

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.

MANEJO DE RIESGOS								
	Etapa / Procedimiento	Riesgo	Descripción (cuáles son las formas en qué se observa o manifiesta el riesgo?)	Acciones	Responsables	Cronograma	Indicador	
Planear, dar lineamientos de TI	Generar plan estratégico de TI	1	Inexactitud, incoherencia e inconsistencia en la planeación estratégica elaborada.	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 Medioambiental.	Investigación sobre los marcos de referencia y tecnologías emergentes en TI Consulta e investigación sobre directrices del orden nacional y regional en materia de TI y Gestión Medioambiental	Líder de la Unidad de Gestión de Tecnologías de Información Coordinador(a) de Apoyo Estratégico y Administración de TI. / Coordinador de S.I./ Coordinador de Servicios de T.I.	Permanente	Cantidad de actividades no planificadas
		2	Redistribución no planificada de recursos asignados para la implementación del PETI	Durante las fases de planificación y ejecución se redistribuyan los recursos para la ejecución de actividades diferentes a las contempladas en el PETI	Sustentación e información técnica de las actividades por escrito a los organismos directivos de la entidad.	Dirección General Líder de la Unidad de Gestión de Tecnologías de Información	Eventualmente	Cantidad de actividades no desarrolladas por redistribución de recursos
Definir, expedir y evaluar políticas de TI		3	Incumplimiento en la definición y aplicación de las políticas de TI	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	Emitir resoluciones de obligatorio cumplimiento proyectadas por el proceso de Gestión de Tecnologías de la Información y Telecomunicaciones y suscritas por la Dirección General Validar la alineación de las políticas de TI con los marcos de referencia, las tecnologías emergentes y la infraestructura TI de la entidad	Líder de la Unidad de Gestión de Tecnologías de Información Coordinador(a) de Apoyo Estratégico y Administración de TI.	Cada vez que se emita una política	Cantidad de eventos en los cuales se evidencie el incumplimiento de políticas de TI
Consolidar planes, programas y proyectos de TI		4	Identificación insuficiente de necesidades de usuarios	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	Desarrollar e implementar metodologías y protocolos para el levantamiento de requerimientos con los usuarios.	Líder de la Unidad de Gestión de Tecnologías de Información Coordinador(a) de Apoyo Estratégico y Administración de TI. / Coordinador de S.I./ Coordinador de Servicios de T.I.	Eventualmente	Cantidad de requerimientos viables de usuarios no satisfechos porque no fueron incluidos en planes, programas y proyectos de TI

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.

	5	Recursos insuficientes para la consolidación de planes, programas y proyectos	No se asignan los recursos necesarios para desarrollar las actividades planificadas	Sustentación e información técnica de las actividades por escrito a los organismos directivos de la entidad.	Dirección General Líder de la Unidad de Gestión de Tecnologías de Información	Eventualmente	Cantidad de actividades no desarrolladas por recursos insuficientes
Seguimiento al desarrollo de planes, programas y proyectos	6	Seguimiento insuficiente o inadecuado al desarrollo de planes, programas y proyectos	No se realiza un seguimiento permanente y total a las actividades contempladas en la planificación				Cantidad de actividades no ejecutadas vs. Total planificadas
	7	Deficiencia en la identificación de las acciones de mejoramiento	No se identifican ni se formulan acciones de mejoramiento conducentes a solventar la planificación de TI de la corporación				No conformidades detectadas en auditorías por no identificación de acciones de mejoramiento para solventar la planificación de TI de la corporación
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	No se realiza un análisis exhaustivo de las diversas alternativas referentes a tecnologías emergentes, marcos de referencia, estándares tecnológicos en materia de TI	Participación en seminarios, congresos, foros, talleres, eventos y reuniones con especialistas en TI presenciales y virtuales Investigación realizada a través de consultas por internet sobre marcos de referencia, estándares tecnológicos y tecnologías emergentes	Líder de la Unidad de Gestión de Tecnologías de Información Coordinador(a) de Apoyo Estratégico y Administración de TI.	Eventualmente	Cantidad de eventos identificados de aplicación de tecnologías desactualizadas
Gestión de Información	Identificación de la información	9	Definición inapropiada de los requerimientos de información de los usuarios	El análisis y definición de necesidades de información no corresponde totalmente a los requerimientos de los usuarios Designación de usuarios líderes para cada sistema de información de la corporación, responsables de la administración temática Desarrollar e implementar metodologías y protocolos para el levantamiento de requerimientos con los usuarios. Proyectar e implementar resoluciones que dicten la obligatoria participación de los usuarios durante todas las etapas del proyecto	Líder de la Unidad de Gestión de Tecnologías de Información Coordinador(a) de Apoyo Estratégico y Administración de TI. / Coordinador de S.I./ Coordinador de Servicios de T.I.	Eventualmente	Cantidad de requerimientos viables de usuarios no satisfechos por deficiencias en su definición

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	No es posible acceder a la información por parte de los usuarios	Establecimiento de ANS con proveedores y usuarios Definición de perfiles competentes en procesos contractuales de TI	Líder de la Unidad de Gestión de Tecnologías de Información Coordinador de S.I./ Coordinador de Servicios Tecnológicos	Permanente	Cantidad de eventos reportados por los usuarios sobre no disponibilidad de la información
Desarrollo y mantenimiento de sistemas de información	Definir acuerdos de implementación de S.I	11	Desarticulación de esfuerzos, creación de islas tecnológicas.	Falta de estandarización en bases de datos, falta de participación en equipos de trabajo, duplicidad de funcionalidades entre los sistemas.	Establecer políticas para articular los esfuerzos en la implementación de sistemas de información integrados en la corporación, bajo una sola área líder, con el respaldo de la Alta Dirección.	Dirección General Líder de la Unidad de Gestión de Tecnologías de Información Coordinador de S.I.	Eventualmente	Número de sistemas de información desarticulados vs. Total implementados Número de módulos de sistemas de información en duplicidad o más vs. Número total de módulos de sistemas de información implementados
		12	No tener clara definición de los requerimientos de usuario.	El análisis, definición del plan de trabajo y diseño de software no corresponde totalmente a los requerimientos de usuarios.	Designación de usuarios líderes para cada sistema de información de la corporación, responsables de la apropiada y permanente administración de los sistemas de información y con las competencias y conocimiento requeridos. Proyectar e implementar resoluciones que dicten la obligatoria participación de los usuarios durante definición de requerimientos de usuarios.	Dirección General Líder de la Unidad de Gestión de Tecnologías de Información Coordinador de S.I.	Eventualmente	Cantidad de requerimientos reprocesados o redefinidos
	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.	El software adquirido no tiene la posibilidad de conectarse con los demás aplicativos ya existentes.	Elaborar y mantener actualizada una guía de consulta sobre especificaciones y condiciones técnicas de la plataforma tecnológica de hardware y software corporativo	Líder de la Unidad de Gestión de Tecnologías de Información Coordinador de S.I.	Eventualmente	Cantidad de Sistemas de información adquiridos cuya plataforma tecnológica es incompatible con la definida por la corporación

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.

	14	Contratación errada para desarrollo, actualización, soporte y/o mantenimiento de sistemas de información con derechos de autor a favor de un tercero.	Se contrata el desarrollo y/o actualización con un proveedor del servicio que no tiene derechos sobre el software.	Capacitación sobre derechos de autor y propiedad intelectual en S.I.	Gestión del Talento Humano Líder de la Unidad de Gestión de Tecnologías de Información Coordinador de S.I.	Anual	Cantidad de sanciones por violación de derechos de autor y propiedad intelectual Cantidad de sistemas de información con pérdida de garantías por parte del propietario de los derechos de autor por eventos de violación
	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.	Falta de conocimientos o competencias del personal para desarrollar la gerencia, supervisión e interventoría del proyecto	Definición de perfiles técnicos adecuados en estudios previos, términos de referencia y documentos de condiciones técnicas para la gerencia del proyecto, de la supervisión y/o interventoría.	Coordinador de S.I./ Coordinador(a) de Apoyo Estratégico y Administración de TI.	Eventualmente	Resultado de la evaluación de la etapa precontractual
Desarrollo de S.I.	16	Perdida de continuidad en la implementación del sistema de información.	La implementación no se desarrolla en el orden y tiempo establecidos	Designación de usuarios líderes para cada sistema de información de la corporación, responsables de la apropiada y permanente administración de los sistemas de información y con las competencias y conocimiento requeridos. Proyectar e implementar resoluciones que dicten la obligatoria participación de los usuarios durante la ejecución del proyecto. Proyectar e implementar resoluciones que designen una dependencia encargada de velar por el seguimiento y control de la participación del recurso humano asignado al proyecto.	Director General Directores y/o Jefes de Oficina del proceso o dependencia origen de la contratación Líder de la Unidad de Gestión de Tecnologías de Información	Eventualmente	Cantidad de reprocesos generados en el proyecto de implementación de S.I. Atraso en la implementación de S.I. Sobrecostos implementación de S.I.. Cantidad de requerimientos del proyecto incumplidos

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.

	17	Implementación de sistemas de información de baja calidad o que no respondan a los requerimientos definidos por la entidad	El resultado final obtenido sobre el sistema de información no cumple de manera adecuada los requerimientos del proceso cliente				Cantidad de requerimientos del proyecto incumplidos
Actualizar S.I.	18	Perdida de continuidad en la implementación de las actualizaciones del sistema de información.	La implementación de las actualizaciones no se desarrolla en el orden y tiempo establecidos	Designación de usuarios líderes para cada sistema de información de la corporación, responsables de la apropiada y permanente administración de los sistemas de información y con las competencias y conocimiento requeridos. Proyectar e implementar resoluciones que dicten la obligatoria participación de los usuarios durante la ejecución del proyecto. Proyectar e implementar resoluciones que designen una dependencia encargada de velar por el seguimiento y control de la participación del recurso humano asignado al proyecto.	Director General Directores y/o Jefes de Oficina del proceso o dependencia origen de la contratación Líder de la Unidad de Gestión de Tecnologías de Información	Eventualmente	Cantidad de reprocesos generados en el proyecto de actualización de S.I. Atraso en actualización de S.I. Sobrecostos mplementación de S.I.. Cantidad de requerimientos del proyecto incumplidos
	19	Implementación de actualizaciones del sistemas de información de baja calidad o que no respondan a los requerimientos definidos por la entidad	El resultado final obtenido sobre el sistema de información no cumple de manera adecuada los requerimientos del proceso cliente				Cantidad de requerimientos del proyecto incumplidos
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	Al iniciar el proceso de implantación se determina que técnicamente no es factible realizar la implatación del sistema de información y la instalación de la base de datos				Cantidad de eventos de implantación del sistema de información o la instalación de la base de datos fallidos

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.

	21	Dimensionamiento no adecuado de los tamaños y parámetros de la base de datos.	No se dimensiona adecuadamente el tamaño y parámetros de la base de datos. (Riesgo Operativo).				Cantidad de dimensionamientos no adecuados de los tamaños de las bases de datos. Cantidad de dimensionamientos no adecuados de los parámetros de las bases de datos
	22	Definición inapropiada o inviable de los acuerdos de nivel de servicio con los usuarios	Se definen ANS que no pueden ser implementados en la realidad				Cantidad de ANS no implantados vs. Total definidos Cantidad de ANS no cumplidos vs. Total definidos
	23	Incompatibilidad de la versión de base de datos frente a la infraestructura que la soporta.	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..				Cantidad de eventos de implantación de base de datos incompatible con la infraestructura tecnológica que la soporta
	24	Fallas en la parametrización del sistema de información	No se realiza apropiada y oportunamente la parametrización del sistema de información	Designación de usuarios líderes para cada sistema de información de la corporación, responsables de la apropiada y permanente administración de los sistemas de información y con las competencias y conocimiento requeridos. Proyectar e implementar resoluciones que designen una dependencia encargada de velar por el seguimiento y control de la parametrización del sistema de información y la calidad de la información registrada.	Director General Directores y/o Jefes de Oficina del proceso o dependencia origen de la contratación Líder de la Unidad de Gestión de Tecnologías de Información	Eventualmente	Cantidad de eventos de implantación fallidos por no apropiada y oportuna parametrización de los S.I.

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.

Soporte de S.I. y Administración de B.D.	25	Perdida de históricos de servicio.	No se cuenta con datos de servicios atendidos con anterioridad.				Cantidad de eventos sobre pérdida de históricos de servicio
	26	Otorgamiento de prioridades erróneas a un servicio.	La atención de requerimientos no se realiza en un orden adecuado a las necesidades de los usuarios.				Cantidad de servicios asignados erróneamente vs. ANS definidos
	27	Cierre de un servicio no resuelto.	Resolución parcial o nula del requerimiento.				Cantidad de servicios cerrados no resueltos vs. Total de servicios requeridos
	28	No generación de las alertas oportunas y adecuadas sobre el estado de la base de datos.	La base de datos presenta fallas y/o posibles estados de riesgos que no son informados.	Testing sobre logs de base de datos	Administrador de base de datos (Outsourcing especializado)	Bimestral	Cantidad de eventos de fallas en bases de datos
	29	Copias lógicas de seguridad no conforme.	Fallas en la generación o recuperación de copias lógicas de seguridad. Copias lógicas de seguridad que no corresponden a las fechas y esquemas planificados.				Cantidad de eventos de fallas en la generación o recuperación de copias lógicas de seguridad. Cantidad de eventos de copias lógicas de seguridad que no corresponden a las fechas y esquemas planificados.

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.

		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.	Se contrata el soporte y/o mantenimiento con un proveedor del servicio que no tiene derechos sobre el software.	Capacitación sobre derechos de autor y propiedad intelectual en S.I.	Gestión del Talento Humano Líder de la Unidad de Gestión de Tecnologías de Información Coordinador de S.I.	Anual	Cantidad de sanciones por violación de derechos de autor y propiedad intelectual Cantidad de sistemas de información con pérdida de garantías por parte del propietario de los derechos de autor por eventos de violación
		31	No contar con Soporte del proveedor de Base de Datos.	Los servicios de soporte y actualizaciones no son suministrados por el propietario de la tecnología de base de datos.	Sustentación e información técnica para la contratación del servicio de soporte a los organismos directivos de la entidad.	Director General Líder de la Unidad de Gestión de Tecnologías de Información Coordinador de S.I./ Coordinador de apoyo estratégico y administración de T.I.	Eventualmente	Cantid de eventos de no soporte de base de datos por parte del propietario de la tecnología de la misma.
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.	Los servicios tecnológicos adquiridos están dirigidos a plataformas tecnológicas incompatibles con las herramientas de infraestructura informática que operan en la corporación	Elaborar y mantener actualizada una guía de consulta sobre especificaciones y condiciones técnicas de la plataforma tecnológica de hardware y software corporativo	Líder de la Unidad de Gestión de Tecnologías de Información Coordinador de servicios de T.I.	Eventualmente	Cantidad de servicios tecnológicos adquiridos cuya plataforma tecnológica es incompatible con la definida por la corporación

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.

	33	Contratación errada para actualización, soporte y/o mantenimiento de infraestructura tecnológica con derechos de autor a favor de un tercero.	Se contrata la actualización, soporte y/o mantenimiento con un proveedor del servicio que no tiene derechos sobre la infraestructura tecnológica	Capacitación sobre derechos de autor y propiedad intelectual en servicios de T.I.	Gestión del Talento Humano Líder de la Unidad de Gestión de Tecnologías de Información Coordinador de de servicios de T.I.	Anual	Cantidad de sanciones por violación de derechos de autor y propiedad intelectual Cantidad de software e infraestructura de apoyo a los servicios de T.I. con pérdida de garantías por parte del propietario de los derechos de autor por eventos de violación
	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.	Falta de conocimientos o competencias del personal para desarrollar la gerencia, supervisión e interventoría del proyecto	Definición de perfiles técnicos adecuados en estudios previos, términos de referencia y documentos de condiciones técnicas para la gerencia del proyecto, de la supervisión y/o interventoría.	Coordinador de S.I/ Coordinador(a) de Apoyo Estratégico y Administración de TI. / Coordinador de servicios de T.I.	Eventualmente	Resultado de la evaluación de la etapa precontractual
Administración de servicios de T.I.	35	No contar con la licencia de software base del cliente.	Inexistencia de licencia de software base en los clientes para ser operada.	Testing sobre licenciamiento de software base a nivel cliente	Coordinador de servicios de T.I.	Bimestral	Cantidad de eventos de software bade de clientes no licenciados vs. Total de software base instalado en la corporación
	36	Uso de software no autorizado.	Falta de políticas y de medidas de control para evitar el uso no autorizado de software ofimático y de telecomunicaciones.				Cantidad de eventos de uso de software no autorizado
	37	Perdida de infraestructura: Hardware y software, redes y telecomunicaciones.	Al comparar el hardware y software, redes y telecomunicaciones no coincide con el registro de inventario.	Política sobre uso adecuado de los recursos tecnológicos. Definir políticas integrales para el control de inventario informático	Director General Líder de la Unidad de Gestión de Tecnologías de Información Coordinador de servicios de T.I.	Eventualmente	Cantidad de eventos de pérdida de infraestructura: Hardware y software, redes y telecomunicaciones.

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.

	38	No contar con un respaldo físico de la información.	La información corporativa no se almacena correctamente.	Establecer una política integral de backup sobre los servidores incluyendo la disposición de copias de seguridad fuera de las instalaciones de la corporación.	Coordinador de servicios de T.I.	Eventualmente	Cantidad de eventos de fallas en la generación o recuperación de copias físicas de seguridad. Cantidad de eventos de copias físicas de seguridad que no corresponden a las fechas y esquemas planificados.
	39	Caída de un servicio de TI corporativo.	Caída del servicio de TI (correo, internet, canales de comunicación, bases de datos, red de datos, telefonía IP, etc.).	Adquisición de soluciones y servicios con redundancia en TI Soporte 7x24X365 días sobre la disponibilidad de los servicios de TI Políticas de continuidad de los servicios de TI Política de control sobre la utilización de los canales de comunicación Política sobre uso adecuado de los recursos tecnológicos Planes de contingencia y <u>continuidad</u>	Coordinador de servicios de T.I.	Permanente	Cantidad de eventos de caída de servicios de T.I.
	40	Falta de almacenamiento o espacios en los servidores Corporativos.	Por el crecimiento de la información no se tiene en cuenta el dimensionamiento del almacenamiento en los servidores.				Almacenamiento disponible en servidores vs. Almacenamiento requerido en los servidores
	41	Deshabilitación o bajo rendimiento de los canales de comunicación.	Baja velocidad en transmisión de servicios de voz, datos y video. Desconexiones frecuentes entre las sedes regionales y la sede central	Existencia de un soporte de 7X24X365 Días Política de control sobre la utilización de los canales de comunicación Política sobre uso adecuado de los recursos tecnológicos Política para promoción de la cultura informática organizacional	Outsourcing prestador de los servicios de telecomunicaciones Coordinador de servicios de T.I.	Permanente	Cantidad de eventos de deshabilitación o bajo rendimiento de canales de comunicación (Nivel de disponibilidad)



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.

	42	Inadecuada implementación del esquema de seguridad.	El esquema de seguridad de la Corporación es débil en cuanto a la tecnología actual.	Política para promoción de la cultura informática organizacional	Coordinador de servicios de T.I.	Periódica	<p>Cantidad de eventos de robo de información.</p> <p>Cantidad de eventos de acceso a la infraestructura tecnológica y a los sistemas de información por parte de intrusos.</p>
	43	Problemas con el proveedor que presta el servicio de mantenimiento correctivo.	El proveedor presta un mal servicio porque no cuenta con la experiencia e infraestructura necesaria para atender las necesidades de la Corporación.				<p>Cantidad de eventos de demora en la entrega de equipos.</p> <p>Cantidad de eventos de pérdida de equipos.</p> <p>Cantidad de eventos de reproceso en entregas.</p> <p>Cantidad de eventos de entrega en mal estado de equipos.</p>

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.

	44	Infraestructura (Hardware y software) a nivel cliente, expuesta a fallos, inoperancia, falta de mantenimiento correctivo o falta de actualización.	En la realización de los mantenimientos preventivos se presentan inconvenientes con la infraestructura provocadas por inoperancia, fallas y falta de mantenimiento y actualización.					<p>Cantidad de eventos de pérdida de información.</p> <p>Cantidad de eventos de pérdida de infraestructura (Hardware y software) a nivel cliente.</p> <p>Cantidad de eventos de inoperancia de la infraestructura a nivel cliente</p>
	45	Otorgamiento de prioridades erróneas a un servicio. Duplicación de esfuerzos para un mismo servicio.	Fallas en la priorización de los servicios					Cantidad de servicios asignados erróneamente vs. ANS definidos
	46	Inoperancia, o mal funcionamiento, de la infraestructura a nivel cliente a la cual se le aplicó el servicio.	Existen problemas con los equipos o infraestructura a nivel de los clientes que no se pueden solucionar fácilmente.					Cantidad de eventos de inoperancia de la infraestructura a nivel cliente
	47	Falta de cierre de un servicio efectivamente resuelto.	Por la mala gestión del servicio de soporte se pierda el seguimiento de los requerimientos y no se cierran correctamente					Cantidad de servicios cerrados no resueltos vs. Total de servicios requeridos