

MINISTERIO DE AMBIENTE Y DESARROLLO SOSTENIBLE	CARACTERIZACIÓN DE PROCESO			 Sistema Integrado de Gestión
	Proceso: Gestión de Servicios de Información y Soporte Tecnológico			
Versión: 6	Vigencia: 12/08/2024			Código: C-A-GTI-01
OBJETIVO	Gestionar, operar, soportar y mantener los servicios tecnológicos del Ministerio de Ambiente y Desarrollo Sostenible para asegurar su adecuado funcionamiento.			
ALCANCE DEL PROCESO	Inicia con la identificación de las necesidades de operación y soporte de los servicios tecnológicos, así como la identificación de necesidades de desarrollo y/o mantenimiento de sistemas de información, y termina con la evaluación de los resultados obtenidos orientada a la mejora continua.			
LÍDER DEL PROCESO	Jefe de la Oficina Tecnologías de la Información y la Comunicación	COGESTORES DEL PROCESO		N/A
ENTRADAS		CICLO PHVA SUBPROCESOS	SALIDAS	
Proveedores	Insumos		Productos	Partes Interesadas
*Gobierno Central (E) *Organismos Internacionales (E) *Entidades del sector (E) *Entes de control (E) *Departamento Administrativo de la Función Pública (E) *Ministerio de las Tecnologías de Información y las Comunicaciones - TIC (E) *Ministerio del Trabajo (E) *Despachos del Ministro y Viceministerios (I) *Proceso Gestión Integrada del portafolio de planes, programas y proyectos (I) *Sistema Integrado de Gestión SIG (I) *Proceso Gestión Jurídica (I) *Todos los procesos de la entidad (I) *Organismos de certificación (E)	*Plan Nacional de Desarrollo. *Conpes o Políticas Públicas adoptadas. *Acuerdos y compromisos internacionales. *Guía para la Administración del Riesgo - DAFP. *Modelo Integrado de Planeación y Gestión. *Normativa vigentes. *Manual de funciones. *PQRSD.	<b>P</b> Identificar lo pertinente al proceso, relacionado con: *La integración de los controles de los sistemas de gestión *Necesidades de recursos. *Contexto estratégico interno y externo. *Necesidades y expectativas de las partes interesadas. *Aspectos e impactos ambientales. *Riesgos y peligros en seguridad y salud en el trabajo. *Riesgos de seguridad de la información. *Riesgos y oportunidades.	*Plan de acción institucional. *Plataforma estratégica del SIG (Misión, visión, política del SIG, objetivos, indicadores, mapa de procesos, manual del sistema integrado de gestión institucional, entre otros). *Lineamientos para la Integración de los Sistemas de Gestión *Matriz de riesgos. *Matriz de aspectos e impactos ambientales. *Contexto estratégico (Contexto interno y externo, partes interesadas).	*Entes de control (E) *Despachos del Ministro y Viceministro (I) *Ministerio de las Tecnologías de Información y las Comunicaciones - TIC (E) *Ministerio del Trabajo (E) *Departamento Administrativo de la Función Pública (E) *Representante de la alta dirección (I) *Todos los procesos de la entidad (I) *Directivos y líderes del proceso (I) *Facilitadores del SIG (I)
*Secretaría general. *Proceso Gestión Integrada del Portafolio de Planes, Programas y Proyectos. (I) *Proceso Contratación.(I) *Proceso Gestión de Servicios Administrativos ( I ) *DAFP ( E ) *Ministerio de las Tecnologías de Información y las Comunicaciones - TIC (E) *Todos los procesos internos (I)	*Inventario de activos de información *PETI (Institucional y Sectorial) *Plan de adquisiciones. *Identificación de necesidades de TI. *Contratos de soporte. *Normas estándares Internacionales. *Requerimientos e incidentes en la herramienta de gestión y mesa de servicios *Lineamientos de orden Nacional *Sistema de Gestión de Seguridad de la Información *Modelo Integrado de Planeación y Gestión. *Catálogo de servicios de TI *Catálogo de elementos de infraestructura	<b>H</b> Gestionar la operación de servicios tecnológicos	*Requerimientos e incidentes atendidos en la Plataforma de gestión y mesa de asistencia *Eventos y problemas atendidos y documentados en la Plataforma de gestión y mesa de asistencia *Incidentes de seguridad y privacidad de la información valorados y atendidos en la Plataforma de gestión y mesa de asistencia *Infraestructura monitoreada a través de la herramienta de monitoreo *Plan de mantenimiento preventivo de la Infraestructura de TI (File Server) *Activos de TI con mantenimiento correctivo (File Server) *Gestión de Cambios atendidos con informe técnico de actividades (File Server) *Vulnerabilidades en activos de TI detectadas con informe y plan de remediación (One Drive) *Plan de capacidades con necesidades de infraestructura. (File Server) *Estadísticas de crecimiento (One Drive)	*Proceso gestión integrada de planes programas y proyectos (I) *Secretaría General (I) *Todas las dependencias y todos los procesos (I) *Despacho del Ministro y Viceministro (I) *Proceso de Gestión de Servicios Administrativos (I) *Proveedores de mantenimiento tecnológico y de servicios (E) *Ministerio de las Tecnologías de Información y las Comunicaciones - TIC (E) *Organismos de Control (E)
*Ministerio de las Tecnologías de Información y las Comunicaciones - TIC (E) *Entes de control ( E ) *Secretaría General (I) *Proceso gestión integrada de planes programas y proyectos (I) *Proceso de Contratación (I) *Proceso de Gestión Financiera (I)	*Normas y estándares internacionales *Contratos de mantenimiento *Inventarios de activos de la información. *Requerimientos tecnológicos. *Norma ISO 20001: 2018 Gestión de servicios Tecnológicos. *Sistema de Gestión de Seguridad de la Información *Modelo Integrado de Planeación y Gestión. *Catálogo de servicios de TI	<b>H</b> Desarrollar y mantener sistemas de información y componentes de software	*Diagrama proceso TO BE en la wiki (Si aplica) - Automatización *Historias de usuario en la wiki *Prototipos en la wiki (Si aplica) *Casos de prueba en la wiki *Informes de ejecución de casos de prueba en la wiki - Parametrización (Si aplica) *Manuales de despliegue en la wiki *Manuales de usuario en la wiki (Si aplica) *Arquitecturas de software en la wiki *Código fuente en GitLab *Catálogo de sistemas de información actualizado en la wiki	*Todas las dependencias y todos los procesos (I)

ENTRADAS		CICLO PHVA SUBPROCESOS	SALIDAS		
Proveedores	Insumos		Productos	Partes Interesadas	
*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 )	* 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 auditoría interna integrada *Programa de auditoría interna integrada * Hallazgos de auditoría de la CGR *Riesgo residual (Seguridad de Información) * Modelo Integrado de Planeación y Gestión.	<b>V</b> *Implementar los controles de monitoreo actualización, para el mantenimiento y soporte de la infraestructura tecnológica de la entidad. *Análisis de indicadores del proceso. *Auditorías *Autoevaluación del proceso	*Reporte seguimiento, revisión y actualización de Indicadores de Gestión. *Planes de mejoramiento *Informes de control interno de evaluación independiente *Informes de auditorías *Informes de gestión	*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)	
*Proceso evaluación independiente (I) *Proceso gestión integrada del portafolio de planes, programas y proyectos (I) *Entes de control. ( E )	*Documento de medición de la gestión del proceso *Informes de control interno. *Informe de auditoría interna *Autoevaluación del control *Autoevaluación de la gestión *Resultados de indicadores del proceso	<b>A</b> *Tomar las acciones de mejora relacionada con las actividades del proceso *Seguimiento y actualización a indicadores en el cumplimiento de las metas. *Revisar el desempeño del sistema integrado de gestión y de seguridad de la información.	*Plan de mejoramiento implementado *Instrumentos de medición actualizados	*Proceso de gestión estratégica de tecnologías de la información y comunicación ( I ) *Proceso Evaluación Independiente (I) *Proceso Gestión Integrada del portafolio de planes, programas y proyectos (I) *Proceso de Administración del Sistema Integrado de gestión	
<b>GESTIÓN DE RECURSOS</b>		<b>GESTIÓN DE RIESGOS</b>		<b>DOCUMENTOS ASOCIADOS AL PROCESO</b> (Procedimientos, instructivos, guías, programas, entre otros.)	
<b>Humanos:</b> Los definidos en la planta de personal y contratos de prestación de servicios cuando se requiera <b>Infraestructura:</b> Instalaciones locativas, equipos de cómputo, servidores, redes de cómputo, red interna y comunicación. <b>Tecnológicos:</b> Internet, sistemas de información, sistemas operativos, de infraestructura, Windows y bases de datos. <b>Financieros:</b> Asignación presupuestal del plan de acción para el cumplimiento de las actividades.		<b>Modulo de Riesgos SOMOSIG</b> <a href="https://somosig.minambiente.gov.co/portal/index.php">https://somosig.minambiente.gov.co/portal/index.php</a> <b>DS-E-SIG-25</b> <b>Mapa de Riesgos del Sistema Integrado de Gestión</b>		<b>Modulo de Documentos SOMOSIG</b> <a href="https://somosig.minambiente.gov.co/portal/index.php">https://somosig.minambiente.gov.co/portal/index.php</a>	
<b>INDICADORES DE GESTIÓN</b>		<b>MARCO NORMATIVO Y REGULATORIO</b>			
<b>Modulo de Indicadores SOMOSIG</b> <a href="https://somosig.minambiente.gov.co/portal/index.php">https://somosig.minambiente.gov.co/portal/index.php</a> <b>F-E-SIG-20</b> Solicitud de modificación del indicador de gestión <b>F-E-SIG-22</b> Hoja de vida del indicador del SIG <b>F-E-SIG-35</b> Ficha de reporte de Indicadores de Gestión <b>M-E-SIG-05</b> Manual de indicadores		<b>Modulo Normograma SOMOSIG</b> <a href="https://somosig.minambiente.gov.co/portal/index.php">https://somosig.minambiente.gov.co/portal/index.php</a> <b>F-E-SIG-08</b> Actualización de normograma <b>P-E-SIG-06</b> Ingreso actualización del normograma			