualización del manual del Sistema Integrado de Gestión SIG

Las nuevas directrices del SIG que a partir de la fecha deben ser conocidas e implementadas por sus equipos de trabajo, en aquellas acciones que indiquen a su dependencia como instancia responsable, son las siguientes:

a. Riesgo del proceso de direccionamiento político:

1. RDP-01. Inadecuado direccionamiento misional y presupuestal en torno a los lineamientos orientadores. (Riesgo actualizado).	**Aprobó** Secretaria Distrital en condición de Líder del Proceso de Direccionamiento Político

b. Riesgo del proceso de direccionamiento de los servicios sociales:

2. RDSS-16. Alteración de documentos de verificación y/o solicitud de sobornos para ocultar incumplimiento. (Nuevo Riesgo).	**Aprobó** Subsecretario en condición de Líder del Proceso de Direccionamiento de los Servicios Sociales

c. Riesgos del proceso de direccionamiento estratégico:

3. RDE-3. Formulación de proyectos que no sean coherentes con los lineamientos de las Políticas Públicas Sociales. (Riesgo actualizado). 4. RDE-16. Favorecimiento a terceros. (Nuevo Riesgo).	**Aprobó** Directora de Análisis y Diseño Estratégico en condición de Líder del Proceso de Direccionamiento Estratégico

d. Procedimiento del proceso de direccionamiento estratégico:

	Aprobó
5. PCD-SG-TU-586 Trámite acción de tutela (procedimiento actualizado)	Directora de Análisis y Diseño Estratégico en condición de Líder del Proceso de Direccionamiento Estratégico mediante memorando INT-28492 del 4 de abril de 2016

e. Riesgos del proceso de prestación de los servicios sociales:

	Aprobó
6. RPSS-09. Que se asigne servicios o recursos a personas naturales o jurídicas que no cumplen con criterios institucionales o de ley. (Nuevo Riesgo). 7. RPSS-10. No contar con mecanismos de control y seguimiento eficaces para la prestación de los servicios sociales con calidad. (Nuevo Riesgo).	Directora Territorial en condición de Líder del Proceso de Prestación de los Servicios Sociales

f. Riesgos del proceso de mantenimiento y soporte de TIC:

	Aprobó
8. RTIC-16. Interceptación, interrupción, daño en la red de datos y equipos de comunicación. (Riesgo actualizado). 9. RTIC-18. Sustracción o divulgación no autorizada de la información sensible contenida en las bases de datos de la SDIS. (Nuevo Riesgo). 10. RTIC-19. Pérdida de código fuente de los aplicativos a cargo de la SII. (Nuevo Riesgo). 11. RTIC-20. Indisponibilidad parcial o total de los sistemas de información misionales de la SDIS. (Nuevo Riesgo). 12. RTIC-21. Indisponibilidad parcial o total de la información contenida en las bases de datos misionales de la SDIS. (Nuevo Riesgo). 13. RTIC-22. Indisponibilidad parcial o total de los elementos de configuración de la infraestructura tecnológica de la SDIS. (Nuevo Riesgo). 14. RTIC-23. Deficiencia en la calidad y completitud del dato primario (dirección), como insumo único para la ubicación espacial o georeferenciación requerida. (Nuevo Riesgo). 15. RTIC-24. Retrasos en los desarrollos solicitados al Equipo de Factoría de Software. (Nuevo Riesgo). 16. RTIC-25. Falta de documentación técnica y funcional de los aplicativos. (Nuevo Riesgo).	Directora de Análisis y Diseño Estratégico en condición de Líder del Proceso de Mantenimiento y Soporte de TIC mediante memo INT 27482 del 28/03/2016

17. RTIC-26. Indisponibilidad parcial o total de la conectividad de la red y/o con las diferentes unidades operativas. (Nuevo Riesgo). 18. RTIC-27. Respuesta inoportuna a las solicitudes presentadas por las fallas en los equipos de computo de la Entidad. (Nuevo Riesgo).	

g. Indicadores del proceso de mantenimiento y soporte de TIC:

	Aprobó
19. Estabilidad del sistema de información y de las bases de datos (Nuevo Indicador) 20. Incidentes que afectan los servicios informáticos (Nuevo Indicador) 21. Historias de usuario (Nuevo Indicador) 22. Relación de los aplicativos geográficos (Nuevo Indicador) 23. Solicitudes mesa de ayuda atendidas en un periodo de tiempo por soporte técnico (Nuevo Indicador)	Directora de Análisis y Diseño Estratégico en condición de Líder del Proceso de Mantenimiento y Soporte de TIC

h. Riesgos del proceso de adquisiciones:

	Aprobó
24. RAD-1. Estudios previos o de factibilidad no acordes a la necesidad de la entidad. (Riesgo actualizado). 25. RAD-7. Designación de Supervisores que no cuentan con la idoneidad y la experiencia para desempeñar su función. (Riesgo actualizado). 26. RAD-8. Modificaciones constantes al Plan de Adquisiciones. (Nuevo Riesgo).	Directora de Gestión Corporativa en condición de Líder del Proceso de Adquisiciones

i. Riesgo del proceso de gestión de talento humano:

	Aprobó
27. RTH-8. Evaluar mal a personal que no cumple con los requisitos para gozar de los incentivos de ley. (Nuevo Riesgo).	Directora de Gestión Corporativa en condición de Líder del Proceso de Gestión de Talento Humano

j. Riesgos del proceso de gestión de bienes y servicios:

	Aprobó
28. RBS-2. Hurto y/o perdida bienes. (Riesgo actualizado). 29. RBS-3. Deterioro o daño de bienes. (Riesgo actualizado). 30. RBS-5. Que no se garantice de forma permanente y oportuna la conservación, organización y acceso	Directora de Gestión Corporativa en condición de Líder del Proceso de Gestión de Bienes y Servicios

a la información. (Riesgo actualizado). 31. RBS-16. Emisión subjetiva de los conceptos técnicos de infraestructura para la toma de inmuebles en arriendo. (Nuevo Riesgo).	

k. Riesgo del proceso de mejora continua:

	Aprobó
32. RMC-06. Gestión institucional que no se evalúa de manera independiente. (Riesgo actualizado).	Directora de Análisis y Diseño Estratégico en condición de Líder del Proceso de Mejora Continua

Estas directrices fueron aprobadas por los líderes de proceso, y se encontraron conformes en su metodología por la Dirección de Análisis y Diseño Estratégico, dando cumplimiento al decreto distrital 607 de 2007 en sus artículos 4 (literal L) y 14 (literales c y e).

Así mismo se informa que los siguientes documentos deben dejarse de aplicar, y retirarse de todos los puestos de trabajo de sus dependencias, por haber sido declarados obsoletos por las instancias competentes:

l. Indicador del proceso de mejora continua:

	Derogó
33. Porcentaje de cumplimiento del cronograma de seguimiento a los planes de mejoramiento.	Directora de Análisis y Diseño Estratégico en condición de Líder del Proceso de Mejora Continua

m. Indicador del proceso de prestación de los servicios sociales:

	Derogó
34. Porcentaje de personas en formación en procesos de desarrollo humano.	Directora Territorial en condición de Líder del Proceso de Prestación de los Servicios Sociales

n. Indicadores del proceso de mantenimiento y soporte de TIC:

	Derogó
35. Disponibilidad WAN 36. Proporción de estabilidad del canal de internet. 37. Nivel de disponibilidad del servicio de correo.	Directora de Análisis y Diseño Estratégico en condición de Líder del Proceso de Mantenimiento y Soporte de TIC

38. Porcentaje de configuración servicio de internet. 39. Integración del sistema de georeferenciación con los sistemas de información corporativos. 40. Criterios por proyecto/modalidad implementados en el sistema de información misional. 41. Cruce de información con otras entidades. 42. Sedes a las cuales se les ha realizado plan de mantenimiento preventivo	

o. Indicador del proceso de mejora continua:

43. Oportunidad en la entrega de informes a los entes extemos de control Objetivo ajustado: Controlar la oportunidad en la prestación de los informes con destino a entes externos de control. Fórmula de cálculo: (# de informes presentados oportunamente a los entes de control / # de informes presentados oportunamente a los entes externos de control) * 100	**Derogó** Directora de Análisis y Diseño Estratégico en condición de Líder del Proceso de Mejora Continua

Los documentos expedidos mediante la presente circular harán parte del manual del SIG y deben tenerse en cuenta en los ejercicios de inducción y reinducción ordenados por el instructivo I-TH-PR-006 del Proceso de Gestión de Talento Humano, dado que podrían ser aplicables al puesto de trabajo de las personas vinculadas a sus dependencias.

María Consuelo Araújo Castro
Secretaria Distrital de Integración Social

Elaboró: Viviana Mendoza/Gestora DADE para el SIG de riesgos
Catalina Cruz/Gestora DADE para el SIG de indicadores
Juan Vega/Gestor DADE para el SIG de procesos y procedimientos
Revisó: ROCÍO GÓMEZ/Subdirectora de Diseño, Evaluación y Sistematización (E)
Aprobó: LILIANA PULIDO VILLAMIL/Directora de Análisis y Diseño Estratégico

Anexo: Lo enunciado

ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

SECRETARÍA DE INTEGRACIÓN SOCIAL

Cra. 7 No. 32 - 16 / Ciudadela San Martín
Secretaría Distrital de Integración Social
Tel.: (1) 327 97 97
www.integracionsocial.gov.co

BOGOTÁ
MEJOR
PARA TODOS

1. Objetivo del procedimiento

Dar respuesta y/o presentar el correspondiente informe, en relación a las Acciones de Tutela que se interpongan contra la Entidad, dentro de los términos y plazos establecidos por la Ley y el juez de tutela, buscando proteger los intereses de las partes según su derecho.

2. Glosario

ACCIÓN DE TUTELA: Mecanismo de protección de los derechos fundamentales. La Constitución Política, en su artículo 86, la establece en los siguientes términos:

"Toda persona tendrá acción de tutela para reclamar ante los jueces, en todo momento y lugar, mediante un procedimiento preferente y sumario, por sí misma o por quien actúe en su nombre, la protección inmediata de sus derechos constitucionales fundamentales, cuando quiera que estos resulten vulnerados o amenazados por la acción o la omisión de cualquier autoridad pública.

La protección consistirá en una orden para que aquél respecto de quien se solicita la tutela, actué o se abstenga de hacerlo. El fallo, que será de inmediato cumplimiento, podrá impugnarse ante el juez competente y, en todo caso, éste lo remitirá a la Corte Constitucional para su eventual revisión.

Esta acción sólo procederá cuando el afectado no disponga de otro medio de defensa judicial, salvo que aquella se utilice como mecanismo transitorio para evitar un perjuicio irremediable.

En ningún caso podrán transcurrir más de diez días entre la solicitud de tutela y su resolución.

La ley establecerá los casos en los que la acción de tutela procede contra particulares encargados de la prestación de un servicio público o cuya conducta afecte grave y directamente el interés colectivo, o respecto de quienes el solicitante se halle en estado de subordinación

o indefensión.[1]

DERECHO FUNDAMENTAL: Los derechos fundamentales son aquellos inherentes al ser humano, pertenecen a toda persona en razón a su dignidad humana.

ACCIONADO: Autoridad pública o privada con funciones públicas, que deben responder ante la Acción de Tutela interpuesta por el accionante.

ACCIONANTE: Persona que considera sus derechos fundamentales amenazados o vulnerados por la acción u omisión de autoridad pública o privada con funciones públicas, y quien interpone ante un Juez la Acción de Tutela.

VINCULADO: Autoridad pública o privada con funciones públicas, que el juez de oficio determina que debe responder ante la Acción de Tutela y la vincula a la misma, aun sin haber sido accionada por el accionante de manera directa.

FALLO PRIMERA INSTANCIA: Decisión emitida por juez constitucional de primera instancia, ante el cual se pueden presentar recursos para su reconsideración.

FALLO DE SEGUNDA INSTANCIA: Decisión emita por el juez constitucional de segunda instancia, el cual es de obligatorio cumplimiento.

IMPUGNACIÓN: Recurso, que se presenta contra el fallo de primera instancia, el cual busca su modificación, de acuerdo con las leyes.

NOTIFICACIÓN: Comunicación oficial y formal por parte del juez de tutela al accionado de sus decisiones.

RECURSOS: Son los medios que la ley concede a la parte que se cree perjudicada por una resolución judicial para obtener que ella sea modificada o sin efectos jurídicos.

[1] Constitución Política de Colombia. Artículo 86.

011 13 ABR 2016

DESACATO: Incumplimiento de orden proferida por autoridad judicial mediante fallo.

TERMINOS: Espacios de tiempo relacionados en los Códigos de Procedimientos con que cuentan las partes para argumentar y presentar sus peticiones y decisiones.

EVENTUAL REVISIÓN: Procedimiento mediante el cual todas las tutela, hayan sido concedidas o negadas por un Juez de Tutela, son remitidas a la Corte Constitucional para que a través de un proceso de preselección y con el voto mínimo de dos Magistrados es seleccionada para que sea revisada por la sala correspondiente.

SIPROJ: Sistema de Información de Procesos Judiciales. Herramienta informática de la Alcaldía Mayor de Bogotá, para el registro, seguimiento, control de los procesos judiciales, conciliaciones, valoración del contingente judicial, el seguimiento de las actividades del Comité de Conciliación y de las acciones de repetición que éste decida iniciar, cuando a ello hubiere lugar. Instrumento de unificación y centralización de la información de los procesos judiciales del Distrito Capital.

3. Condiciones generales

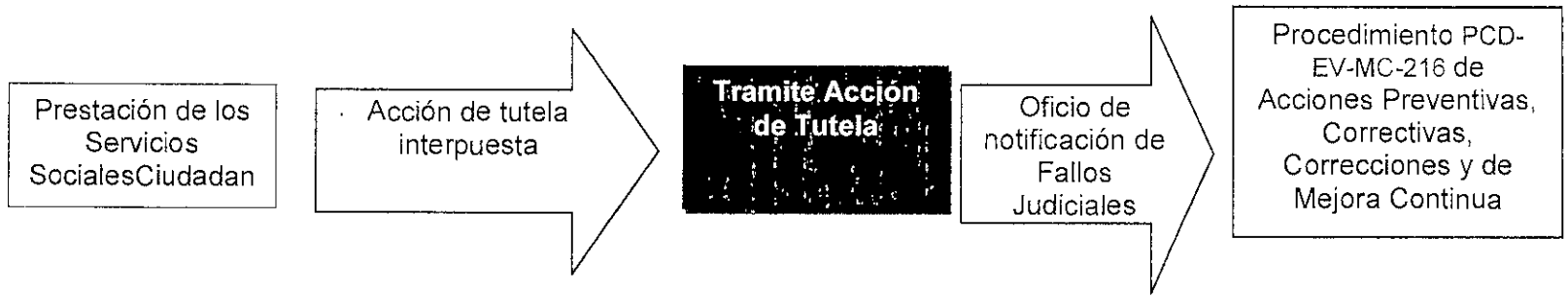
Son los abogados asignados en la OAJ para cada acción de tutela los encargados de mantener actualizado el SIPROJ.

Referencia jurídica del procedimiento:

a. Constitución Política de Colombia, artículo 86.
b. Decreto Nacional Nº 2591 de 1991 "Por el cual se reglamenta la acción de tutela consagrada en el artículo 86 de la Constitución Política".
c. Decreto Nacional Nº 306 de 1992. "Por el cual se reglamenta el Decreto 2591 de 1991"
d. Decreto Distrital Nº 654 de 2011, Por el cual se adopta el Modelo de Gerencia Jurídica Pública para las entidades, organismos y órganos de control del Distrito Capital, artículo 90 y Articulo 112 Numeral 7.
e. Decreto Distrital 580 de 2007. "Por medio del cual se adopta el Manual del usuario del Sistema de Información de Procesos Judiciales SIPROJ WEB BOGOTA y Se dictan otras disposiciones en la materia para asegurar su funcionamiento"

011 13 ABR 2016

4. Relación con otros procedimientos y procesos



011

13 ABR 2016

5. Diagrama de Flujo del Procedimiento

Oficina Asesora Jurídica OAJ	Dependencia competente	ACTIVIDAD INFORMACIÓN
Inicio 1. Reciba la tutela		1. Tutela recibida por cualquier medio
2. Clasifique y realice reparto ¿Es competencia de la SDIS? Sí: pase a **actividad 4** No: pase a actividad 3		2.1. Registro en el sistema de información de correspondencia (Sico) o envío por correo electrónico institucional 2.2. Registro Siproj por el abogado OAJ
3. Oficie y remita al correspondiente **Fin**		3.1. Oficio de respuesta radicado 3. 2. Registro Siproj por el abogado OAJ
	4. Proyecte respuesta	
5. Revise y ajuste si se requiere		
	6. Apruebe y dé visto bueno	6. Proyecto de respuesta firmado por dependencia competente
Punto de control y subproceso 7-9. Firme y aplique el procedimiento PCD-BS-EC/RD-520/522 para recepción, radicacion y distribución de comunicaciones oficiales externas e internas		7-9.1. Oficio respuesta firmado por OAJ 7-9.2. Registro Siproj por el abogado OAJ 7-9.3. Oficio con radicado en despacho judicial
10-12. Reciba notificación del Despacho Judicial (para toda notificación deben surtirse las actividades 1 y 2) ¿Fallo a favor?		10-12.1. Oficio de notificación fallo 10-12.2. Registro Siproj por el abogado OAJ

13 ABR 2014

Oficina Asesora Jurídica OAJ	Dependencia competente	[illegible]

Sí: pase a **actividad 17** No: pase a actividad 12A		
12A. Determine si aplica impugnación ¿Aplica impugnación? Sí: pase a **actividad 15-16** No: pase a actividad 13		
	Punto de control 13. Cumpla fallo	
	14. Ponga en conocimiento del Despacho Judicial (para poner en conocimiento se deben surtir las actividades del procedimiento PCD-BS-EC/RD-520/522 para recepción, radicacion y distribución de comunicaciones oficiales externas e internas, con aval de la OAJ) Fin	14.1. Oficio con informe de cumplimiento radicado 14.2. Registro Siproj por el abogado OAJ
15-16. Proyecte impugnación y **pase a actividad 7-9**		15-16. Oficio de impugnación proyectado
17. Determine archivo Fin		

011 13 ABR 2016

6. Aclaración de las actividades

Actividad 1. Recepción: Esta actividad se realiza después de la aplicación del procedimiento PCD-BS-EC/RD-520/522 para recepción, radicacion y distribución de comunicaciones oficiales externas e internas o del Decreto Nacional Nº 2591 de 1991, el cual dispone en su Artículo16: "*Notificaciones. Las providencias que se dicten se notificarán a las partes o intervinientes, por el medio que el juez considere más expedito y eficaz". (Subrayado fuera del texto).*

Actividad 2. Clasificación y Reparto: Entrega a equipo de abogados(as) de la OAJ. Registro en SIPROJ el cual debe ser diligenciado y actualizado por el abogado responsable de la acción de tutela designado en la OAJ.

Actividad 3. Oficio y remisión al correspondiente: Esta actividad la realiza los abogados(as) de la OAJ, dentro de los términos que exige la ley. El abogado(a) de la OAJ designado de la acción de tutela, deberá hacer el correspondiente registro en el SIPROJ.

Actividad 4. Proyección de respuesta: Esta actividad la realiza la dependencia o área responsable dependiendo del tema de la acción de tutela, dentro del término indicado por la OAJ, desarrollando la recolección de insumos con calidad, oportunidad, efectividad, pertinencia y cuyo contenido sea ajustado a lo solicitado con base en los antecedentes de cada caso y los hechos narrados en el escrito de tutela.

Actividad 5. Revisión y ajustes: Revisión, estudio y análisis al proyecto de respuesta remitido por la dependencia o área responsable, el cual es adelantado por un(a) profesional de la OAJ, con el fin de establecer el cumplimiento de la normatividad, la coherencia y oportunidad del escrito.

Actividad 6. Aprobación y visto bueno: El secretario distrital, subsecretario, director, subdirector, jefe de oficina responsable de la proyección del escrito de respuesta, deberán aprobar y dar visto bueno de la proyección y remitir a la OAJ.

Actividad 7-9. Firma: La firma del escrito de contestación de tutela, proyectado, aprobado y con su respectivo visto bueno en cada una de las dependencias o áreas responsables, la hará el Jefe de la OAJ y/o Representante Judicial de la SDIS. Deberá hacerse el correspondiente registro en SIPROJ, por parte del abogado(a) responsable de la acción de tutela designada en la OAJ.

Actividad 10-12. Recibo Notificación: Acción adelantada por la Oficina Asesora Jurídica. El abogado(a) de la OAJ designado de la

011 13 ABR 2016

acción de tutela, deberá hacer el correspondiente registro en el SIPROJ.

Actividad 13. Cumplimiento fallo: Acción que deberá adelantar la dependencia o área relacionada y responsable, para cumplir el mandato judicial.

Actividad 14. Conocimiento del Despacho Judicial: Informe de Cumplimiento: Informe sobre las acciones adelantadas por parte de la dependencia o área responsable en lo referente al cumplimiento de la orden judicial, quien a su vez, remitirá el proyecto de dicha comunicación a la OAJ, para los ajustes tendientes al cumplimiento del fallo de tutela. El abogado(a) de la OAJ designado de la acción de tutela, deberá hacer el correspondiente registro en el SIPROJ.

Actividad 15-16. Impugnación. Escrito elaborado por profesionales de la OAJ, presentado al Despacho Judicial solicitando la reconsideración del fallo de primera instancia cuando así se considere conveniente. Simultáneamente al trámite de impugnación, la Oficina Asesora Jurídica debe poner el fallo de primera instancia en conocimiento de la Dependencia competente, para que ésta le dé cumplimiento. El abogado(a) de la OAJ designado de la acción de tutela, deberá hacer el correspondiente registro en el SIPROJ.

Actividad 17. Determina archivo. Esta actividad la realiza la OAJ una vez surtidos todos los pasos establecidos dentro del procedimiento realizados por la SDIS, sin embargo, en caso que la SDIS sea notificada del fallo de segunda instancia y éste sea desfavorable a la SDIS, como consecuencia de la impugnación del accionante, la Oficina Asesora Jurídica deberá poner esta situación en conocimiento de la Dependencia o área competente, para que ésta dé cumplimiento al mandato judicial.

7. Posibles productos o servicios no conformes

ACTIVIDAD	PRODUCTO O SERVICIO	CRITERIO DE ACEPTACIÓN	TRATAMIENTO	REGISTRO
Actividad 7-9. Firma	Oficio de respuesta revisado y firmado por los intervinientes.	Competencia (únicamente puede firmar el jefe de la dependencia, según lo establecido por los decretos distritales 607/07 y 149/12)	Código Disciplinario Único Ley 734 de 2002. art. 34 y 35 Ley 734	Formato F-IM-PRO

011 13 ABR 2016

Actividad 13. Cumplimiento fallo	Acción conducente al cumplimiento del fallo.	Oportunidad (cumplimiento de términos)	Código Disciplinario Único Ley 734 de 2002. art. 34 y 35 Ley 734	Formato F-IM-PRO

	ELABORO	REVISO	APROBO	
NOMBRE	Andrés Eduardo Vallejo	María Carmenza Valverde Pineda	María Carmenza Valverde Pineda	Liliana Pulido Villamil
CARGO	Profesional Oficina Asesora Jurídica	Jefe Oficina Asesora Jurídica	Jefe Oficina Asesora Jurídica	Directora de Análisis y Diseño Estratégico (Líder Proceso de Direccionamiento Estratégico)

013 13 ABR 2016

ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.
TECNOLOGÍAS DE INTEGRACIÓN SOCIAL

PROCESO: MEJORA CONTINUA
PROCEDIMIENTO: ADMINISTRACIÓN DE RIESGOS

FORMATO: MATRIZ DE IDENTIFICACIÓN, CLASIFICACIÓN Y VALORACIÓN DE RIESGOS

INT-04-I03 - 31/12/2015

CÓDIGO	F-MC-AR-001
VERSIÓN:	2
FECHA:	31/12/2015
PÁGINA:	1 de 2

(1) Nombre del proceso: Mantenimiento y Soporte de TIC
(2) Objetivo del proceso: Mantener y soportar la infraestructura tecnológica de la entidad, y reconocer, aplicar e implementar nuevas tecnologías de información y comunicación para optimizar la operación y aportar valor a la gestión de la entidad

(3) Servicio social (si aplica)	(4) Código N°	(5) FACTORES DE RIESGOS		(6) IDENTIFICACIÓN DE RIESGOS			(12) Riesgo de Corrupción	(13) CIRCULAR OFICIALIZACIÓN				(14) CIRCULAR REVALORACIÓN					(15) CLASIFICACIÓN	(16) CALIFICACIÓN			(20) EVALUACIÓN DEL RIESGO	(21) VALORACIÓN								(30) EVALUACIÓN DEL RIESGO
		(6) Causa: (Factores Internos y Externos, Agente Generador)	(7) Origen	(9) Riesgo	(10) Descripción	(11) Efectos o Consecuencias		N°	Día	Mes	Año	Decisión	N°	Día	Mes	Año		(17) Probabilidad de Ocurrencia	(18) Impacto	(19) Calificación inicial		CONTROLES							(29) Calificación final	
																						(22) Existen	(23) Descripción	(24) Naturaleza	(25) Documentado	(26) Clase	(27) Se aplican	(28) Efectividad		
N/A	RTIC-16	Líneas de comunicación desprotegidas Exposición de contraseñas Administración de red inadecuada Uso de software malicioso	Interno	Interceptación, interrupción , daño en la red de datos y equipos de comunicación	Daño en las Redes y Comunicaciones, que impiden la prestación de los servicios informáticos como son Internet, correo y acceso a los aplicativos misionales y administrativos.	* Pérdida de Conectividad de la estaciones de trabajo de las sedes remotas con los servidores de aplicaciones. * Denegación de servicios. * Pérdida de información. * Saturación de red y/o negación de acceso a red de comunicaciones por software malicioso. * Exposicion de informacion sensible	SI	12	29	4	2013	Actualización					Tecnologico	Probable	4	Mayor	4	16	Existe	UTM- Firewal, antivirus, DMZ, VPN, Vlans Enrutamiento Campañas de socializacion de seguridad informatica Centro de datos alterno	Preventivo	Documentado	Automático	Se aplica	Disminución de impacto y probabilidad		9
N/A	RTIC-18	Contratación inadecuada frente a los perfiles requeridos Roles y responsabilidades inadecuados Falta de conciencia alrededor de la seguridad informática Falta de capacitación Falta de procedimientos oficiales Desastres ocasionados por el hombre Ejecución de software malicioso Acceso interno y/o externo abusivo Software instalado no autorizado	Interno	Sustracción o divulgación no autorizada de la información sensible contenida en las bases de datos de la SDIS	Sustracción o divulgación no autorizada de la información sensible contenida en las bases de datos de la SDIS, ocasionadas por fallas humanas o en la ejecución de los procedimientos.	* Exposición de información sensible a perdida, modificación, robo, sustracción o daño. * Desconfiguración y daños en equipos accidental o intencional. * Denegación de servicios. * Niveles inapropiados de confiabilidad, disponibilidad e integridad de la información.	SI										Operativo	Posible	3	Mayor	4	12	Existe	Verificacion de certificados de competencia Clausulas contractuales Polizas Cumplimiento de poticas de contraseña de usuarios Cumplimiento de las poticas de seguridad informatica Campañas de socializacion de temas relacionados con seguridad informatica Capacitaciones	Preventivo	Documentado	Manual	Se aplica	Disminución de impacto y probabilidad		6
N/A	RTIC-19	No tener política de backup de codigos fuentes. Falta de gestión para la actualización de versionamiento de los desarrollos en el repositorio de código fuente. Daños de servidor donde se aloja el repositorio de códigos fuentes. Manipulación indebida del personal con acceso a los códigos fuentes.	Interno	Pérdida de código fuente de los aplicativos a cargo de la SII	Pérdida de códigos fuentes de los aplicativos a cargo de la SII, causados por fallas humanas, de infraestructura o inadecuados controles y seguimiento.	* Dificultad para el desarrollo de ajuste y/o modificaciones. * Reprocesos evidenciados en la necesidad de diseño y desarrollo de un nuevo sistema que contenga las funcionalidades de la anterior version. * Paro en la correcta operación de los aplicativos por falta del repositorio existente	SI										Tecnológico	Improbable	2	Catastrófico	5	10	Existe	Protocolo Generación de Backup. Copias de seguridad.	Preventivo	Documentado	Automático	Se aplica	Disminución de impacto y probabilidad		4
N/A	RTIC-20	Suministro eléctrico inestable Desastres ocasionados por el hombre Inadecuado sistema de prevención de atención de desastres y mantenimiento del suministro	Interno	Indisponibilidad parcial o total de los sistemas de información misionales de la SDIS	Indisponibilidad parcial o total de los sistemas de información misionales de la SDIS que soportan la operación que pueden ser causados por eventos controlables y no controlables	* Retrasos en la entrega de información a cualquier instancia interna o externa que lo requiera. * Dificultades en el acceso al registrar los participantes de los servicios sociales.	NO										De conocimiento	Posible	3	Menor	2	6	Existe	Sistema contra incendios Sistema de refrigeracion Plan de contingencia Centro de datos alterno Copias de Seguridad UPS	Preventivo	Documentado	Automático	Se aplica	Disminución de probabilidad		4
		Desastres naturales	Externo																											
N/A	RTIC-21	Inadecuada clasificación de activos Protección inadecuada de bases de datos (roles, responsabilidades) Uso de software malicioso Falta de esquemas de alta disponibilidad (respaldo) Uso de dispositivos moviles Publicas de almacenamiento físico inapropiado	Interno	Indisponibilidad parcial o total de la información contenida en las bases de datos misionales de la SDIS	Indisponibilidad parcial o total de toda la información contenida en las bases de datos misionales de la SDIS, ocasionada po fallas en procedimientos o esquemas de seguridad	* Perdida de información sensible * Daño de información * Perdidas economicas * Daño en activos de TI	NO										De conocimiento	Posible	3	Moderado	3	9	Existe	Plan de contingencia Centro de datos alterno Copias de Seguridad	Preventivo	Documentado	Automático	Se aplica	Disminución de impacto		6
N/A	RTIC-22	Degradación por desgesta Plan de mantenimiento preventivo inexistente Suministro eléctrico inestable Accesos y/o cambios en configuración de Firewal, switch, router, SAN, servidores de la red de datos No controlados Daño intencional o accidental a los activos de IT Controles de acceso a centro de datos inadecuados Ausencia de seguros	Interno	Indisponibilidad parcial o total de los elementos de configuración de la infraestructura tecnológica de la SDIS	Indisponibilidad parcial o total de los Activos de TI como : (Servidores, equipos de comunicación, almacenamiento) o sus activos de configuración, causada por desarrollo normal o daño intencional	* No disponibilidad de servicios informaticos. * Perdida de informacion. * Daño en activos de TI. * Perdidas economicas.	NO										Tecnológico	Probable	4	Moderado	3	12	Existe	Asignacion de roles y responsabilidades Politica de Seguridad Informatica Contratos de soporte Plan de mantenimiento	Preventivo	Documentado	Manual	Se aplica	Disminución de probabilidad		9
N/A	RTIC-23	Falta de controles en las herramientas de ingreso de la información Error humano en la consecución o captura del dato Inestabilidad de los canales de comunicaciones Multiples fuentes de información Fallas en la infraestructura que soporte la operación	Interno	Deficiencia en la calidad y completitud del dato primario (dirección), como insumo único para la ubicación espacial o georeferenciación requerida	Deficiencia en la calidad y completitud del dato primario (dirección), como insumo único para la ubicación espacial o georeferenciación requerida, causado desde su origen o por inadecuada manipulación	* Participante localizado incorrectamente. * Inconsistencia en los sistemas de información. * Identificación errada de las necesidades de los participantes.	NO										Operativo	Probable	4	Moderado	3	12	Existe	La dirección que se digite en SIRBE de la residencia del participante sea lo mas del recibo del agua Capacitación de nomenclatura urbana a los digitadores.	Preventivo	Sin documentar	Manual	Se aplica	Disminución de probabilidad		9
N/A	RTIC-24	Inadecuada o inexistente documentación del codigo fuente Falta de control sobre los tiempos comprometidos Errores en la contratación del personal Deficiencia en el desarrollo del plan pruebas Deficiencia en el levantamiento de requerimiento solicitado. Falta de conocimiento y aprobación del requerimiento por parte de todos los involucrados en dicho proceso.	Interno	Retrasos en los desarrollos solicitados al Equipo de Factoría de Software	Retrasos en los desarrollos solicitados al Equipo de Factoría de Software, causados por fallas humanas o inadecuados controles, planeación o seguimiento	* Incumplimiento de los cronogramas de trabajo que inciden en el comienzo de otros desarrollos. * Desarrollos desactualizados o no funcionales en la fecha de entrega. * No utilización de desarrollos por funcionalidades no vigentes.	NO										Operativo	Probable	4	Moderado	3	12	Existe	Instructivo para el levantamiento de requerimientos Formato de Historia de Usuario Cronograma de trabajo Instructivo para ejecución de pruebas de software Herramienta de versionamiento de codigo fuente de desarrollos	Preventivo	Documentado	Manual	Se aplica	Disminución de probabilidad		9
N/A	RTIC-25	Falta supervisión en el elaboración de la documentación funcional y técnica. No incluir actividad de documentación el cronograma de trabajo del desarrollo. Falta disponibilidad de tiempo para la elaboración de documentación. Rotación del personal calificado para las actividades de desarrollo.	Interno	Falta de documentación técnica y funcional de los aplicativos	Falta de documentación técnica y funcional de los aplicativos causados por fallas humanas o inadecuados controles, planeación o seguimiento	* Dificultad y aumento del tiempo para el desarrollo de ajustes o modificaciones a los aplicativos por tiempo requerido para la curva de aprendizaje.	NO										De conocimiento	Probable	4	Mayor	4	16	Existe	Relacionar una actividad de documentación en el cronograma de desarrollo de aplicativos. Ejercer la supervisión de la elaboracion de documentación para que se cumpla en los tiempos establecidos.	Preventivo	Documentado	Manual	Se aplica	Disminución de impacto		12
N/A	RTIC-26	Caida de los canales dedicados contratados Fallas en la energia en la sede Central o en alguna unidad operativa Daño parcial o total en los equipos de telecomunicaciones (Switch Core, switches, routers) de la sede central Daño parcial o total del Firewal de la Sede Central	Interno	Indisponibilidad parcial o total de la conectividad de la red y/o con las diferentes unidades operativas	Indisponibilidad parcial o total de la conectividad de la red y/o con las diferentes unidades operativas, causada por terceros o fallas locales	* Perdida de Conectividad de la estaciones de trabajo de las sedes remotas con los servidores de aplicaciones * Denegacion de servicios. * Perdida de informacion. * Saturación de red y/o negacion de acceso a red de comunicaciones por software malicioso * Exposicion de informacion sensible	NO										Tecnológico	Probable	4	Mayor	4	16	Existe	UTM- Firewal, sralevirus, DMZ, VPN, Vlans Enrutamiento Campañas de socializacion de seguridad informatica Esquemas de alta disponibilidad para los equipos relacionados a redes Acecuados seguimientos a los acuerdos de nivel de servicio con terceras partes	Preventivo	Documentado	Manual	Se aplica	Disminución de impacto y probabilidad		9
N/A	RTIC-27	Alta rotación del personal Falta de planeación para el mantenimiento preventivo de los equipos de computo Inadecuada capacitacion del personal Falta de control a las actividades del personal de soporte	Interno	Respuesta inoportuna a las solicitudes presentadas por las fallas en los equipos de computo de la Entidad	Que no se de respuesta oportuna a los incidentes o requerimientos por fallas en la operación de los equipo de computo asignados a cada funcionario, por los usuarios a través de la mesa de servicios	* Perdida de información misional. * Daño de información. * Perdidas economicas por la inactividad laboral.	NO										De cumplimiento	Procabe	4	Mayor	4	16	Existe	Seguimiento a las asignacion de roles y responsabilidades Plan de Mantenimiento preventivo y correctivo. Control de garantia de los equipos	Preventivo	Sin documentar	Manual	Se aplica	Disminución de impacto y probabilidad		9

011

13 ABR 2016

011 13 ABR 2016

ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.
Secretaría Integración Social

SECRETARÍA DISTRITAL DE INTEGRACIÓN SDCIAL

HOJA DE VIDA DE INDICADOR DE GESTIÓN

CÓDIGO	REG-EV-HV-001
FECHA	17/12/2008
VERSIÓN	2
PÁGINA	1 de 1

Nombre	Del Proceso	Mantenimiento y soporte de Tecnologías de Información y Comunicaciones - Mystic.
	del Proyecto:	N.A
Objetivo	Del Proceso	Mantener y soportar la infraestructura tecnológica de la entidad, y reconocer, aplicar e implementar nuevas tecnologías de información y comunicación, para optimizar la operación y agregar valor a la gestión de la entidad.

Objetivo Estratégico al que aporta el Indicador: Objetivo 3. Ajustar el modelo de gestión de la entidad y su estructura organizacional para fortalecer las relaciones que se dan en los territorios sociales, a partir del reconocimiento de sus realidades.

Factor Crítico de Éxito: Identificar el porcentaje de solicitudes de soporte tecnico atendidas en un periodo de tiempo

Nombre del indicador: Solicitudes de mesa de ayuda atendidas en un periodo de tiempo por Soporte Técnico

Objetivo del Indicador: Identificar el porcentaje de solicitudes mesa de ayuda atendidas con respecto al total de solicitudes informáticas hechas por los usuarios en un periodo de tiempo

Destinatario del Indicador: Lider del Proceso

Fuente de datos: Mesa de servicio

Tipo de indicador								
Eficiencia	x	Eficacia	x	Efectividad	x	Otro		¿Cuál?_____

Fórmula de cálculo: (Número de solicitudes mesa de ayuda atendidas en el periodo/ Total de solicitudes mesa de ayuda hechas por los usuarios en el periodo)*100

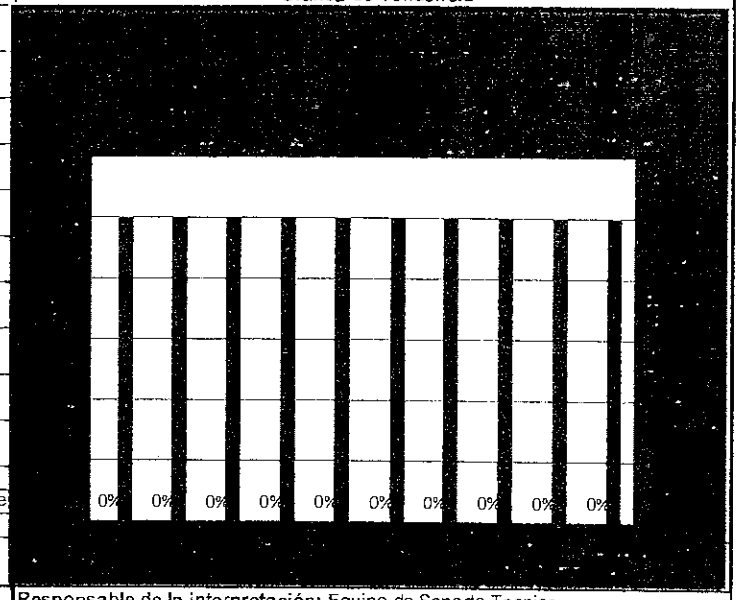
Unidades
% de Mantenimientos
Periodicidad
Mensual

Rango de gestión	
Satisfactorio	**Deficiente**
≥80% y <95% de la meta	**%**

Periodo	Dato 1	Dato 2	Resultado	Meta
Marzo 2016			#¡DIV/0!	100%
Abril 2016			#¡DIV/0!	100%
Mayo 2016			#¡DIV/0!	100%
Junio 2016			#¡DIV/0!	100%
Julio 2016			#¡DIV/0!	100%
Agosto 2016			#¡DIV/0!	100%
Septiembre 2016			#¡DIV/0!	100%
Octubre 2016			#¡DIV/0!	100%
Noviembre 2016			#¡DIV/0!	100%
Diciembre 2016			#¡DIV/0!	100%
Línea base:				NA
Fecha meta final:				Permanente
Meta final:				98%

Interpretación y análisis de tendencia:

Gráfica de Tendencia



Responsable de la interpretación: Equipo de Soporte Tecnico

Responsable de la medición: Equipo de Soporte Tecnico

011 13 ABR 2016

ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.
Secretaría Integración Social

SECRETARÍA DISTRITAL DE INTEGRACIÓN SOCIAL

HOJA DE VIDA DE INDICADOR DE GESTIÓN

CÓDIGO	REG-EV-HV-001
FECHA	17/12/2008
VERSIÓN	2
PÁGINA	1 de 1

Nombre	del proceso:	Mantenimiento y soporte de Tecnologías de Información y Comunicaciones - Mystic.
	del proyecto:	N.A
Objetivo	del proceso:	Planear, diseñar, desarrollar y poner en operación las tecnologías de información y comunicaciones de la entidad (TIC), de acuerdo con la normatividad y políticas de seguridad de información vigentes, con el fin de optimizar la operación y agregar valor a la gestión de la entidad

Objetivo Estratégico al que aporta el Indicador: Objetivo 3. Ajustar el modelo de gestión de la entidad y su estructura organizacional para fortalecer las relaciones que se dan en los territorios sociales, a partir del reconocimiento de sus realidades.

Factor Crítico de Éxito: Redes de datos, canales de comunicación y servidores en funcionamiento	Nombre del indicador: Incidentes que afectan los servicios informaticos

Objetivo del Indicador:	Destinatario del Indicador:	Fuente de datos:
Medir el tiempo de indisponibilidad de acceso a los servicios informaticos debido a los incidentes presentados.	Líder del proceso	Software de gestión de redes.

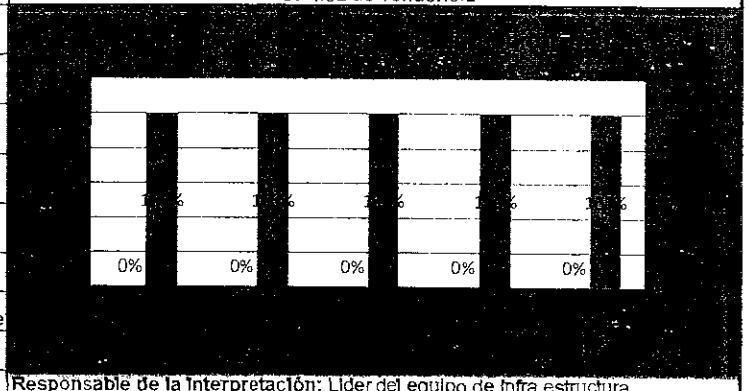
Tipo de indicador									Fórmula de cálculo	Unidades
Eficiencia		Eficacia	x	Efectividad		Otro		¿Cuál?_____	(Tiempo total de indisponibilidad (horas) / Tiempo total de operación(horas))*100	%

Periodicidad: Bimestral

Rango de gestión		
Sobresaliente	Satisfactorio	Deficiente
>99% de la meta del periodo	≥70% y ≤99% de la meta del periodo	<70% de la meta del periodo

Periodo	Dato 1	Dato 2	Resultado	Meta
Marzo - Abril 2016			#¡DIV/0!	100%
Mayo - Junio 2016			#¡DIV/0!	100%
Julio - Ago 2016			#¡DIV/0!	100%
Sep - Oct 2016			#¡DIV/0!	100%
Nov - Dic 2016			#¡DIV/0!	100%
Línea base:				NA
Fecha meta final:				Permanente
Meta final:				99%

Gráfica de Tendencia



Interpretación y análisis de tendencia:

Responsable de la Interpretación: Líder del equipo de Infra estructura

Responsable de la medición: Administrador redes WAN

011 13 ABR 2016

ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.
Secretaría Integración Social

SECRETARÍA DISTRITAL DE INTEGRACIÓN SOCIAL

HOJA DE VIDA DE INDICADOR DE GESTIÓN

CÓDIGO	REG-EV-HV-001
FECHA	17/12/2008
VERSIÓN	2
PÁGINA	1 de 1

Nombre	del proceso:	Mantenimiento y soporte de Tecnologías de Información y Comunicaciones - Mystic.
	del proyecto:	N.A
Objetivo	del proceso:	Mantener y soportar la infraestructura tecnológica de la entidad, y reconocer, aplicar e implementar nuevas tecnologías de información y comunicación, para optimizar la operación y agregar valor a la gestión de la entidad.

Objetivo Estratégico al que aporta el indicador: Objetivo 3. Ajustar el modelo de gestión de la entidad y su estructura organizacional para fortalecer las relaciones que se dan en los territorios sociales, a partir del reconocimiento de sus realidades.

Factor Crítico de Éxito: Sistemas de información y bases de datos funcionando	Nombre del indicador: Estabilidad del sistema de información y de las bases de datos.

Objetivo del indicador: Determinar el nivel de no permanencia del sistema de información y de las bases de datos con respecto al periodo de referencia	Destinatario del Indicador: Líder del proceso	Fuente de datos: Bases de datos de los sistemas de información de la SDIS.

Tipo de indicador

Eficiencia		Eficacia	X	Efectividad		Otro		¿Cuál?

Rango de gestión

Sobresaliente	Satisfactorio	Deficiente
100%	97% a 99%	96%

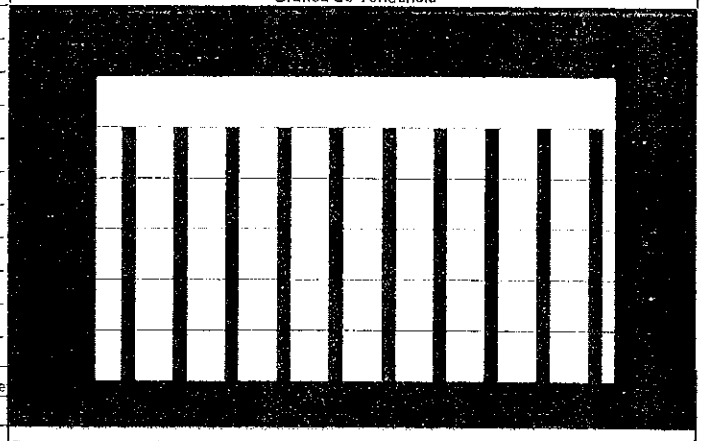
Fórmula de cálculo: 100% - (Tiempo total de caída de la base de datos y sistema de información en el periodo/Tiempo de disponibilidad Servicio base de datos y sistemas de información en el periodo)*100

Unidades: % de tiempo de caidas

Periodicidad: Mensual

Periodo	Dato 1	Dato 2	Resultado	Meta
Marzo 2016			#¡DIV/0!	100%
Abril 2016			#¡DIV/0!	100%
Mayo 2016			#¡DIV/0!	100%
Junio 2016			#¡DIV/0!	100%
Julio 2016			#¡DIV/0!	100%
Agosto 2016			#¡DIV/0!	100%
Septiembre 2016			#¡DIV/0!	100%
Octubre 2016			#¡DIV/0!	100%
Noviembre 2016			#¡DIV/0!	100%
Diciembre 2016			#¡DIV/0!	100%
Línea base:				NA
Fecha meta final:				Permanente
Meta final:				98%

Gráfica de Tendencia



Interpretación y análisis de tendencia:

Responsable de la interpretación: Líder del equipo de Infra estructura

Responsable de la medición: Administrador Datacenter

011 13 ABR 2016

ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.
Secretaría Integración Social

SECRETARÍA DISTRITAL DE INTEGRACIÓN SOCIAL

HOJA DE VIDA DE INDICADOR DE GESTIÓN

CÓDIGO	REG-EV-HV-001
FECHA	17/12/2008
VERSIÓN	2
PÁGINA	1 de 1

Nombre	Del Proceso	Mantenimiento y soporte de Tecnologías de Información y Comunicaciones
	del Proyecto:	N/A
Objetivo	del Proceso:	Planear, diseñar, desarrollar y poner en operación las tecnologías de información y comunicaciones de la entidad (TIC), de acuerdo con la normatividad y políticas de seguridad de información vigentes, con el fin de optimizar la operación y agregar valor a la gestión de la entidad

Objetivo Estratégico al que aporta el Indicador: Objetivo 3. Ajustar el modelo de gestión de la entidad y su estructura organizacional para fortalecer las relaciones que se dan en los territorios sociales, a partir del reconocimiento de sus realidades.

Factor Crítico de Éxito: Control sobre las solicitudes de nuevos desarrollos

Nombre del indicador: Historias de usuario

Objetivo del Indicador: Verificar el cumplimiento de los nuevos desarrollos a través de las historias de usuario

Destinatario del Indicador: Líder del proceso

Fuente de datos: Bitacora de Historias de Usuario desarrolladas y

Tipo de indicador										
Eficiencia		Eficacia	X	Efectividad		Otro		¿Cuál?		

Rango de gestión

Sobresaliente	Satisfactorio	Deficiente
	≥70% Y <90% De la	

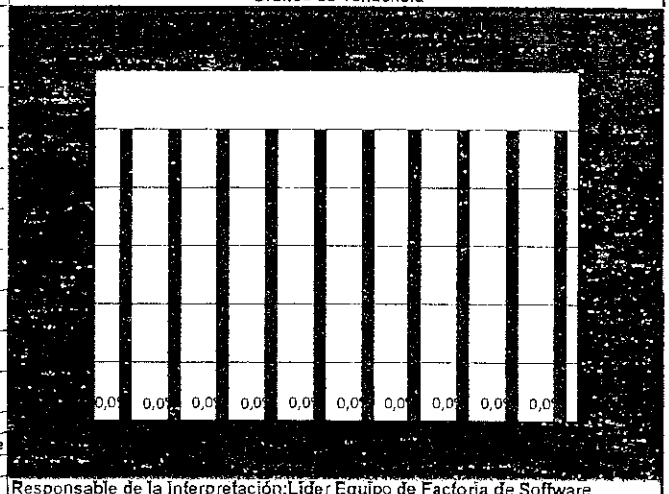
Fórmula de cálculo: Cantidad de historias de usuarios aprobadas/ Historias de usuario desarrolladas * 100

Unidades: %

Periodicidad: Mensual

Periodo	Dato 1	Dato 2	Resultado	Meta
Marzo 2016			#¡DIV/0!	100%
Abril 2016			#¡DIV/0!	100%
Mayo 2016			#¡DIV/0!	100%
Junio 2016			#¡DIV/0!	100%
Julio 2016			#¡DIV/0!	100%
Agosto 2016			#¡DIV/0!	100%
Septiembre 2016			#¡DIV/0!	100%
Octubre 2016			#¡DIV/0!	100%
Noviembre 2016			#¡DIV/0!	100%
Diciembre 2016			#¡DIV/0!	100%
Línea base:				NA
Fecha meta final:				Permanente
Meta final:				100%

Gráfica de Tendencia



Interpretación y análisis de tendencia:

Responsable de la interpretación: Líder Equipo de Factoría de Software

Responsable de la medición: Líder Equipo de Factoría de Software

011 13 ABR 2016

ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.
Secretaría Integración Social

SECRETARÍA DISTRITAL DE INTEGRACIÓN SOCIAL

HOJA DE VIDA DE INDICADOR DE GESTIÓN

CÓDIGO	REG-EV-HV-001
FECHA	09/07/2012
VERSIÓN	3
PÁGINA	1 de 1

Nombre	Del Proceso	Mantenimiento y soporte de Tecnologías de Información y Comunicaciones - Mystic.
	del Proyecto:	N.A.
Objetivo	del Proceso:	Mantener y soportar la infraestructura tecnológica de la entidad, y reconocer, aplicar e implementar nuevas tecnologías de información y comunicación, para optimizar la operación y agregar valor a la gestión de la entidad.

Objetivo Estratégico al que aporta el Indicador: Objetivo 3. Ajustar el modelo de gestión de la entidad y su estructura organizacional para fortalecer las relaciones que se dan en los territorios sociales, a partir del reconocimiento de sus realidades.

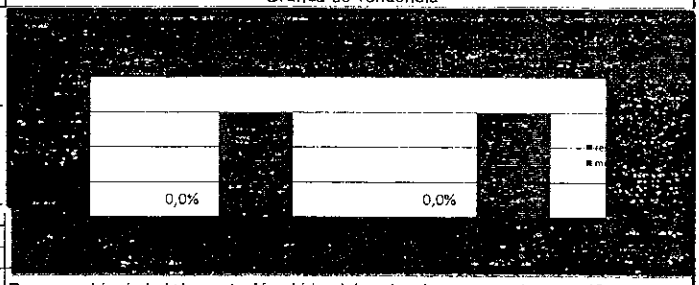
Factor Crítico de Éxito: Sistemas de información geográfico - Bases de datos geográficas. Software geografico	Nombre del Indicador: Relación de los aplicativos geográficos

Objetivo del Indicador: Evaluar el porcentaje de ejecución de actividades para la mejora de los aplicativos geográficos	Destinatario del Indicador: Líder del proceso	Fuente de datos: Sistema de Información Geográfico y Bases de Datos de la SDIS

Tipo de indicador												Fórmula de cálculo	Unidades
Eficiencia		Eficacia		x	Efectividad		Otro		¿Cuál?_____			(Cantidad de mejoras realizadas a los aplicativos / Cantidad de mejoras identificadas para los aplicativos * 100	% de horas disponibles de las aplicaciones
Rango de gestión													Periodicidad
Sobresaliente					Satisfactorio				Deficiente				Semestral
>90% de la					>70% y <90% de la								

Periodo	Dato 1	Dato 2	Resultado	Meta
Ene - Jun 2016			#¡DIV/0!	60%
Jul - Dic 2016			#¡DIV/0!	60%
Línea base:				NA
Fecha meta final:				Permanente
Meta final:				90%

Gráfica de Tendencia



Interpretación y análisis de tendencia:

Responsable de la interpretación: Líder del equipo de componente geográfico

Responsable de la medición: Administrador de Aplicaciones del equipo componente geográfico