

MacroProceso	Gestión tecnológica	Proceso	Gestión de servicios tecnológicos	Estado	Vigente
--------------	---------------------	---------	-----------------------------------	--------	---------

Contenido

OBJETIVO	Desarrollar soluciones de Tecnologías de Información (TICs) y brindar todo el soporte en términos de software y hardware, para garantizar la continuidad de la prestación de los servicios institucionales que son soportados en las TICs. Garantizar la disponibilidad de los servicios tecnológicos que soportan la operación del ICETEX. Alineado con los objetivos estratégicos: Optimizar los procesos a través del mejoramiento tecnológico, de la cultura organizacional y del gobierno corporativo para atender las necesidades de los grupos de incidencia.
ALCANCE	Inicia desde el momento en que se genera un requerimiento tecnológico del ICETEX y termina con la gestión respectiva la cual puede ser la implementación de un nuevo servicio o la respuesta al requerimiento.
LÍDER PROCESO	Director de Tecnología

PROVEEDORES	ENTRADAS	ACTIVIDADES	SALIDAS	CLIENTES
- Proceso Direccionamiento Estratégico y Gestión Organizacional - MinTIC - Procesos ICETEX - Proceso Contractual - Proceso Presupuestal	- Plan estratégico - Lineamientos de gobierno digital - Requerimientos tecnológicos - Contrato o convenio, carta de aceptación, orden de compra suscrita y legalizada - Acuerdo de aprobación del presupuesto - Resolución de desagregación del presupuesto aprobado - Acuerdo de modificación del presupuesto aprobado	PLANEAR - Genera plan estratégico de TI. - Define el alcance de los proyectos de TI. - Genera plan de gestión tecnológica. - Define Arquitectura de la Información para los proyectos. - Identifica las necesidades de recursos y apoyos necesarios para asegurar la disponibilidad, integridad y confidencialidad de la información. HACER - Desarrolla e implementa soluciones de Sistemas de Información y de Infraestructura. - Gestiona los servicios tecnológicos de software y hardware. - Administra la Seguridad informática. VERIFICAR - Verifica el funcionamiento de los desarrollos implementados y en producción. - Verifica la disponibilidad de los servicios tecnológicos. ACTUAR - Realiza ajustes al Plan estratégico TI. - Toma acciones correctivas y de mejora que haya a lugar.	- Estudio previo de conveniencia y oportunidad - Cálculo de indicadores - Avance planes de acción - Proyectos implementados. - Reportes - Casos de reportes solucionados - Acciones correctivas - Documentos que requieren ser archivados - Información a comunicar externamente. - Información a comunicar internamente - Información para publicar en página web.	- Proceso Gestión contractual. - Proceso Direccionamiento estratégico y gestión organizacional - Procesos ICETEX. - Proceso Evaluación independiente - Proceso Gestión de Archivo - Proceso gestión de comunicación externa - Proceso gestión de comunicación organizacional - Proceso Gestión Comercial y Mercadeo

RECURSOS	REGISTROS GENERADOS	DOCUMENTOS RELACIONADOS	SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN
----------	---------------------	-------------------------	------------------------

MacroProceso	Gestión tecnológica	Proceso	Gestión de servicios tecnológicos	Estado	Vigente
--------------	---------------------	---------	-----------------------------------	--------	---------

HUMANOS		• Procedimiento Catalogo de Servicios TI • Procedimiento Gestión de Peticiones TI • Procedimiento Gestión de Requerimientos de Desarrollo Tecnológico • Procedimiento Gestión de Accesos y Retiro de Servicios • Procedimiento Revisión Logs • Procedimiento Activos y Configuración TI • Procedimiento Gestión de Backups • Procedimiento Pruebas de Vulnerabilidad • Procedimiento Control de Cambios y Despliegue • Procedimiento Gestión de Incidentes • Procedimiento Asignación / Retiro de Accesos a Sistemas de Información - IES e IES ORI • Procedimiento Publicación Datos Abiertos • Procedimiento Migración de Datos • Procedimiento Arquitectura Empresarial • Procedimiento Transferencia Segura de Información • Procedimiento Gestión de Problemas • Procedimiento Automatización Robótica de Procesos • Procedimiento Base de Conocimiento TI - • Guía de Contraseñas Seguras • Guía Custodia de Contraseñas • Guía Control de Interfaces entre Sistemas • Guía Autogestión de Contraseñas • Guía Instalación/Desinstalación de Software • Guía para la Evaluación de Necesidades de Herramientas de Software • Guía Requerimientos para Auditoria de Logs • Guía Actualización del Inventario de Accesos a Plataforma Tecnológica • Guía de Arquitectura para Adquisiciones TI • Guía Plan de Recuperación de Desastres de TI • Guía de Preparación para la Gestión de la Automatización • Guía Interacción Tecnológica Negocio y Aplicaciones • Guía Gestión de Desarrollo de la Automatización • Guía de Actualización de Datos entre Sistemas de Información • Guía Lineamientos Técnicos para la Interoperabilidad y/o Intercambio de Información • Guía Generación de Actualización de Reportes - • Políticas y Procedimientos de uso Datacenter • Manual de Backups de Proveedor - • Procedimiento Revisión por la Dirección • Procedimiento Acciones Correctivas y de Mejora	INDICADOR OPERATIVO
• Dirección de Tecnología • Grupo de sistemas de información • Grupo de infraestructura tecnológica • Grupo de datos e información • Proveedores de servicios tercerizados • Funcionarios ICETEX. • Contratistas TI • Líderes de procesos.	• Listado Maestro de Registros		• Gestión del Servicio de la Infraestructura de Tecnología del ICETEX • Nivel del servicio RPA
TECNOLÓGICOS			
• Sistemas de información de la institución			
INFRAESTRUCTURA			
• Infraestructura Tecnológica de Operación y telecomunicaciones.			

MacroProceso	Gestión tecnológica	Proceso	Gestión de servicios tecnológicos	Estado	Vigente
--------------	---------------------	---------	-----------------------------------	--------	---------

RECURSOS	REGISTROS GENERADOS	DOCUMENTOS RELACIONADOS	SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN
		• Procedimiento Control de Documentos • Procedimiento Tratamiento Salidas no Conformes • Procedimiento Presentación y Aprobación de Políticas y de Estudios Institucionales • Guía Comités de Mejoramiento • Guía Metodológica para la Gestión de Oportunidades • Guía Metodológica para la Gestión de Indicadores e Instrumentos de Seguimiento • Guía para el Diligenciamiento de los Formularios de Identificación y Reporte de SNC • Guía Metodología Levantamiento de Información • Guía de Elaboración de Documentos. • Guía Gestión del Cambio Sistema de Gestión • Guía para la Gestión de Planes de Mejoramiento y Acciones de Mejora	

RIESGOS ASOCIADOS	REQUISITOS APLICABLES
• Mapa Integral de Riesgos del proceso Gestión de Servicios Tecnológicos. (Consulte el Mapa de Riesgo a través del aplicativo VIGIA)	LEGALES Y REGLAMENTARIOS
	• Normograma
MANDALA ESTRATÉGICA	NORMA ISO 9001:2015.
• Mandala Estratégica	• Todos los numerales. • No aplican al alcance del Sistema de Gestión de Calidad de la entidad los criterios 7.1.5.2 y 8.3.
	DIMENSIÓN MIPG
	• Direccionamiento Estratégico y de Planeación • Gestión con Valores para Resultados Política principal: • Planeación Institucional • Gobierno Digital • Seguridad Digital

MacroProceso	Gestión tecnológica	Proceso	Gestión de servicios tecnológicos	Estado	Vigente
--------------	---------------------	---------	-----------------------------------	--------	---------

Modificaciones

Descripción de cambios

- Se realiza actualización masiva
- Se ajustan los numerales de la Norma ISO9001:2015
- Se incluye las dimensión de MIPG
- Se actualizan indicadores

Historial de Versiones

Fecha Vigencia (Acto Adtvo)	Versión	Descripción de Cambios
2025-09-08	21	Se realiza actualización masiva Se ajustan los numerales de la Norma ISO9001:2015 Se incluye las dimensión de MIPG Se actualizan indicadores
2024-09-16	20	Se alinean los objetivos estratégicos de acuerdo con la nueva planeación estratégica 2023 -2026, se actualiza los indicadores operativos y se alinea al mándala estratégica
2023-03-08	19	Se relacionan los documentos de Manual de Gobierno de datos y la Guía de actualización de datos entre aplicativos de información
2022-05-24	18	Se realiza actualización de la caracterización en cuanto a: - Objetivos estratégicos - Indicadores estratégicos, operativos e instrumentos de seguimiento
2022-3-23	17	Se solicita por parte del área vincular en la caracterización la G172
2021-06-29	16	Alineación de objetivos estratégicos de acuerdo con la nueva planeación estratégica 2021-2024, se modifica en el campo objetivo y seguimiento y medición, incluyendo los indicadores estratégicos, indicadores operativos e instrumentos de medición.
2020-08-24	15	Se incluye el indicador de: Implementación Políticas de Gobierno Digital
2020-01-31	14	Se realiza actualización de los link de procedimientos asociados
2019-10-29	13	Se realiza actualización en entradas y salidas. Se elimina e procedimiento de autoevaluación y control y guía de metodología para la encuesta y se incluye la Guía metodológica para la gestión de oportunidades
2018-05-04	12	Actualizan de objetivos, entradas y salidas e indicadores, hipervinculos y norma ISO 9001:2015
2017-5-16	11	De acuerdo con la Planeación Estratégica 2016-2020 y los nuevos mapas de desdoblamiento por área se realiza el ajuste para Objetivos e indicadores relacionados con el proceso.
2016-05-20	10	- Se cambia el nombre del proceso por "Gestión de Servicios Tecnológicos".
2015-07-29	9	-Se ajustaron proveedores, entradas, salidas y clientes - Se ajustó el nombre del indicador "Modelo de Gobierno IT" Por "Implementación de Procesos de Gobierno de TI COBIT - Se cambió el orden de los objetivos estratégico e indicadores estratégicos
2014-06-27	8	- Se eliminaron registros relacionados y se incluyó hipervínculo de listado maestro de registros. - Se eliminaron Requisitos legales y reglamentarios y se incluyó hipervínculo de normograma. - Se actualizaron objetivos estratégicos e indicadores.
2014-04-03	7	- Objetivos: Se ingresa el nuevo objetivo estratégico alineado al proceso. - Seguimiento y Medición: Se ingresa el indicador asociado al objetivo estratégico. - Documentos y registros relacionados: Se revisaron los documentos relacionados y sus hipervínculos.

MacroProceso	Gestión tecnológica	Proceso	Gestión de servicios tecnológicos	Estado	Vigente
2013-05-23	6	Se incluye el procedimiento de Presentación y aprobación Políticas y de estudios Institucionales, el cual va ser un documento transversal a todas las caracterizaciones debido a la eliminación del proceso Generación o ajuste de políticas institucionales.			
2012-09-24	5	Se incluye un nuevo campo relacionado con Mapas Estratégicos, en el cual se proporciona un link para consultar el mapa Corporativo y el mapa del desdoblamiento relacionado.			
2012-05-22	4	Se ajustó objetivo estratégico e indicadores de acuerdo con el nuevo plan estratégico, así como actividades del PHVA, Proveedores, entradas, Salidas y clientes.			
15/03/2011	3	Se agregaron los procedimientos : Autoevaluación del control, Revisión por la dirección, Generación y seguimiento de acuerdos de servicio, Acciones Correctivas, preventivas y de mejora, Control de documentos, Control de Registros, Guía Metodología para desarrollar la encuesta autoevaluación del control, Guía Metodología para el levantamiento de información, Guía para la elaboración de documentos.			
8/11/2010	2	Se incluye el formato F121 y se modifica el nombre del procedimiento "Administración de usuarios" por "Asignación de accesos a sistemas de información".			
24/06/2010	1.0	Listado de guías para el Macroproceso de Gestión tecnológica y seguridad informática			

¿Ha revisado el documento en su totalidad?

SI

COPIA CONTROLADA