## HOJA DE APROBACIÓN

| | Preparado Por: | Revisado Por: | Aprobado Por: |
|---|---|---|---|
| **Nombre:** | Jorge Enrique Zambrano Velandia | Aleyda Inés López Ramírez | Edwin Aristizábal Muñoz |
| **Cargo:** | Profesional Especializado de la DSMP | Profesional Especializado de la DGTI | Director de la Dirección de Gestión de Tecnologías e Información |
| **Fecha:** | 12 de junio del 2025 | 12 de junio del 2025 | 12 de junio del 2025 |

## HOJA DE CONTROL DE CAMBIOS

| Versión | Acción | Fecha | Descripción de la Acción | Numeral | Responsable |
|---|---|---|---|---|---|
| 1.0 | Creación | 27/07/2016 | Creación y Caracterización del macroprocesos de Gestión humana | Todos | Heriette Emmy Garzón Rodríguez |
| 2.0 | Cambio de fondo | 22/06/2023 | Se realiza actualización del documento TI-MAC-001 teniendo en cuenta los documentos TI-PRO-001 Proceso Planeación del Servicio TI, TI-PRO-002 Caracterización del Proceso Provisión del Servicio de TI y TI -PRO-003 Proceso soporte de los servicios de TI. | Objetivo<br>Alcance<br>Proveedor – Entradas<br>Proveedor - Salidas | Heriette Emmy Garzón Rodríguez |
| 2.1 | Cambio de forma | 12/06/2025 | Se realiza actualización de Logo institucional de la Unidad y tipo de letra del documento. | Logo y tipo de letra | Jorge Enrique Zambrano |

| MACROPROCESO GESTIÓN TECNOLÓGICA | |
|---|---|
| **OBJETIVO** | — **Proceso planeación del servicio de TI**<br>Definir y actualizar el Plan Estratégico de Tecnologías de Información - PETI de La Unidad, con estrategias de Gobierno de TI, Información, Sistemas de Información, Servicios<br>Tecnológicos y Uso y Apropiación, que genere valor a La Unidad, consiguiendo la alineación de dicha estrategia con los requerimientos misionales de la Entidad y estableciendo las condiciones propicias para su implementación, a través del consenso respecto de aquellas prioridades tecnológicas que deben ser implementadas, para poder alcanzar los objetivos estratégicos y para satisfacer las necesidades de TICs del Ministerio de las TIC a corto, mediano y largo plazo.<br>— **Proceso provisión del servicio de TI**<br>Asegurar que los servicios de IT requeridos por el cliente sean implementados y mejorados continuamente; a través del monitoreo al desempeño de los mismos, logrando una continua y efectiva comunicación entre TI y los clientes<br>— **Proceso soporte del servicio de TI**<br>Atender y apoyar a los clientes de los servicios de tecnología de la manera más apropiada y oportuna, a fin de mantener la disponibilidad y continuidad del servicio, a través de la gestión de Problemas, Liberación, Peticiones, Cambios, Incidentes, . Acceso a las aplicaciones y/o servicios de TI y Vulnerabilidades. |
| **RESPONSABLE** | — Director de Gestión de Tecnologías de la Información |

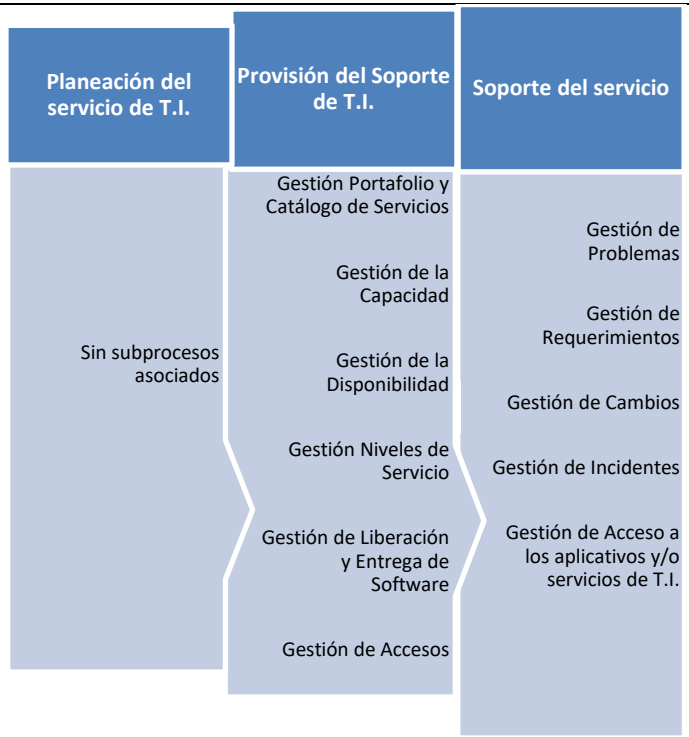
**ALCANCE:**

— **Proceso planeación del servicio de TI**
El proceso inicia Planear y estructurar el proyecto de definición (cada cuatro (4) años) o actualización del PETI (cada año) hasta elaborar los Planes de cada uno de los proyectos para los aspectos en los que la función de tecnología de la información puede apalancar los objetivos estratégicos.

— **Proceso provisión del servicio de TI**
Inicia con el análisis de los servicios determinados en la planeación del servicio y termina con la caracterización e implementación del servicio.

— **Proceso soporte del servicio de TI**
— Inicia con la recepción de las solicitudes y/o requerimientos de los procesos de gestión de problemas, liberación, peticiones, cambios, incidentes, vulnerabilidades, acceso a los aplicativos y/o servicios de TI y termina con la atención, solución o respuesta.

## MACROPROCESO GESTIÓN TECNOLÓGICA

| PROVEEDOR | ENTRADAS | PROCESOS | SALIDAS | CLIENTES |
|---|---|---|---|---|
| — DE-PRO-001 Proceso Planeación Institucional<br>— Ministerio de Tecnologías de la información y comunicaciones – MINTIC<br>— Direcciones de la UGPP | — Plan Estratégico Institucional – PEI<br>— Lineamientos de Gobierno Digital<br>— Necesidades internas de las Direcciones |  | — El Plan Estratégico de las Tecnologías de la Información y Comunicaciones – PETI (incluye el portafolio de proyectos y el portafolio de servicios)<br>— Lineamientos y Políticas de los servicios de TI | — Proceso Provisión del servicio de T.I<br>— Proceso Soporte del Servicio de T.I.<br>— Procesos Misionales |
| — Proceso Planeación de servicios de TI | — Portafolio de Servicios<br>— Lineamientos y Políticas de servicio | | — Características del servicio definidas (Catálogo de servicios)<br>— Configuración e implementación del Servicio<br>— Requisitos de nivel de servicio (SLR) | — Procesos soporte del servicio de TI<br>— Usuario<br>— Usuarios |
| — Usuario o un sistema<br>— Proceso planeación de TI<br>— Proceso provisión del servicio | — Problemas, Liberación, peticiones, Cambios, Incidentes, vulnerabilidades y acceso aplicaciones y/o servicios de TI<br>— Catálogo del Servicio<br>— Acuerdo de Niveles de servicios- | | — Problemas, Liberación, Peticiones, Cambios, Incidentes, vulnerabilidades y acceso a las aplicaciones y/o servicios de TI con atención, solución o respuesta. | — Usuario o sistema |