

IDENTIFICACIÓN DEL PROCESO

Tipo de proceso:	Apoyo
Nombre del proceso:	Gestión de TIC
Objetivo del proceso:	Gestionar los recursos que conforman la infraestructura tecnológica que la Universidad requiere para el desarrollo de las actividades académico-administrativas, velando por la seguridad de la información y el resguardo de los recursos a nivel de hardware y software, con el fin de facilitar a los usuarios el acceso y el aprovechamiento de las TIC.
Alcance:	Inicia con el diseño, definición y/o actualización de los planes y servicios TIC, continua con la gestión de los proyectos, la administración y operación de los distintos servicios existentes en la infraestructura tecnológica, continúa con el análisis y evaluación de requerimientos tecnológicos nuevos, y finaliza con el seguimiento, control y mejoramiento de los servicios.
Dependencias involucradas:	Oficina de Sistemas.
Líder del proceso:	Jefe de la Oficina de Sistemas.

MODELACIÓN DEL PROCESO

PROVEEDOR	ENTRADA	ACTIVIDAD	SALIDA	USUARIO
PLANEAR				
Proveedores internos: - Direccionamiento Estratégico Proveedores externos: - MinTIC	PEI, PDI, PAI Normatividad externa aplicable	Elaborar o actualizar el Plan Estratégico de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones.	PETI	Usuarios internos: - Todos los procesos Usuarios externos: - Partes interesadas
Proveedores internos: - Todos los procesos Proveedores externos: - MinTIC - ICONTEC	Necesidades de los procesos Normatividad externa aplicable	Formular o actualizar las políticas, planes y lineamientos para la seguridad de la información.	Políticas, planes y lineamientos para la seguridad de la información	Usuarios internos: - Todos los procesos
Proveedores internos: - Gestión de TIC Proveedores externos: - MinTIC - ICONTEC	Servicios del proceso	Diseñar o actualizar los servicios de TIC.	Catálogos de Servicios TIC	Usuarios internos: - Todos los procesos Usuarios externos: - Comunidad en general - Entes de control
Proveedores internos: - Todos los procesos	Inventario de equipos de cómputo que soportan las labores administrativas.	Formular el Plan de mantenimiento preventivo de equipos informáticos.	Plan de mantenimiento preventivo	Usuarios internos: - Todos los procesos Usuarios externos: - Partes externas interesadas

MODELACIÓN DEL PROCESO

PROVEEDOR	ENTRADA	ACTIVIDAD	SALIDA	USUARIO
Proveedores internos: - Todos los procesos	PETI Necesidades de los procesos	Realizar la formulación de los proyectos de inversión de TIC.	Proyectos de inversión de TIC	Usuarios internos: - Todos los procesos Usuarios externos: - Partes interesadas
HACER				
Proveedores internos: - Gestión de TIC	PETI Proyectos de inversión de TI	Gestionar la ejecución de los proyectos de inversión de TIC, a los cuales se les haya asignado financiación.	Registros de ejecución de los proyectos de inversión de TIC	Usuarios internos: - Todos los procesos Usuarios externos: - Partes interesadas
Proveedores internos: - Gestión de TIC	Políticas, planes y lineamientos para la seguridad de la información de la Universidad	Gestionar la seguridad de la información.	Soportes de ejecución de políticas, planes y lineamientos de seguridad de la información	Usuarios internos: - Todos los procesos Usuarios externos: - Partes interesadas
Proveedores internos: - Gestión de TIC	Catálogos de Servicios TIC	Coordinar la prestación de los servicios de TIC.	Soportes de la prestación de los servicios de TIC	Usuarios internos: - Todos los procesos Usuarios externos: - Partes interesadas
Proveedores internos: - Gestión de TIC	Plan de mantenimiento preventivo de los equipos de cómputo	Ejecutar el plan de mantenimiento preventivo para los equipos de cómputo.	Registros en la hoja de vida de los equipos de cómputo, Informe de mantenimiento	Usuarios internos: - Todos los procesos
VERIFICAR				
Proveedores internos: - Evaluación, Control y Seguimiento Institucional - Gestión de TIC Proveedores externos: - Entes de control - ICONTEC	Indicadores de medición y evaluación del PETI Indicadores de gestión para la seguridad de la información Instrumento de seguimiento de Proyectos de inversión de TI Informes de ejecución del plan de mantenimiento preventivo Indicadores de gestión del proceso Programa anual de auditoría Informes de auditoría interna y externa	Realizar seguimiento y medición al proceso.	Resultados de seguimiento y medición al proceso	Usuarios internos: - Evaluación, Control y Seguimiento Institucional - Direccionamiento Estratégico - Gestión de TIC Usuarios externos: - Entes de control - ICONTEC

MODELACIÓN DEL PROCESO

PROVEEDOR	ENTRADA	ACTIVIDAD	SALIDA	USUARIO
ACTUAR				
Proveedores internos: - Direccionamiento Estratégico - Gestión de TIC - Gestión de la Calidad - Evaluación, Control y Seguimiento Institucional Proveedores externos: - Entes de Control - ICONTEC	Resultados de seguimiento y medición al proceso	Formular e implementar acciones de mejora de acuerdo a los resultados de seguimiento y medición.	Acciones de mejora del proceso	Usuarios internos: - Gestión de TIC - Gestión de la Calidad - Evaluación, Control y Seguimiento Institucional Usuarios externos: - Entes de Control - ICONTEC

RECURSOS DEL PROCESO

Humanos: 1 Jefe de Oficina. Personal de apoyo necesario para el desarrollo de las funciones.	Tecnológicos: - Equipos de cómputo, equipos de comunicaciones y software para la prestación de los servicios TIC. Infraestructura física: 1 Oficina y centro de datos en el campus Barcelona 1 Oficina y centro de datos en el campus San Antonio 1 Oficina y centro de datos en el campus Boquemonte Infraestructura de red de datos
Documentales: Listado maestro de documentos	

CONTROL DE RIESGOS DEL PROCESO

[Matriz Institucional de Riesgos](#), [Riesgos de Seguridad de la Información](#).

INDICADORES DE GESTIÓN DEL PROCESO

[Aplicativo Indicadores de Gestión](#)

NORMOGRAMA POR PROCESO

[Matriz legal del proceso](#)

Historial de cambios

Versión	Fecha	Cambios	Elaboró / Modificó	Revisó	Aprobó
01		Documento nuevo			
02	20/11/2011	Se reformuló la caracterización del proceso, modelando bajo el ciclo PHVA			
03	01/06/2012	Se reformuló la caracterización, ajustándola al mapa de riesgos institucional			
04	13/08/2013	Se reformuló la caracterización, ajustándola a los aportes al PDI y MECI. Además, se incluyó el link para el aplicativo de los indicadores de gestión del proceso.			
05	27/02/2014	En la fase del ciclo PHVA Actuar, se cambia la expresión "planes de backup", por "Procedimiento de backup"			
06	29/09/2014	Se modificaron el objetivo, el alcance y las dependencias que intervienen en el proceso. Así mismo, se modificaron actividades clave en el ciclo PHVA, todo, con el fin de que dicho ciclo coincida con el quehacer del proceso.			
07	30/06/2015	Se modificó la actividad del planear referente a los lineamientos de seguridad de la información, quitando el término política, toda vez que no aplica para este caso. En las actividades del verificar, se eliminó la actividad correspondientes a la realización de auditorías internas, toda vez que dicha actividad es responsabilidad de la oficina de control interno.			
08	10/07/2018	Se actualiza todo el documento, de acuerdo a la realidad operativa del proceso.			
09	15/03/2023	Se actualizó la totalidad del documento, de acuerdo a la realidad operativa, en especial la modelación del proceso.	Mónica Hernández Prof. de apoyo Oficina de Sistemas	Adriana Ramos Prof. de apoyo de Planeación	Roiman Arturo Sastoque G. Jefe Oficina de Sistemas