

	CARACTERIZACIÓN GESTIÓN TECNOLÓGICA INSTITUCIONAL	CODIGO: GT-CA-01
		VERSION: 04
		FECHA: 03-NOV-2017

OBJETIVO. Fortalecer y mantener la infraestructura tecnológica de la fundación universitaria para garantizar y soportar los procesos estratégicos, misionales y de apoyo de las demás áreas que conforman la institución

ALCANCE. Garantizar el buen funcionamiento de la infraestructura tecnologica tanto del hardware y software que permitan responder a las necesidades del personal administrativo y academico de la fundacion universitaria, con el uso de las TICS como herramienta principal para el apoyo de cada uno de los procesos y subprocesos.


RESPONSABLE: Director TIC 'S	REQUISITOS NORMATIVOS	ISO 9001:2015: 4.2, 6.1, 7.1.3, 7.1.4, 7.4, 8.5.3, 9.1.2, 9.1.3, 10	REQUISITOS LEGALES	Ver normograma
-------------------------------------	------------------------------	---	---------------------------	----------------

OBJETIVOS DE CALIDAD ASOCIADOS

ENTRADAS			PHVA	ACTIVIDADES	SALIDAS		
EMISOR	ENTRADAS	CONTROL No.			CONTROL No.	PRODUCTO / SERVICIO	RECEPTOR
Alta direccion	Plan de desarrollo PEU	E1	P	Elaborar el plan de accion, definir los indicadores de gestion e identificar los riesgos asociados a la infraestructura tecnologica.	S1	Plan de accion. Indicadores de gestion. Matriz de riesgos.	Todos los Procesos
Todos los procesos	Requerimientos a necesidades y solicitudes de hardware y software.	E2	P	Planificar y Evaluar la adquisición de sistemas de información y comunicaciones, así como la adquisición de infraestructura tecnológica y de comunicaciones de acuerdo al plan de acción	S2	Plan de accion. Poyectos TICS.	Todos los Procesos
Proceso de Gestión de Tic 's	Matriz de riesgos.	E3	P	Definir el plan de contingencia de acuerdo a los riesgos de los recursos de TICS e infraestructura fisica de las instalaciones.	S3	Plan de contingencia	Todos los Procesos
Proceso de Gestión de Tic 's	Inventario y hojas de vida a los equipos de computo	E4	P	Elaborar el plan de mantenimiento preventivo para los equipos que componen la infraestructura de TICS.	S4	Cronograma mantenimiento a equipos de computo.	Todos los procesos
Proceso de Gestión de Tic 's	Necesidad de proteger la información	E5	P	Planificar y definir las politicas y lineamientos estrategicos para garantizar la seguridad de la información en la infraestructura de TI.	S5	Manual de seguridad de la informacion	Todos los procesos
Proceso de Gestión de Tic 's	Inventario de contratos y licenciamiento.	E6	P	Planificar la renovacion de contratos y licenciamientos requeridos para el funcionamiento de la infraestructura de TI.	S6	Contratos firmados.	Todos los procesos
Todos los procesos	Requerimientos de soluciones de software	E7	H	Adquirir aplicaciones de software realizando el debido acompañamiento al dueño del proceso.	S7	Software funcionando	Todos los procesos
Todos los procesos	Solicitudes de soporte por mesa de ayuda.	E8	H	Brindar el soporte tecnico a los usuarios finales para el desarrollo de las actividades y atender todas las solicitudes recibidas	S8	Solucion a incidentes. Casos en mesa de ayuda.	Todos los procesos
Todos los procesos	Inventario y hojas de vida de los elementos de TICS.	E9	H	Realizar y actualizar el inventario de los equipos que componen la infraestructura tecnologica.	S9	Hoja de vida de equipos.	Direccion TICS.
Direccion TICS	Cronograma mantenimiento a equipos de computo.	E10	H	Ejecutar el plan de mantenimiento preventivo	S10	Mantenimiento ejecutado. Hoja de vida.	Todos los Procesos
Direccion TICS	Plan de accion aprobado	E11	H	Ejecutar el plan de accion.	S11	Plan de accion ejecutado.	Todos los Procesos
Direccion financiera. Direccion juridica. Direccion TICS	Contratos relacionados con infraestructura de TI.	E12	H	Realizar la supervision al cumplimiento de las actividades de los contratos con terceros que brinden servicios asociados a la infraestructura tecnologica.	S12	Certificado o informes de cumplimiento.	Direccion TICS.
Todos los procesos	Solicitudes de soporte por mesa de ayuda. Solicitudes por correo.	E13	H	Administrar los aplicativos de sistemas de informacion, pagina web, plataforma de correo electronico, plataforma academica, cuentas de usuario de dominio.	S13	Informacion publicada en la pagina web Cuentas de usuarios creadas	Todos los Procesos
Todos los procesos	Bases de datos Sistemas de información Documentos y archivos institucionales	E14	V	Revisar y controlar el funcionamiento y cumplimiento de los procesos establecidos para TICS	S14	Informe del estado de cumplimiento y funcionamiento de los procesos de TICS.	Calidad
Todos los procesos	Servicio solucionado Quejas y reclamos Desatenciones Reporte de rendimiento de los servicios actuales y sugerencias de mejoramiento		V	Evaluar y analizar los indicadores del proceso		Información permanente, bases de datos activas, procesos trabajando	Direccion TICS.
	Bases de datos		V	Garantizar la seguridad en los datos		Copias de seguridad	Direccion TICS.
Proceso de Gestión de Tic 's	Resultado de ejecución de proceso		V	Efectuar seguimiento al proceso		Proceso analizado	Proceso Gestión de la calidad
	Indicadores e informe analizado y evaluado		V	Analizar indicadores e informes de resultado			
	Necesidad de mejora		A	Generar e implementar planes de mejoramiento, con el fin de brindar un mejor servicio de TICS.		Correcciones	
	Oportunidades de metora			atender peticiones, quejas y reclamos		Acciones correctivas	
	PQRS			administrar riesgos		PQRS atendidas	
	Riesgos			Comunicar		Riesgos tratados y acciones de mejora	
	necesidades de comunicación			Gestionar Relaciones con partes interesadas		Comunicación del proceso	
	Necesidades y expectativas de partes interesadas					Relación y satisfacción con partes interesadas	
					Todos los Procesos Comunidad académica y partes interesadas		

CONTROLES A LAS ENTRADAS

Control No.	Qué se controla - Características a controlar	Responsable/ Quién	Frecuencia	Registro ó Cómo
E1	Cumplimiento de los lineamientos dentro del plan de desarrollo referente a TICS	Direccion de TICS.	Anual	Revision de documento del plan de desarrollo.
E2	Tipo de requerimiento, viabilidad para la adquisicion	Direccion TICS. Direccion financiera Direccion administrativa.	Por demanda	Fomato de solicitud de materiales y equipos
E3	Identificacion de los riesgos.	Direccion TICS Calidad.	Semestral	Matriz de riesgos.
E4	Verificacion de la informacion basica relacionada a los equipos de computo	Direccion de TICS.	Diario	Cronograma de mantenimiento
E5	Identificacion de los riesgos asociados a seguridad de la informacion.	Direccion de TICS.	Mensual	Matriz de riesgos.
E6	Verificacion de fechas de vencimiento de los contratos o licencias.	Direccion de TICS.	Mensual	Inventario de contratos y licenciamiento.

		CARACTERIZACIÓN GESTIÓN TECNOLÓGICA INSTITUCIONAL			CÓDIGO: GT-CA-01 VERSION: 04 FECHA: 03-NOV-2017
E7	Tipo de requerimiento, viabilidad para la adquisición	Dirección TICS. Dirección financiera Dirección administrativa.	Por demanda	Fomato de solicitud de materiales y equipos	
E8	Verificación de la información y tipo de solicitud realizada por el usuario	Dirección de TICS.	Por demanda	Ticket creado en la mesa de ayuda	
E9	Verificación de la información básica relacionada a los equipos de computo	Dirección de TICS.	Diario	Inventario y hojas de vida de los equipos de computo	
E10	Que se encuentren todos los equipos de computo en el cronograma de mantenimiento	Dirección de TICS.	Semestral	Cronograma de mantenimiento	
E11	Documento de plan de acción aprobado	Dirección de TICS.	Anual	Correo electrónico de aprobación	
E12	Contratos firmados vigentes.	Dirección TICS	Por demanda	Aprobación de la factura para pago mensual.	
E13	Verificar que los datos de la solicitud recibida estén completos para proceder con la solución.	Dirección TICS Auxiliar Tic's	Diario	correo electrónico, mesa de ayuda.	
E14	Información correspondiente al estado del Sistema de información y base de datos.	Dirección TICS	Mensual	Mesa de ayuda, indicadores de Gestión.	
CONTROLES A LAS SALIDAS					
Control No.	Qué se controla - Características a controlar	Responsable/ Quién	Frecuencia	Registro ó Cómo	
S1	Cumplimiento de los lineamientos dentro del plan de desarrollo referente a TICS	Director de Planeación, director de TICS, Calidad	Anual	Documentos elaborados	
S2	Verificación de necesidades dentro del plan de acción	Dirección TICS. Dirección De Planeación	Anual	Plan de acción	
S3	Datos, estrategias que permitan dar continuidad a la operación en caso de un evento (de acuerdo con el diagnóstico)	Dirección TICS	Mensual	Plan de contingencia	
S4	Que se encuentren todos los equipos de computo en el cronograma de mantenimiento	Dirección de TICS.	Semestral	Cronograma de mantenimiento	
S5	Manual de seguridad de la información.	Dirección de TICS.	Por demanda	Manual de seguridad de la información.	
S6	Verificación de contratos y ordenes de compra	Dirección TICS. Dirección financiera Dirección administrativa.	Mensual	Contrato renovado.	
S7	Verificación de necesidades dentro del plan de acción	Dirección TICS. Dirección De Planeación	Mensual	Software instalado y funcionando	
S8	Verificación de la atención del requerimiento.	Dirección de TICS.	Diaria.	Reporte de cierre del ticket	
S9	Información básica de los equipos, antigüedad, tipo, marca, capacidad...	Dirección de TICS.	Diaria.	Inventario equipos de computo.	
S10	Cumplimiento del cronograma	Dirección de TICS.	Semestral.	Hoja de vida.	
S11	Cumplimiento de las actividades propuestas en el plan de acción.	Dirección de TICS. Director de Planeación.	Mensual.	Informes y evidencias de cumplimiento de plan de acción.	
S12	Certificado o informes de cumplimiento.	Dirección TICS	Por demanda	Informes y evidencias del cumplimiento del contrato. Sistemas de información y tecnología operando.	
S13	Información publicada de acuerdo con la solicitud, datos completos de cuentas de correo,	Dirección TICS Auxiliar Tic's	Cuando se presenten	Solicitudes en mesa de ayuda Correo electrónico (solicitudes)	
S14	Emitir concepto técnico de acuerdo con el seguimiento y revisión.	Dirección TICS	Por demanda	Correo electrónico, mesa de ayuda	
RECURSOS HUMANOS		RECURSOS FÍSICOS Y TECNOLÓGICOS			
Rector		Espacio físico			
Director de Tic's		Equipos de tecnológicos			
Coordinador de Tic's		Muebles de oficina, Estantería			
Auxiliar					
RIESGOS	INDICADORES	DOCUMENTOS ASOCIADOS			
Ver Mapa de Riesgos de proceso e Institucional	Ver Ficha de indicadores del proceso	Listado Maestro de Documentos y Listado Maestro de Registros			
ELABORO:		REVISO:		APROBO:	
Nombre: Shiry Marcela Ardila		Nombre: Omar Fernando Garzon		Nombre: Sandra Navarro	
Cargo: Coordinador de Calidad		Cargo: Director de Tics		Cargo: Rector	
CONTROL DE CAMBIOS					
VERSIÓN	FECHA	DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO			
01	22/10/2015	Versión inicial			
02	16/01/2016	• Se agrega en documentos internos del proceso el Instructivo para la realización de copias de seguridad – BACKUP.			
03	28/08/2016	• Se agrega el cambio de instructivo a procedimiento de copias de seguridad • Se agrega el nombre del Instructivo de Backup de equipos en la nube. • Se agrega el indicador de oportunidad de atención de requerimientos			
04	3/11/2017	Se ajustó el objetivo del proceso, Se agregan los objetivos de Calidad asociados al proceso, Se modifica la descripción de las entradas, actividades y salidas del ciclo PHVA del presente documento. se agregaron otras actividades. Se cambió la actividad Control y seguimiento a producto no conforme por Control y seguimiento a Salida nos conforme, de acuerdo a la actualización de la norma ISO 9001:2015. Se actualizaron los requisitos aplicables de la norma ISO 9001:2015. Se actualiza la actividad obligatoria Tomar acciones de mejora, colocando como entradas la Necesidad de Mejora y las Oportunidades de mejora y alineando las salidas: correcciones, acciones de mejora, acciones correctivas y planes de mejora. Se modifica en Riesgos: Ver mapa de riesgos de proceso e Institucional y en Indicadores: Ver ficha de indicadores			
Si usted copia o imprime este documento, el SGC de la Fundación Universitaria Navarra lo considerará No Controlado y no se hace responsable por su consulta o uso. Si desea consultar la versión actualizada y controlada de este documento, consulte siempre la página web http://www.uninavarra.edu.co en el enlace del Sistema de Gestión de Calidad.					



CARACTERIZACIÓN GESTIÓN TECNOLÓGICA INSTITUCIONAL

CÓDIGO: GT-CA-01
VERSION: 04
FECHA: 03-NOV-2017



CARACTERIZACIÓN GESTIÓN TECNOLÓGICA INSTITUCIONAL

CÓDIGO: GT-CA-01
VERSION: 04
FECHA: 03-NOV-2017



CARACTERIZACIÓN GESTIÓN TECNOLÓGICA INSTITUCIONAL

CÓDIGO: GT-CA-01
VERSION: 04
FECHA: 03-NOV-2017

