

 		CARACTERIZACIÓN GESTIÓN TECNOLÓGICA INSTITUCIONAL			CÓDIGO: GT-CA-01	
					VERSIÓN: 04	
					FECHA: 03-NOV-2017	
OBJETIVO. Fortalecer y mantener la infraestructura tecnológica de la Fundación Universitaria Navarra y el CINA 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 tecnológica tanto del hardware y software que permitan responder a las necesidades del personal administrativo y académico de la fundación 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: 6.1, 7.1.3, 7.4, 8.5.3, 10	REQUISITOS LEGALES Ver normograma	
ENTRADAS		ACTIVIDADES		SALIDAS		
EMISOR	ENTRADAS	PHVA		CONTROL No.	PRODUCTO / SERVICIO	RECEPTOR
Alta dirección	Plan de desarrollo PEU	P	Elaborar el plan de acción, definir los indicadores de gestión e identificar los riesgos asociados a la infraestructura tecnológica.	Plan de acción. Indicadores de gestión. Matriz de riesgos.		Todos los Procesos
Todos los procesos	Requerimientos a necesidades y solicitudes de hardware y software.	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	Plan de acción. Poyectos TICS.		Todos los Procesos
Proceso de Gestión de Tic's	Matriz de riesgos.	P	Definir el plan de contingencia de acuerdo a los riesgos de los recursos de TICS e infraestructura física de las instalaciones.	Plan de contingencia		Todos los Procesos
Proceso de Gestión de Tic's	Inventario y hojas de vida a los equipos de computo	P	Elaborar el plan de mantenimiento preventivo para los equipos que componen la infraestructura de TICS.	Cronograma mantenimiento a equipos de computo.		Todos los procesos
Proceso de Gestión de Tic's	Necesidad de proteger la información	P	Planificar y definir las políticas y lineamientos estratégicos para garantizar la seguridad de la información en la infraestructura de TI.	Manual de seguridad de la información		Todos los procesos
Proceso de Gestión de Tic's	Inventario de contratos y licenciamiento.	P	Planificar la renovación de contratos y licenciamientos requeridos para el funcionamiento de la infraestructura de TI.	Contratos firmados.		Todos los procesos
Todos los procesos	Requerimientos de software	H	Adquirir aplicaciones de software realizando el debido acompañamiento al	Software funcionando		Todos los procesos
Todos los procesos	Solicitudes de soporte por mesa de ayuda.	H	Brindar el soporte técnico a los usuarios finales para el desarrollo de las actividades y atender todas las solicitudes recibidas	Solución a incidentes. Casos en mesa de ayuda.		Todos los procesos
Todos los procesos	Inventario y hojas de vida de los elementos de TICS.	H	Realizar y actualizar el inventario de los equipos que componen la infraestructura tecnológica.	Hoja de vida de equipos.		Dirección TICS.
Dirección TICS	Cronograma mantenimiento a equipos de computo.	H	Ejecutar el plan de mantenimiento preventivo	Mantenimiento ejecutado. Hoja de vida.		Todos los Procesos
Dirección TICS	Plan de acción aprobado	H	Ejecutar el plan de acción.	Plan de acción ejecutado.		Todos los Procesos
Dirección financiera. Dirección jurídica. Dirección TICS	Contratos relacionados con infraestructura de TI.	H	Realizar la supervisión al cumplimiento de las actividades de los contratos con terceros que brinden servicios asociados a la infraestructura tecnológica.	Certificado o informes de cumplimiento.		Dirección TICS.
Todos los procesos	Solicitudes de soporte por mesa de ayuda. Solicitudes por correo.	H	Administrar los aplicativos de sistemas de información, página web, plataforma de correo electrónico, plataforma académica, cuentas de usuario de dominio.	Información publicada en la página web Cuentas de usuarios creadas		Todos los Procesos
Todos los procesos	Bases de datos Sistemas de información Documentos y archivos institucionales	V	Revisar y controlar el funcionamiento y cumplimiento de los procesos establecidos para TICS	Informe del estado de cumplimiento y funcionamiento de los procesos de TICS.		Calidad
Todos los procesos	Servicio solucionado	V	Evaluar y analizar los indicadores del proceso	Información permanente, bases de datos activas, procesos		Dirección TICS.
	Bases de datos	V	Garantizar la seguridad en los datos	Copias de seguridad		Dirección TICS.
	Resultado de ejecución de proceso	V	Efectuar seguimiento al proceso	Proceso analizado		
	Indicadores e informes analizado y evaluado	V	Analizar indicadores e informes de resultado	Indicadores de Gestión		
	Necesidad de mejora		Generar e implementar planes de mejoramiento, con el fin de brindar un mejor servicio de TICS.	Correcciones		Proceso Gestión de la calidad
	Oportunidades de mejora			Acciones correctivas		
	PQRS		atender peticiones, quejas y reclamos	PQRS atendidas		
	Riesgos	A	administrar riesgos	Riesgos tratados y acciones de mejora		
	necesidades de comunicación		Comunicar	Comunicación del proceso		Todos los Procesos Comunidad académica y partes interesadas
	Necesidades y expectativas de partes interesadas		Gestionar Relaciones con partes interesadas	Relación y satisfacción con partes interesadas		
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: Shirley 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.