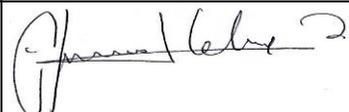


 El campo es de todos Minagricultura	<h2>CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO</h2>	Versión 5
		CP-GST-01
		FECHA EDICIÓN 03-08-2021

Proceso:	GESTIÓN DE SERVICIOS TIC	Responsable:	Jefe de Oficina de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones
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.	Alcance:	Inicia con la prestación de los servicios de administración, operación y soporte de TI, contemplando la gestión de capacidad (servicios tecnológicos apropiados y eficientes) y la continuidad de TI (servicios tecnológicos disponibles), y finaliza con la implementación de resiliencia de servicios de TI (capacidad de restauración oportuna)

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	Proceso Direccionamiento Estratégico Institucional	Plan Estratégico Institucional	Definir recursos, actividades, indicadores y controles para el proceso	P	Jefe de Oficina de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones	Plan de Acción e Indicadores.	Proceso Direccionamiento Estratégico Institucional		
	Proceso Gobernabilidad de TIC	Proyecto de inversión de TIC							
	Proceso Administración del sistema integrado de gestión TIC	Plan Estratégico de Tecnologías de la Información						Mapa de Riesgos Institucional	
		Buenas prácticas TI							

REVISÓ	APROBÓ
 Nombre: John Edison Patiño Tenorio Cargo: Coordinador Grupo de Gestión de Gobernabilidad de la Información y del Conocimiento Fecha: 03-08-2021	 Nombre: Alfonso Javier Celedón Simón Cargo: Jefe Oficina de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones Fecha: 03-08-2021

CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO

Versión
5

CP-GST-01

FECHA EDICIÓN
03-08-2021

	Proceso de Gobernabilidad de TIC Proceso Gestión de servicios TIC	Plan de Acción TIC	Actualizar portafolio y catálogo de servicios	H	Jefe de Oficina de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones	Guía Catálogo de Servicios TIC actualizado GU-GST-01 Guía Portafolio de Servicios TIC actualizado GU-GST-02	Todos los procesos del SIG	
	Proceso de Gobernabilidad de TIC Proceso Gestión de servicios TIC Todos los procesos	Políticas TIC Guía Catálogo de servicios TIC GU-GST-01 Solicitudes de prestación de servicios TIC	Operar y administrar los Servicios TIC	H	Jefe de Oficina de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones	Prestar Servicios tecnológicos de acuerdo con el Catálogo de Servicios TIC	Todos los procesos	
	Proceso de Gobernabilidad de TIC Proceso Gestión de servicios TIC Todos los procesos	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	Prestar Servicios tecnológicos de acuerdo con el Catálogo de Servicios TIC, con las actualizaciones	Todos los procesos	
	Proceso de Gobernabilidad de TIC Normas aplicadas a Seguridad y Privacidad de la información. Todos los procesos	Directrices relacionadas con organización y seguridad de la información del proceso Solicitudes específicas	Respaldo los activos de información Susceptibles a ser respaldados	H	Jefe de Oficina de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones	Copias de respaldo de Copias de Información de acuerdo con la política establecida	Todos los procesos	Entes de Control
Usuarios	Todos los procesos	Petición, Queja,	Atender	H	Jefe de Oficina de	Respuesta a los	Todos los procesos	Usuarios

	<h2>CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO</h2>		Versión 5
			CP-GST-01
			FECHA EDICIÓN 03-08-2021

externos		Reclamos, Denuncias y Solicitudes	oportunamente y dentro del término legal las peticiones, quejas y solicitudes relacionadas con el proceso de Gestión de servicios TIC		Tecnologías de la Información y las Comunicaciones	Derechos de Petición, Quejas, Reclamos, Denuncias y Solicitudes de Información recibidos, aplicando el procedimiento establecido		externos
	Proceso Direccional Estratégico.	Plan de Acción del Proceso Indicadores. Información de la ejecución del Plan de Acción del Proceso	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	Reporte de Avance del Plan de los indicadores del Proceso	Proceso Direccional Estratégico Institucional Proceso de Control Interno a la Gestión	Órganos de control
Órganos control	Proceso de Control Interno a la Gestión.	Informes de Auditorias. Información sobre debilidades detectadas en el proceso y en otras fuentes de información	Identificar e implementar las acciones preventivas y correctivas, estableciendo los planes de mejora para el proceso	A	Jefe de Oficina de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones	Planes de mejora para el proceso	Proceso Control interno a la Gestión Administración del Sistema Integrado de Gestión	Órganos de control

REQUISITOS		
Tipo	Detalle	
Legal	Interno	Las normas publicadas en la página WEB en el enlace: https://www.minagricultura.gov.co/SIG/Paginas/buscador-Normograma.aspx#
	Externo	Las normas publicadas en la página WEB en el enlace: https://www.minagricultura.gov.co/SIG/Paginas/buscador-Normograma.aspx#
Técnicos	MIPG	Políticas: Planeación Institucional; Gestión Presupuestal y Eficiencia del Gasto Público; Transparencia, Acceso a

DOCUMENTOS DEL SIG QUE APLICAN AL PROCESO (procedimientos, instructivos y otros)
Los documentos aplicables al proceso son los publicados en la página WEB y se pueden consultar a través del siguiente enlace: https://www.minagricultura.gov.co/SIG/Paginas/buscador-SIG.aspx?MP=2&PR=9
Seleccionando en “mostrar” la opción “documentos del proceso”, se puede consultar la relación de documentos propios del proceso y en la opción “documentos transversales” se puede consultar los documentos de otros procesos, los cuales, son aplicables a este proceso.

 El campo es de todos Minagricultura	<h2>CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO</h2>	Versión 5
		CP-GST-01
		FECHA EDICIÓN 03-08-2021

		la Información Pública y Lucha Contra la Corrupción; Gobierno Digital; Seguridad Digital; Servicio al Ciudadano; Participación Ciudadana en la Gestión Pública.
ISO 9001:2015		Numerales: 4.4, 4.4.1 y 4.4.2; 5.3; 7.1,7.1.3,7.1.4 y 7.1.6;8.2.1; 9.1; 10
ISO 27001:2013		Numerales: 4; 5; 6; 7; 8; 9.1; 10
SG-SST		Decreto 1072 de 2015 Sistema de Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo los siguientes artículos:2.2.4.6.4; 2.2.4.6.5; 2.2.4.6.8;2.2.4.6.10; 2.2.4.6.15; 2.2.4.6.18; 2.2.4.6.25; 2.2.4.6.27; 2.2.4.6.28; 2.2.4.6.32; 2.2.4.6.33 y 2.2.4.6.34
Otros		Resolución 312 de 2019 del Ministerio de Trabajo.

RECURSOS NECESARIOS		
Tipo	Qué se necesita	Control
Humanos	Jefe de Oficina TIC, Profesionales Especializados, Profesional Universitario, Técnicos, y Contratistas	Manual de funciones
Tecnológicos	Hardware (Equipos de Cómputo, impresoras, servidores, data center, equipos de redes y comunicaciones, telefonía) Software (Sistema operativo, Ofimática. licenciamiento, herramientas de gestión)	Herramienta de monitoreo y Gestión de servicios Tecnológicos

RIESGO ASOCIADOS AL PROCESO	
Clase	Riesgos asociado o documento donde se especifica
Institucionales y de Corrupción	Matriz de riesgos del proceso publicado en la página WEB en el enlace: //planeación, control y gestión/Sistema Integrado de Gestión – SIG Otros Documentos del SIG – Carpeta “Riesgos Institucionales” y dentro de la carpeta “mapa de procesos”.
Seguridad de la Información	Matriz de riesgos del proceso publicado en la página WEB en el enlace: //planeación, control y gestión/Sistema Integrado de Gestión – SIG Otros Documentos del SIG - Carpeta “Riesgos Institucionales” y dentro de la carpeta “mapa de procesos”.

 El campo es de todos Minagricultura	<h2>CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO</h2>	Versión 5
		CP-GST-01
		FECHA EDICIÓN 03-08-2021

RECURSOS NECESARIOS			RIESGO ASOCIADOS AL PROCESO	
Tipo	Qué se necesita	Control	Clase	Riesgos asociado o documento donde se especifica
	Comunicaciones unificadas (Llamadas, chat, videoconferencias, teleconferencias)			
Financieros	Presupuesto de funcionamiento e inversión	Plan anual de adquisiciones	Seguridad y Salud en el Trabajo	Matriz de Riesgos de Identificación de peligros, valoración de riesgos y determinación de controles ruta o enlace: //planeación, control y gestión/Sistema Integrado de Gestión – SIG Otros Documentos del SIG dentro de la carpeta “Riesgos 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	Requerimientos atendidos en menos de 8 horas / Total, Requerimientos Recibidos * 100	Jefe de Oficina de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones	Trimestral	Eficacia
Eficacia en la realización de cambios del centro de servicios (TEAM)	Medir la capacidad de efectuar cambios efectivos y que no afecten la calidad del servicio TI	Cambios Realizados exitosos / Total Cambios Programados * 100	Jefe de Oficina de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones	Trimestral	Eficacia
Eficacia en la atención de incidentes al centro de servicios (TEAM)	Medir la capacidad de respuesta a los incidentes atendidos	Incidentes atendidos en menos de 4 horas / Total Incidentes Recibidos * 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	Sumatoria de respuestas (Excelentes, Buenas) dadas (por ítems) / Sumatoria de la totalidad de las respuestas de las encuestas respondidas por ítems * 100	Jefe de Oficina de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones	Trimestral	Efectividad

	<h2>CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO</h2>	Versión 5
		CP-GST-01
		FECHA EDICIÓN 03-08-2021

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
03/08/2021	5	Se realiza actualización en las entradas actividades, salidas, normatividad y documentos que aplican al proceso