

MACROPROCESO: APOYO					PROCESO: GESTION DE LA TECNOLOGÍA										
PROCEDIMIENTO	OBJETIVO	RIESGO	DESCRIPCION	AGENTE GENERADOR	CAUSA	EFECTO	IMPACTO		PROBABILIDAD		CALIFICACION DEL RIESGO (E*G)	EVALUACION	PRIORIZACION	POLITICAS DE ADMINISTRACION	
							CALIFICACION	VALOR	CALIFICACION	VALOR					
Gestión de Nivel de servicios TI con terceros	Identificar y supervisar la calidad de los servicios TI ofrecidos.	1. Funcionamiento inadecuado de servicios de conectividad e internet	Pérdida de transmisión de paquetes e intermitencia constante en la señal de comunicación.	Proveedor de Comunicaciones Instalaciones de red de comunicaciones deficientes o inadecuadas Factores del medio ambiente	1. No existencia de servicio de soporte y asistencia técnica del proveedor. 2. Demora en la contratación del servicio.	1. Interrupción del servicio. 2. Pérdidas económicas. 3. Congestión del servicio. 4. Pérdida de imagen institucional.	Catastrofico	5	Probable	4	20	Zona de riesgo extrema	1	Evitar el riesgo	
		2. No continuidad en la prestación de servicios asistenciales y administrativos en la Empresa.	Caída del sistema de información permanente.	Ingeniero de Sistemas	1. Falta de monitoreo, soporte y reporte por parte del ingeniero de sistemas a quien se le delaga la responsabilidad de la gestión de el reporte.	1. Interrupción del servicio. 2. Pérdidas económicas. 3. Congestión del servicio 4. Pérdida de imagen institucional.	Catastrofico	5	Improbable	2	10	Zona de riesgo extrema	4	Evitar el riesgo	
Renovación Tecnológica	Disponer de tecnología en correcto funcionamiento y acorde a las necesidades de cada área logrando así la atención oportuna y eficiente de los clientes de la organización.	1. Adquisición de tecnologías obsoletas y/o no requeridas por la empresa.	La adquisición y renovación tecnológica debe ser producto de una planificación y estudios previsto dentro de un proyecto de sistemas de información. Estableciendo claramente los estudios previos necesarios y las pruebas respectivas de funcionamiento de la tecnología adquirida.	Jefe Oficina Comunicaciones y Sistemas	1. No existencia de planeación y estudios previos para la adquisición tecnológica.	1. Fallas en el funcionamiento de los equipos. 2. Pérdidas económicas. 3. Insatisfacción del usuario final. 4. Sistema de información con funcionamiento inadecuado.	Mayor	4	Raro	1	4	Zona de riesgo alta	5	Evitar el riesgo	
Soporte y Asistencia Técnica a clientes de TI	Prestar un servicio adecuado y oportuno de soporte técnico al Hardware y Software en las diferentes oficinas que conforman la Empresa Social Del Estado Pasto Salud E.S.E	1. Funcionamiento Inadecuado del sistema de información.	Se presentan bloqueos permanentes de hardware y software.	Provedor del Software	1. Falta de diagnóstico y monitoreo a hardware y software como rponsabilidad de los Ingenieros de sistemas a los cuales se les asigna dicha responsabilidad.	1. Interrupción del servicio. 2. Pérdidas económicas. 3. Insatisfacción del usuario final. 4. Mala imagen institucional.	Mayor	4	Probable	4	16	Zona de riesgo extrema	2	Evitar el riesgo	
		2. Fallos de hardware y software.	Se puede presentar bloqueos permanentes de hardware y software por que no se realiza soporte y asistencia técnica adecuada y a tiempo.	Profesional U Sistemas, Ingenieros de Sistemas y Técnicos en Sistemas	1. Falta de diagnóstico y monitoreo a hardware y software. 2. Falta de mantenimiento preventivo y/o correctivo en les equipos de computo.	1. Interrupción del servicio. 2. Pérdidas económicas. 3. Insatisfacción del usuario final. 4. Mala imagen institucional.	Mayor	4	Moderado	3	12	Zona de riesgo extrema	3	Evitar el riesgo	
Mantenimiento de Hardware	Disponer de tecnología en correcto funcionamiento y acorde a las necesidades de cada área logrando así la atención oportuna y eficiente de los clientes de la organización.	1.Deterioro y daños de los equipos.	Mal funcionamiento de componentes del hardware.	Proveedores del servicio de mantenimiento	1. Falta de mantenimiento preventivo y correctivo de equipos. 2. Uso inadecuado o mal uso por parte de funcionarios y contratistas..	1. Interrupción del servicio. 2. Deficiente prestación de los servicios. 3. Insatisfacción del usuario final. 4. Pérdidas económicas	Mayor	4	Moderado	3	12	Zona de riesgo extrema	3	Evitar el riesgo	
		2. Fallo en el hardware y software.	Se presenta inactividad en tiempos de funcionamiento de los equipos y del sistema de información, Bloqueos de equipos y software.	Proveedores del servicio de mantenimiento	1. Falta de mantenimiento preventivo y correctivo de equipos	1. Interrupción del servicio. 2. Deficiente prestación de los servicios. 3. Insatisfacción del usuario final.	Mayor	4	Moderado	3	12	Zona de riesgo extrema	3	Evitar el riesgo	
ELABORÓ					REVISÓ:			APROBÓ							
EQUIPO DE TRABAJO PROCESO GESTION DE LA TECNOLOGIA: WILLIAM RICARDO MONTENEGRO GUEVARA, Jefe Oficina Asesora de Comunicaciones y Sistemas. OFICINA ASESORA DE PLANEACION: MILTON ARMANDO MONCAYO RIASCOS, Contratista.					WILLIAM RICARDO MONTENEGRO GUEVARA Jefe Oficina Asesora de Comunicaciones y Sistemas			DIANA PATRICIA BOLAÑOS ORDOÑEZ Jefe Oficina Asesora de Planeación			TOMAS EDISON BENAVIDES GONZALEZ Gerente				

MACROPROCESO: APOYO							PROCESO: GESTION DE LA TECNOLOGÍA						
PROCEDIMIENTO	RIESGO	CONTROLES EXISTENTES	VALORACION DE CONTROLES EXISTENTES				VALORACION RIESGO	OPCIONES DE MANEJO	ACCIONES	RESPONSABLE	CRONOGRAMA	INDICADOR	
			NO EXISTE CONTROL	CONTROLES EXISTENTES NO EFECTIVOS	CONTROL EFECTIVO NO DOCUMENTADO	CONTROL EFECTIVO DOCUMENTADO							
Gestión de Nivel de servicios TI con terceros	1. Funcionamiento inadecuado de servicios de conectividad e internet	1. Interventoría al contrato de asistencia y soporte técnico para servicios de conectividad e internet.				X	Zona de riesgo extrema	Evitar el riesgo	Reporte al proveedor del monitoreo continuo de los enlaces caídos en el servicio de conectividad e internet. Reunión semestral de evaluación del servicio de conectividad e internet.	Jefe Oficina Asesora de Comunicaciones y Sistemas	Cuando se presenten caídas del servicio.	Reporte de monitoreo enviados al proveedor del servicio. Actas de reunión.	
	2. No continuidad en la prestación de servicios.	1. Interventoría al contrato de asistencia y soporte técnico para servicios de conectividad e internet. 2. Gestión en el reporte de caídas del servicio de conectividad.				X	Zona de riesgo alta	Evitar el riesgo	Gestión oportuna del reporte de caídas en conectividad e internet ante el proveedor	Jefe Oficina Asesora de Comunicaciones y Sistemas	Cuando se presenten caídas del servicio.	(Reportes de caídas de enlaces gestionados/ Total de reportes de caídas) x 100	
Renovación Tecnológica	1. Adquisición de tecnologías obsoletas y/o no requeridas por la empresa.	1. Estudió Técnico de necesidades de tecnología de la organización y análisis de soluciones en el mercado.				X	Zona de riesgo alta	Evitar el riesgo	Elaboración estudios previos con ficha técnica de nuevas tecnologías, soporte del estudio técnico.	Jefe Oficina Asesora de Comunicaciones y Sistemas	Anual	(Número de estudios previos aprobados por gerencia/ Total estudio previos presentados) X100	
Soporte y Asistencia Técnica a clientes de TI	1. Funcionamiento Inadecuado del sistema de información.	1. Reporte técnico de seguimiento a errores que se presentan en el funcionamiento del software de los sistemas de información.				X	Zona de riesgo extrema	Evitar el riesgo	Entrega de requerimientos para desarrollo al proveedor del software	Jefe Oficina Asesora de Comunicaciones y Sistemas	Cuando se presenten los errores en el software o nuevos requerimientos	Matriz de requerimientos y errores del software	
	2. Fallos de hardware y software, por asistencia técnica y soporte no oportuno o inadecuado.	1. Reporte de diagnóstico técnico por parte del personal de sistemas.				X	Zona de riesgo alta	Evitar el riesgo	Entrega de los casos al técnico en sistemas para la revisión, diagnóstico y corrección.	Jefe Oficina Asesora de Comunicaciones y Sistemas	Cuando se presenten las respectivas solicitudes de mal funcionamiento de hardware y software.	Bitacora de registro de asistencias técnicas.	
Mantenimiento de Hardware	1. Deterioro y daños de los equipos.	1. Interventoría al contrato de mantenimiento preventivo y correctivo de hardware y software.				X	Zona de riesgo alta	Evitar el riesgo	Elaboración y entrega del cronograma de mantenimiento de equipos al proveedor.	Jefe Oficina Asesora de Comunicaciones y Sistemas	Semestral	(Número de equipos con mantenimiento realizado/ Número de equipos con mantenimiento programados) X 100	
	2. Fallo en el hardware y software.	1. Interventoría al contrato de mantenimiento preventivo y correctivo de hardware y software.				X	Zona de riesgo alta	Evitar el riesgo					
ELABORÓ							REVISÓ:			APROBÓ			
EQUIPO DE TRABAJO PROCESO GESTION DE LA TECNOLOGIA: WILLIAM RICARDO MONTENEGRO GUEVARA, Jefe Oficina Asesora de Comunicaciones y Sistemas. OFICINA ASESORA DE PLANEACION: MILTON ARMANDO MONCAYO RIASCOS, Contratista.							WILLIAM RICARDO MONTENEGRO GUEVARA Jefe Oficina Asesora de Comunicaciones y Sistemas			DIANA PATRICIA BOLAÑOS ORDOÑEZ Jefe Oficina Asesora de Planeación		TOMAS EDISON BENAVIDES GONZALEZ Gerente	