



MINISTERIO DE AMBIENTE Y DESARROLLO SOSTENIBLE	CARACTERIZACIÓN DE PROCESO GESTION DE SERVICIOS DE INFORMACIÓN Y SOPORTE TECNOLÓGICO	
	Proceso: Gestión Servicios de Información y Soporte Tecnológico	
Versión: 1	Vigencia: 07/12/2015	Código: CA-GTI-01

OBJETIVO	Satisfacer las necesidades de tecnologías de información y telecomunicaciones del Ministerio de Ambiente y Desarrollo Sostenible mediante el soporte técnico, implementación de servicios tecnológicos, operación y mantenimiento 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 y de soporte y termina con el mantenimiento y soporte, del software y hardware suministrado, prestación del servicio y la mejora continua.

GESTOR O LIDER DEL PROCESO	Subdirector Administrativo y Financiero	COGESTORES DEL PROCESO	Oficina de Tecnologías, Información y Comunicación
-----------------------------------	---	-------------------------------	--

ENTRADAS			CICLO PHVA SUBPROCESOS	SALIDAS		
Proveedor (es)		Insumo (s)		Producto (s)	Cliente(s) o Usuario (s)	
Interno	Externo				Interno	Externo
Todas las dependencias y Todos los procesos		Necesidades de mantenimiento	PLANEAR	Plan de mantenimiento preventivo	Todas las dependencias y todos los procesos	
Oficina Asesora de Planeación, Subdirección Administrativa y Financiera y Proceso Gestión Integrada del portafolio de planes, programas y proyectos		Plan de Acción de funcionamiento				
Oficina de Contratos y y proceso de contratación		Contratos				
Todas las dependencias y Todos los procesos		Necesidades de Soporte	PLANEAR	Centro de Servicios de Soporte (Mesa de Ayuda), ARANDA	Todas las dependencias y todos los procesos	
Oficina Asesora de Planeación, Subdirección Administrativa y Financiera y Proceso Gestión Integrada del portafolio de planes, programas y proyectos		Plan de Acción de funcionamiento				
Oficina de Contratos y y proceso de contratación		Contratos				
	Ministerio de TIC's, entes reguladores	Normas, leyes, Gobierno en Linea, Gestión de riesgos	PLANEAR	Manual de seguridad de la Información	Planeacion, Oficina TIC, Subdirección Administrativa y Financiera, Gestion de TICs.	
Oficina Asesora de Planeación, Secretaria General, Proceso de Gestión Integrada del portafolio de Planes, Programas y Proyectos, Proceso Contractual y Proceso de Gestión Administrativa		Plan de Acción Inventario de Bienes. Contratos				
Todas las dependencias y Todos los procesos		Plan de mantenimiento preventivo	PLANEAR	Informes de Supervisión	Subdirección Administrativa y Financiera, Proceso Gestión de TICs y Proceso Contratación	
Secretaria General y Proceso Contractual		Contratos				
			PLANEAR	Informes de Actividades		

MINISTERIO DE AMBIENTE Y DESARROLLO SOSTENIBLE		CARACTERIZACIÓN DE PROCESO GESTIÓN DE SERVICIOS DE INFORMACIÓN Y SOPORTE TECNOLÓGICO						
		Proceso: Gestión Servicios de Información y Soporte Tecnológico						
Versión: 1		Vigencia: 07/12/2015				Código: C-A-GTI-01		
Todas las dependencias y Todos los procesos		Identificación de las necesidades de Soporte y/o Desarrollo	HACER	2. Ejecución programa de contratación de las actividades del Programa de Soporte	Informes de Supervisión	Subdirección Administrativa y Financiera, Proceso Gestión de TICS y Proceso Contratación		
Secretaría General y Proceso Contractual		Contratos			Informes de Actividades			
Secretaría General, Proceso Contractual y Proceso de Gestión Administrativa		Plan de Acción Inventarios actualizados.(Software y Hardware)			3. Desarrollo y adquisición del plan de TICS. (Software y Hardware).	Necesidades Tecnológicas, de información y comunicación cubiertas en el MADS	Todas las dependencias y todos los procesos	
Oficina de Control Interno, Oficina Asesora de Planeación, Secretaría General, Proceso de evaluación Independiente, Proceso de Mejora Continua y Proceso de Atención al Ciudadano, trámites y servicios.	Contraloría General de la República	* 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)	VERIFICAR	1. Desarrollar e implementar la planificación de mejora y evaluación independiente	* Documento de medición de la gestión del proceso * Documento de información de la medición de satisfacción del cliente *Informes de control interno de evaluación independiente *Informe de auditoría interna * Seguimiento a los planes de mejora *Planes de Mejoramiento CGR *Declaración de aplicabilidad	Oficina de Control Interno, Oficina Asesora de Planeación, Proceso de Evaluación Independiente y Proceso de Mejora Continua.	Organismos de Control	
Oficina de Control Interno, Oficina Asesora de Planeación, Secretaría General, Proceso de Mejora Continua y Proceso de Evaluación Independiente.		* Documento de medición de la gestión del proceso * Documento de información de la medición de satisfacción del cliente *Informes de control interno de evaluación independiente *Informe de auditoría interna * Seguimiento a los planes de mejora *Planes de Mejoramiento CGR *Declaración de aplicabilidad			1. Revisar el desempeño del sistema integrado de gestión	*Solicitud de acciones correctivas y/o preventivas *Informe de revisión del sistema integrado de gestión *Plan de Mejoramiento *Planes de mejora por procesos *Planes de mejora individual *Certificaciones	Proceso de Evaluación Independiente y Proceso de Mejora Continua	
GESTIÓN DE RECURSOS		GESTIÓN DE RIESGOS		DOCUMENTOS Y REGISTROS ASOCIADOS AL PROCESO				
				DOCUMENTOS ESPECIFICOS (Procedimientos, instructivos, guías, programas, entre otros.)		REGISTROS DE CALIDAD		
Humanos: - Los definidos en la planta de personal. - Infraestructura: Instalaciones locativas, equipos de cómputo, servidores, Redes de cómputo, Red interna y comunicación. - Tecnológicos: Internet, sistemas de información de infraestructura, Windows y bases de datos. - Ambiente de trabajo: Condiciones favorables en cuanto a ventilación, iluminación y temperatura.		Ver Mapa de Riesgos		Gestión de Calidad y Control Interno: 1. P-A-GTI-01 Atención de Solicitudes de Soporte 2. P-A-GTI-02 Procedimiento Mantenimiento de la infraestructura TIC 3. P-A-GTI-03 Gestión de Proyectos de Sistemas de Información 4. P-A-GTI-04 Procedimiento Gestión de Cambios 5. P-A-GTI-05 Copias de respaldo Backup 6. P-A-GTI-06 Gestión de la Capacidad 7. P-A-GTI-07 Manejo de la Información 8. P-A-GTI-08 Cifrado de Archivo de Confidencialidad 9. F-A-GTI-01 Formato de Cambios 10. F-A-GTI-02 Solicitud de Backup 11. G-A-GTI-03 GDeclaración de Aplicabilidad		NTCGP1000:2009 Y SU COMPLEMENTO CON MECI 1000:2005 4.2.2: Manual del Sistema Integrado de Gestión; Actividades de Control e Información 4.2.3: Control de Documentos; Actividades de Control e Información 4.2.4: Control de Registros; Actividades de Control e Información 5.3: Política de Calidad; Direccionamiento Estratégico, 5.4.1; Objetivos de Calidad; Direccionamiento Estratégico, 5.5.1: Responsabilidad y Autoridad; Direccionamiento Estratégico, 5.5.3 Comunicación Interna; Comunicación Pública 6.2.2: Competencia, toma de conciencia y formación; Ambiente de Control 6.3: Infraestructura; Información		

