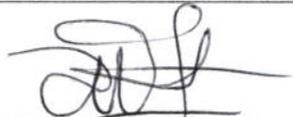


	SERVICIUDAD E.S.P	Código SPPR-14	Versión 01
	Proceso de Gestión Tecnologías de la información	Página 1 de 5	

PROCESO DE GESTION TI



SERVICIUDAD E.S.P
DOSQUEBRADAS

Elaboró	Revisó	Aprobó
 Harrison González Santa Técnico grado 3 sistemas	 Wilson Arias Castaño Profesional especializado	 Mauricio Andres Rodas Subgerente Planeación (e)
Fecha: 26 / 11 / 2021	Fecha: 29 / 11 / 2021	Fecha: 29 / 11 / 2021

	SERVICIUDAD E.S.P	Código SPPR-14	Versión 01
	Proceso de Gestión Tecnologías de la información	Página 2 de 5	

PRESENTACIÓN

El Macroproceso de TI trae beneficios a toda las Entidades que implementan el modelo de Gobierno de TI, obteniendo el mejoramiento en el desempeño de la Entidad a través de la gestión del conocimiento, la innovación y la toma de decisiones de TI desde una perspectiva empresarial. Los líderes de áreas transversales a la estrategia de la Entidad tendrán confianza en TI y entenderán que sus unidades de negocio podrán cumplir con sus compromisos y responsabilidades soportando sus procesos en las soluciones tecnológicas. Es, por tanto, que el macroproceso de Gestión de la Estrategia toma relevancia en apoyo y patrocinio a las iniciativas de innovación por parte de la alta dirección, mejorando la relación con los líderes de procesos y ofreciendo valor a los clientes internos y externos, obteniendo ayuda en la resolución de problemas y la rápida toma de decisiones.

El Macroproceso de TI puede traer a la Entidad, optimización en la inversión de recursos, mejora sobre el control de la operación del servicio, mejora sobre la comunicación y relación con los ciudadanos, alineación de iniciativas y la inversión de la estrategia de la Entidad, identificando y mitigando riesgos posibles en la prestación del servicio.

1. OBJETIVO

Gestionar los servicios tecnológicos requeridos para el apoyo en la prestación del servicio de SERVICIUDAD ESP, brindando el soporte y la seguridad de los recursos y servicios Informáticos mediante la generación de políticas, buenas prácticas y proyectos de inversión tecnológica orientadas a entregar valor público y social en concordancia con las directrices del plan estratégico la Entidad.

	SERVICIUDAD E.S.P	Código SPPR-14	Versión 01
	Proceso de Gestión Tecnologías de la información	Página 3 de 5	

2. ALCANCE

Comprende todos los subprocesos definidos dentro del Macroproceso, en atención al modelo de gobierno de TI, su atención al PETI, la atención y gestión de incidentes y requerimientos, procedimientos de gestión y seguridad de servicios de TI y de administración de infraestructura de TI.

3. DEFINICIONES

Acción correctiva: Acción para eliminar la causa de una no conformidad en un proceso determinado y prevenir la recurrencia de la misma.

Política de Gobierno Digital: Congruencia entre la gestión del Estado y los asuntos de interés público por parte de ciudadanos, usuarios y grupos de interés, para impulsar la gobernanza en la gestión pública, a través del uso y aprovechamiento de las tecnologías digitales.

Portafolio de Servicios de TI: Marco de referencia para el Gobierno de TI sobre el cual se hace uso de las Tecnologías en la Entidad.

Plan de mejoramiento: Es un conjunto de medidas que se toman en una Entidad por un proceso que identifica un hallazgo o requerimiento necesario para cumplir metas u objetivos.

PETI: Herramienta para brindar orden a los servicios y procesos integrados a la Oficina de TI. Establece las políticas requeridas para controlar la transversalidad de los procesos de TI que impactan en la Entidad.

	SERVICIUDAD E.S.P	Código SPPR-14	Versión 01
	Proceso de Gestión Tecnologías de la información	Página 4 de 5	

4. POLÍTICA DE OPERACIÓN DEL SERVICIO.

La Dirección de la Oficina de TI es la responsable de establecer las directrices para la incorporación, uso y apropiación de las tecnologías de la información mediante el desarrollo de proyectos con componente tecnológico, orientados al cumplimiento de los objetivos estratégicos de la Entidad. Así mismo, es responsable de gestionar la seguridad de la Información, prestando servicios acordes a las necesidades de SERVICIUDAD ESP, contribuyendo al desarrollo y al logro de metas establecidas en el plan estratégico de la Entidad.

5. RESPONSABLE DEL PROCESO DE GESTIÓN DE TI

El responsable del Macroproceso de Gestión de TI es el Director de la Oficina de TI

6. DESARROLLO DEL PROCESO DE GESTIÓN DE TI

El desarrollo del macroproceso de gestión de TI se puede visualizar en el documento anexo: **Anexo 1. Macroproceso de Gestión de TI**, basado en el ciclo PHVA.

7. INFORMACIÓN DOCUMENTADA

7.1. DOCUMENTOS A MANTENER. (DOCUMENTOS)

- PETI
- Políticas de la Oficina de TI
- Macroproceso de Gestión de TI

	SERVICIUDAD E.S.P	Código SPPR-14	Versión 01
	Proceso de Gestión Tecnologías de la información	Página 5 de 5	

7.2. DOCUMENTOS A RETENER O CONSERVAR (REGISTROS)

- Plan de Proyectos
- Documentación banco de proyectos.

8. NORMATIVIDAD ASOCIADA

- Política de Gobierno Digital
- Guía de buenas prácticas ITIL