



TI- MAC-001	CARACTERIZACIÓN MACROPROCESO GESTIÓN TECNOLÓGICA	
-------------	---	---


HOJA DE APROBACIÓN

	Preparado Por:	Revisado Por:	Aprobado Por:
Nombre:	Carol Ginnet Bohorquez Cifuentes	Heriette Emmy Garzón Rodríguez	Darleny Consuelo Fajardo Cuadrado
Cargo:	Secretaria Ejecutiva	Profesional Especializado de la Dirección Seguimiento y Mejoramiento de Procesos	Directora Seguimiento y Mejoramiento de Procesos
Fecha:	14 de junio de 2023	15 de junio de 2023	22 de junio de 2023

HOJA DE CONTROL DE CAMBIOS

Versión	Acción	Fecha	Descripción de la Acción	Numeral	Responsable
1.0	Creación	27/07/2016	Creación Caracterización	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

TI- MAC-001	<p style="text-align: center;">CARACTERIZACIÓN MACROPROCESO GESTIÓN TECNOLÓGICA</p>	
-------------	--	---

	<p style="text-align: center;">MACRO PROCESO GESTIÓN TECNOLÓGICA</p>
<p>OBJETIVO</p>	<ul style="list-style-type: none"> — 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 Apropriación, 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.
<p>RESPONSABLE</p>	<ul style="list-style-type: none"> — Director de Gestión de Tecnologías de la Información
<p>ALCANCE:</p> <ul style="list-style-type: none"> — 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. 	

TI- MAC-001

**CARACTERIZACIÓN MACROPROCESO
GESTIÓN TECNOLÓGICA**



PROVEEDOR	ENTRADAS	PROCESOS			SALIDAS	CLIENTES	
<ul style="list-style-type: none"> DE-PRO-001 Proceso Planeación Institucional Ministerio de Tecnologías de la información y comunicaciones – MINTIC Direcciones de la UGPP 	<ul style="list-style-type: none"> Plan Estratégico Institucional – PEI Lineamientos de Gobierno Digital Necesidades internas de las Direcciones 	Planeación del servicio de T.I.	Provisión del Soporte de T.I.	Soporte del servicio	<ul style="list-style-type: none"> 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 	<ul style="list-style-type: none"> Proceso Provisión del servicio de T.I Proceso Soporte del Servicio de T.I. Procesos Misionales 	
<ul style="list-style-type: none"> Proceso Planeación de servicios de TI 	<ul style="list-style-type: none"> Portafolio de Servicios Lineamientos y Políticas de servicio 	Sin subprocesos asociados	Gestión Portafolio y Catálogo de Servicios	Gestión de Problemas Gestión de Requerimientos	<ul style="list-style-type: none"> Características del servicio definidas (Catálogo de servicios) Configuración e implementación del Servicio Requisitos de nivel de servicio (SLR) 	<ul style="list-style-type: none"> Procesos soporte del servicio de TI Usuario Usuarios 	
<ul style="list-style-type: none"> Usuario o un sistema 	<ul style="list-style-type: none"> Problemas, Liberación, peticiones, Cambios, Incidentes, vulnerabilidades y acceso aplicaciones y/o servicios de TI Catálogo del Servicio 		Gestión de la Capacidad		Gestión de Cambios	<ul style="list-style-type: none"> Problemas, Liberación, Peticiones, Cambios, Incidentes, vulnerabilidades y acceso a las aplicaciones y/o servicios de TI con atención, solución o respuesta. 	<ul style="list-style-type: none"> Usuario o sistema
<ul style="list-style-type: none"> Proceso planeación de TI Proceso provisión del servicio 	<ul style="list-style-type: none"> Acuerdo de Niveles de servicios 		Gestión de la Disponibilidad		Gestión de Incidentes		
			Gestión Niveles de Servicio	Gestión de Acceso a los aplicativos y/o servicios de T.I.			
			Gestión de Liberación y Entrega de Software				
			Gestión de Accesos				