


MINISTERIO DE AMBIENTE Y DESARROLLO SOSTENIBLE	CARACTERIZACIÓN DE PROCESO		
	Proceso: Gestión de Servicios de Información y Soporte Tecnológico		
Versión: 3	Vigencia: 01/08/2022		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 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) * MinTIC * Mintrabajo * Despachos del Ministro y Viceministerios (I) * Proceso Gestión estratégica del portafolio de planes, programas y proyectos (I) * Todos los procesos de la entidad (I) 	<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	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 (<i>Misión, visión, política del SIG, objetivos, indicadores, mapa de procesos, manual del sistema integrado de gestión institucional, entre otros</i>). * Lineamientos para la Integración de los Sistemas de Gestión * Matriz de riesgos. * Matriz de aspectos e impactos ambientales. * Contexto estratégico (<i>Contexto interno y externo, partes interesadas</i>). 	<ul style="list-style-type: none"> * Entes de control (E) * Despachos del Ministro y Viceministro (I) * MinTic (E) * MinTrabajo (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"> * Secretaria general. * Proceso Gestión Integrada del Portafolio de Planes, Programas y Proyectos. (I) * Proceso Contratación.(I) * Proceso Gestión Administrativa (I) * DAFP (E) * MINTIC (E) * Todos los procesos internos (I) 	<ul style="list-style-type: none"> * Inventario de activos de información *PETI * Plan de adquisiciones. *Identificación de necesidades de T.I. *Contratos de soporte. * Normas estándares Internacionales. * Requerimientos por vía GEMA * Lineamientos de orden Nacional * Sistema de Gestión de Seguridad de la Información * Modelo Integrado de Planeación y Gestión. 	H	Modernización Tecnológica de TI	<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"> * Proceso gestión integrada de planes programas y proyectos.(I) * Secretaria General (I) *Todas las dependencias y todos los procesos. (I) * Despacho del Ministro (I) * MINTIC (E) * Organismos de Control (E)

<ul style="list-style-type: none"> * MINTIC (E) * Proceso de Contratos (I) * Entes de control (E) * Secretaria General (I) * Proceso gestión integrada de planes programas y proyectos.(I) Proceso de contratación (I) 	<ul style="list-style-type: none"> * Análisis de requerimientos técnicos * Plan de mantenimiento de la infraestructura tecnológica. * 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. 	H	<ul style="list-style-type: none"> * Diseño y ejecución de las actividades del Plan de Mantenimiento de la Infraestructura Tecnológica , de acuerdo a la documentación del proceso. 	<ul style="list-style-type: none"> * Plan de mantenimiento de la infraestructura tecnológica. * 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 (I). * Proveedores de Mantenimiento tecnológico (E)
<ul style="list-style-type: none"> * Todos los procesos (I) * MINTIC (E) * DAFP (E) * Organismos de Control (E) 	<ul style="list-style-type: none"> *Identificación de necesidades de T.I. *Contratos de soporte. * PETI *Plan de Acción * Normas estándares Internacionales. * Requerimientos por vía GEMA * Lineamientos de orden Nacional * Sistema de Gestión de Seguridad de la Información * Modelo Integrado de Planeación y Gestión. 	H	<ul style="list-style-type: none"> * Diseño y ejecución de soporte a las actividades de T.I 	<ul style="list-style-type: none"> *Informes de gestión contractual de T.I. *Ejecución de copias de respaldo *Gestión de la capacidad de infraestructura TI 	<ul style="list-style-type: none"> * Todas las dependencias y todos los procesos. (I) * Proveedores de administración de Aranda. (I) * MINTIC (E)
<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 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	<ul style="list-style-type: none"> * 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 	<ul style="list-style-type: none"> * 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 	<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)
<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 auditoría interna *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 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 	<ul style="list-style-type: none"> *Plan de mejoramiento implementado * Instrumentos de medición actualizados 	<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) * Proceso de Administración del Sistema Integrado de gestión

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 Mapa de Riesgos del Sistema Integrado de Gestión</p>	<p>Modulo de Documentos MADSIGESTION https://madsigestion.minambiente.gov.co/portal/index.php</p>
INDICADORES DE GESTIÓN		MARCO NORMATIVO Y REGULATORIO : MODULO NORMOGRMA MADSIGESTION
<p>MADSIGestion F-E-SIG-35 Ficha de reporte de Indicadores de Gestión M-E-SIG-05 Manual de indicadores</p>		<p>Modulo Normograma MADSIGESTION https://madsigestion.minambiente.gov.co/portal/index.php</p>