



## MATRIZ N° 1 IDENTIFICACIÓN DE RIESGOS POR PROCESO

Código: FO-M1-P3-01  
 Versión: 01  
 Fecha de Aprobación: 29/12/2016  
 Página: 1 de 1

NOMBRE DEL PROCESO: **Gestionar los Servicios tecnológicos TI**  
 CODIGO DEL PROCESO: M11P1

OBJETIVO DEL PROCESO: **Garantizar el funcionamiento óptimo de la plataforma de infraestructura tecnológica, los servicios, las aplicaciones, módulos y componentes que permiten el uso apropiado de las TIC. Verificar y aplicar los controles para dar continuidad a los procesos de soporte técnico, mesa de ayuda que brindan apoyo a la gestión interna de la Gobernación del Valle y servicio al ciudadano, municipios y entidades descentralizadas, permitiéndonos consolidar al Valle del Cauca como un territorio inteligente e innovador.**

DEPENDENCIA: **SECRETARIA DE LAS TIC**

N°	1. RIESGOS	2. DESCRIPCION DEL RIESGO	3. CAUSAS (Factores Internos y Externos. Incluye Agente Generador)	4. EFECTOS (Consecuencias)
1	Inexactitud	Los requerimientos con los cuales se solicito el servicio, el concepto técnico o la solución a incidencias, no expresaban la necesidad real o fueron planteados de manera ambigua.	1) Falta de claridad en la redacción de las necesidades. 2) Falta de conocimiento técnico, lógico o procedimental al momento de realizar la solicitud. 3) Falta de pertinencia, al dejar que personal que no tiene la competencia realice las solicitudes o requerimientos.	1). No cumplimiento de las metas y objetivos propuestos en el plan de desarrollo. 2). Resultado de la prestación del servicio cumple con el requerimiento, pero no soluciona la incidencia real. 3). Recursos utilizados para resolver una necesidad cuya prioridad no correspondía.
2	Demora	La no oportunidad en la atención de las solicitudes para solucionar las incidencias.	1) Falta de programación en los cronogramas de mantenimiento. 2) Falta de personal de planta o contratistas. 3) Recorte de presupuesto asignado dentro de la entidad. 4) Carencia de acuerdos de niveles de servicio.	1) Baja calidad en la prestación del servicio. 2). Ineficiencia en el uso de los recursos. 3). Retraso en los procesos
3	Interrupción del servicio de TIC	La no operatividad eventual de las soluciones de soporte tecnológico e infraestructura	1) Cambios climáticos (rayos, inundaciones, cortes de energía entre otros). 2) Daños en la infraestructura tecnológica 3) Acciones terroristas y/o orden publico 4) No se renuevan las licencias de uso y operación de las soluciones TIC 4) Ausencia del plan de contingencia, <b>por falta de recurso</b>	1). Perdida de información 2). Perdida de Credibilidad 3). Perdida de tiempo laboral 4). Demora en los procesos 5). Atraso en la consecución de los fines y metas de la entidad.

<b>Elaboró</b>	<b>Revisó</b>	<b>Aprobó</b>
Nombre: Ricardo Ramirez Sabogal	Nombre: Frank A. Ramirez O	Aprobó : Comité Coordinador del Sistema Integrado de Gestión - Acta No. 4 del 23 de Marzo de 2018
Cargo: Agente de Cambio	Cargo: Secretario de las TIC	
Firma:	Firma:	
Fecha: 28/02/2018	Fecha: 28/02/2018	



Gobernación

**MATRIZ N° 2 ANALISIS DEL RIESGO DEL PROCESO**

Código: FO-M1-P3-02

Versión: 01

Fecha de Aprobación: 29/12/2016

Página: 1 de 1

CODIGO

M11P1

PROCESO

Gestionar los Servicios tecnológicos TI

OBJETIVO DEL PROCESO

Garantizar el funcionamiento óptimo de la plataforma de infraestructura tecnológica, los servicios, las aplicaciones, módulos y componentes que permiten el uso apropiado de las TIC. Verificar y aplicar los controles para dar continuidad a los procesos de soporte técnico, mesa de ayuda que brindan apoyo a la gestión interna de la Gobernación del Valle y servicio al ciudadano, municipios y entidades descentralizadas, permitiéndonos consolidar al Valle del Cauca como un territorio inteligente e innovador.

Dependencia responsable

SECRETARIA DE LAS TIC

N°	1. RIESGOS	2. CLASE RIESGO	3. CALIFICACION		4. EVALUACION		5. MEDIDAS DE RESPUESTA	
			3.1 PROBABILIDAD	3.2 IMPACTO	4.1 EVALUACION DEL RIESGO (INHERENTE)	Zona de Ubicación		
1	Inexactitud	Estrategico	Vr. 1	Raro	Vr. 3	Moderado	Moderada	EVITAR
2	Demora	Cumplimiento	Vr. 1	Raro	Vr. 3	Moderado	Moderada	EVITAR
3	Interrupción del servicio de TIC	Tecnologia	Vr. 1	Raro	Vr. 5	Catastrofico	Alta	EVITAR
Nombre: Ricardo Ramirez Sabogal Elaboró								Aprobó : Comité Coordinador del Sistema Integrado de Gestión - Acta No. 4 del 23 de Marzo de 2018
Cargo: Agente de Cambio Firma			Nombre: Frank A. Ramirez O Cargo: Secretario de las TIC Firma					
Fecha: 28/02/2018			Fecha: 28/02/2018					

Fuente: DAFP, Sep. 2011 - Cuarta Edición - NTC ISO 31000

Preparó: Francisco de Paula Santander B. Esp. Mg. Calidad y Gestión Integral



Departamento del Valle del Cauca

### MATRIZ N° 3 VALORACION DE RIESGOS DEL PROCESO

Gobernación  
PROCESO

Gestionar los Servicios tecnológicos TI

Objetivo del Proceso: Garantizar el funcionamiento óptimo de la plataforma de infraestructura tecnológica, los servidores, las aplicaciones, módulos y componentes que permitan el uso apropiado de las TIC, verificar y aplicar los controles para dar continuidad a los procesos de soporte técnico, mesa de ayuda que brinden apoyo a la gestión interna de la Gobernación del Valle y servicio al ciudadano, municipios y entidades descentralizadas, determinando la consolidación al Valle del Cauca como un territorio inteligente e innovador.

#### DEPENDENCIA RESPONSABLE

#### SECRETARIA DE LAS TIC

N°	1. RIESGO	2. CLASE DE RIESGO	3. EVALUACION DEL RIESGO (Zona de Ubicación)	4. CONTROLES (existentes)	5. VALORACION DE CONTROLES			6. CALIFICACION		7.1 EVALUACION DEL RIESGO (RESIDUAL)	8. MEDIDAS DE RESPUESTA		
					Tipo Control (Probabilidad ó Impacto)	PUNTAJE (Herramientas para ejercer el control)	PUNTAJE (Seguimiento al control)	Puntaje Final	6.1 PROBABILIDAD			6.2 IMPACTO	
1	Inexactitud	Estrategico	Moderada	Participación en las capacitaciones de Inducción y Rendición, para fortalecer la correcta manera de solicitar el soporte que brinda la secretaría en Servicios Tecnológicos.  Realizar capacitaciones sobre la herramienta que se adoptó para el trámite de solicitudes a los usuarios finales como a los colaboradores del proceso de Servicios Tecnológicos.  Realizar el seguimiento de las incidencias, a través del aplicativo y las planillas diseñadas para tal fin.	Prob.	60	40	100	1	Raro	3	Moderada	Reducir
2	Demora	Cumplimiento	Moderada	Controlar los requerimientos del cliente a través de la plataforma utilizada por servicios tecnológicos y atenderlos según los acuerdos de niveles de servicios predefinidos.  Controlar con actas de responsabilidad de los servicios tecnológicos, la responsabilidad de los Sistemas de información, hardware, software y demás que se requieren para la prestación del Servicio de Tecnología e Infraestructura TIC.	Prob.	60	40	100	1	Raro	3	Moderada	Reducir
3	Interrupción del servicio de TIC	Tecnología	Alta	Controlar con actas de responsabilidad de los servicios tecnológicos, la responsabilidad de los Sistemas de información, hardware, software y demás que se requieren para la prestación del Servicio de Tecnología e Infraestructura TIC.	Prob.	60	40	100	1	Raro	5	Catastrofico	Evitar

Elaboró

Revisó

Aprobó

Nombre: Ricardo Ramirez Sazogal  
Cargo: Agente de Cambio  
Firma:   
Fecha: 28/02/2018

Nombre: Frank A. Ramirez O  
Cargo: Secretario de las TIC  
Firma:   
Fecha: 28/02/2018

Aprobó: Comité Coordinador del Sistema Integrado de Gestion - Acta No 4 del 23 de Marzo de 2018

Código: FO-AM-P3-03

Version: 01

Fecha de Aprobación: 29/11/2016

Página: 1 de 1

CODIGO: M11P1



**MATRIZ N° 4 MAPA DE RIESGOS**

Código: FQM11-P3-04  
 Versión: 01  
 Fecha de Aprobación: 29/12/2018  
 Página: 1 de 1

PROCESO

Gestionar los Servicios tecnológicos TI

COO/IGC

MI-11

**OBJETIVO DEL PROCESO**

Garantizar el funcionamiento óptimo de la plataforma de infraestructura tecnológica, los servicios, las aplicaciones, módulos y componentes, que permitan el uso apropiado de las TIC, Verificar y ajustar los controles para dar continuidad a los procesos de soporte técnico, mesa de ayuda que brindan apoyo a la gestión interna de la Gobernación del Valle y servicio al ciudadano, municipios y entidades descentralizadas, penitenciarias consolidadas a Valle del Cauca como un territorio integrado e innovador.

**DEPENDENCIA RESPONSABLE**

**SECRETARIA DE LAS TIC**

N°	1 RIESGOS	3 CALIF		4 EVALUACION (Zona de Riesgo)	5 CONTROLES EXISTENTES	6 NUEVA CALIF		7 NUEVA EVALUACION (Zona de Riesgo)		8 MEDIDAS DE RESPUESTA	9 ACCIONES PROPUESTAS (INDICADOR)	10 META DE ACCIONES PROGRAMADA		11 CRONOGRAMA (Fecha acciones)	12 FORMULA DEL INDICADOR DE LA ACCION	13 RESPONSABLE S/D E ADELANTAR LA ACCION
		PROB	IMPACT			PROB	IMPACT	Zona de Ubicación	Cantidad			Unidad				
1	Inestabilidad	1	3	Moderada	<ul style="list-style-type: none"> <li>Participación en las capacitaciones de Incidentes y Remedación para instalar la herramienta que se usó para el trámite de las incidencias a los usuarios finales como a los colaboradores del proceso de servicios tecnológicos.</li> <li>Realizar capacitaciones sobre la herramienta que se usó para el trámite de las incidencias a los usuarios finales como a los colaboradores del proceso de servicios tecnológicos.</li> </ul>	1	3	Moderada	<ul style="list-style-type: none"> <li>Realizar la capacitación del aplicativo vigente para el manejo de incidencias al personal de soporte de servicios tecnológicos y estos a su vez a los usuarios finales por lo menos una vez.</li> </ul>	1	cantidad	<ul style="list-style-type: none"> <li>Capacitaciones realizadas/ capacitaciones programas</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Del 01/03/2018 al 31/12/2018</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Capacitaciones realizadas/ capacitaciones programas</li> </ul>	Lider Proceso	
2	Demora	1	3	Moderada	<ul style="list-style-type: none"> <li>Realizar el seguimiento de las incidencias, a través del aplicativo y las plantillas diseñadas para tal fin.</li> </ul>	1	3	Moderada	<ul style="list-style-type: none"> <li>Reducir</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Presentar el informe de las incidencias presentadas sobre las atencidas</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Por lo menos una vez cada semestre</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Del 01/03/2018 al 31/12/2018</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Numero de solicitudes de acción presupuestal/ No Modificaciones al plan de desarrollo</li> </ul>	Lider Proceso		
3	Interrupcion del servicio de TIC	1	5	Alta	<ul style="list-style-type: none"> <li>Controlar los requerimientos del cliente a través de la plataforma utilizada por servicios tecnológicos y atenderlos según las acuerdos de niveles de servicios preferidos.</li> <li>Continuar con alertas de independencia de los servicios tecnológicos, la oportunidad de los servicios tecnológicos y atenderlos Servidores y demás que así requieren para la prestación del Servicios de Tecnología e Infraestructura TIC</li> </ul>	1	4	Alta	<ul style="list-style-type: none"> <li>Reducir</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Asignar con base en la herramienta de servicios tecnológicos, las tareas para servicios de soporte e infraestructura por orden de llegada.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Lo arrojado por el aplicativo o herramienta utilizadas</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Del 01/03/2018 al 31/12/2018</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Alertas atencidas/ alerta activadas por los aplicativos de seguridad</li> </ul>	Lider Proceso		

Elaboro: Ricardo Ramirez Salgado  
 Nombre: Frank A. Ramirez O  
 Cargo: Agente de Cambio  
 Cargo: Secretario de las TIC  
 Firma: [Firma]  
 Fecha: 29/02/2018  
 Fecha: 29/02/2018

Aprobó: Comité Coordinador del Sistema Integrado de Gestión - Acta No. 4 del 23 de Marzo de 2018