

MATRIZ N° 1 IDENTIFICACIÓN DE RIESGOS POR PROCESO

Gestionar los sistemas de información

Código: FO-M1-P3-01
Versión: 01
Fecha de Aprobación: 29/12/2016
Página: 1 de 1
CODIGO DEL PROCESO M1P2

OBJETIVO DEL PROCESO
Identificar, diseñar, desarrollar, construir, instalar, administrar, configurar, parametrizar, mantener y poner en marcha los sistemas de información y servicios digitales a nivel estratégico, operativo y misional de la entidad, cumpliendo con los estándares, tecnológicos, de calidad para satisfacer las necesidades de los usuarios de cada uno de los aplicativos utilizados en la Gobernación del Valle del Cauca, mediante el soporte técnico de la mesa de ayuda y las necesidades de la comunidad en general, permitiéndonos consolidar al Valle del Cauca como un territorio inteligente e innovador.

SECRETARIA DE LAS TIC

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,	<ol style="list-style-type: none"> 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. 	<ol style="list-style-type: none"> 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.	<ol style="list-style-type: none"> 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. 	<ol style="list-style-type: none"> 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 brindar las soluciones de soporte en la mesa de ayuda, por falta de permisos, licencias o servicios de segundo nivel.	<ol style="list-style-type: none"> 1) Cambios climáticos (rayos, inundaciones, cortes de energía entre otros). 2) Daños en la infraestructura tecnológica 3) Acciones terroristas y/o orden público 4) No se renuevan las licencias de uso y operación de las soluciones TIC 4) Ausencia del plan de contingencia, por falta de recurso 	<ol style="list-style-type: none"> 1) Pérdida de información 2) Pérdida de Credibilidad 3) Pérdida de tiempo laboral 4) Demora en los procesos 5) Atraso en la consecución de los fines y metas de la entidad. 	
Nombre: Ricardo Ramirez Sabogal		Elaboró		Revisó	
Cargo: Agente de Cambio		Nombre: Frank A. Ramirez O		Aprobó	
Firma:		Cargo: Secretario de las TIC		Aprobó : Comité Coordinador del Sistema Integrado de Gestión - Acta No. 4 del 23 de Marzo de 2018	
Fecha: 28/02/2018		Firma:		Fecha: 28/02/2018	



MATRIZ N° 2 ANALISIS DEL RIESGO DEL PROCESO

Código: FO-M1-P3-02

Version: 01

Fecha de Aprobación: 29/12/2016

Página: 1 de 1

CODIGO

M11P2

Gestionar los sistemas de información

OBJETIVO DEL PROCESO

Identificar, diseñar, desarrollar, construir, instalar, administrar, configurar, parametrizar, mantener y poner en marcha los sistemas de información y servicios digitales a nivel estratégico, operativo y misional de la entidad, cumpliendo con los estándares tecnológicos de calidad para satisfacer las necesidades de los usuarios de cada uno de los aplicativos utilizados en la Gobernación del Valle del Cauca, mediante el soporte técnico de la mesa de ayuda y las necesidades de la comunidad en general, 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.	Resultado	Alto	Moderada	EVITAR
2	Demora	Cumplimiento	1	Raro	3	Moderada	EVITAR
3	Interrupción del servicio de TIC	Tecnologia	1	Raro	5	Catastrofico	EVITAR

Elabora

Nombre: Frank A. Ramirez O

Cargo: Secretario de las TIC

Firma

Fecha: 28/02/2018

Revisó

Nombre: Ricardo Ramirez Sabogal

Cargo: Agente de Cambio

Firma

Fecha: 28/02/2018

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



Departamento del Valle del Cauca

Gobernación

PROCESO

MATRIZ N° 3 VALORACION DE RIESGOS DEL PROCESO

Gestionar los sistemas de informacion

Identificar, diseñar, desarrollar, construir, instalar, administrar, configurar, parametrizar, mantener y poner en marcha los sistemas de información y servicios digitales a nivel estratégico, operativo y misional de la entidad, cumpliendo con los estándares tecnológicos de calidad para satisfacer las necesidades de los usuarios de cada uno de los aplicativos utilizados en la Gobernación del Valle del Cauca, mediante el soporte técnico de la mesa de ayuda y las necesidades de la comunidad en general, permitiéndonos consolidar al Valle del Cauca como un territorio inteligente e innovador.

Código FO-M1-P3-03

Version: 01

Fecha de Aprobación:

29/12/2016

Página: 1 de 1

CODIGO

M11P2

OBJETIVO DEL PROCESO

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	* Participacion en las capacitaciones de induccion y Reinstruccion, para ilustrar la correcta manera de solicitar el soporte de mesa de ayuda para SAP y los otros sistemas de informacion * Realizar capacitaciones sobre la herramienta que se adopto para el tramite de las incidencias a los usuarios finales como a los de mesa de ayuda	Prob.	30	40	70	Vr	Resultado	Vr	Resultado	3	Moderada	Reducir
2	Demora	Cumplimiento	Moderada	* Realizar el seguimiento de las incidencias, a través del aplicativo y las plantillas diseñadas para tal fin. * Controlar los requerimientos del cliente a través de la plataforma de mesa de ayuda y atenderlos según los acuerdos de niveles de servicios predefinidos.	Prob.	60	40	100	Vr	Raro	Vr	Moderado	3	Moderada	Reducir
3	Interrupcion del servicio de TIC	Tecnologia	Alta	* Controlar con alertas de indisponibilidad de los servicios tecnológicos, la disponibilidad de los Sistemas de informacion	Prob.	45	40	85	Vr	Raro	Vr	Catastrofico	5	Alta	Evitar

Elaboro

Revisó

Aprobó

Nombre: Ricardo Ramirez Saizogal

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 Gestión - Acta No. 4 del 23 de Marzo de 2018

GOBIERNO DEL DEPARTAMENTO DEL VALLE DEL CAUCA

Identificar, diseñar, desarrollar, construir, instalar, administrar, configurar, parametrizar, mantener y poner en marcha los sistemas de información y servicios digitales a nivel estratégico, operativo y funcional de la entidad, cumpliendo con los estándares tecnológicos de calidad para satisfacer las necesidades de los usuarios de cada uno de los aplicativos utilizados en la Gobernación del Valle del Cauca, mediante el soporte técnico de la mesa de ayuda y las necesidades de la comunidad en general, permitiendo considerar al Valle del Cauca como un territorio inteligente e innovador.

DEPENDENCIA RESPONSABLE

SECRETARIA DE LAS TIC

Gestionar los sistemas de información

CODIGO

N°	1 RIESGOS	2 CLASE DE RIESGO	3 CALIF		4 EVALUACION (Zona de Riesgo)	5. CONTROLES EXISTENTES	6 NUEVA CALIF		7 NUEVA EVALUACION (Zona de Riesgo) Zona de Ubicación	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 DE LA ACCION
			PROB	IMPACT			PROB	IMPACT				Cantidad	Unidad			
1	Inesacituid	Estrategico	1	3	Moderada	* Participación en las capacitaciones de Inducción y Rendición, para llevar la correcta manera de solicitar el soporte de mesa de ayuda para SAP y los otros sistemas de información.	1	3	3	Reducir	* Realizar la capacitación del aplicativo vigente para el manejo de incidencias al personal de mesa de ayuda y estos a su vez, a los usuarios finales por lo menos una vez. * Realizar por lo menos una capacitación en los programas de Inducción y Rendición	2	cantidad	Del 01/03/2018 al 31/12/2018	* Capacitaciones realizadas/ capacitaciones programas	Lider Proceso
2	Demora	Cumplimiento	1	3	Moderada	* Realizar el seguimiento de las incidencias, a través del aplicativo y las plantillas diseñadas para tal fin. * Controlar los requerimientos del aplicativo de parámetros de mesa de ayuda a través de los acuerdos de niveles de servicios predefinidos.	1	3	3	Reducir	Asignar con base en la mesa de ayuda, las tareas para servicios de apoyo a usuarios finales por orden de llegada y prioridad según acuerdos niveles de servicios.	2	cantidad	Del 01/03/2018 al 31/12/2018	Sacar estadísticas de la herramienta, sobre incidencias resueltas/ incidentes reportados	Lider Proceso
3	Interrupción del servicio de TIC	Tecnología	1	5	Alta	* Controlar con alertas de independencia de los servicios tecnológicos, la disponibilidad de los Sistemas de Información.	1	4	5	Evitar	Actuar con la inmediatas requeridas para garantizar las actividades de mantenimiento para mantener el servicio.	Lo asignado por el aplicativo o herramienta utilizada	cantidad	Del 01/03/2018 al 31/12/2018	Alertas atendida alertas activadas por los aplicativos de seguridad	Lider Proceso

Elaboró

Revisó

Aprobó

Nombre Ricardo Ramirez Sotojal
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 Gestión - Acta No. 4 del 23 de Marzo de 2018