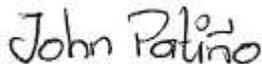
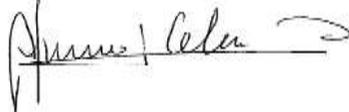


	<h2>CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO</h2>	Versión 6
		CP-GST-01
		FECHA EDICIÓN 25-11-2021

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 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.

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 Proceso Gestión y Gobierno Tecnologías de la Información -TI. Proceso Administración del sistema integrado de gestión TIC	Plan Estratégico Institucional Proyecto de inversión de TIC Plan Estratégico de Tecnologías de la Información Mapa de Riesgos Institucional Buenas prácticas TI	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	

REVISÓ	APROBÓ
 Nombre: John Edilson Patiño Tenorio Cargo: Coordinador Grupo de Gestión de Gobernabilidad de la Información y del Conocimiento Fecha: 25-11-2021	 Nombre: Alfonso Javier Celedón Simón Cargo: Jefe Oficina de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones Fecha: 25-11-2021

CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO

Versión
6

CP-GST-01

FECHA EDICIÓN
25-11-2021

Entradas del Proceso		Insumo	ACTIVIDADES	P H V A	Responsable	Salidas del proceso		
Proveedor						Servicio y/o producto	Cliente	
Externo	Interno						Interno	Externo
	Todos los Procesos	Políticas TIC Guía Catálogo de servicios TIC GU-GST-01 Solicitudes de prestación de servicios TIC	Administrar, operar y soportar los servicios de TI	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	
	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	Servicios Tecnológicos Actualizados.	Todos los procesos	
Usuarios externos	Todos los procesos	Petición, Queja, Reclamos, Denuncias y Solicitudes	Atender oportunamente y dentro del término legal las peticiones, quejas y solicitudes relacionadas con el proceso de Gestión de servicios TIC	H	Jefe de Oficina de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones	Respuesta a los Derechos de Petición, Quejas, Reclamos, Denuncias y Solicitudes de Información recibidos, aplicando el procedimiento establecido	Todos los Procesos	Usuarios externos
	Proceso Direccionamiento 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 Direccionamiento Estratégico Institucional Proceso de Control Interno a la Gestión	Órganos de Control

	<h2>CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO</h2>	Versión 6
		CP-GST-01
		FECHA EDICIÓN 25-11-2021

Entradas del Proceso			ACTIVIDADES	P H V A	Responsable	Salidas del proceso		
Proveedor		Insumo				Servicio y/o producto	Cliente	
Externo	Interno						Interno	Externo
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 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

DOCUMENTOS DEL SIG QUE APLICAN AL PROCESO (procedimientos, instructivos y otros)
<p>Los documentos aplicables al proceso son los publicados en la página WEB y se pueden consultar a través del siguiente enlace:</p> <p>https://www.minagricultura.gov.co/SIG/Paginas/buscador-SIG.aspx?MP=2&PR=9</p> <p>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.</p>

	<h2>CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO</h2>	Versión 6
		CP-GST-01
		FECHA EDICIÓN 25-11-2021

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
	Resolución 312 de 2019 del Ministerio de Trabajo.
Otros	

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 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”.
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)	Herramienta de monitoreo y Gestión de servicios Tecnológicos	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”.
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
Infraestructura	Espacios Físicos		Seguridad y Salud en el Trabajo	Otros Documentos del SIG dentro de la carpeta “Riesgos Seguridad y salud en el trabajo”.

	<h2>CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO</h2>	Versión 6
		CP-GST-01
		FECHA EDICIÓN 25-11-2021

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 resueltos / 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 resueltos / 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	Total, de encuestas cuyo promedio de respuesta sea igual o superior a 4 / Sumatoria de la totalidad de las encuestas respondidas por ítems * 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.
02/08/2021	5	Se realiza actualización en las entradas actividades, salidas, normatividad y documentos que aplican al proceso.

	<h2>CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO</h2>	Versión 6
		CP-GST-01
		FECHA EDICIÓN 25-11-2021

HISTORIAL DE CAMBIOS		
FECHA	VERSIÓN	DESCRIPCIÓN
02/05/2014	1	Versión inicial.
25/11/2021	6	Se realiza ajuste de los indicadores en cuanto a la relación matemática, alineándolos con el Acuerdo Marco de Precios que contine la medición de estos para el centro de servicios (TEAM) y revisión integral de la caracterización.