

	FORMATO	VERSION 13
	MAPA DE RIESGOS	F01-PR-SIG-05
		FECHA EDICIÓN 19/04/2022

Proceso:	Gestión de Servicios TIC
Objetivo:	Prestar los servicios de Tecnología de Información y Comunicaciones, cumpliendo con los niveles de servicio definidos; a través de la operación continua, soporte a los usuarios, administración, mantenimiento e innovación de la infraestructura tecnológica para apoyar los procesos de la entidad.
Alcance:	Inicia con la prestación de servicios de TI, contemplando actividades de administración, operación y soporte de TI, y finaliza con la implementación de estrategias de continuidad.

SECCION A. RIESGOS DE INSTITUCIONALES

Producto o Actividad del Proceso	Corresponde a	Identificación del riesgo				Análisis del riesgo inherente						Evaluación del riesgo - Valoración de los controles										Información suministrada por la dependencia	Aporto evidencia SI/NO								
		Impacto (afectación)	Causa Inmediata	Causa Raiz	Descripción del Riesgo	Clasificación del Riesgo	Frecuencia con la cual se realiza la actividad	Probabilidad Inherente	%	Criterios de impacto	Impacto Inherente	%	Zona de Riesgo Inherente	Descripción del Control	Acciones Adicionales en caso de desviación	Atributos					Afectación			Probabilidad Residual Final	%	Impacto Residual Final	%	Zona de Riesgo Final			
																Tipo	Implementación	Documentación	Frecuencia	Evidencia									Calificación		
Operar y administrar Servicios TIC. Gestionar los cambios de los servicios tecnológicos.	Proceso	Reputacional	Indisponibilidad de los servicios de TI requeridos por los usuarios institucionales para el desarrollo de actividades que aportan en el cumplimiento de la misionalidad institucional.	Deficiencia en la administración de la infraestructura tecnológica que soporta los servicios de TI institucionales.	Posibilidad de afectación reputacional por la indisponibilidad de los servicios de TI requeridos por los usuarios institucionales para el desarrollo de actividades que aportan en el cumplimiento de la misionalidad institucional, debido a la deficiencia en la administración de la infraestructura tecnológica que soporta los servicios de TI institucionales.	Fallas Tecnológicas	365	Media	60%	El riesgo afecta la imagen de la entidad con algunos usuarios de relevancia frente al logro de los objetivos	Moderado	60%	Moderado	Los profesionales designados, deberán velar por el monitoreo periódico a los Servicios de Tecnología de la Información - TI, con el fin de prestar los servicios tecnológicos de forma permanente. Los administradores de servidores, equipos de comunicaciones, servidores de bases de datos, sistemas de almacenamiento compartido deben verificar diariamente el estado de las plataformas tecnológicas usando los herramientas de monitoreo estado de servicios, cuando identifiquen posibles fallas activan los procedimientos de gestión de soporte y en caso de caída de los servicios activan el plan de contingencia. Los profesionales designados, deben garantizar la ejecución de los mantenimientos preventivos de conformidad en lo establecido en el procedimiento Mantenimiento Preventivo Infraestructura Tecnológica. Los administradores de servidores, equipos de comunicaciones, servidores de bases de datos, sistemas de almacenamiento compartido y demás equipos de cómputo programan los mantenimientos a los componentes de infraestructura TIC de acuerdo con el esquema de visitas de mantenimiento preventivo definidas en el contrato del componente respectivo. En caso de demoras por parte del proveedor notifican al supervisor del contrato respectivo para exigir la visita de mantenimiento al proveedor. En caso de caída o falla de los equipos tecnológicos activan los procedimientos de soporte del proveedor y en eventos mayores activan el plan de contingencia del componente respectivo. El jefe de la Oficina de Tecnologías de la Información y las comunicaciones y los profesionales designados, deben velar por el correcto reporte a través de las herramientas de gestión de los Acuerdos de Niveles de Servicio - ANS, configurados de conformidad con el Catálogo de Servicios de Tecnologías de la Información-TI. Los administradores de servidores, equipos de comunicaciones, servidores de bases de datos, sistemas de almacenamiento compartido y demás equipos de cómputo verifican diariamente el correcto funcionamiento de los componentes TIC mediante las herramientas de monitoreo de funcionamiento, evalúan el cumplimiento de los acuerdos de niveles de servicio ANS del catálogo de servicios TIC y en caso de incidentes o problemas aplican las acciones correctivas, cuando se presentan fallas significativas de continuidad informan a la Jefatura de la Oficina de Tecnologías de la Información y las comunicaciones y activan el plan de contingencia definido para el componente afectado.	Los profesionales designados deberán velar por el monitoreo periódico a los Servicios de Tecnología de la Información - TI, con el fin de prestar los servicios tecnológicos de forma permanente. Los administradores de servidores, equipos de comunicaciones, servidores de bases de datos, sistemas de almacenamiento compartido y demás equipos de cómputo programan los mantenimientos a los componentes de infraestructura TIC de acuerdo con el esquema de visitas de mantenimiento preventivo definidas en el contrato del componente respectivo. En caso de demoras por parte del proveedor notifican al supervisor del contrato respectivo para exigir la visita de mantenimiento al proveedor. En caso de caída o falla de los equipos tecnológicos activan los procedimientos de soporte del proveedor y en eventos mayores activan el plan de contingencia del componente respectivo. Los administradores de servidores, equipos de comunicaciones, servidores de bases de datos, sistemas de almacenamiento compartido y demás equipos de cómputo realizan diagnóstico del estado de funcionamiento de los componentes, verifican los reportes de falla generados por los equipos y aplican las acciones de remediación recomendadas por los fabricantes, en caso de que las fallas superen los tiempos máximos tolerables de indisponibilidad de servicio activan los planes de contingencia definidos para el componente afectado y notifican a la Jefatura de la Oficina de Tecnologías de la Información y las comunicaciones.	Preventivo	Automático	Documentado	Continua	Con Registro	50%	Probabilidad	Baja	30%	Moderado	60%	Moderado	Aceptar	Reportes Mensuales	Ruta Evidencia: \Informat\TIC\0_TIC\2023\Dominio\EY\Seguimientos\Proceso_Gestión_y_Gobierno_de_TI_2023\Riesgos_Gestión_Servicio_TIC\1_Indisponibilidad_Servicios_TIC\Control1	Monitoreo servicios tecnológicos
																Preventivo	Manual	Documentado	Continua	Con Registro	40%	Probabilidad	Muy Baja	18%	Moderado	60%	Moderado	Aceptar	Formato Programación y Ejecución de Mantenimientos Infraestructura Tecnológica Ministerio de Agricultura y Desarrollo Rural	Ruta Evidencia: \Informat\TIC\0_TIC\2023\Dominio\EY\Seguimientos\Proceso_Gestión_y_Gobierno_de_TI_2023\Riesgos_Gestión_Servicio_TIC\1_Indisponibilidad_Servicios_TIC\Control2	Mantenimientos Preventivos
																Preventivo	Manual	Documentado	Continua	Con Registro	40%	Probabilidad	Muy Baja	11%	Moderado	60%	Moderado	Aceptar	Reportes Mensuales	Ruta Evidencia: \Informat\TIC\0_TIC\2023\Dominio\EY\Seguimientos\Proceso_Gestión_y_Gobierno_de_TI_2023\Riesgos_Gestión_Servicio_TIC\1_Indisponibilidad_Servicios_TIC\Control1	Acuerdos de Niveles de Servicio – ANS.
Operar y administrar Servicios TIC. Gestionar los cambios de los servicios tecnológicos.	Proceso	Reputacional	Imposibilidad de recuperar servicios de TI que no se encuentran disponibles	Deficiencia en la implementación de mecanismos de recuperación, respaldo y contingencia.	Posibilidad de afectación reputacional por la imposibilidad de recuperar servicios de TI que no se encuentran disponibles, debido a la deficiencia en la implementación de mecanismos de recuperación, respaldo y contingencia.	Fallas Tecnológicas	365	Media	60%	El riesgo afecta la imagen de la entidad con algunos usuarios de relevancia frente al logro de los objetivos	Moderado	60%	Moderado	Los profesionales designados, deben velar por la realización de copias de respaldo de conformidad con lo establecido en las Políticas Técnicas de TIC para garantizar la disponibilidad permanente de estas. El administrador del servicio de copias de respaldo verifica los reportes de resultado de las actividades de copia de respaldo programadas en el sistema de backup evaluando que las copias se realicen conforme a las Políticas Técnicas de TIC. A solicitud de la Jefatura de la Oficina de Tecnologías de la Información y las comunicaciones se realizan pruebas de correcto funcionamiento y restauración de las copias de respaldo. El jefe de la Oficina de Tecnologías de la Información y las comunicaciones y los profesionales designados, deben velar por la implementación de servicios de TI en plataformas de Nube Pública como alternativa de alta disponibilidad o para garantizar la disponibilidad y respaldo de estos. El (Los Administradores) de los servicios de nube pública verifican diariamente el estado de funcionamiento de las plataformas tecnológicas usando las herramientas de monitoreo, en caso de eventos significativos aplican los procedimientos de soporte del proveedor del servicio para mantener activos y disponibles de los servicios. En caso de fallas significativas informan a la Jefatura de la Oficina de Tecnologías de la Información y las comunicaciones y activan el plan de contingencia definido para el componente afectado.	Los profesionales designados deberán velar por la ejecución de las actividades de pruebas de restauración de copias de respaldo de conformidad con lo establecido en las políticas técnicas de TIC. El administrador del servicio de copias de respaldo verifica los reportes de resultados de las actividades de copia de respaldo, en caso de falla programa una nueva copia de respaldo de la información pendiente y verifica su ejecución, en caso de nueva falla escala aplica el procedimiento de soporte.	Preventivo	Automático	Documentado	Continua	Con Registro	50%	Probabilidad	Baja	30%	Moderado	60%	Moderado	Aceptar	Respaldo y recuperación de la infraestructura de TI	Ruta Evidencia: \Informat\TIC\0_TIC\2023\Dominio\EY\Seguimientos\Proceso_Gestión_y_Gobierno_de_TI_2023\Riesgos_Gestión_Servicio_TIC\2_Imposibilidad_Recuperar_Servicios_TIC\Control4	Copias de respaldo
																Preventivo	Manual	Documentado	Continua	Con Registro	40%	Probabilidad	Muy Baja	18%	Moderado	60%	Moderado	Aceptar	Orden de compra 96416	Ruta Evidencia: \Informat\TIC\0_TIC\2023\Dominio\EY\Seguimientos\Proceso_Gestión_y_Gobierno_de_TI_2023\Riesgos_Gestión_Servicio_TIC\2_Imposibilidad_Recuperar_Servicios_TIC\Control5	Nube Pública

