


MINISTERIO DE AMBIENTE Y DESARROLLO SOSTENIBLE	CARACTERIZACIÓN DE PROCESO		
	Proceso: Gestión De Servicios de Información Y Soporte Tecnológico		
Versión: 2	Vigencia: 27/12/2019		Código: C-A-GTI-01

OBJETIVO	Satisfacer las necesidades de tecnologías de información y telecomunicaciones de la entidad, mediante la prestación de los servicios tecnológicos, basados en la implementación, mantenimiento y soporte técnico que permita la protección de los activos de información, la continuidad del servicio y seguridad de la información para cumplir con los fines de la Entidad.
-----------------	---

ALCANCE DEL PROCESO	Inicia con la identificación de las necesidades de tecnologías de la información y comunicaciones; que incluye apoyo y soporte técnico, gestión en planes de desarrollo informático y termina con el mantenimiento tecnológico, orientado a la mejora continua.
----------------------------	---

GESTOR O LIDER DEL PROCESO	Jefe de Oficina TIC	COGESTORES DEL PROCESO	Facilitadores (a) del proceso.
-----------------------------------	---------------------	-------------------------------	--------------------------------

ENTRADAS		CICLO PHVA SUBPROCESOS	SALIDAS		
Proveedores	Insumos		Productos	Partes Interesadas	
<ul style="list-style-type: none"> * Despacho del Ministro (I) *Gestión de comunicaciones Estratégicos (I) *Todas las dependencias. * Mintic. * Departamento Administrativo de la Función Pública DAFP. 	<ul style="list-style-type: none"> * Plan Nacional de Desarrollo *Plan Nacional de Desarrollo (DNP) * Plan de Acción vigente. * Plan Estratégico * Plan Anual de adquisiciones * Política de Gobierno Digital (MNTIC) * Lineamientos del MIPG (DAFP) * Guía para la Administración del Riesgo - DAFP * Modelo Integrado de Planeación y Gestión * Políticas y regulaciones vigentes * Compromisos relacionados con las funciones del proceso * PQRS 	<ul style="list-style-type: none"> * Elaborar el Plan de acción del proceso y el plan de adquisiciones y con base en estos se elabora la programación de actividades del proceso. * Elaboración del análisis del contexto estratégico de factores externos, internos, mapa de riesgos según metodología. * Identificación de las partes interesadas. * Levantamiento de riesgos del proceso, según guía metodológica. * Elaboración de la identificación de aspectos e impactos ambientales, con el apoyo de la metodología. * Elaboración de la Identificación riesgos y peligros en seguridad y salud en el trabajo, con el apoyo de la metodología. * Elaboración de la Identificación de riesgos de seguridad de la información, con el apoyo de la metodología. 	<ul style="list-style-type: none"> * Plan de acción del proceso y plan de adquisiciones. * Mapa de riesgos del proceso. * Necesidades y expectativas de partes interesadas. * Matriz de aspectos e impactos ambientales. * Matriz de riesgos de seguridad y salud en el trabajo. * Matriz de riesgos de seguridad de la información. 	<ul style="list-style-type: none"> *Despachos del Ministro y Viceministro (I) * Proceso gestión integrada de planes programas y proyectos.(I) *Proceso de gestión estratégica de tecnologías de la información y la comunicación. (I) *Proceso de evaluación independiente (I) *Todos los procesos. (I) * Entes de control (E) * Proceso gestión jurídica (I) 	
<ul style="list-style-type: none"> * Proceso de gestión estratégica de tecnologías de la información y la comunicación. (I) * Proceso gestión integrada de planes programas y proyectos.(I) * Todas los procesos.(I) *MINTIC.(E) 	<ul style="list-style-type: none"> * Inventarios de activos de la información. * Requerimientos tecnológicos. * Tendencias de mejores practicas tecnológicas en el mercado. (E) * Norma ISO 20001: 2018 Gestión de servicios Tecnológicos. 		<ul style="list-style-type: none"> * Diseñar el plan de mantenimientos de la infraestructura tecnológica, de acuerdo a la documentación del proceso. 	<ul style="list-style-type: none"> * Plan de mantenimiento de la infraestructura tecnológica. 	<ul style="list-style-type: none"> Todas las dependencias y todos los procesos (I)
<ul style="list-style-type: none"> *Todas las dependencias y todos los procesos. 	<ul style="list-style-type: none"> Necesidades de Soporte tecnológico 				

ENTRADAS		CICLO PHVA		SALIDAS	
Proveedores	Insumos	SUBPROCESOS		Productos	Partes Interesadas
<ul style="list-style-type: none"> * Proceso gestión integrada de planes programas y proyectos.(1) • Proceso de gestión financiera y proceso de gestión administrativa. • Proceso gestión integrada del portafolio de planes, programas y proyectos. 	Plan de Acción de funcionamiento	P	* Plan de soporte TIC	Plan de adquisiciones que de respuesta al soporte de Servicios de T.I	Todas las dependencias y todos los procesos (1)
<ul style="list-style-type: none"> Proceso de contratación (1) Proceso gestión de servicios de información y soporte tecnológico 	Contratos				
<ul style="list-style-type: none"> * Secretaria general. * Proceso gestión integrada del portafolio de planes, programas y proyectos. (1) * Proceso contratación.(1) * Proceso Gestión Administrativa (1) * DAFP (E) 	* Inventario de activos de información		Plan de modernización Tecnológica de TI	<ul style="list-style-type: none"> * Plan de adquisiciones. * Seguimiento a controles a riesgos asociados a seguridad de la información. 	<ul style="list-style-type: none"> * Proceso gestión integrada de planes programas y proyectos.(1) * Secretaria General (1) * Despacho del Ministro (1)
<ul style="list-style-type: none"> * MINTIC (E) * Proceso de Contratos (1) * Entes de control (E) * Secretaria General (1) * Proceso de gestión estratégica de tecnologías de la información y la comunicación. (1) 	<ul style="list-style-type: none"> * Análisis de requerimientos técnicos * Plan de mantenimiento de la infraestructura tecnológica. * Normas y estándares internacionales * Contratos de mantenimiento 		* Ejecución de las actividades del Plan de Mantenimiento de la Infraestructura Tecnológica	<ul style="list-style-type: none"> * Informes de Supervisión de seguimiento * Informes de Actividades de mantenimiento de la Infraestructura de TI 	<ul style="list-style-type: none"> * Todas las dependencias y todos los procesos. * Proveedores de Mantenimiento tecnológico (E)
<ul style="list-style-type: none"> * Servidores públicos del proceso de gestión estratégica de tecnologías de la información y la comunicación. (1) * Todos los procesos (1) * MINTIC (E) * DAFP (E) 	<ul style="list-style-type: none"> *Identificación de necesidades de T.I. *Contratos de soporte. * PETI * Normas estándares Internacionales. * Requerimientos por vía ARANDA * Lineamientos de orden Nacional 	H	* Gestión de soporte a las actividades de T.I	* Informes de gestión contractual de T.I.	<ul style="list-style-type: none"> * Todas las dependencias y todos los procesos. (1) * Proveedores de administración de Aranda. (1) * MINTIC (E)
<ul style="list-style-type: none"> * Servidores públicos del proceso de gestión estratégica de tecnologías de la información y la comunicación. (1) * Todos los procesos internos (1) * MINTIC (E) * DAFP (E) 	<ul style="list-style-type: none"> *Identificación de necesidades de T.I. *Contratos de soporte. * PETI * Normas estándares Internacionales. * Requerimientos por vía ARANDA * Lineamientos de orden Nacional 		* Plan de modernización tecnológica implementado	<ul style="list-style-type: none"> * Infraestructura Tecnológica Actualizada. * Informes de Actividades contractuales asociadas al plan de modernización tecnológica. 	<ul style="list-style-type: none"> *Todas las dependencias y todos los procesos. (1) * MINTIC (E) * Organismos de Control (E)

ENTRADAS		CICLO PHVA		SALIDAS	
Proveedores	Insumos	SUBPROCESOS		Productos	Partes Interesadas
<ul style="list-style-type: none"> * Proceso de gestión estratégica de tecnologías de la información y comunicación (I) * Proceso de evaluación Independiente. * Proceso de Administración del SIG. * Entes de control (E) 	<ul style="list-style-type: none"> * Información y datos de la gestión del proceso *Indicadores de gestión *Directriz para la medición de la satisfacción del cliente (si aplica) *Autoevaluación del control *Autoevaluación de la gestión *Planes de auditoria interna integrada *Programa de auditoria interna integrada * Hallazgos de auditoria de la CGR *Riesgo residual (Seguridad de Información) 	V	<ul style="list-style-type: none"> * Implementar los controles de monitoreo actualización, para la implementación, mantenimiento y soporte de la infraestructura tecnológica de la entidad. *Análisis de indicadores del proceso. *Auditorias *Autoevaluación del proceso 	<ul style="list-style-type: none"> * Reporte seguimiento, revisión y actualización de Indicadores de Gestión. * Plan de mejoramiento *Informes de control interno de evaluación independiente *Informe de auditoria interna (OAP) * Seguimiento a los planes de mejoramiento. *Planes de Mejoramiento CGR *Informes de gestión *Informes de auditoría. * Certificaciones de auditorias. 	<ul style="list-style-type: none"> * Proceso de evaluación independiente. * Proceso de gestión integrada del portafolio de planes programas y proyectos (I) * Proceso de administración del sistema integrado de gestión. (I). * Organismos de control (E) * Organismos de certificación (E)
<ul style="list-style-type: none"> * Proceso evaluación independiente (I) * Proceso gestión integrada del portafolio de planes, programas y proyectos (I) * Entes de control. (E) 	<ul style="list-style-type: none"> *Documento de medición de la gestión del proceso *Informes de control interno. *Informe de auditoria interna *Seguimiento a los planes de mejora *Planes de Mejoramiento CGR *Autoevaluación del control *Autoevaluación de la gestión *Resultados de indicadores del proceso 	A	<ul style="list-style-type: none"> * Tomar las acciones de mejora relacionada con todas las actividades del proceso * Seguimiento y actualización a indicadores en el cumplimiento de las metas. * Revisar el desempeño del sistema integrado de gestión 	<ul style="list-style-type: none"> *Plan de mejoramiento implementados *Planes de mejora por procesos. *Planes de mejora individual *Ajustes del Plan de acción de la dependencia 	<ul style="list-style-type: none"> * Proceso de gestión estratégica de tecnologías de la información y comunicación (I) *Proceso Evaluación Independiente (I) *Proceso Gestión estratégica del portafolio de planes, programas y proyectos (I)
GESTIÓN DE RECURSOS		GESTIÓN DE RIESGOS		DOCUMENTOS ASOCIADOS AL PROCESO (Procedimientos, instructivos, guías, programas, entre otros.)	
<p>Humanos: Los definidos en la planta de personal y contratos de prestación de servicios cuando se requiera</p> <p>Infraestructura: Instalaciones locativas, equipos de cómputo, servidores, redes de cómputo, Red interna y comunicación.</p> <p>Tecnológicos: Internet, sistemas de información, sistemas operativos, de infraestructura, Windows y bases de datos.</p> <p>Financieros: Asignación presupuestal del plan de acción para el cumplimiento de las actividades</p>		<p>DS-E-SIG-25</p> <p>Mapa de Riesgos del Sistema Integrado de Gestión</p>		<p>Modulo de Documentos MADSIGESTION</p> <p>http://madsigestion.minambiente.gov.co/index.php?op=2</p>	
INDICADORES DE GESTIÓN		MARCO NORMATIVO Y REGULATORIO : MODULO NORMOGRMA MADSIGESTION			
<p>MADSIGestión Modulo de indicadores</p> <p>HERRAMIENTA SUITE VISION EMPRESARIAL BSC</p> <p>http://suiteve.minambiente.gov.co</p> <p>Usuario: Consulta</p> <p>Contraseña: SIG</p>		<p>Modulo de Documentos MADSIGESTION</p> <p>http://madsigestion.minambiente.gov.co/index.php?op=2&sop=2.6</p>			