


MINISTERIO DE AMBIENTE Y DESARROLLO SOSTENIBLE	CARACTERIZACIÓN DE PROCESO				
Versión: 7	Proceso: Gestión de Servicios de Información y Soporte Tecnológico			Código: C-A-GTI-01	
Vigencia: 28/11/2025					
OBJETIVO	Gestionar, operar, soportar y mantener los servicios tecnológicos del Ministerio de Ambiente para asegurar su adecuado funcionamiento.				
ALCANCE DEL PROCESO	Inicia con la identificación de las necesidades de operación y soporte de los servicios tecnológicos, así como la identificación de necesidades de desarrollo y/o mantenimiento de sistemas de información, y termina con la evaluación de los resultados obtenidos orientada a la mejora continua.				
LÍDER DEL PROCESO	Jefe de la Oficina Tecnologías de la Información y la Comunicación	COGESTORES DEL PROCESO		N/A	
ENTRADAS	CICLO PHVA SUBPROCESOS		SALIDAS		
Proveedores	Insumos		Productos	Partes Interesadas	
<ul style="list-style-type: none"> * Gobierno Central (E) * Organismos Internacionales (E) * Entidades del sector (E) * Entes de control (E) * Departamento Administrativo de la Función Pública (E) * Ministerio de las Tecnologías de Información y las Comunicaciones - TIC (E) * Ministerio del Trabajo (E) * Despachos del Ministro y Viceministerios (I) * Proceso Gestión Integrada del portafolio de planes, programas y proyectos (I) * Sistema Integrado de Gestión SIG (I) * Proceso Gestión Jurídica (I) * Todos los procesos de la entidad (I) * Organismos de certificación (E) 	<ul style="list-style-type: none"> * Plan Nacional de Desarrollo. * Conpes o Políticas Públicas adoptadas. * Acuerdos y compromisos internacionales. * Guía para la Administración del Riesgo - DAFP. * Modelo Integrado de Planeación y Gestión. * Normativa vigentes. * Manual de funciones. * PQRSD. 	P	Identificar lo pertinente al proceso, relacionado con: <ul style="list-style-type: none"> * La integración de los controles de los sistemas de gestión * Necesidades de recursos. * Contexto estratégico interno y externo. * Necesidades y expectativas de las partes interesadas. * Aspectos e impactos ambientales. * Riesgos y peligros en seguridad y salud en el trabajo. * Riesgos de seguridad de la información. * Riesgos y oportunidades. 	<ul style="list-style-type: none"> * Plan de acción institucional. * Plataforma estratégica del SIG (Misión, visión, política del SIG, objetivos, indicadores, mapa de procesos, manual del sistema integrado de gestión institucional, entre otros). * Lineamientos para la Integración de los Sistemas de Gestión * Matriz de riesgos. * Matriz de aspectos e impactos ambientales. * Contexto estratégico (Contexto interno y externo, partes interesadas). 	<ul style="list-style-type: none"> * Entes de control (E) * Despachos del Ministro y Viceministro (I) * Ministerio de las Tecnologías de Información y las Comunicaciones - TIC (E) * Ministerio del Trabajo (E) * Departamento Administrativo de la Función Pública (E) * Representante de la alta dirección (I) * Todos los procesos de la entidad (I) * Directivos y líderes del proceso (I) * Facilitadores del SIG (I)
<ul style="list-style-type: none"> * Secretaria general. * Proceso Gestión Integrada del Portafolio de Planes, Programas y Proyectos. (I) * Proceso Contratación. (I) * Proceso Gestión Administrativa (I) * DAFP (E) * Ministerio de las Tecnologías de Información y las Comunicaciones - TIC (E) * Todos los procesos internos (I) 	<ul style="list-style-type: none"> * Inventario de activos de información * PETI (Institucional y Sectorial) * Plan de adquisiciones. * Identificación de necesidades de TI. * Contratos de soporte. * Normas estándares Internacionales. * Requerimientos e incidentes en la herramienta de gestión y mesa de servicios * Lineamientos de orden Nacional * Sistema de Gestión de Seguridad de la Información * Modelo Integrado de Planeación y Gestión. * Catálogo de servicios de TI * Catálogo de elementos de infraestructura 	H	Gestionar la operación de servicios tecnológicos	<ul style="list-style-type: none"> * Requerimientos e incidentes atendidos en la Plataforma de gestión y mesa de asistencia * Eventos y problemas atendidos y documentados en la Plataforma de gestión y mesa de asistencia * Incidentes de seguridad y privacidad de la información valoradores y atendidos en la Plataforma de gestión y mesa de asistencia * Infraestructura monitoreada a través de la herramienta de monitoreo * Plan de mantenimiento preventivo de la Infraestructura de TI (File Server) * Activos de TI con mantenimiento correctivo (File Server) * Gestión de Cambios atendidos con informe técnico de actividades (File Server) * Vulnerabilidades en activos de TI detectadas con informe y plan de remediación (One Drive) * Plan de capacidades con necesidades de infraestructura. (File Server) * Estadísticas de crecimiento (One Drive) 	<ul style="list-style-type: none"> * Proceso gestión integrada de planes programas y proyectos (I) * Secretaria General (I) * Todas las dependencias y todos los procesos (I) * Despacho del Ministro (I) * Proceso de Gestión Administrativa, Comisiones y Apoyo Logístico (I) * Ministerio de las Tecnologías de Información y las Comunicaciones - TIC (E) * Organismos de Control (E)

<ul style="list-style-type: none"> * Ministerio de las Tecnologías de Información y las Comunicaciones - TIC (E) * Entes de control (E) * Secretaría General (I) * Proceso gestión integrada de planes programas y proyectos (I) * Proceso de Contratación (I) * Proceso de Gestión Financiera (I) 	<ul style="list-style-type: none"> * Normas y estándares internacionales * Contratos de mantenimiento * Inventarios de activos de la información. * Requerimientos tecnológicos. * Norma ISO 20001: 2018 Gestión de servicios Tecnológicos. * Sistema de Gestión de Seguridad de la Información * Modelo Integrado de Planeación y Gestión. * Catálogo de servicios de TI 	H	<p>Desarrollar y mantener sistemas de información y componentes de software</p>	<ul style="list-style-type: none"> * Diagrama proceso TO BE en la wiki - Automatización (Si aplica) * Historias de usuario en la wiki * Prototipos en la wiki * Casos de prueba en la wiki * Informes de ejecución de casos de prueba en la wiki * Informes de análisis de código estático en Gema * Informes de pruebas de vulnerabilidades en Gema * Manuales de despliegue en la wiki * Manuales de usuario en la wiki * Manual Técnico en la wiki * Arquitecturas de software en la wiki * Código fuente en GitLab * Catálogo de sistemas de información actualizado en la wiki 	<ul style="list-style-type: none"> * Todas las dependencias y todos los procesos (I)
<ul style="list-style-type: none"> * Proceso de gestión estratégica de tecnologías de la información y comunicación (I) * Proceso de evaluación Independiente. * Proceso de Administración del SIG. * Entes de control (E) 	<ul style="list-style-type: none"> * 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) * Modelo Integrado de Planeación y Gestión. 	V	<ul style="list-style-type: none"> * Implementar los controles de monitoreo actualización, para el mantenimiento y soporte de la infraestructura tecnológica de la entidad. * Análisis de indicadores del proceso. * Auditorías * Autoevaluación del proceso 	<ul style="list-style-type: none"> * Reporte seguimiento, revisión y actualización de Indicadores de Gestión. * Planes de mejoramiento * Informes de control interno de evaluación independiente * Informes de auditorías * Informes de gestión 	<ul style="list-style-type: none"> * Proceso de evaluación independiente. * Proceso de gestión integrada del portafolio de planes programas y proyectos (I) * Proceso de administración del sistema integrado de gestión. (I). * Organismos de control (E)
<ul style="list-style-type: none"> * Proceso evaluación independiente (I) * Proceso gestión integrada del portafolio de planes, programas y proyectos (I) * Entes de control. (E) 	<ul style="list-style-type: none"> * Documento de medición de la gestión del proceso * Informes de control interno. * Informe de auditoría interna * Autoevaluación del control * Autoevaluación de la gestión * Resultados de indicadores del proceso 	A	<ul style="list-style-type: none"> * Tomar las acciones de mejora relacionada con las actividades del proceso * Seguimiento y actualización a indicadores en el cumplimiento de las metas. * Revisar el desempeño del sistema integrado de gestión y de seguridad de la información. 	<ul style="list-style-type: none"> * Plan de mejoramiento implementado * Instrumentos de medición actualizados 	<ul style="list-style-type: none"> * Proceso de gestión estratégica de tecnologías de la información y comunicación (I) * Proceso Evaluación Independiente (I) * Proceso Gestión Integrada del portafolio de planes, programas y proyectos (I) * Proceso de Administración del Sistema Integrado de gestión
GESTIÓN DE RECURSOS	GESTIÓN DE RIESGOS	DOCUMENTOS ASOCIADOS AL PROCESO (Procedimientos, instructivos, guías, programas, entre otros.)			
<p>Humanos: Los definidos en la planta de personal y contratos de prestación de servicios cuando se requiera</p> <p>Infraestructura: Instalaciones locativas, equipos de cómputo, servidores, redes de cómputo, red interna y comunicación.</p> <p>Tecnológicos: Internet, sistemas de información, sistemas operativos, de infraestructura, Windows y bases de datos.</p> <p>Financieros: Asignación presupuestal del plan de acción para el cumplimiento de las actividades.</p>	<p>DS-E-SIG-25 Mapa de Riesgos del Sistema Integrado de Gestión</p>	<p>Modulo de Documentos SOMOSIG https://somosig.minambiente.gov.co/portal/index.php</p>			
INDICADORES DE GESTIÓN		MARCO NORMATIVO Y REGULATORIO			
<p>SOMOSIG F-E-SIG-35 Ficha de reporte de Indicadores de Gestión M-E-SIG-05 Manual de indicadores</p>		<p>Modulo Normograma SOMOSIG https://somosig.minambiente.gov.co/portal/index.php</p>			