



CARACTERIZACION DEL PROCESO

Versión
4

CP-GST-01

FECHA EDICIÓN
04/10/2019

Proceso:	GESTIÓN DE SERVICIOS TIC	Responsable:	Jefe de Oficina de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones
Objetivo:	<p>Prestar los servicios de Tecnología de Información y Comunicaciones, cumpliendo con los niveles de servicio definidos; a través de una operación continua, soporte a los usuarios, administración, mantenimiento e innovación de la infraestructura tecnológica para obtener más beneficios gracias a la digitalización de procesos y a la implementación dinámica de las nuevas tecnologías.</p>	Alcance:	<p>Inicia con el aseguramiento de la capacidad; el funcionamiento continuo y fiable de la infraestructura; los servicios de administración, operación y soporte; así como de la capacidad de restauración, identificación, clasificación, medición y mitigación de eventos e incidentes que se presenten; terminando con el establecimiento y normalización de los procedimientos de administración y control sobre los requerimientos de cambio que surgen a partir de las necesidades de mantenimiento y actualización de los servicios de TI.</p>

Entradas del Proceso			ACTIVIDADES	P H V A	Responsable	Salidas del proceso		
Proveedor		Insumo				Servicio y/o producto	Cliente	
Externo	Interno						Interno	Externo
Industria TI	<ul style="list-style-type: none"> • Proceso Direccionamiento Estratégico Institucional • Proceso Gobernabilidad 	<ul style="list-style-type: none"> • Plan Estratégico Institucional • Plan de Acción Institucional • Plan Estratégico TI • Mapa de Riesgos 	<p>Definir recursos, actividades, indicadores y controles para el proceso.</p>	P	Jefe de Oficina de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones	<ul style="list-style-type: none"> • Plan de acción del proceso • Mapa de riesgos del proceso • Plan de tratamiento de riesgos del proceso 	<p>Proceso Direccionamiento Estratégico Institucional</p>	

<p>APROBÓ</p> <p>JOHN EDILSON PATIÑO TENORIO Profesional Especializado FECHA: 04 de octubre 2019</p>	<p>APROBÓ</p> <p>DANIEL MAURICIO ROZO GARZÓN Jefe Oficina Tecnologías de la Información y las Comunicaciones FECHA: 04 de octubre 2019</p>
---	---

CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO

Versión
4

CP-GST-01

FECHA EDICIÓN
04/10/2019

	<ul style="list-style-type: none"> de TIC Proceso Administración del sistema integrado de gestión TIC 	<ul style="list-style-type: none"> Institucional Informe de Gestión de Riesgo Buenas prácticas TI 					
	Proceso Gestión de servicios TIC	Plan de Acción del proceso	Actualizar portafolio y catálogo de servicios	H	Jefe de Oficina de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones	<ul style="list-style-type: none"> Catálogo de servicios TIC actualizado Portafolio de servicios TIC actualizado 	Todos los procesos del SIG
	<ul style="list-style-type: none"> Proceso de Gobernabilidad de TIC Proceso Gestión de servicios TIC Todos los procesos del SIG 	<ul style="list-style-type: none"> Políticas TIC Catálogo de servicios TIC Solicitudes de prestación de servicios TIC 	Operar y administrar los Servicios TIC	H	Jefe de Oficina de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones	Servicios tecnológicos disponibles en el catálogo de servicios TIC, gestionados a través de la herramienta de gestión.	Todos los procesos
	<ul style="list-style-type: none"> Proceso de Gobernabilidad de TIC Proceso Gestión de servicios TIC Todos los procesos del SIG 	<ul style="list-style-type: none"> Políticas TIC Catálogo de servicios TIC Solicitudes de cambio 	Gestionar los cambios de los servicios tecnológicos	H	Jefe de Oficina de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones	<ul style="list-style-type: none"> Puesta en producción de los cambios aprobados en el Comité de Cambios Catálogo de servicios TIC actualizado Portafolio de servicios TIC actualizado 	Todos los procesos
	<ul style="list-style-type: none"> Proceso de Gobernabilidad de TIC Todos los procesos 	<ul style="list-style-type: none"> Directrices relacionadas con organización y seguridad de la información del proceso Información generada 	Organización de la información generada en el proceso		Jefe de Oficina de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones	<ul style="list-style-type: none"> Activos de información Información organizada de acuerdo con las TRD del proceso. Información digital organizada cumpliendo 	<ul style="list-style-type: none"> Proceso de Gobernabilidad de TIC Proceso Apoyo logístico e

 El campo es de todos Minagricultura	<h2>CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO</h2>	Versión 4
		CP–GST–01
		FECHA EDICIÓN 04/10/2019

		(en medio digital o físico)			las políticas del Ministerio.	infraestructura		
Usuarios externos	<ul style="list-style-type: none"> Todos los procesos 	<ul style="list-style-type: none"> Petición, Queja y Solicitudes 	Atender oportunamente y dentro del término legal las peticiones, quejas y solicitudes	H	Jefe de Oficina de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones	<ul style="list-style-type: none"> Respuesta dentro del término legal a las peticiones, quejas y solicitudes 	<ul style="list-style-type: none"> Los demás procesos 	Usuarios externos
	<ul style="list-style-type: none"> Proceso gestión de servicios TIC Proceso de Control Interno a la Gestión 	<ul style="list-style-type: none"> Plan de acción del proceso Informe de Auditorías Internas de Calidad Informe de la Evaluación de gestión 	Realizar seguimiento a las actividades planificadas en el proceso y al comportamiento de los indicadores.	V	Jefe de Oficina de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones	<ul style="list-style-type: none"> Reporte plan de acción a través de SIGGESTIÓN Reporte de Indicadores 	Proceso Direccionamiento Estratégico Institucional	
Entes de control	<ul style="list-style-type: none"> Proceso de Control Interno a la Gestión 	<ul style="list-style-type: none"> Informe de evaluación de gestión Informe de la auditoría interna de calidad 	Identificar e implementar acciones preventivas, correctivas y de mejora al Proceso.	A		<ul style="list-style-type: none"> Acciones preventivas, correctivas 	Proceso Administración del Sistema Integrado de Gestión Proceso Control Interno a la Gestión	Entes de control

REQUISITOS	
Tipo	Detalle
Legal	Interno
	Externo

DOCUMENTOS DEL SIG QUE APLICAN AL PROCESO (procedimientos, instructivos y otros)
DOCUMENTOS PROPIOS DEL PROCESO <ul style="list-style-type: none"> Guía Catálogo de Servicios (GU–GST–01) Guía Portafolio de Servicios TIC (GU–GST–02) Política de Construcción, Uso y Aplicación de TIC (DE–GGT–01) Política Técnica de TIC para el Ministerio de Agricultura y Desarrollo Rural (DE–GGT–02) Política de Seguridad y Privacidad de la Información (DE–GGT–03)

CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO

Versión
4

CP-GST-01

FECHA EDICIÓN
04/10/2019

Técnicos		<ul style="list-style-type: none"> • Ley 1266 de 2008 • Ley 1273 de 2009 • Ley 1581 de 2012 • Ley 1712 de 2014 • Decreto 1071 de 2015 • Decreto 415 de 2016 • Decreto 728 de 2017 • Decreto 1413 de 2017 • Decreto 612 de 2018 • Decreto 1008 de 2018 • Conpes 3854 de 2016 	<ul style="list-style-type: none"> • Políticas Técnica de Seguridad y Privacidad de la Información (DE-GGT-04) • Procedimiento Gestión de Incidentes (PR-GST-01) • Procedimiento de Gestión de Requerimientos (PR-GST-02) • Procedimiento Gestión de Cambios (PR-GST-03) • Procedimiento Gestión de Problemas (PR-GST-04) • Procedimiento Gestión de Cuentas de Usuario (PR-GST-05) • Procedimiento Gestión de Incidentes de Seguridad de la Información (PR-GST-06) • Procedimiento Gestión de Medios Removibles (PR-GST-07) • Procedimiento Acceso a áreas seguras de almacenamiento de información (PR-GST-08) • Procedimiento Clasificación y Etiquetado de la Información (PR-GST-10) • Formato Cadena de Custodia (F01-PR-GST-06) • Formato Acuerdo de Intercambio y Confidencialidad de la Información (F01-DE-GGT-01) • Formato Documento Técnico Acuerdo de Intercambio y Confidencialidad de la Información (F02-DE-GGT-01) • Formato Control de Medio Removibles (F01-PR-GST-07) • Formato Inventario de Activos de Información (F01-PR-GST-10) • Formato Requerimiento de Cambio RFC (F01-PR-GST-03) • Formato Usuario Nuevo (F01-IN-GST-01) • Formato Bitácora de Ingreso a Áreas Seguras (F01-PR-GST-08) • Instructivo Exchange 2013 Creación, Edición y Eliminación Buzones de Correo (IN-GST-02) • Instructivo Plataforma Lync Creación, Edición y Eliminación cuentas de servicio (IN-GST-03) • Instructivo Plataforma Orfeo Creación, Edición, Eliminación y Configuración (IN-GST-04) • Instructivo Creación de Contraseñas Seguras (IN-GST-05) • Instructivo Directorio Activo Creación, Edición y Eliminación cuentas de red (IN-GST-01) • Aplicativo SISGESTIÓN <p>DOCUMENTOS TRANSVERSALES</p> <ul style="list-style-type: none"> • Documento Estratégico – Misión y Visión (DE-DEI-01) • Documento Estratégico – Código de Integridad (DE-DEI-02)
	MIPG	<p>3.2.2.1. Política de Servicio al ciudadano</p> <p>3.2.2.3. Política de Participación Ciudadana en la Gestión Pública</p> <p>3.2.1.3. Política de Gobierno digital</p> <p>3.2.1.4. Política de Seguridad Digital</p>	
	ISO 9001	<p>4.4. Sistema de gestión de la calidad y sus procesos</p> <p>4.4.1. Sistema de gestión de la</p> <p>5.3. Roles, responsabilidades y autoridades en la organización</p> <p>7.1. Recursos</p> <p>7.1.3. Infraestructura</p> <p>7.1.4. Ambiente para la operación de los procesos</p> <p>7.1.6. Conocimientos de la organización</p> <p>9.1. Seguimiento, medición, análisis y evaluación</p> <p>10.1. Mejora</p> <p>10.2. No conformidad y acción correctiva</p> <p>10.3. Mejora continua</p>	
ISO 27001	<p>4.4. Sistema de gestión de la seguridad de la información</p> <p>5.3. Roles, responsabilidades y autoridades en la organización</p> <p>6.1.2. Evaluación de riesgos de la seguridad de la</p>		

CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO

Versión
4

CP-GST-01

FECHA EDICIÓN
04/10/2019

		<p>información 6.1.3. Tratamiento de riesgos de la seguridad de la información 7.1. Recursos 9.1. Seguimiento, medición, análisis y evaluación 10.1. No conformidad y acción correctiva 10.2. Mejora continua</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Documento Estratégico – Política y Objetivos de Calidad (DE-DEI-04) • Documento Estratégico – Política de Administración del Riesgo (DE-DEI-05) • Documento Estratégico – Mapa de Procesos (DE-DEI-07) • Documento Estratégico – Política de Operación de los Procesos (DE-DEI-09) • Documento Estratégico – Política de Seguridad y Privacidad de la Información (DE-GGT-03) • Documento Estratégico – Política de Tratamiento de Datos Personales (DE-GGT-05) • Documento Estratégico – Política de Información y Comunicación (DE-CYP-01) • Documento Estratégico – Política de Conservación Documental (DE-ALI-03) • Documento Estratégico – Política para el Uso Racional del Papel en el Ministerio de Agricultura y Desarrollo Rural (DE-ALI-02) • Documento Estratégico – Política de Gestión del Talento Humano (DE-GTH-01) • Documento Estratégico – Política de seguridad y Salud en el Trabajo (DE-GTH-03) • Documento Estratégico – Objetivos del Sistema de Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo (SG-SST-DE-GTH-04) • Manual – de Identidad Institucional (MN-CYP-01) • Procedimiento – Acciones Preventivas, Correctivas y de Mejora (PR-SIG-06) • Procedimiento – Aseguramiento, Seguimiento y Control de la Gestión (PR-DEI-12) • Procedimiento – Medición y Análisis del Desempeño de los Procesos (PR-DEI-10) • Procedimiento – Gestión del Riesgo (PR-SIG-05) • Procedimiento – Administración y Control de Documentos (PR-SIG-02) • Procedimiento – Gestión de Incidentes de Seguridad de la Información (PR-GST-06) • Procedimiento – Implementación y Actualización de Proyectos con Componentes de Tecnología (PR-GCO-02) • Procedimiento – Reporte e Investigación de Incidentes, Accidentes de Trabajo y Enfermedades Laborales (PR-GTH-0) • Formato – Auto reporte de Condiciones de Trabajo (F01-PR-GTH-05) • Formato – Declaración de Información Personal y Auto reporte de Condiciones de Salud (F07-PR-GTH-02) • Formato – Solicitud de Componentes Tecnológicos (F01-PR-GCO-01) • Formato – Acta (F01-MN-CYP-01)
	<p>SG-SST (decreto 1072 de 2015)</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Decreto 1072 de 2015 • Artículo 2.2.4.6.5 Política de seguridad y salud en el trabajo (SST) • Artículo 2.2.4.6.10 Responsabilidades de los trabajadores • Artículo 2.2.4.6.14. Comunicación • Artículo 2.2.4.6.18. Objetivos del SG-SST • Artículo 2.2.4.6.25. Prevención, preparación y respuesta ante emergencias • Artículo 2.2.4.6.32. Investigación de Incidentes, accidentes de trabajo y enfermedades laborales • Artículo 2.2.4.6.33. Acciones preventivas y correctivas • Artículo 2.2.4.6.34. Mejora continua 	
	<p>Otros</p>		

 El campo es de todos Minagricultura	<h2>CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO</h2>	Versión 4
		CP–GST–01
		FECHA EDICIÓN 04/10/2019

			<ul style="list-style-type: none"> Formato – Asistencia a Reuniones (F03–MN–CYP–01)
--	--	--	--

RECURSOS NECESARIOS			RIESGO ASOCIADOS AL PROCESO	
Tipo	Qué se necesita	Control	Clase	Riesgos asociado o documento donde se especifica
Humanos	Jefe de Oficina TIC, Profesionales Especializados, Profesional Universitario, Técnicos, y Contratistas	Manual de funciones	Institucionales y de Corrupción	Matriz de riesgos del proceso publicado en la página WEB en el link: //planeación, control y gestión/Sistema Integrado de Gestión – SIG/riesgos institucionales/ dentro de la carpeta “mapa de procesos”.
Tecnológicos	Hardware (Equipos de Cómputo, impresoras, servidores, data center, equipos de redes y comunicaciones, telefonía) Software (Sistema operativo, Ofimática, licenciamiento, herramientas de gestión) Comunicaciones unificadas (Llamadas, chat, videoconferencias, teleconferencias)	PETI	Seguridad de la Información	Matriz de riesgos del proceso publicado en la página WEB en el link: //planeación, control y gestión/Sistema Integrado de Gestión – SIG/riesgos institucionales/ dentro de la carpeta “mapa de procesos”.
Financieros	Presupuesto de funcionamiento	Plan anual de adquisiciones	Seguridad y Salud en el Trabajo	Matriz de Riesgos de Identificación de peligros, valoración de riesgos y determinación de controles, publicada en el WEB en el link: //planeación, control y gestión/Sistema Integrado de Gestión – SIG/riesgos de seguridad y salud en el trabajo/
Infraestructura	Espacios físicos			

INDICADORES					
NOMBRE	OBJETIVO	RELACIÓN MATEMÁTICA	RESPONSABLE	FRECUENCIA DE MEDICIÓN	TIPO DE INDICADOR
Eficacia en la atención de requerimientos al centro de servicios (TEAM)	Medir la capacidad de respuesta a los requerimientos atendidos	$\frac{\text{Requerimientos atendidos en menos de 8 horas}}{\text{Total Requerimientos Recibidos}} \times 100$	Jefe de Oficina de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones	Trimestral	Eficacia
Eficacia en la	Medir la capacidad de	Cambios Realizados exitosos	Jefe de Oficina de	Trimestral	Eficacia

 El campo es de todos Minagricultura	<h2>CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO</h2>	Versión 4
		CP-GST-01
		FECHA EDICIÓN 04/10/2019

realización de cambios del centro de servicios (TEAM)	efectuar cambios efectivos y que no afecten la calidad del servicio TI	$\frac{\text{Total Cambios Programados}}{\text{Total Cambios Programados}} \times 100$	Tecnologías de la Información y las Comunicaciones		
Eficacia en la atención de incidentes al centro de servicios (TEAM)	Medir la capacidad de respuesta a los incidentes atendidos	$\frac{\text{Incidentes atendidos en menos de 4 horas}}{\text{Total Incidentes Recibidos}} \times 100$	Jefe de Oficina de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones	Trimestral	Eficacia
Efectividad en la atención del centro de servicios (TEAM)	Medir la satisfacción de los usuarios	$\frac{\text{Sumatoria de respuestas (E, B) dadas (por ítem)}}{\text{Sumatoria de la totalidad de las encuestas respondidas por ítem}} \times 100$	Jefe de Oficina de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones	Trimestral	Efectividad

HISTORIAL DE CAMBIOS		
FECHA	VERSIÓN	DESCRIPCIÓN
02/05/2014	1	Versión inicial
19/06/2015	2	Se adiciona el indicador eficacia en la realización de cambios del centro de servicios (TEAM), se elimina el indicador eficacia en la atención de solicitudes del centro de servicios (TEAM) y se modifica normatividad.
25/10/2017	3	Se actualiza en general, toda la caracterización del proceso, alineándolo a las necesidades actuales para la prestación de los servicios TIC
04/10/2019	4	Se realizo actualización del objetivo, las actividades, normatividad y documentos que aplican al proceso