



CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO

Versión:
2

Página:
1 de 1

Código:
CP-S-IC

Proceso:	Gestion Tecnológica
Responsable:	Jefe del Departamento de Tecnología de la Información
Objetivo:	Proporcionar soluciones a los servicios TI y brindar la gestión necesaria desde el punto de vista de las TIC, a las áreas que lo requieran mediante altos niveles de seguridad, confiabilidad y confidencialidad, garantizando la continuidad de la prestación de los servicios institucionales para contribuir al cumplimiento de la misión institucional.
Alcance:	El proceso de gestión de los servicios TI en todas sus etapas: concepción del proyecto TI, Investigación, Capacitación, Soporte, monitoreo y puesta en producción de servicios TI de calidad, que cubran las necesidades de la institución y exigencias gubernamentales.

Proveedor	Entradas	Requisitos legales y normatividad vigente	Requiere Controles	Actividades	P, H, V, A	Documentación asociada al desarrollo de la actividad (INTERNA O EXTERNA)	RESPONSABLE	Salidas	Requiere Controles	Cliente
*Direccionamiento estratégico	*Plan de desarrollo	Ley 152 de 1994. Acuerdo 028 de 2017	*Validación y Aprobación del consejo Académico. *Validación y Aprobación del consejo superior	Definición del Plan Operativo Anual	P	FO-S-DE-02-01 Plan Operativo Anual	Jefe del Departamento de Tecnología de la Información	Plan Pperativo Anual	Jefe del Departamento de Tecnología de la Información	Todos los procesos
Estado	* Comisión Intersectorial de Políticas y de Gestión de la Información para la Administración Pública *Cambios en el código penal referente a la telecomunicaciones. *Principios y conceptos sobre la sociedad de la información y la organización de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones TIC. *Código Disciplinario Unico	*Decreto 3816 de 2003 *Ley 1032 de 2006 *Ley 1341 de 2009 *Ley 734 de 2002	Estado	Establecer recursos, políticas, procedimientos y controles para el desarrollo e implementación de servicios TI	P	NTC-ISO 9001, NTC-ISO/IEC 20000-1, NTC-ISO/IEC 20000-2, NTC-ISO/IEC 27002 ITIL V3	Jefe del Departamento de Tecnología de la Información	Desarrollo implementado	Jefe del Departamento de Tecnología de la Información	Todos los procesos
Comunidad Universitaria	Solicitud del servicio	N/A	N/A	Ejecutar políticas de la Gestión Tecnológica	H	Políticas de Gestion Tecnologica	Jefe del Departamento de Tecnología de la Información	Registro de solicitudes	Mesa de Servicios	Todos los procesos
Todos los procesos	Necesidades de software y hardware	N/A	N/A	Definir, gestionar y desarrollar avances tecnológicos	P, H	PD-A-GT-02 Desarrollo tecnológico	Jefe del Departamento de Tecnología de la Información	Hoja de vida de los equipos	Soporte Tecnico	Todos los procesos
Todos los procesos	Problemas y fallas detectadas	N/A	N/A	Gestionar cambios	H	PD-A-GT-06 Gestion de Solicitudes	Director del Departamento de Tecnologías de la Información Coordinador de Área De Hardware Y Comunicaciones Coordinador de Área De Investigación Y Desarrollo Coordinador de Área De Aplicaciones	Informes de mantenimiento preventivo y correctivo	Soporte Tecnico	Todos los procesos
Entes reguladores	Lineamientos de sistemas de gestión integral.	ISO:9001 ISO:14001 ISO:18001 ISO:27001 ISO:20000 / ITILV3	Icontec Estado	Solucionar solicitudes, requerimientos de los diferentes servicios de TI	H	PD-A-GT 07 PD-A-GT-08 PD-A-GT-09 Gestion de requisitos Gestion de problemas Gestion de incidentes de seguridad	Coordinador de Área De Hardware Y Comunicaciones Coordinador de Área De Investigación Y Desarrollo Coordinador de Área De Aplicaciones	Matriz de seguimiento de indicadores del proceso	Departamento de Tecnología de la Información	*Aseguramiento de la calidad *Direccionamiento estratégico
Gestion del control	Informe de auditoria interna	ISO 9001 LEY 87/93	Control interno	Realizar mantenimiento preventivo a los equipos de computo	H	PD-A-GT-05 Mantenimiento preventivo a equipos de computo	Soporte Tecnico	Formato para toma de acciones preventivas, correctivas o de mejora	Jefe del Departamento de Tecnología de la Información	Todos los procesos
				Administración y control de incidentes. Cambios y/o conpias de seguridad		PD-A-GT 10 PD-A-GT-11 PD-A-GT-15 Gestion de incidentes Gestion de cambios	Departamento de Tecnología de la Información			
				Medir y analizar la satisfaccion del usuario	V	Encuestas de satisfaccion del cliente	Mesa de Servicios			
				Registrar y analizar indicadores	V	Matriz de seguimiento de indicadores del proceso	Departamento de Tecnología de la Información			
				Generar Planes de acción	A	Formato para toma de acciones preventivas, correctivas o de mejora	Jefe del Departamento de Tecnología de la Información			

RECURSOS BASICOS			
TALENTO HUMANO		FÍSICOS Y TECNOLOGICOS (Equipos, Infraestructura, Software, Hardware, Comunicaciones)	
CARGO	PERFIL	NOMBRE	CARACTERISTICAS
DIRECTOR DEL DEPARTAMENTO DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN	INGENIERO DE SISTEMAS	EQUIPO DE CÓMPUTO GAMA MEDIA, SISTEMA DE INFORMACIÓN MISIONAL CHAIRÁ, DOCUMENTACIÓN	TODOS ESTOS ELEMENTOS DEBEN TENER CARACTERÍSTICAS DE ACUERDO A LA FUNCIÓN QUE CUMPLAN Y ACORDE CON LAS NECESIDADES DEL SERVICIO
COORDINADOR DE ÁREA DE HARDWARE Y COMUNICACIONES	INGENIERO DE SISTEMAS	EQUIPO DE CÓMPUTO GAMA ALTA, CUARTO DE COMUNICACIONES, CENTRO DE DATOS, SERVIDORES, EQUIPOS DE RADIOFRECUENCIAS, SISTEMA DE INFORMACIÓN MISIONAL CHAIRÁ, DOCUMENTACIÓN	
COORDINADOR DE ÁREA DE INVESTIGACIÓN Y DESARROLLO	INGENIERO DE SISTEMAS	EQUIPO DE CÓMPUTO GAMA ALTA, SERVIDORES SISTEMA DE INFORMACIÓN MISIONAL CHAIRÁ, SOFTWARE ESPECIALIZADO, DOCUMENTACIÓN	
COORDINADOR DE ÁREA DE APLICACIONES	INGENIERO DE SISTEMAS	EQUIPO DE CÓMPUTO GAMA ALTA, SERVIDORES SISTEMA DE INFORMACIÓN MISIONAL CHAIRÁ, SOFTWARE ESPECIALIZADO, DOCUMENTACIÓN	
INGENIERO DE DESARROLLO DE SOFTWARE	INGENIERO DE SISTEMAS	EQUIPO DE CÓMPUTO GAMA ALTA, SERVIDORES SISTEMA DE INFORMACIÓN MISIONAL CHAIRÁ, SOFTWARE ESPECIALIZADO, DOCUMENTACIÓN	
SOPORTE TÉCNICO	TÉCNICO EN MANTENIMIENTO DE EQUIPOS DE CÓMPUTO, TECNICO EN SISTEMAS	EQUIPO DE CÓMPUTO GAMA MEDIA, SERVIDORES, REDES DE COMUNICACIONES, HERRAMIENTAS DE MANTENIMIENTO, SISTEMA DE INFORMACIÓN MISIONAL CHAIRÁ, SOFTWARE, DOCUMENTACIÓN	
AUXILIARES DE SALAS DE CÓMPUTO	ESTUDIANTES DEL PROGRAMA DE INGENIERÍA DE SISTEMAS, TECNOLOGÍA EN INFORMÁTICA Y SISTEMAS Y ESTUDIANTES DE LA TECNOLOGÍA EN DESARROLLO DE SOFTWARE DE LA UNIVERSIDAD DE LA AMAZONIA	EQUIPO DE COMPUOTO GAMA MEDIA, SALAS DE CÓMPUTO, SOFTWARE, REDES DE COMUNICACIONES, DOCUMENTACIÓN, SISTEMA DE INFORMACIÓN MISIONAL CHAIRÁ	

INDICADORES				
NOMBRE	RELACIÓN MATEMÁTICA	RESPONSABLE	UNIDAD DE MEDICIÓN	OBJETIVO
Plan operativo anual	$(\text{Cantidad de actividades realizadas}) / \text{Cantidad de actividades planeadas en el POA} \times 100$	Jefe del Departamento de Tecnología de la Información	Porcentaje	Eficacia en la implementación del POA
Facilidad en la comunicación con el departamento	Promedio de la calificación obtenida en la encuesta de satisfacción	Jefe del Departamento de Tecnología de la Información	Porcentaje	Efectividad del Servicio
Atención por parte del Mesa de Servicios	Promedio de la calificación obtenida en la encuesta de satisfacción	Jefe del Departamento de Tecnología de la Información	Porcentaje	Efectividad del Servicio
Tiempo de espera hasta ser atendido	Promedio de la calificación obtenida en la encuesta de satisfacción	Jefe del Departamento de Tecnología de la Información	Porcentaje	Efectividad del Servicio
Tiempo transcurrido en la atención del caso	Promedio de la calificación obtenida en la encuesta de satisfacción	Jefe del Departamento de Tecnología de la Información	Porcentaje	Efectividad del Servicio
Competencias del personal que lo atendió	Promedio de la calificación obtenida en la encuesta de satisfacción	Jefe del Departamento de Tecnología de la Información	Porcentaje	Efectividad del Servicio
Calidad de la atención	Promedio de la calificación obtenida en la encuesta de satisfacción	Jefe del Departamento de Tecnología de la Información	Porcentaje	Efectividad del Servicio

ELABORO: Cargo: Auxiliar Administrativa Nombre: Alejandra Suaza Obregón Firma	REVISO: Cargo: Profesional Universitario Nombre: Yuber Arley Castro Firma	APROBO: Cargo: Jefe Departamento Tecnologías de la Información Nombre: Fredy Antonio Verástegui Firma
---	---	---