

CARACTERIZACION DE PROCESOS DE SISTEMAS Y MANTENIMIENTO

DGSI01.9

Página 1 de 9



| OBJETIVO | ALCANCE | RESPONSABLE |
|---|--|-----------------------------------|
| <ul style="list-style-type: none"> Garantizar la conectividad y el buen funcionamiento de los sistemas de información. | <ul style="list-style-type: none"> Página web, PC, SISTRANS, SISCON, Red interna. | LIDER DE SISTEMAS Y MANTENIMIENTO |

| INDICADORES PROCESO DE SISTEMAS | |
|--|------|
| INDICADOR | META |
| Garantizar conectividad permanente | 100% |
| Garantizar la protección de la información | 100% |

| PROCESO | RESPONSABLE DE LOS SIGUIENTES REQUISITOS DEL SIG EN LAS NORMAS: | | | |
|--------------------------|---|----------------|-----------------|--------------|
| | ISO 9001:2008 | ISO 14001:2004 | OHSAS18001:2007 | BASC V4:2012 |
| SISTEMAS Y MANTENIMIENTO | 7.6. Control de los equipos de seguimiento y medición. | | | |

CARACTERIZACION DE PROCESOS DE SISTEMAS Y MANTENIMIENTO

DGSI01.9

Página 2 de 9



| PROCESO Provee | ENTRADA | ACTIVIDADES | PHVA | SALIDAS | PROCESO Recibe | REGISTROS | DOCUMENTOS | RESPONSABLE |
|--|--|---|----------------------------|--|---|---|--|--|
| Gerencia Logística Sistemas y Mantenimiento Financiero | Matriz DOFA | Planeación estratégica | P H V A | <ul style="list-style-type: none"> Planeación estratégica anual Proyectos Acciones de mejora | <ul style="list-style-type: none"> Toda la empresa | <ul style="list-style-type: none"> Planeación estratégica | NA | Gerencia Logística Sistemas y Mantenimiento o Financiero |
| <ul style="list-style-type: none"> Gerente, Ingeniero proveedor del sistema | <ul style="list-style-type: none"> Necesidad de protección de la información de la empresa. | Protección de la información | P H V A | <ul style="list-style-type: none"> Instalación de antivirus. Instalación de firewall. Campaña de uso de contraseñas seguras (alfanuméricas de 8 dígitos). Protección de la base de datos con encriptamiento y contraseñas de uso confidencial. Garantía de protección del | <ul style="list-style-type: none"> Gerente. Usuarios del sistema. | <ul style="list-style-type: none"> E-mail de indicaciones de seguridad. E-mail de indicaciones del Ingeniero proveedor del sistema. | <ul style="list-style-type: none"> NB. 4.4.5 E. 8 NI. 4.2.3 | Jefe de Sistemas y Mantenimiento |

CARACTERIZACION DE PROCESOS DE SISTEMAS Y MANTENIMIENTO

DGSI01.9

Página 3 de 9



| PROCESO Provee | ENTRADA | ACTIVIDADES | PHVA | SALIDAS | PROCESO Recibe | REGISTROS | DOCUMENTOS | RESPONSABLE |
|----------------------|--|---|----------|---|---------------------|-----------|--|----------------------------------|
| | | | | código fuente por parte del proveedor del sistema. | | | | |
| • Oficina Principal | • FOSI08. | Mantenimiento de equipos y redes | H | • FOSI08. | • Oficina Principal | • FOSI08 | NA | Jefe de Sistemas y Mantenimiento |
| • Oficina principal. | • FOSI03 • Documentos de especificación de Back up. | Back up mensual por equipo | H | <ul style="list-style-type: none"> - Copias físicas de documentos: • Word • Excel • Correos electrónicos - Back up automático de la base | • Oficina principal | • FOSI03 | <ul style="list-style-type: none"> - NB. 4.5.3 - E. 8.3.3 - 8.3.4 - NI. 4.2.4 | Jefe de Sistemas y Mantenimiento |

CARACTERIZACION DE PROCESOS DE SISTEMAS Y MANTENIMIENTO

DGSI01.9

Página 4 de 9



| PROCESO Provee | ENTRADA | ACTIVIDADES | PHVA | SALIDAS | PROCESO Recibe | REGISTROS | DOCUMENTOS | RESPONSABLE |
|---|---|---|----------|---|---|---|--|----------------------------------|
| | | | | de datos en copia externa en cinta magnética. | | | | |
| <ul style="list-style-type: none"> Base de datos en Servidor | <ul style="list-style-type: none"> Información SQL | Back up mensual externo de Base de datos | H | <ul style="list-style-type: none"> Back up SQL | <ul style="list-style-type: none"> Jefe de Sistemas y Mantenimiento | <ul style="list-style-type: none"> FOSI03 Back up. | <ul style="list-style-type: none"> NB. 4.5.3 E. 8.3.3 - 8.3.4 NI. 4.2.4 | Jefe de Sistemas y Mantenimiento |
| <ul style="list-style-type: none"> Proveedor externo | <ul style="list-style-type: none"> Equipos nuevos. | Hoja de vida de equipos. | H | <ul style="list-style-type: none"> FOSI01 | <ul style="list-style-type: none"> Agencias Oficina Principal Jefe de Sistemas y Mantenimiento | <ul style="list-style-type: none"> FOSI01 | <ul style="list-style-type: none"> NB. 4.5.3 NI. 4.2.4 | Jefe de Sistemas y Mantenimiento |

CARACTERIZACION DE PROCESOS DE SISTEMAS Y MANTENIMIENTO

DGSI01.9

Página 5 de 9



| PROCESO Provee | ENTRADA | ACTIVIDADES | PHVA | SALIDAS | PROCESO Recibe | REGISTROS | DOCUMENTOS | RESPONSABLE |
|---|--|---|----------|---|---|---|--|----------------------------------|
| <ul style="list-style-type: none"> Coordinador administrativo. | <ul style="list-style-type: none"> Correo con información: <ul style="list-style-type: none"> Nombre Usuario. Contraseña. | Apertura de usuarios al sistema | H | Usuario en los sistemas: <ul style="list-style-type: none"> SISTRAN SISCON. Con los respectivos permisos. | <ul style="list-style-type: none"> Coordinador Administrativo Funcionario registrado. | FOSI06 | <ul style="list-style-type: none"> NB. 4.4.5 E. 8.1 NI. 4.2.3 | Jefe de Sistemas y Mantenimiento |
| <ul style="list-style-type: none"> Coordinador administrativo. | <ul style="list-style-type: none"> Correo con información: <ul style="list-style-type: none"> Nombre Usuario. Contraseña. | Apertura de Cuentas de correo electrónico corporativas | H | Cuenta de correo electrónico de la empresa. | <ul style="list-style-type: none"> Coordinador Administrativo Funcionario registrado. | FOSI07 | <ul style="list-style-type: none"> NB. 4.4.5 E. 8.1 NI. 4.2.3 | Jefe de Sistemas y Mantenimiento |
| <ul style="list-style-type: none"> Sedes Operativas | <ul style="list-style-type: none"> Documentos escaneados. Fotos conductor. Fotos vehículo. | Transferencia de gestión documental | H | <ul style="list-style-type: none"> Documentos y fotos de conductor y vehículo por sedes por semana | <ul style="list-style-type: none"> Asistente de sistemas de gestión y recursos humanos | FOSI09 control transferencia gestión documental | <ul style="list-style-type: none"> NB. 4.4.6 E. 5.6 NI. 7.4 | Jefe de Sistemas y Mantenimiento |

CARACTERIZACION DE PROCESOS DE SISTEMAS Y MANTENIMIENTO

DGSI01.9

Página 6 de 9



| PROCESO Provee | ENTRADA | ACTIVIDADES | PHVA | SALIDAS | PROCESO Recibe | REGISTROS | DOCUMENTOS | RESPONSABLE |
|---|--|--|----------|--|---|--|---|----------------------------------|
| <ul style="list-style-type: none"> • DIAN | <ul style="list-style-type: none"> • Equipos por revisar | Revisión mensual de programas instalados y autorizados | V | <ul style="list-style-type: none"> • Equipos revisados • Eliminación de programas no autorizados | <ul style="list-style-type: none"> • Gerencia • Subgerencia • Coordinadora administrativa. | <ul style="list-style-type: none"> • FOSI04 | <p>Documento de legalidad de software en las empresas.</p> <p>Certificar</p> <ul style="list-style-type: none"> - NB. 4.4.5 - E. 8.2 – 8.3 - NI. 4.2.3 | Jefe de Sistemas y Mantenimiento |
| <ul style="list-style-type: none"> • Agencias • Oficina principal • Ingeniero de sistemas. | <ul style="list-style-type: none"> • Alertas por medio de llamadas telefónicas. | Monitoreo del SISTRANS/SISCO N y de la red en general. | V | <ul style="list-style-type: none"> • Solución inmediata de la falla encontrada. | <ul style="list-style-type: none"> • Agencias. • Oficina principal. | FOSI05 | NA | Jefe de Sistemas y Mantenimiento |
| <ul style="list-style-type: none"> • Logística • Conductores | <ul style="list-style-type: none"> • Requerimientos de mecánica. • Revisiones por garantía • DGSI05 programa de mantenimiento vehículos propios | Monitoreo y gestión del adecuado estado mecánico de vehículos propios | H | <ul style="list-style-type: none"> • Vehículo en adecuadas condiciones mecánicas • FOSI16 mantenimiento de vehículos propios | <ul style="list-style-type: none"> • Gerencia | <ul style="list-style-type: none"> • Facturas FOSI16 mantenimiento de vehículos propios | NA | Jefe de Sistemas y Mantenimiento |

| PROCESO Provee | ENTRADA | ACTIVIDADES | PHVA | SALIDAS | PROCESO Recibe | REGISTROS | DOCUMENTOS | RESPONSABLE |
|---|--|--|----------------|--|--|--|--|----------------------------------|
| | <ul style="list-style-type: none"> FOSI17 control aceites y filtros FOSI18 control de llantas vehiculos propios FOSI19 tabla mantenimiento preventivo vehiculos propios | | | | | | | |
| <ul style="list-style-type: none"> Todas las sedes | <ul style="list-style-type: none"> Requerimientos de las sedes | Mantenimiento de las Instalaciones y puestos de Trabajo | H V | <ul style="list-style-type: none"> Mantenimientos Preventivos y Correctivos a las Instalaciones y a los puestos de trabajo requeridos FOLG27 FOSI08 FOSI11 | <ul style="list-style-type: none"> Todos los procesos | <ul style="list-style-type: none"> FOLG27 FOSI08 FOSI11 | <ul style="list-style-type: none"> Procedimiento de mantenimiento de instalaciones y puestos de trabajo - PRGE05 INGE06 Instructivo para la Inspección a Instalaciones | Jefe de Sistemas y Mantenimiento |

| PROCESO Provee | ENTRADA | ACTIVIDADES | PHVA | SALIDAS | PROCESO Recibe | REGISTROS | DOCUMENTOS | RESPONSABLE |
|--|--|---|----------------|--|---|--|--|----------------------------------|
| <ul style="list-style-type: none"> Sede Principal | <ul style="list-style-type: none"> Inspección Mensual a instalaciones | Inspección a Instalaciones | H V | <ul style="list-style-type: none"> FOLG27 Diligenciado | <ul style="list-style-type: none"> Asistente de Sistemas de Gestión Y recursos Humanos | <ul style="list-style-type: none"> FOLG27 | <ul style="list-style-type: none"> INGE07 Instructivo para Inspección a Instalaciones | Jefe de Sistemas y Mantenimiento |
| <ul style="list-style-type: none"> Conductores | <ul style="list-style-type: none"> Gastos en ruta | Monitoreo de gastos en ruta de vehículos propios | H | <ul style="list-style-type: none"> Gastos en ruta revisados y depurados | <ul style="list-style-type: none"> Gerencia | <ul style="list-style-type: none"> Soportes de gastos FOSI15 cuadro control gastos vehículos propios | NA | Jefe de Sistemas y Mantenimiento |
| <ul style="list-style-type: none"> Sistrans | <ul style="list-style-type: none"> Reportes solicitados | Generación de información desde la base de datos | H | <ul style="list-style-type: none"> Reporte | <ul style="list-style-type: none"> Persona que solicita la información | Reporte generado desde la base de datos | NA | Jefe de Sistemas y Mantenimiento |

CARACTERIZACION DE PROCESOS DE SISTEMAS Y MANTENIMIENTO

DGSI01.9

Página 9 de 9



| NOMBRE | CARGO | FECHA | FIRMA |
|------------------------|----------------------------------|------------|-------------------------|
| ELABORADO POR: | | | |
| Paola Cardona M. | Coordinadora Administrativa | 16/04/2014 | Paola Cardona M. |
| REVISADO POR: | | | |
| Lucas Cardona Martínez | Jefe de Sistemas y Mantenimiento | 16/04/2014 | Lucas Cardona Martínez |
| APROBADO POR: | | | |
| Lucas Cardona Martínez | Jefe de Sistemas y Mantenimiento | 16/04/2014 | Lucas Cardona Martínez |