

	CARATERIZACIÓN MACROPROCESO GESTIÓN TECNOLÓGICA	TI-MAC-001
---	--	-------------------

HOJA DE APROBACIÓN

Datos	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 Alcance Proveedor – Entradas 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

	CARATERIZACIÓN MACROPROCESO GESTIÓN TECNOLÓGICA	TI-MAC-001
---	--	-------------------

MACROPROCESO GESTIÓN TECNOLÓGICA

OBJETIVO

— Proceso planeación del servicio de TI

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

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.

— Proceso provisión del servicio de TI

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

— Proceso soporte del servicio de TI

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.

— Proceso planeación del servicio de TI

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

	CARATERIZACIÓN MACROPROCESO GESTIÓN TECNOLÓGICA	TI-MAC-001
---	--	-------------------

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.

— **Proceso provisión del servicio de TI**

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

— **Proceso soporte del servicio de TI**

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.

Antes de usar este documento revise el listado maestro de documentos y verifique que esta es la última versión	AP-FOR-037 V. 1.1 Página 3 de 6
---	---

	CARATERIZACIÓN MACROPROCESO GESTIÓN TECNOLÓGICA	TI-MAC-001
---	--	-------------------

- ☐ 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 - Ministerio de Tecnologías de la información y comunicaciones – MINTIC - Direcciones de la UGPP	- Plan Estratégico Institucional – PEI - Lineamientos de Gobierno Digital - Necesidades internas de las Direcciones	Planeación del servicio de T.I <i>Sin subprocesos asociados</i> Provisión del Soporte de T.I. <i>Gestión Portafolio y Catálogo de Servicios</i> <i>Gestión de la Capacidad</i> <i>Gestión de la Disponibilidad</i> <i>Gestión Niveles de Servicio</i> <i>Gestión de Liberación y Entrega de Software</i> <i>Gestión de Accesos</i> Soporte del servicio <i>Gestión de Problemas</i> <i>Gestión de Requerimientos</i> <i>Gestión de Cambios</i> <i>Gestión de Incidentes</i> <i>Gestión de Acceso a los aplicativos y/o servicios de T.I.</i>	- El Plan Estratégico de las Tecnologías de la Información y Comunicaciones – PETI (incluye el portafolio de proyectos y el portafolio de servicios) - Lineamientos y Políticas de los servicios de TI	- Proceso Provisión del servicio de T.I - Proceso Soporte del Servicio de T.I. - Procesos Misionales
Proceso Planeación de servicios de TI	- Portafolio de Servicios - Lineamientos y Políticas de servicio	Planeación del servicio de T.I <i>Sin subprocesos asociados</i> Provisión del Soporte de T.I. <i>Gestión Portafolio y Catálogo de Servicios</i> <i>Gestión de la Capacidad</i> <i>Gestión de la Disponibilidad</i> <i>Gestión Niveles de Servicio</i> <i>Gestión de Liberación y Entrega de Software</i> <i>Gestión de Accesos</i> Soporte del servicio <i>Gestión de Problemas</i> <i>Gestión de Requerimientos</i> <i>Gestión de Cambios</i>	- Características del servicio definidas (Catálogo de servicios) - Configuración e implementación del Servicio - Requisitos de nivel de servicio (SLR)	- Procesos soporte del servicio de TI - Usuario - Usuarios



CARATERIZACIÓN MACROPROCESO GESTIÓN TECNOLÓGICA

TI-MAC-001

		<i>Gestión de Incidentes</i> <i>Gestión de Acceso a los aplicativos y/o servicios de T.I.</i>		
— Usuario o un sistema — Proceso planeación de TI — Proceso provisión del servicio	— Problemas, Liberación, peticiones, Cambios, Incidentes, vulnerabilidades y acceso aplicaciones y/o servicios de TI — Catálogo del Servicio — Acuerdo de Niveles de servicios-	Planeación del servicio de T.I <i>Sin subprocesos asociados</i> Provisión del Soporte de T.I. <i>Gestión Portafolio y Catálogo de Servicios</i> <i>Gestión de la Capacidad</i> <i>Gestión de la Disponibilidad</i> <i>Gestión Niveles de Servicio</i> <i>Gestión de Liberación y Entrega de Software</i> <i>Gestión de Accesos</i> Soporte del servicio <i>Gestión de Problemas</i> <i>Gestión de Requerimientos</i> <i>Gestión de Cambios</i> <i>Gestión de Incidentes</i> <i>Gestión de Acceso a los aplicativos y/o servicios de T.I.</i>	— Problemas, Liberación, Peticiones, Cambios, Incidentes, vulnerabilidades y acceso a las aplicaciones y/o servicios de TI con atención, solución o respuesta.	— Usuario o sistema