

	CARACTERIZACION PROCESO DTI		
CLASIFICACIÓN	PROCESO APOYO		
PROCESO	GESTION DTI		
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 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
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
Vicerrectoría 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
Todos los procesos	Planes, programas y proyectos institucionales	Formular el Plan Estratégico de Tecnologías de Información (PETI)	Plan de mejoramiento de la infraestructura tecnológica
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.
Planeacion estrategica 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 del Talento Humano 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 de calidad	Directrices para la gestión del cambio	Identificación y gestión del cambio	Cambios gestionados
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	Planes, programas y proyectos institucionales	Ejecutar el Plan Estratégico de las Tecnologías de información (PETI).	Plan de mejoramiento de la infraestructura tecnológica
Vicerrectoría 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	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	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.

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.
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.
Gestión TI Direccionamiento Estratégico Control Interno Gestión de la Calidad	Riesgos identificados Contexto estratégico Plan de mejoramiento Plan de Acción Directrices Institucionales Informes de Auditoria	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.
Gestión del Talento Humano	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.
Gestion de calidad	Planes de auditorias. / Resultados de Auditorias (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 auditorias 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 Auditorias 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
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	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	Base de datos	Garantizar la seguridad en los datos	Copias de seguridad
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.
Direccionamiento Estratégico.	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
ACTUAR			
Direccionamiento Estratégico Gestión de Calidad Control Interno Ente Gubernamentales Ente Certificador Gestión TI	Resultados de auditorias 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.

RECURSOS

REQUISITOS NORMATIVOS

RECURSOS		REQUISITOS NORMATIVOS	
TIPO DE RECURSOS	RECURSOS	ELEMENTO DE LA NORMA ISO 9001: 2015	
Talento Humano	Lider, Auxiliares TI, Soporte tecnología e informática	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 prev 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 Analisis 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 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	
Infraestructura y Otros Recursos	Servidores institucionales Sistema Backup para las copias de seguridad Dispositivos y equipos de red que soportan los centros de cableado	INDICADORES	
Ambiente de Trabajo	Condiciones de iluminación y temperatura adecuadas.	Ver cuadro de Indicadores por Objetivos de Calidad	
Conocimientos	Evaluación y formulación de proyectos. Seguridad informática, redes de datos, servidores, bases de datos, aplicaciones. TIC Plataformas Gestasoft, academusoft		

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: Actualización de actividades, objetivo, alcance, formato

Elabora	Revisa
---------	--------

Anderson Pacheco	Karen Corredor	Comité Instit
Lider DTI	Contratista - Calidad	

CODIGO: 004-CA-DTI-V06

VERSIÓN: 06

VIGENCIA: 23-03-2023

PÁGINA: 1-14

o de las actividades académicas y

PARTES INTERESADAS

Gestion TI
Gestión Estratégica

Direccion TI
Planeación

Todos los procesos

Gestión tecnológica.
Todos los procesos.

Gestión TI

Gestión del Talento Humano
Igestion TI

Todos los procesos

Todos los procesos

Todos los procesos

Todos los procesos

Todos los procesos.

Ministerio de Educación
Todos los procesos
Entidades gubernamentales

Comunidad institucional
Direccionamiento Estratégico. Gestión jurídica Vicerrectoría administrativa
Control Interno Gestión de la Calidad Direccionamiento Estratégico Gestión TI
Gestión TI Gestión Talento Humano.
Gestión TI
Todos los procesos
Todos los procesos
Todos los procesos
Todos los procesos
Direccionamiento Estratégico Control Interno Gestión de la calidad. Gestión TI
Todos los procesos

enir su uso o su entrega no intencionada.

3. Describa todas las concesiones obtenidas,

**PARÁMETROS DE
SEGUIMIENTO**

. Plan de Acción
. PETI

Aprueba

ucinal de Control Interno