

	CARACTERIZACION PROCESO TI			CODIGO: 004-CA-TI-V03
				VERSIÓN: 03
				VIGENCIA: 23-03-2023
				PÁGINA: 1-14
CLASIFICACIÓN	PROCESO APOYO			
PROCESO	GESTION TI			
OBJETIVO	Administrar los recursos informáticos de la institución mediante un óptimo servicio y desempeño de las plataformas e infraestructura tecnológica, que permitan el correcto funcionamiento de las actividades académicas y administrativas.			
ALCANCE	Cubre las actividades de políticas de seguridad informática, soporte tecnológico y todo lo relacionado con sistemas de información e infraestructura tecnológica en general.			
RESPONSABLE	LIDER TI			
PROVEEDOR	ENTRADAS	ACTIVIDADES	SALIDAS	PARTES INTERESADAS
PLANEAR				
Todos los procesos	Necesidades del proceso	Planificar el proceso de Gestión tecnológica, identificar responsable(s) y autoridad(es), secuencia, cambios e interacción del proceso. Definir métodos, indicadores y metas, elaborar plan de acción.	Caracterización del Proceso Plan de acción del proceso Planificación y análisis del cambio	Gestion TI Gestión Estratégica
Vicerrectoria administrativa Gestión financiera Contratación	Inventario de equipos Inventario de licencias de software Presupuesto/rubro para mantenimiento de equipos	Crear el plan de mantenimiento preventivo y correctivo de Hardware y software de computadores y redes de datos	Plan de mantenimiento preventivo y correctivo de computadores y redes de datos	Dirección TI Planeación
Todos los procesos	Planes, programas y proyectos institucionales	Formular el Plan Estratégico de Tecnologías de Información (PETI)	Plan de mejoramiento de la infraestructura tecnológica	Todos los procesos
Entidades nacionales e internacionales.	Normatividad, referentes y reglamentación en relación. Plan de Desarrollo Institucional.	Definir las políticas estratégicas para la utilización de las TIC en la institución	Políticas de informática requeridas, planes institucionales y estratégicos.	Gestión tecnológica. Todos los procesos.
Planeación estratégica Contexto estratégico, Política de administración del riesgo.	Directrices para la gestión del cambio	Identificar los riesgos que puedan afectar el logro del objetivo del proceso.	Riesgos identificados	Gestión TI
Gestión humana Ministerio de Trabajo Ministerio de Salud y Protección Social	Normatividad Legal vigente en materia de Seguridad y Salud en el Trabajo Política y objetivos de Seguridad y Salud en el Trabajo	Apoyar en la identificación los peligros que afecten la Seguridad y Salud en el Trabajo.	Matriz de Peligros y Riesgos del Proceso	Gestión humana Gestión TI
Gestión de calidad	Directrices para la gestión del cambio	Identificación y gestión del cambio	Cambios gestionados	Todos los procesos
HACER				
Todos los procesos.	Requerimientos de soluciones Software.	Analizar, diseñar y/o adquirir software realizando el debido acompañamiento, soporte y seguimiento a los usuarios finales.	Software adquirido	Todos los procesos
Todos los procesos	Planes, programas y proyectos institucionales	Ejecutar el Plan Estratégico de las Tecnologías de información (PETI).	Plan de mejoramiento de la infraestructura tecnológica	Todos los procesos
Vicerrectoria administrativa Gestión financiera Contratación	Inventario de equipos Inventario de licencias de software Presupuesto/rubro para mantenimiento de equipos	Ejecutar el plan de mantenimiento preventivo y correctivo de Hardware y software de computadores y redes de datos	Plan de mantenimiento	Todos los procesos
Todos los procesos	Aprobado	Brindar el soporte tecnológico para el buen funcionamiento de equipos de cómputo, conectividad y escogencia de la Infraestructura Tecnológica.	Sistemas en línea, equipos de cómputo operativos.	Todos los procesos.
Todos los procesos	Solicitudes y requerimientos de los aplicativos que tengan información relevante de la educación superior.	Brindar el soporte tecnológico a todas las áreas encargadas de suministrar la información, mantenimiento de los datos, conexión y brindar una plataforma tecnológica confiable.	Equipos en red e Internet y plataforma tecnológica confiable.	Ministerio de Educación Todos los procesos Entidades gubernamentales

Comunidad institucional	Solicitud o requerimiento para creación y/o eliminación de usuarios.	Creación de usuarios y correos institucionales en la diferentes plataformas.	Correo Institucional, Usuario Creado, bases de datos actualizadas.	Comunidad institucional actualizada.
Gestión TI	Necesidades de adquisición de bienes y servicios. Necesidades de construcción de nuevos espacios. Necesidades de mantenimiento de infraestructura y equipos	Gestionar la compra de bienes y servicios requeridos para el buen desarrollo de las actividades del proceso, la construcción de nuevos espacios, el mantenimiento de infraestructura y equipos.	Requerimientos de compras de bienes y servicios. Proyectos institucionales y de inversión. Requerimientos de mantenimiento de infraestructura y equipos.	Planeación estratégica Gestión jurídica Vicerrectoría administrativa
Gestión TI Planeación estratégica Control Interno Gestión de la Calidad	Riesgos identificados Contexto estratégico Plan de mejoramiento Plan de Acción Directrices Institucionales Informes de Auditoría	Desarrollar las estrategias para la gestión de riesgos y oportunidades, cumplimiento de los planes de mejoramiento y plan de acción, logro de metas de indicadores de Gestión	Reporte de Plan de Acción Reporte de Indicadores Reporte de Plan de Mejoramiento Mapa de Riesgos.	Control Interno Gestión de la Calidad Planeación estratégica Gestión TI
Gestión humana	Matriz de peligros y riesgos del proceso	Ejecutar las actividades definidas en los sistemas de seguridad y salud en el trabajo.	Resultados del cumplimiento de las actividades realizadas.	Gestión TI Gestión humana.
Gestión de calidad	Planes de auditorías. / Resultados de Auditorías (Internas y externas). Requerimiento de documentación, implementación y mejora del Sistema de Gestión de la Calidad. Informe de seguimiento a acciones correctivas y preventivas y a los indicadores de gestión. Directrices actividades, capacitaciones y sensibilizaciones en el SGC	Participación en auditorías internas y externas. Acompañamientos para documentación, implementación, mantenimiento y mejoramiento del Sistema de Gestión de la Calidad. Gestión de acciones correctivas, preventivas y de mejora, y de los indicadores de gestión del proceso. Participación en actividades, capacitaciones y sensibilizaciones y cumplimiento de directrices del SGC	Acciones correctivas y preventivas resultado de Auditorías internas y externas. Sistema de Gestión de la Calidad documentado, actualizado y mejorado. Cumplimiento de acciones correctivas, preventivas y de mejora, y los indicadores del proceso. Mantenimiento del SGC	Gestión TI
VERIFICAR				
Todos los procesos.	Bases de datos. Sistemas de información. Documentos y archivos institucionales.	Revisar y controlar el funcionamiento y cumplimiento de las políticas de las TIC.	Monitoreo a través de las herramientas para verificar el funcionamiento de las políticas de seguridad informática.	Todos los procesos
Todos los procesos	Servicio solucionado Quejas y reclamos Desatenciones Reporte de rendimiento de los servicios actuales y sugerencias de mejoramiento	Revisar permanentemente que todos los servicios informáticos funcionen correctamente.	Información permanente, bases de datos activas, procesos trabajando.	Todos los procesos
Todos los procesos	Base de datos	Garantizar la seguridad en los datos	Copias de seguridad	Todos los procesos
Todos los procesos	Registro de solicitudes y requerimientos de continuidad. Experiencias de fallas e incidentes.	Verificar la continuidad y disponibilidad de los servidores.	Plan de contingencias. Instructivo de generación de copias de seguridad. Reporte de incidentes.	Todos los procesos
Planeación estratégica	Plan de Acción Fuente del Indicador Mapa de Riesgos Contexto Estratégico	Verificar resultados del proceso: Cumplimiento del plan de acción, de Indicadores, controles para mitigar Riesgos y Acciones para maximizar Oportunidades, Eficacia de las acciones desarrolladas.	Informe de Gestión Reportes de medición Seguimiento al plan de Acción	Planeación estratégica Control Interno Gestión de la calidad. Gestión TI
ACTUAR				
Planeación estratégica Gestión de Calidad Control Interno Ente Gubernamentales Ente Certificador Gestión TI	Resultados de auditorías internas y externas Informe de Autoevaluación Resultados de Plan de Acción Informes de entes Gubernamentales Resorte de medición y análisis de indicadores Informe revisión por la Dirección.	Formular e implementar planes de mejoramiento, acciones correctivas y de mejora resultantes de las actividades de control, seguimiento y evaluación del proceso.	Planes de Mejoramiento.	Todos los procesos
RECURSOS		REQUISITOS NORMATIVOS		

RECURSOS		REQUISITOS NORMATIVOS		
TIPO DE RECURSOS	RECURSOS			
Talento Humano	Lider de Biblioteca Auxiliar de Biblioteca Bibliotecólogo	<p>ELEMENTO DE LA NORMA ISO 9001: 2015</p> <p>7.5 Información documentada 8.2.2 Determinación de los requisitos para los productos y servicios 9. Evaluación del desempeño 8.2 Requisitos para los productos y servicios 8.7 Control de las salidas no conformes (incluye numeral 8.7.1 y 8.7.2) 8. Operación 8.7.1 La organización debe asegurarse de que las salidas que no sean conformes con sus requisitos se identifican y se controlan para prevenir su uso o su entrega no intencionada. 5.1.2 Enfoque al cliente 10.2 No conformidad y acción correctiva (incluye los numerales 10.2.1 y 10.2.2) 5. Liderazgo 6.1 Acciones para abordar riesgos y oportunidades 7.4 Comunicación 10. Mejora 8.2.3 Revisión de los requisitos para los productos y servicios 9.1.3 Análisis y evaluación 7.5.1 Generalidades 7.5.2 Creación y actualización 9.1.2 Satisfacción del cliente 8.2.1 Comunicación con el cliente 9.1 Seguimiento, medición, análisis y evaluación 9.1.1 Generalidades 6. Planificación 7.5.3 Control de la información documentada 10.1 Generalidades 8.7.2 La organización debe conservar la información documentada que: A. Describa la no conformidad, B. Describa las acciones tomadas, C. Describa todas las concesiones obtenidas, D. Identifique la autoridad que decide la acción con respecto a la no conformidad 7. Apoyo 8.5.3 Propiedad perteneciente a los clientes y proveedores externos</p>		
Infraestructura y Otros Recursos	Suscripciones a Bases de datos Computadores y puestos de trabajo individual y en grupo, Software Academusoft Mobiliario para trabajo de estudiantes Sala de Internet Sala de Exposiciones Sala de Docentes Sala de Lectura	INDICADORES	RIESGOS	PARÁMETROS DE SEGUIMIENTO
Ambiente de Trabajo	Condiciones de iluminación y temperatura adecuadas.	Ver cuadro de Indicadores por Objetivos de Calidad	Ver Mapa de Riesgos.	<ul style="list-style-type: none"> . Plan de Acción . Planes Operativos . Evaluación de los proyectos de Investigación . Indicadores de gestión
Conocimientos	Normativa para el registro y la descripción de los recursos bibliográficos. Manejo de fuentes y recursos de información académicas e investigativas. Servicio al cliente.			
CONTROL DE VERSIONES				
Fecha	Descripción			
2/10/2008	Versión 001: Ajuste total a la configuración de los procesos y al documento, en su formato y contenido			
1/07/2012	Versión 002: Ajuste total al objetivo, actividades y parámetros de Control			
3/12/2015	Versión 003: Ajuste a las entradas, actividades y parámetros de control.			
13/04/2016	Versión 004: Ajuste al código y al objetivo de la Caracterización del Proceso.			

10/07/2018	Versión 005: Ajuste al objetivo de la caracterización según Acuerdo 006 de septiembre 2 de 2016
23/03/2023	Versión 006: Actualizacion de actividades, objetivo, alcance, formato