


MINISTERIO DE AMBIENTE Y DESARROLLO SOSTENIBLE	CARACTERIZACIÓN DE PROCESO			
	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
<ul style="list-style-type: none"> *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) 	<ul style="list-style-type: none"> *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. 	<p style="text-align: center;">P</p> <ul style="list-style-type: none"> Identificar lo pertinente al proceso, relacionado con: <ul style="list-style-type: none"> *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. 	<ul style="list-style-type: none"> *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). 	<ul style="list-style-type: none"> *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)
<ul style="list-style-type: none"> *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) 	<ul style="list-style-type: none"> *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 	<p style="text-align: center;">H</p> <ul style="list-style-type: none"> Gestionar la operación de servicios tecnológicos 	<ul style="list-style-type: none"> *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) 	<ul style="list-style-type: none"> *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)
<ul style="list-style-type: none"> *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) 	<ul style="list-style-type: none"> *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 	<p style="text-align: center;">H</p> <ul style="list-style-type: none"> Desarrollar y mantener sistemas de información y componentes de software 	<ul style="list-style-type: none"> *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 	<ul style="list-style-type: none"> *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.	V *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	A *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	
GESTIÓN DE RECURSOS		GESTIÓN DE RIESGOS		DOCUMENTOS ASOCIADOS AL PROCESO (Procedimientos, instructivos, guías, programas, entre otros.)	
Humanos: Los definidos en la planta de personal y contratos de prestación de servicios cuando se requiera Infraestructura: Instalaciones locativas, equipos de cómputo, servidores, redes de cómputo, red interna y comunicación. Tecnológicos: Internet, sistemas de información, sistemas operativos, de infraestructura, Windows y bases de datos. Financieros: Asignación presupuestal del plan de acción para el cumplimiento de las actividades.		Modulo de Riesgos SOMOSIG https://somosig.minambiente.gov.co/portal/index.php DS-E-SIG-25 Mapa de Riesgos del Sistema Integrado de Gestión		Modulo de Documentos SOMOSIG https://somosig.minambiente.gov.co/portal/index.php	
INDICADORES DE GESTIÓN		MARCO NORMATIVO Y REGULATORIO			
Modulo de Indicadores SOMOSIG https://somosig.minambiente.gov.co/portal/index.php F-E-SIG-20 Solicitud de modificación del indicador de gestión F-E-SIG-22 Hoja de vida del indicador del SIG F-E-SIG-35 Ficha de reporte de Indicadores de Gestión M-E-SIG-05 Manual de indicadores		Modulo Normograma SOMOSIG https://somosig.minambiente.gov.co/portal/index.php F-E-SIG-08 Actualización de normograma P-E-SIG-06 Ingreso actualización del normograma			