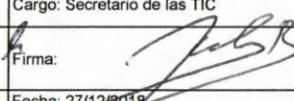
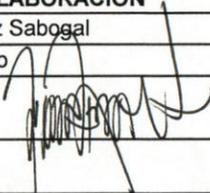
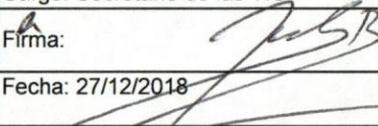


 Departamento del Valle del Cauca Gobernación		<b>MATRIZ N° 1 IDENTIFICACIÓN DE RIESGOS POR PROCESO</b>		Código: FO-M1-P3-01 Versión: 01 Fecha de Aprobación: 15/08/2018 Página: 1 de 1
<b>NOMBRE DEL PROCESO</b>		<b>Gestionar los Sistemas de información</b>		CODIGO DEL PROCESO <b>M11-P2</b>
<b>OBJETIVO DEL PROCESO</b>		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.		
<b>DEPENDENCIA</b>		<b>SECRETARIA DE LAS TIC</b>		
<b>N°</b>	<b>1. RIESGOS</b>	<b>2. DESCRIPCION DEL RIESGO</b>	<b>3. CAUSAS (Factores Internos y Externos. Incluye Agente Generador)</b>	<b>4. EFECTOS (Consecuencias)</b>
1	Inexactitud en la solicitud de servicios y conceptos técnicos para la solución de incidencias para gestionar los Sistemas de Información.	Los requerimientos con los cuales se solicito el servicio para gestionar los Sistemas de Información, 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 en la atención de solicitudes para gestionar los Sistemas de Información.	La no oportunidad en la atención de las solicitudes para solucionar las incidencias, para gestionar los Sistemas de Información.	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 en los servicios de Sistemas de Información.	La no operatividad eventual de las soluciones de soporte tecnológico e infraestructura para gestionar los Sistemas de Información.	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, <b>por falta de recurso</b>	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.
<b>Elaboró</b>		<b>Revisó</b>		<b>Fecha de Actualización:</b>
Nombre: Ricardo Ramirez Sabogal		Nombre: Frank A. Ramirez O		
Cargo: Agente de Cambio		Cargo: Secretario de las TIC		<b>Fecha de Socialización:</b>
Firma: 		Firma: 		
Fecha: 27/12/2018		Fecha: 27/12/2018		Fecha entrega a la Coordinación del MIPG:

Departamento del Valle del Cauca  Gobernación		<b>MATRIZ N° 2 ANALISIS DEL RIESGO DEL PROCESO</b>				Código:FO-M1-P3-02			
						Versión: 01			
						Fecha de Aprobación: 15/08/2018			
						Página: 1 de 1			
PROCESO		Gestionar los Sistemas de informacion				CODIGO	M11-P2		
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)		
			Vr.	Resultado	Vr.	Resultado	Calif	Zona de Ubicación	
1	Inexactitud en la solicitud de servicios y conceptos técnicos para la solución de incidencias para gestionar los Sistemas de Información.	Estrategico	1	Raro	3	Moderado	3	Moderada	EVITAR
2	Demora en la atención de solicitudes para gestionar los Sistemas de Información.	Cumplimiento	1	Raro	3	Moderado	3	Moderada	EVITAR
3	Interrupción en los servicios de Sistemas de Información.	Tecnologia	1	Raro	5	Catastrofico	5	Alta	REDUCIR
ELABORACIÓN			REVISIÓN			Fecha de Actualización:			
Nombre: Ricardo Ramirez Sabogal			Nombre: Frank A. Ramirez O						
Cargo: Agente de Cambio			Cargo: Secretario de las TIC			Fecha de Socialización:			
Firma: 			Firma: 						
Fecha: 27/12/2018			Fecha: 27/12/2018			Fecha entrega a la Coordinación del MIPG:			

 Gobernación PROCESO	<b>MATRIZ N° 3 VALORACION DE RIESGOS DEL PROCESO</b>	Código: FO-M1-P3-03 Versión: 01 Fecha de Aprobación: 15/08/2018 Página: 1 de 1	
		<b>Gestionar los Sistemas de Informacion</b>	CODIGO <b>M11-P2</b>

**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. RIESGO	2. CLASE DE RIESGO	3. EVALUACION DEL RIESGO (Zona de Ubicación)	4. CONTROLES (existentes)	5. VALORACION DE CONTROLES				6. CALIFICACION				7. EVALUACION		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		7.1 EVALUACION DEL RIESGO (RESIDUAL)		
									Vr.	Resultado	Vr.	Resultado	Calif	Zona de Ubicación	
1	Inexactitud en la solicitud de servicios y conceptos técnicos para la solución de incidencias para gestionar los Sistemas de Información.	Estrategico	Moderada	* Participación en las capacitaciones de Inducción y Reinducción, para ilustrar la correcta manera de solicitar el soportes de mesa de ayuda para SAP y los otros sistemas de información.	Prob.	30	40	70	1	Raro	3	Moderado	3	Moderada	Reducir
				* 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							
2	Demora en la atención de solicitudes para gestionar los Sistemas de Información.	Cumplimiento	Moderada	* Realizar el seguimiento de las incidencias, a través del aplicativo y las plantillas diseñadas para tal fin.	Prob.	60	40	100	1	Raro	3	Moderado	3	Moderada	Reducir
				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							
3	Interrupción en los servicios de Sistemas de Información.	Tecnología	Alta	* Controlar con alertas de indisponibilidad de los Sistemas de información, Internet, Servidores y demás que se requieran para la prestación del Servicios de Tecnología e infraestructura TIC.	Prob.	60	40	100	1	Raro	5	Catastrofico	5	Alta	Evitar

<b>ELABORACIÓN</b>	<b>REVISIÓN</b>	<b>Fecha de Actualización:</b>
Nombre: Ricardo Ramirez Saboga Cargo: Agente de Cambio Firma:  Fecha: 27/12/2018	Nombre: Frank A. Ramirez O Cargo: Secretario de las TIC Firma:  Fecha: 27/12/2018	<b>Fecha de Socialización:</b>
		Fecha entrega a la Coordinación del MIPG:

 Gobernación	<b>MATRIZ N° 4 MAPA DE RIESGOS</b>			Código: FO-M1-P3-04
				Versión: 01
			Fecha de Aprobación: 15/08/2018	
			Página: 1 de 1	
PROCESO	Gestionar los Sistemas de información		CODIGO	M11-P2

**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 DE RIESGO	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	10. META DE ACCIONES PROGRAMADA		11. CRONOGRAMA (Fecha acciones)	12. INDICADOR DE LA ACCION	13. RESPONSABLES DE ADELANTAR LA ACCION
			PROB	IMPACT			PROB	IMPACT	Calif	Zona de Ubicación			Cantidad	Unidad			
1	Inexactitud en la solicitud de servicios y conceptos técnicos para la solución de incidencias para gestionar los Sistemas de Información.	Estrategico	1	3	Moderada	* Participación en las capacitaciones de Inducción y Reinducción, para ilustrar la correcta manera de solicitar el soportes de mesa de ayuda para SAP y los otros sistemas de información.  * 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.	1	3	3	Moderada	Reducir	* Realizar por lo menos una capacitación en los programas de Inducción y Reinducción  * Realizar la capacitación del aplicativo vigente para el manejo de incidencias al personal de servicios tecnológicos y estos a su vez, a los usuarios finales por lo menos una vez.	1	Cantidad	Del 01/03/2018 al 31/12/2018	* Capacitaciones realizadas/ capacitaciones programas.	Lider Proceso
													1	Cantidad	Del 01/03/2018 al 31/12/2018	* Capacitaciones realizadas/ capacitaciones programas.	Lider Proceso
2	Demora en la atención de solicitudes para gestionar los Sistemas de Información.	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 cliente a través de la plataforma de mesa de ayuda y atenderlos según los acuerdos de niveles de servicios predefinidos.	1	3	3	Moderada	Reducir	Presentar el informe de las incidencias presentadas sobre las atendidas  Asignar con base en la herramienta de servicios tecnológicos, las tareas para servicios de soporte e infraestructura por orden de llegada.	2	Cantidad	Del 01/03/2018 al 30/06/2018 y del 1/07/2018 al 31/12/2018	Numero de solicitudes atendidas / No. Solicitudes presentadas	Lider Proceso
													Lo arrojado por el aplicativo o herramienta utilizada	Cantidad	Del 01/03/2018 al 30/06/2018 y del 1/07/2018 al 31/12/2018		Lider Proceso
3	Interrupción en los servicios de Sistemas de Información.	Tecnologia	1	5	Alta	* Controlar con alertas de indisponibilidad de los servicios tecnológicos, la disponibilidad de los Sistemas de información.	1	5	5	Alta	Evitar	A través de aplicativos tecnológicos se generan alertas de texto y correo, para la reacción inmediata por parte del personal técnico de turno.	Lo arrojado por el aplicativo o herramienta utilizada	Cantidad	Del 01/03/2018 al 30/06/2018 y del 1/07/2018 al 31/12/2018	Alertas Atendidas / Alerta presentadas	Lider Proceso

<b>ELABORACIÓN</b>		<b>REVISIÓN</b>		<b>Fecha de Actualización:</b>
Nombre: Ricardo Ramirez Sabogal		Nombre: Frank A. Ramirez O		
Cargo: Agente de Cambio		Cargo: Secretario de las TIC		<b>Fecha de Socialización:</b>
Firma:		Firma:		
Fecha: 27/12/2018		Fecha: 27/12/2018		<b>Fecha entrega a la Coordinación del MIPG:</b>

**COHERENCIA DE LOS RIESGOS ESTRATEGICOS VS RIESGOS DE PROCESOS**

EJES DEL DE DESARROLLO	RIESGOS INSTITUCIONALES (PROBLEMAS)	RIESGOS DE PROCESOS ASOCIADOS	ZONA DE RIESGO	CONTROLES	ACCIONES
Eje institucional	Debilidad Institucional, deterioro de la gobernabilidad y crisis del modelo de departamentos en el Valle del Cauca que se instaure desde la Constitución Política de 1991	Inexactitud en la solicitud de servicios y conceptos técnicos para la solución de incidencias para gestionar los Sistemas de Información.	Moderada	* Participación en las capacitaciones de Inducción y Reinducción, para ilustrar la correcta manera de solicitar el soporte que brinda la secretaría en Servicios Tecnológicos.	* Realizar por lo menos una capacitación en los programas de Inducción y Reinducción
		Demora en la atención de solicitudes para gestionar los Sistemas de Información.	Moderada	* Realizar capacitaciones sobre la herramienta que se adoptó para el trámite de las incidencias a los usuarios finales como a los colaboradores del proceso de Servicios Tecnológicos.	* Realizar la capacitación del aplicativo vigente para el manejo de incidencias al personal de servicios tecnológicos y estos a su vez, a los usuarios finales por lo menos una vez.
		Interrupción en los servicios de Sistemas de Información.	Alta	* 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 utilizada por servicios tecnológicos y atenderlos según los acuerdos de niveles de servicios predefinidos.	Presentar el informe de las incidencias presentadas sobre las atendidas  Asignar con base en la herramienta de servicios tecnológicos, las tareas para servicios de soporte e infraestructura por orden de llegada,
				* Controlar con alertas de indisponibilidad de los servicios tecnológicos, la disponibilidad de los Sistemas de información, Internet, Servidores y demás que se requieran para la prestación del Servicios de Tecnología e infraestructura TIC	A través de aplicativos tecnológicos se generan alertas de texto y correo, para la reacción inmediata por parte del personal técnico de turno.

Handwritten marks: a stylized signature or initials on the left and a small mark on the right.

OBJETIVOS ESTRATEGICOS VS RIESGOS DE PROCESOS

VISION DEL PLAN DE DESARROLLO	OBJETIVOS ESTRATEGICOS DE LA VISION		RIESGOS DE PROCESOS ASOCIADOS	ZONA DE RIESGO	CONTROLES	ACCIONES
<p>El Valle del Cauca, al 2019, será un departamento líder, nacional e internacional, en desarrollo humano, paz y reconciliación; con una gestión pública transparente, participativa, plural, eficiente y con alto compromiso social; que promueva el desarrollo sostenible, garantía de la conservación del capital natural, rico en biodiversidad, servicios eco-sistémicos, riqueza étnico-cultural; con fuerza productiva, turística, infraestructura, tecnología, atractivo para la inversión; que incentive la innovación, el emprendimiento, la cooperación, la equidad, la convergencia regional y la competitividad para la integración global de la región Pacífico con el mundo</p>	<p>Infraestructura para el desarrollo</p>	<p>Desarrollar una plataforma física y tecnológica para la competitividad y la prosperidad social</p>	<p>Inexactitud en la solicitud de servicios y conceptos técnicos para la solución de incidencias para gestionar los Sistemas de Información.</p>	<p>Moderada</p>	<p>* Participación en las capacitaciones de Inducción y Reinducción, para ilustrar la correcta manera de solicitar el soporte de mesa de ayuda para SAP y los otros sistemas de información.</p>	<p>* Realizar por lo menos una capacitación en los programas de Inducción y Reinducción</p>
			<p>Demora en la atención de solicitudes para gestionar los Sistemas de Información.</p>	<p>Moderada</p>	<p>* Realizar capacitaciones sobre la herramienta que se adoptó para el trámite de las incidencias a los usuarios finales como a los de mesa de ayuda.</p>	<p>* Realizar la capacitación del aplicativo vigente para el manejo de incidencias al personal de servicios tecnológicos y estos a su vez, a los usuarios finales por lo menos una vez.</p>
			<p>Interrupción en los servicios de Sistemas de Información.</p>	<p>Alta</p>	<p>* 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.</p>	<p>Presentar el informe de las incidencias presentadas sobre las atendidas Asignar con base en la herramienta de servicios tecnológicos, las tareas para servicios de soporte e infraestructura por orden de llegada,</p>
<p>* Controlar con alertas de indisponibilidad de los Sistemas de información, Internet, Servidores y demás que se requieran para la prestación del Servicios de Tecnología e infraestructura TIC.</p>						<p>A través de aplicativos tecnológicos se generan alertas de texto y correo, para la reacción inmediata por parte del personal técnico de turno.</p>

257 a