



IDENTIFICACIÓN DEL RIESGO							
Etapa / Procedimiento	Riesgo	Clasificación	Descripción (cuáles son las formas en qué se observa o manifiesta el riesgo?)	Causas (cuáles son los agentes generadores del riesgo?)	Efectos (cuáles son las consecuencias de la ocurrencia del riesgo?)	Observaciones	
Planear, dar lineamientos de TI	1	Inexactitud, incoherencia e inconsistencia en la planeación estratégica elaborada.	Estratégico	La Planeación Estratégica (Incluyendo el diagnóstico de necesidades de la Corporación) en cuanto a Tecnologías de Información y Telecomunicaciones es inexacta, incoherente e inconsistente, por cuanto no contempla los Planes, Programas y Proyectos del orden Departamental, Corporativo y de la Dependencia, en cuanto a las directrices de acción para el Sector Medicambiental.	El proceso de Planeación Estratégica (Incluyendo el diagnóstico) no contempla el PGAR, el PAT, los planes, programas o proyectos derivados de la Planeación estratégica en TIC, y las solicitudes no contempladas en los mismos. Mala aplicación del modelo estratégico de tecnología	Diagnóstico de necesidades de la Corporación en cuanto a Tecnologías de Información y Telecomunicaciones, inexacto e incoherente. Planeación Estratégica incorrecta. Desacertada asignación de recursos. No cubrimiento de necesidades contempladas. Desarticulación de proyectos y procesos de base tecnológica. Pérdida del enfoque en el direccionamiento tecnológico de la Corporación. Inexistencia de una línea base a nivel de TIC. Incompatibilidad de plataformas y promulgación de islas tecnológicas. Ineficiencia en la gestión de recursos. Desarticulación de esfuerzos. No conjugación de la herramientas informáticas con el modelo operativo de la corporación Adquisiciones tecnológicas insuficientes o innecesarias	Se requiere definir en la planeación estratégica de TI mecanismos de acción para eventos imprevistos requeridos por el Estado
	2	Redistribución no planificada de recursos asignados para la implementación del PETI	Operativo	Durante las fases de planificación y ejecución se redistribuyan los recursos para la ejecución de actividades diferentes a las contempladas en el PETI	Directrices del gobierno nacional, desde el cuerpo legislativo o ejecutivo Directrices de la Alta Dirección sobre prioridades y relevancia de las actividades planeadas	Afectación del cumplimiento del PETI a largo plazo. Necesidades de usuarios insatisfechas sobre soluciones tecnológicas (soporte, actualizaciones)	
Definir, expedir y evaluar políticas de TI	3	Incumplimiento en la definición y aplicación de las políticas de TI	Operativo	Se definen políticas idealistas de TI que en la práctica no son acordes con las posibilidades y la realidad institucional Incumplimiento de parte de los funcionarios de las políticas definidas	Primar intereses particulares sobre los comunes Los diferentes niveles de autoridad en la corporación incumplen las políticas al definir prioridades diferentes a las originalmente establecidas	Deslegitimación de las políticas de TI Desorganización interna frente a las soluciones tecnológicas	
Consolidar planes, programas y proyectos de TI	4	Identificación insuficiente de necesidades de usuarios	Operativo	No se incluyen en los planes, programas y proyectos todas las necesidades de las dependencias por lo cual se genera improvisación en las soluciones tecnológicas	Falta de planeación oportuna de los demás procesos frente a las necesidades sobre soluciones tecnológicas Falta de análisis detallado de los requerimientos de los usuarios para identificar las soluciones tecnológicas más apropiadas	Disminuye posibilidades de uso de las soluciones tecnológicas implementadas No se desarrollan apropiadamente los protocolos de TI Contrataciones no planificadas Contrataciones no idóneas o sin la oportunidad y continuidad requeridas	
	5	Recursos insuficientes para la consolidación de planes, programas y proyectos	Operativo	No se asignan los recursos necesarios para desarrollar las actividades planificadas	Se redefinen prioridades en el desarrollo de actividades Primar intereses particulares sobre los comunes	Disminuye posibilidades de uso de las soluciones tecnológicas implementadas Adquisiciones tecnológicas de información insuficientes No cubrimiento de necesidades contempladas.	

PROCESO: GESTIÓN DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN

OBJETIVO: Satisfacer las necesidades de Tecnologías de la información para el cumplimiento de las funciones de la Corporación.

Seguimiento al desarrollo de planes, programas y proyectos	6	Seguimiento insuficiente o inadecuado al desarrollo de planes, programas y proyectos	Operativo	No se realiza un seguimiento permanente y total a las actividades contempladas en la planificación	Deficiencias en las competencias necesarias del personal responsable de realizar el seguimiento al desarrollo de los planes, programas y proyectos	Inadecuada priorización de las inversiones y los proyectos institucionales en materia de TI Incumplimiento de actividades planificadas Desarticulación entre los planes, programas y proyectos con la gestión del proceso No cubrimiento de necesidades contempladas		
	7	Deficiencia en la identificación de las acciones de mejoramiento	Operativo	No se identifican ni se formulan acciones de mejoramiento conducentes a solventar la planificación de TI de la corporación	No se aplican los procedimientos establecidos por el Sistema de Gestión de Calidad para el mejoramiento continuo de los procesos ni los sistemas de autocontrol y autoevaluación	Reprocesos Detrimiento patrimonial Sanciones administrativas, disciplinarias y penales Ineficiencia operativa Inadecuada priorización de las inversiones y los proyectos institucionales en materia de TI Incumplimiento de actividades planificadas Desarticulación entre los planes, programas y proyectos con la gestión del proceso No cubrimiento de necesidades contempladas		
Evaluación de tecnologías emergentes, marcos de referencia, estándares tecnológicos en materia de TI	8	Limitado, deficiente o inexistente análisis de tecnologías emergentes, marcos de referencia, estándares tecnológicos en materia de TI	Tecnológico	No se realiza un análisis exhaustivo de las diversas alternativas referentes a tecnologías emergentes, marcos de referencia, estándares tecnológicos en materia de TI	Intereses personales o inseguridad de los funcionarios frente a nuevas alternativas. Deficiencia en las competencias de los funcionarios para realizar los análisis y evaluaciones pertinentes Tiempo limitado de los funcionarios para realizar actividades investigativas y de evaluación Falta de apoyo a nivel directivo para realizar investigaciones, evaluaciones y adoptar nuevas tecnologías, marcos de referencia, estándares tecnológicos en materia de TI	Pérdida de oportunidades de mejora en la implementación de las soluciones tecnológicas Obsolescencia de las soluciones tecnológicas Decremento de la relación costo beneficio Inadecuada preparación de los estudios previos y demás documentación de soporte técnico de las contrataciones en materia de TI Contrataciones que no suplen las necesidades institucionales		
Gestión de Información	Identificación de la información	9	Definición inapropiada de los requerimientos de información de los usuarios	Estratégico	El análisis y definición de necesidades de información no corresponde totalmente a los requerimientos de los usuarios	Falta de compromiso de los usuarios Falta de asignación y liderazgo de los usuarios responsables en el levantamiento y definición de necesidades de información Falta de unificación conceptual y metodológica entre especialistas temáticos Desconocimiento del proceso o la normativa aplicable al mismo Alta carga laboral Falta de cobertura hacia todos los usuarios involucrados en el proyecto. Mala comunicación con los usuarios. Falta de conocimiento del personal técnico sobre el área objeto del proyecto. No hay claridad en la definición de requerimientos	La solución tecnológica implementada no cumple con las necesidades y expectativas requeridas por los usuarios Contrataciones que no suplen las necesidades institucionales Inadecuada asignación de recursos Ineficiencia en el proceso de contratación	

PROCESO: GESTIÓN DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN

OBJETIVO: Satisfacer las necesidades de Tecnologías de la información para el cumplimiento de las funciones de la Corporación.

	Disposición y publicación de la información	10	Información no disponible para consulta por parte de los usuarios	Tecnológico	No es posible acceder a la información por parte de los usuarios	No se dispone de las herramientas tecnológicas informáticas que posibilitan la publicación de la información. La información no se entrega de manera oportuna para su publicación	No se informa de manera oportuna a la comunidad y entes de control Sanciones e investigaciones disciplinarias Incumplimiento de normativas legales vigentes	
Desarrollo y mantenimiento de sistemas de información	Definir acuerdos de implementación de S.I	11	Desarticulación de esfuerzos, creación de islas tecnológicas.	Operativo	Falta de estandarización en bases de datos, falta de participación en equipos de trabajo, duplicidad de funcionalidades entre los sistemas.	Falta de coordinación entre la Oficina de Tecnologías de Información y las demás dependencias. Incumplimiento y/o desconocimiento de las políticas internas para la adquisición de tecnología.	Perdida de integridad referencial y perdida de estandarización. Multiplicidad de fuentes de datos. Duplicidad en registros.	
		12	No tener clara definición de los requerimientos de usuario.	Operativo	El análisis, definición del plan de trabajo y diseño de software no corresponde totalmente a los requerimientos de usuarios.	Falta de compromiso de los usuarios. Falta de asignación y liderazgo de los usuarios responsables. Falta de cobertura hacia todos los usuarios involucrados en el proyecto. Mala comunicación con los usuarios. Falta de conocimiento del personal técnico sobre el área objeto del proyecto. No hay una clara definición de las etapas del proyecto Falta de censo temático de los funcionarios del proceso Falta de representación conceptual de parte de los líderes de procesos sobre requerimientos reales de los procesos	Atrasos en las actividades programadas. Obtención de un sistema de información no acorde a los requerimientos.	
Gestión precontractual especializada en T.I y Medio Ambiente		13	Adquisición de sistemas de información cuya plataforma tecnológica y/o funcional sea incompatible con la plataforma integrada corporativa.	Operativo	El software adquirido no tiene la posibilidad de conectarse con los demás aplicativos ya existentes.	Incumplimiento y/o desconocimiento de las políticas internas para la adquisición de tecnologías de información. Deficiente planificación contractual	No compartir información con otras aplicaciones a través de interfaces. Sobrecarga de trabajo para la operación del sistema adquirido. Reprocesos Detrimiento patrimonial	
		14	Contratación errada para desarrollo, actualización, soporte y/o mantenimiento de sistemas de información con derechos de autor a favor de un tercero.	Cumplimiento	Se contrata el desarrollo y/o actualización con un proveedor del servicio que no tiene derechos sobre el software.	Falta de conocimiento en la Ley de derechos de autor que se aplica a sistemas de información. Falta de conocimiento en la Ley de contratación estatal. No definición de un perfil para la contratación de un proveedor idóneo de sistemas de información	Vulneración de derechos de autor y propiedad intelectual que podría llevar a sanciones penales, disciplinarias y administrativas y demandas. Perdida de garantías sobre el sistema de información. Perdida de estándares del producto original Incumplimiento en los requerimientos del proyecto Retrasos en el proceso de desarrollo de software	

	15	Desarrollo de la gerencia del proyecto, y de la supervisión y/o interventoría, a cargo de personal que no posea ni el perfil ni la experiencia.	Operativo	Falta de conocimientos o competencias del personal para desarrollar la gerencia, supervisión e interventoría del proyecto	Asignación de recurso humano no idoneo ni competente para realizar la supervisión de proyectos de TI	Atrasos en las actividades programadas. Mala calidad en el software. Conflictos con el proveedor. Incoherencia y/o incompatibilidad con las metodologías de desarrollo de sistemas de información utilizadas por la Corporación. Obtención de productos incompletos en relación con la implementación de un sistema de información. Incapacidad de obtener los productos, por parte del grupo de implementación. Obtención de un sistema de información no acorde a los requerimientos.	
Desarrollo de S.I.	16	Perdida de continuidad en la implementación del sistema de información.	Operativo	La implementación no se desarrolla en el orden y tiempo establecidos	Falta de información técnica para la implementación del proyecto. Inconvenientes contractuales como: suspensión de contratos. Cambio en las prioridades sobre la asignación del recurso humano asignado al proyecto. Incumplimiento de parte del proveedor o Contratista. Contratación por etapas para la implementación del sistema de información.	Atraso en la entrega final del proyecto. Sobrecostos. Afectación del avance de otros proyectos. Reprocesos Incumplimiento en los requerimientos del proyecto	
	17	Implementación de sistemas de información de baja calidad o que no respondan a los requerimientos definidos por la entidad	Operativo	El resultado final obtenido sobre el sistema de información no cumple de manera adecuada los requerimientos del proceso cliente	Inadecuada selección técnica del proveedor Definición inadecuada de requerimientos funcionales Seguimiento y supervisión deficiente a la implementación del sistema de información No cumplimiento de algún marco de referencia, reconocido estándar de facto, en la industria de desarrollo de software.	Incumplimiento en los requerimientos del proyecto. Reprocesos	
Actualizar S.I.	18	Perdida de continuidad en la implementación de las actualizaciones del sistema de información.	Operativo	La implementación de las actualizaciones no se desarrolla en el orden y tiempo establecidos	Falta de información técnica para la implementación las actualizaciones del proyecto. Inconvenientes contractuales como: suspensión de contratos. Cambio en las prioridades sobre la asignación del recurso humano asignado al proyecto. Incumplimiento de parte del proveedor o Contratista. Contratación por etapas para la implementación las actualizaciones del sistema de información. La plataforma tecnológica actual no es compatible con la versión del sistema de información que se dispone en la entidad	Atraso en la entrega final del proyecto. Sobrecostos. Afectación del avance de otros proyectos. Reprocesos Incumplimiento en los requerimientos del proyecto	

	19	Implementación de actualizaciones del sistemas de información de baja calidad o que no respondan a los requerimientos definidos por la entidad	Operativo	El resultado final obtenido sobre el sistema de información no cumple de manera adecuada los requerimientos del proceso cliente	Inadecuada selección del proveedor Seguimiento y supervisión deficiente a la implementación del sistema de información No cumplimiento de algún marco de referencia, reconocido estándar de facto, en la industria de desarrollo de software.	Incumplimiento en los requerimientos del proyecto. Reprocesos	
Implantación de S.I. e instalación de B.D.	20	No se puede realizar la implantación del sistema de información o la instalación de la base de datos	Operativo	Al iniciar el proceso de implantación se determina que técnicamente no es factible realizar la implantación del sistema de información y la instalación de la base de datos	No se cuenta con la infraestructura informática requerida No se realizó un análisis adecuado de los requerimientos de infraestructura tecnológica necesarios para la implantación del sistema de información y la instalación de la base de datos. No se cuenta con el personal idóneo por parte del contratista y de la corporación para realizar la implantación	Incumplimiento en los requerimientos del proyecto. Atraso en la entrega final del proyecto. No disponibilidad del sistema de información para el uso por parte de los procesos	
	21	Dimensionamiento no adecuado de los tamaños y parámetros de la base de datos.	Operativo	No se dimensiona adecuadamente el tamaño y parámetros de la base de datos. (Riesgo Operativo).	Falta de análisis de los parámetros de la base de datos. Falta de seguimiento adecuado al crecimiento de la base de datos. Inadecuado nivel de competencia del administrador de base de datos. No conocimiento del proceso	Bloqueos, bajo desempeño y agotamiento de los tamaños establecidos Bajo rendimiento de las aplicaciones. Dificultad para realizar copias de seguridad y para recuperar información. Fallas en las transacciones realizadas por las aplicaciones. Fallas en los niveles de seguridad.	
	22	Definición inapropiada o inviable de los acuerdos de nivel de servicio con los usuarios	Operativo	Se definen ANS que no pueden ser implementados en la realidad	Sobre o subdimensionamiento de la capacidad de respuesta a los usuarios. No aplicación de metodología adecuada para la formulación de los ANS	Insatisfacción del usuario Insatisfacción de los proveedores Reprocesos	
	23	Incompatibilidad de la versión de base de datos frente a la infraestructura que la soporta.	Operativo	El sistema de gestión de base de datos no puede ser instalado o configurado correctamente con relación al sistema operacional, a la infraestructura de servidores y de equipos cliente..	Fallas en la planificación de adquisición de tecnología. Rupturas del mercado relativas con la convergencia y compatibilidad de las tecnologías.	Fallas en los sistemas de información. Pérdida de la capacidad de retorno a la inversión.	
	24	Fallas en la parametrización del sistema de información	Operativo	No se realiza apropiada y oportunamente la parametrización del sistema de información	Falta de asignación de roles de usuarios para la administración del sistema de información y la gestión de la calidad del dato Falta de compromisos de los funcionarios y del nivel directivo Falta de asignación de la responsabilidad en el manual de funciones	Inoperancia del sistema de información Generación de información con errores	

Soporte de S.I. y Administración de B.D.	25	Perdida de históricos de servicio.	Operativo	No se cuenta con datos de servicios atendidos con anterioridad.	Registro inadecuado de los requerimientos. No contar con una herramienta que permita el registro de requerimientos. Fallas en los equipos donde se guarda la información.	Perdida de oportunidades para toma de acciones preventivas y correctivas. Falta de atención oportuna a requerimientos similares a los atendidos anteriormente.	
	26	Otorgamiento de prioridades erróneas a un servicio.	Operativo	La atención de requerimientos no se realiza en un orden adecuado a las necesidades de los usuarios.	Falta de coordinación con los usuarios. Desconocimiento de la importancia de los requerimientos. Mala administración del tiempo de atención asignado a cada tarea.	Insatisfacción por parte del usuario. Atraso en la solución de otros requerimientos. Sobrecarga laboral.	
	27	Cierre de un servicio no resuelto.	Operativo	Resolución parcial o nula del requerimiento.	Falta de coordinación con los usuarios. Desconocimiento de la importancia de los requerimientos. Falta de conocimiento de la solución del problema.	Insatisfacción por parte del usuario. Atraso en la solución de otros requerimientos. Generar inconsistencias en las bases de datos.	
	28	No generación de las alertas oportunas y adecuadas sobre el estado de la base de datos.	Operativo	La base de datos presenta fallas y/o posibles estados de riesgos que no son informados.	Problemas en el dimensionamiento en parámetros y memoria. Falta de configuración adecuada en la base de datos y en los equipos servidores que permita tener información oportuna sobre fallas. Falta de una adecuada configuración del sistema operativo del servidor de datos. Falta de competencia del administrador del sistema operativo y del administrador de base de datos. Mal dimensionamiento de la base de datos	Fallas en las transacciones realizadas por las aplicaciones. Perdida de información, ante una falla de la base de datos. Toma de decisiones inadecuadas. Bloqueos del servidor y pérdida del servicio suministrado por las aplicaciones a los usuarios administrativos y misionales.	
	29	Copias lógicas de seguridad no conforme.	Operativo	Fallas en la generación o recuperación de copias lógicas de seguridad. Copias lógicas de seguridad que no corresponden a las fechas y esquemas planificados.	Falta de programación y seguimiento al programa de copias lógicas de seguridad. Copias lógicas generadas en tiempos y esquemas no planificados. Fallas en la infraestructura tecnológica informática y/o en el sistema de energía regulada.	Perdida de información. Dificultad en la recuperación de la información. Baja en la confiabilidad del sistema	
	30	Realización de soporte y/o mantenimientos no autorizadas, por parte de tercero diferente al propietario de los derechos de autor, sobre el sistema de información.	Operativo	Se contrata el soporte y/o mantenimiento con un proveedor del servicio que no tiene derechos sobre el software.	Desconocimiento de la normativa en referencia de derechos de autor y propiedad intelectual aplicada a los sistemas de información. Falta de conocimiento en la Ley estatal. Desaparición del mercado de la tecnología que posee la Corporación.	Violación de los derechos de autor con relación al sistema de información. Sanciones disciplinarias, administrativas y penales y demandas Perdida de garantías sobre el sistema de información. Daño a la estructura lógica del sistema de información. Apropiación indebida de modelos lógicos de los sistemas de información por parte de terceros no autorizados.	

		31	No contar con Soporte del proveedor de Base de Datos.	Operativo	Los servicios de soporte y actualizaciones no son suministrados por el propietario de la tecnología de base de datos.	Falta de recursos económicos. Fallas en la planificación para la obtención del servicio. Desaparición del mercado de la tecnología que posee la Corporación.	Desactualización y sobrecostos por mantenimiento de una tecnología no soportada por el propietario.	
Gestión de Servicios Tecnológicos	Gestión precontractual especializada en servicios de T.I	32	Adquisición de servicios tecnológicos para plataforma tecnológica y/o funcional incompatible con la plataforma integrada corporativa.	Operativo	Los servicios tecnológicos adquiridos están dirigidos a plataformas tecnológicas incompatibles con las herramientas de infraestructura informática que operan en la corporación	Incumplimiento y/o desconocimiento de las políticas internas para la adquisición de servicios tecnológicos. Deficiente planificación contractual	Detrimiento patrimonial Insatisfacción de los usuarios Los servicios tecnológicos no se pueden prestar o no se realizan en las condiciones requeridas	
		33	Contratación errada para actualización, soporte y/o mantenimiento de infraestructura tecnológica con derechos de autor a favor de un tercero.	Operativo	Se contrata la actualización, soporte y/o mantenimiento con un proveedor del servicio que no tiene derechos sobre la infraestructura tecnológica	Falta de conocimiento en la Ley de derechos de autor que se aplica a infraestructura tecnológica informática. Falta de conocimiento en la Ley de contratación estatal. No definición de un perfil para la contratación de un proveedor idóneo de infraestructura tecnológica informática.	Vulneración de derechos de autor y propiedad intelectual que podría llevar a sanciones penales, disciplinarias y administrativas y demandas. Pérdida de garantías sobre infraestructura tecnológica informática Pérdida de estándares del producto original Incumplimiento en los requerimientos del proyecto	
		34	Desarrollo de la gerencia del proyecto, y de la supervisión e interventoría, a cargo de personal que no posea ni el perfil ni la experiencia.	Operativo	Falta de conocimientos o competencias del personal para desarrollar la gerencia, supervisión e interventoría del proyecto	Asignación de recurso humano no idóneo ni competente para realizar la supervisión de proyectos de TI	Atrasos en las actividades programadas. Baja calidad en la prestación de los servicios tecnológicos. Conflictos con el proveedor. Obtención de productos incompletos en relación con las implementaciones de servicios tecnológicos. Incapacidad de obtener los productos, por parte del grupo de implementación. Obtención de servicios tecnológicos no acordes a los requerimientos.	
Administración de servicios de T.I.		35	No contar con la licencia de software base del cliente.	Operativo	Inexistencia de licencia de software base en los clientes para ser operada.	Falta de recursos económicos Falta de planificación y seguimiento en las instalaciones de los clientes. Manejo inadecuado de inventario Desconocimiento del software base a nivel cliente. Pérdida de licencias de software base a nivel cliente.	Multas. Investigaciones. Sobrecostos del licenciamiento. Pérdida de la calidad del servicio al cliente.	
		36	Uso de software no autorizado.	Operativo	Falta de políticas y de medidas de control para evitar el uso no autorizado de software ofimático y de telecomunicaciones.	Inexistencia de políticas. Falta de difusión de las políticas existentes. Falta de claridad en las políticas. Incumplimiento de políticas. Falta de control en la instalación de software base en los clientes.	Investigaciones disciplinarias Vulnerabilidad de la infraestructura tecnológica corporativa Generación consecuente de problemas a la instalación. Fallas en la operación del software no autorizado. Bajo rendimiento o reiterativas fallas de desempeño de los equipos en los que tiene software ilegal. Inoperabilidad de la infraestructura.	

37	Perdida de infraestructura: Hardware y software, redes y telecomunicaciones.	Operativo	Al comparar el hardware y software, redes y telecomunicaciones no coincide con el registro de inventario.	Hurto. Mala digitación de los seriales. Cambio de infraestructura. No descargar la infraestructura que esta a cargo del Funcionario.	Investigación disciplinaria, penal y administrativa. Detrimiento patrimonial Inoperabilidad de la infraestructura. Inconsistencias en el inventario. Desgaste administrativo. Problema en la utilización de los servicios de red y telecomunicaciones.
38	No contar con un respaldo físico de la información.	Operativo	La información corporativa no se almacena correctamente.	Mala elaboración de los respaldos físicos de la información . Falta de revisión de las copias físicas. Pérdida de los medios de respaldo Daño en el software o hardware que genera las copias físicas. Mala programación de generación de copias físicas. No contar con copias físicas de la información fuera de la Corporación No encontrar información en los servidores. Fallas en los servidores.	No poder recuperar información solicitada por las dependencias, entes de control y otras entidades estatales autorizadas . Atraso en el desarrollo de las actividades diarias. Investigaciones. Desgaste administrativo.
39	Caída de un servicio de TI corporativo.	Operativo	Caída del servicio de TI (correo, internet, canales de comunicación, bases de datos, red de datos, telefonía IP, etc.).	Desconexión de los servidores. Falta de fluido eléctrico. Problemas en el proveedor externo. Fallas humanas. Falta de prontitud en la resolución del servicio.	Atraso en las actividades laborales. Pérdida de tiempo. Pérdida de comunicación con las DAR.
40	Falta de almacenamiento o espacios en los servidores Corporativos.	Operativo	Por el crecimiento de la información no se tiene en cuenta el dimensionamiento del almacenamiento en los servidores.	Mala proyección en la compra de los servidores. Falta de presupuesto. Falta de análisis al dimensionamiento del almacenamiento requerido. Almacenamiento de información no prioritaria	Lentitud en el procesamiento de los datos. Atraso en las actividades laborales. Bloqueo en los servicios Corporativos. Imposibilidad o dificultad para instalación de aplicativos de comunicación con los servidores.
41	Deshabilitación o bajo rendimiento de los canales de comunicación.	Operativo	Baja velocidad en transmisión de servicios de voz, datos y video. Desconexiones frecuentes entre las sedes regionales y la sede central	Falla o mantenimiento del proveedor de servicio de telecomunicaciones. Fallas en el Hardware respectivo. Sabotaje. Falta de compatibilidad entre los equipos. Instalación de hardware o software maligno en la red. Mala segmentación. Mala administración.	Fallas en las transacciones sobre las bases de datos y los sistemas de información corporativos. Desconexión de los servicios de voz, datos y video prestado a las DAR. Atraso en las actividades laborales. Desconexión de los clientes. Pérdida de datos.

42	Inadecuada implementación del esquema de seguridad.	Operativo	El esquema de seguridad de la Corporación es débil en cuanto a la tecnología actual.	Falta de actualización tecnológica. Herramientas obsoletas. Falta de asesoría. Falta de apoyo gerencial. Baja disponibilidad de recursos para la gestión de la seguridad informática Falta de competencias del personal responsable	Robo de información. Fácil acceso a la infraestructura tecnológica y a los sistemas de información por parte de intrusos. Sabotaje	
43	Problemas con el proveedor que presta el servicio de mantenimiento correctivo.	Operativo	El proveedor presta un mal servicio porque no cuenta con la experiencia e infraestructura necesaria para atender las necesidades de la Corporación.	Falta de conocimiento del manejo de mantenimiento correctivo a nivel de infraestructura cliente de TI. Inadecuada gestión de proveedores por parte del Outsourcing encargado del mantenimiento correctivo a nivel de infraestructura cliente de TI. Falta de conocimiento de las necesidades de la corporación	Demora en la entrega de equipos. Pérdida de equipos. Insatisfacción del cliente. Reproceso en entregas. Entrega en mal estado de equipos. Pérdida de garantía de equipos y licencias	
44	Infraestructura (Hardware y software) a nivel cliente, expuesta a fallos, inoperancia, falta de mantenimiento correctivo o falta de actualización.	Operativo	En la realización de los mantenimientos preventivos se presentan inconvenientes con la infraestructura provocadas por inoperancia, fallos y falta de mantenimiento y actualización.	No detección de daños ocasionados por el proveedor. Falta de información para realizar la actualización del inventario de infraestructura (Hardware y software) a nivel cliente. Falta de proactividad en la realización del mantenimiento preventivo. Falta de conocimientos y experiencia. Falta de recursos. Falta de coordinación en la realización del mantenimiento.	Pérdida de priorización en el mantenimiento preventivo. Pérdida de información. Pérdida de infraestructura (Hardware y software) a nivel cliente. Inoperancia de la infraestructura afectada.	
45	Otorgamiento de prioridades erróneas a un servicio. Duplicación de esfuerzos para un mismo servicio.	Operativo	Fallas en la priorización de los servicios	No contar con una solución de gestión de los requerimientos. No contar un recurso humano autorizado y especializado que dirija los servicios. Falta de recursos o personal que atienda los requerimientos. Falta de conocimiento del proceso a seguir. Mala coordinación y distribución de actividades	Pérdida de Tiempo. Insatisfacción del Usuario. Inoperancia de los servicios tecnológicos.	
46	Inoperancia, o mal funcionamiento, de la infraestructura a nivel cliente a la cual se le aplicó el servicio.	Operativo	Existen problemas con los equipos o infraestructura a nivel de los clientes que no se pueden solucionar fácilmente.	Repuestos de la infraestructura defectuosos Pocos conocimientos en la instalación y mantenimiento de infraestructura tecnológica Mala evaluación del requerimiento inicial	Pérdida de Tiempo. Insatisfacción del Usuario. Inoperancia de los servicios tecnológicos.	



CORPORACIÓN AUTÓNOMA REGIONAL DEL VALLE DEL CAUCA

Versión: 04

Fecha revisión: 2015/01/08

Código: MR.0720

PROCESO: GESTIÓN DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN

OBJETIVO: Satisfacer las necesidades de Tecnologías de la información para el cumplimiento de las funciones de la Corporación.

	47	Falta de cierre de un servicio efectivamente resuelto.	Operativo	Por la mala gestión del servicio de soporte se pierda el seguimiento de los requerimientos y no se cierran correctamente	No se diligencia una herramienta de seguimiento de requerimientos a tiempo. La herramienta presenta falencias en sus ingresos de Información. Caída del servidor donde se encuentre el aplicativo. Olvido del proceso de cierre Fallas humanas	Insatisfacción por parte del Usuario. Pérdida de tiempo. Reproceso en la solución de requerimientos. Mala imagen para el servicio prestado. Pérdida de credibilidad del servicio	
--	----	--	-----------	--	--	--	--