



**El futuro digital  
es de todos**

**Gobierno  
de Colombia  
MinTIC**

# **Servicios Tecnológicos - Mejores Prácticas**

**Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones****Viceministerio de Economía Digital****Dirección de Gobierno Digital****Subdirección de Estándares y Arquitectura de TI****Equipo de trabajo**

Sylvia Cristina Constaín Rengifo – Ministra de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones

María Isabel Agudelo - Viceministra de Economía Digital (e)

Claudia Patricia Pico Quintero – Directora de Gobierno Digital

Leydi Viviana Cristancho Cruz – Subdirectora de Estándares y Arquitectura TI

Martin Antonio Orjuela Velasco – Equipo de la Subdirección de Estándares y Arquitectura de TI

Nicolás Sánchez Barrera – Equipo de la Subdirección de Estándares y Arquitectura de TI

Gamaliel Andrés Silva Ortiz – Equipo de la Subdirección de Estándares y Arquitectura de TI

Anyelina Lalage Cáceres Reyes – Equipo de la Subdirección de Estándares y Arquitectura de TI

Daniel Castillo Bernal – Equipo de la Subdirección de Estándares y Arquitectura de TI

Versión	Observaciones
Versión 1.0 Noviembre 01 de 2014	Emisión
Versión 1.1 Octubre de 2019	Actualización Gobierno Digital

Comentarios, sugerencias o correcciones pueden ser enviadas al correo electrónico:  
gobiernodigital@mintic.gov.co

Construcción del PETI – Planeación para la Transformación Digital



Este documento de la Dirección de Gobierno Digital se encuentra bajo una [Licencia Creative Commons Atribución 4.0 Internacional](https://creativecommons.org/licenses/by/4.0/).

**Versión 1.0**

**María Isabel Mejía Jaramillo**

Viceministra de Tecnologías y Sistemas de la Información  
Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones

**Jorge Fernando Bejarano Lobo**

Director de la Dirección de Estándares y Arquitectura de TI  
Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones

**Asesores del Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones**

Claudia Milena Rodríguez Álvarez  
Carlos Arturo Merchán Herrera  
Esteban Armando Gaviria García

**Asesores de la Corporación Colombia Digital**

Javier Orlando Torres Páez  
Deicy Alexandra Parra Chaux  
Diego Antonio Campos Cáceres  
Jaime Leonardo Bernal Pulido  
Leydi Viviana Cristancho Cruz

**Medios Digitales**

María Astrid Toscano Villán  
Ricardo Rojas Ortíz  
Jhon Henry Munevar Jiménez

**UT Everis Tecnom**

Alberto Pizarro Carrasco  
Gerardo Antonio Moreno  
Martha Lucía Parra  
Martha Patricia Naranjo Becerra  
David Fernando de la Peña Santana  
Lucio Augusto Molina Focazzio  
Silvia María Fernández Coello

Karin Xiomara Marroquín  
Maribel Ariza Rojas  
Ramiro Andrés Delvasto  
Diego Ordóñez  
Edgar Esquiaqui  
Ricardo Abad Chacón Ibama  
Juliana Botero Iragorri  
Juan Pablo Sequera España



## TABLA DE CONTENIDO

	<b>PÁG.</b>
TABLA DE CONTENIDO .....	5
LISTA DE TABLAS .....	6
1 INTRODUCCIÓN .....	7
2 HERRAMIENTAS.....	8

## LISTA DE TABLAS

PÁG.

<b>Tabla 1.</b> Mejores prácticas del dominio de servicios técnicos.....	9
--	---

# 1 INTRODUCCIÓN

Las mejores prácticas de la industria son aspectos metodológicos y técnicos que han dado resultados en la industria al momento de implementar acciones puntuales de TI. Estas mejores prácticas son complemento a los lineamientos, guías, estándares y herramientas.



## 2 HERRAMIENTAS

Las siguientes son las mejores prácticas asociadas al dominio de servicios técnicos:

Código	Nombre	Descripción	Referencia
M_ST_01	The Zachman Framework for Enterprise Architect	El Marco de Trabajo para la Arquitectura Empresarial de Zachman	<a href="http://www.zachman.com/">http://www.zachman.com/</a>
M_ST_02	ITIL V3.	Mejores prácticas para la gestión del servicio de TI	<a href="http://www.axelos.com/officialsite.asp?FO=1253138">http://www.axelos.com/officialsite.asp?FO=1253138</a>
M_ST_03	Technical Guide to Information Security Testing and Assessment - NIST	Guía Técnica para la Seguridad de la Información, Evaluación y Pruebas	<a href="http://csrc.nist.gov/publications/nistpubs/800-115/SP800-115.pdf">http://csrc.nist.gov/publications/nistpubs/800-115/SP800-115.pdf</a>
M_ST_04	UIT-T X.642.	Guía de calidad del servicio sobre las tecnologías de la información	<a href="http://www.itu.int/rec/T-REC-X.642-199809-I/en">http://www.itu.int/rec/T-REC-X.642-199809-I/en</a>





**Tabla 1.** Mejores prácticas del dominio de servicios técnicos