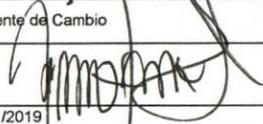
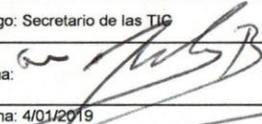
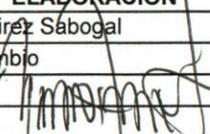


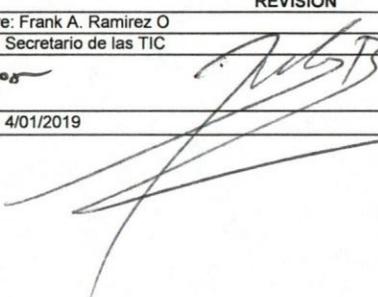
 Departamento del Valle del Cauca Gobernación		MATRIZ N° 1 IDENTIFICACIÓN DE RIESGOS POR PROCESO		Código: FO-M1-P3-01 Versión: 01 Fecha de Aprobación: 15/08/2018 Página: 1 de 1
NOMBRE DEL PROCESO		Gestionar los Servicios tecnológicos TI		CODIGO DEL PROCESO M11-P1
OBJETIVO DEL PROCESO		Garantizar el funcionamiento 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 en la solicitud de servicios y conceptos técnicos para la solución de incidencias para gestionar los Servicios Tecnológicos TI	Los requerimientos con los cuales se solicito el servicio para gestionar los Servicios Tecnológicos TI, 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 Servicios Tecnológicos TI	La no oportunidad en la atención de las solicitudes para solucionar las incidencias, para gestionar los Servicios Tecnológicos TI	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 servicios tecnológicos TI	La no operatividad eventual de las soluciones de soporte tecnológico e infraestructura para gestionar los Servicios Tecnológicos TI.	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, por falta de recurso	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.
Elaboró		Revisó		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: 4/01/2019		Fecha: 4/01/2019		Fecha entrega a la Coordinación del MIPG:

Departamento del Valle del Cauca  Gobernación		MATRIZ N° 2 ANALISIS DEL RIESGO DEL PROCESO				Código:FO-M1-P3-02			
						Versión: 01			
				Fecha de Aprobación: 15/08/2018					
				Página: 1 de 1					
PROCESO		Gestionar los Servicios tecnológicos TI				CODIGO		M11-P1	
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)		
			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 Servicios Tecnológicos TI	Estrategico	1	Raro	1	Insignificante	1	Baja	EVITAR
2	Demora en la atención de solicitudes para gestionar los Servicios Tecnológicos TI	Cumplimiento	1	Raro	1	Insignificante	1	Baja	EVITAR
3	Interrupción en los servicios de servicios tecnológicos TI	Tecnologia	1	Raro	3	Moderado	3	Moderada	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: 4/01/2019			Fecha: 4/01/2019			Fecha entrega a la Coordinación del MIPG:			

 Departamento del Valle del Cauca Gobernación	MATRIZ N° 3 VALORACION DE RIESGOS DEL PROCESO	Código: FO-M1-P3-03
		Versión: 01
		Fecha de Aprobación: 15/08/2018
		Página: 1 de 1
PROCESO	Gestionar los Servicios tecnológicos TI	CODIGO M11-P1

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. 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 Servicios Tecnológicos TI	Estrategico	Baja	* Participación en las capacitaciones de Inducción y Reinducción, para ilustrar la correcta manera de solicitar el soporte que brinda la secretaría en Servicios Tecnológicos.	Prob.	30	40	70	1	Raro	1	Insignificante	1	Baja	Reducir
				* Realizar capacitaciones sobre la herramienta que se adopto para el tramite de las incidencias a los usuarios finales como a los colaboradores del proceso de Servicios Tecnológicos.	Prob.	30	40	70							
2	Demora en la atención de solicitudes para gestionar los Servicios Tecnológicos TI	Cumplimiento	Baja	* Realizar el seguimiento de las incidencias, a través del aplicativo y las plantillas diseñadas para tal fin.	Prob.	45	40	85	1	Raro	1	Insignificante	1	Baja	Reducir
				Controlar los requerimientos del cliente a través de la plataforma utilizada por servicios tecnologicos y atenderlos según los acuerdos de niveles de servicios predefinidos.	Prob.	45	40	85							
3	Interrupción en los servicios de servicios tecnológicos TI	Tecnologia	Moderada	* Controlar con alertas de indisponibilidad de los servicios tecnológicos, la disponibilidad de los Sistemas de información, Internet, Servidores y demas que se requieran para la prestación del Servicios de Tecnologia e infraestructura TIC.	Prob.	45	40	85	1	Raro	3	Moderado	3	Moderada	Evitar

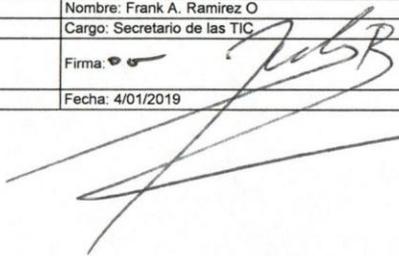
ELABORACIÓN		REVISIÓN		Fecha de Actualización:	
Nombre: Ricardo Ramirez Sabogal		Nombre: Frank A. Ramirez O		dd/mm/aaaa	
Cargo: Agente de Cambio		Cargo: Secretario de las TIC		Fecha de Socialización:	
Firma: 		Firma: 		Acta 00x del dd/mm/aaaa	
Fecha: 4/01/2019		Fecha: 4/01/2019		Fecha entrega a la Coordinación del MIPG: dd/mm/aaaa	

 Departamento del Valle del Cauca Gobernación	MATRIZ N° 4 MAPA DE RIESGOS			Código: FO-M1-P3-04
				Versión: 01
				Fecha de Aprobación: 15/08/2018
				Página: 1 de 1
PROCESO	Gestionar los Servicios tecnológicos TI		CODIGO	M11-P1

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 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 Servicios Tecnológicos TI	Estrategico	1	1	Baja	* Participación en las capacitaciones de Inducción y Reinducción, para ilustrar la correcta manera de solicitar el soportes que brinda la secretaria en Servicios Tecnológicos. * Realizar capacitaciones sobre la herramienta que se adopto para el tramite de las incidencias a los usuarios finales como a los colaboradores del proceso de Servicios Tecnológicos.	1	1	1	Baja	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 tecnologicos y estos a su vez, a los usuarios finales por lo menos una vez.	1	Cantidad	Del 04/01/2019 al 31/12/2019	* Capacitaciones realizadas/ capacitaciones programas.	Lider Proceso
2	Demora en la atención de solicitudes para gestionar los Servicios Tecnológicos TI	Cumplimiento	1	1	Baja	* 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 tecnologicos y atenderlos según los acuerdos de niveles de servicios predefinidos.	1	1	1	Baja	Reducir	Presentar el informe de las incidencias presentadas sobre las atendidas Asignar con base en la herramienta de servicios tecnologicos, las tareas para servicios de soporte e infraestructura por orden de llegada.	2	Cantidad	Del 04/01/2019 al 31/12/2019 y del 1/07/2019 al 31/12/2019	Numero de solicitudes atendidas / No. Solicitudes presentadas	Lider Proceso
3	Interrupción en los servicios de servicios tecnológicos TI	Tecnologia	1	3	Moderada	* Controlar con alertas de indisponibilidad de los servicios tecnológicos, la disponibilidad de los Sistemas de información, Internet, Servidores y demas que se requieran para la prestación del Servicios de Tecnologia e infraestructura TIC.	1	3	3	Moderada	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 04/01/2019 al 31/12/2019 y del 1/07/2019 al 31/12/2019	Alertas Atendidas / Alerta presentadas	Lider Proceso

ELABORACIÓN		REVISIÓN		Fecha de Actualización:
Nombre: Ricardo Ramirez Saboga		Nombre: Frank A. Ramirez O		
Cargo: Agente de Cambio		Cargo: Secretario de las TIC		Fecha de Socialización:
Firma: 		Firma: 		
Fecha: 4/01/2019		Fecha: 4/01/2019		Fecha entrega a la Coordinación del MIPG: