



GESTIÓN DE TIC

C: CGT-01; V: 01



Uniclaretiana
Fundación Universitaria Claretiana

1

PLANIFICACIÓN DEL PROCESO

Objetivo	Desarrollar y gestionar la infraestructura tecnológica existente en la Institución y asesorar la adquisición e implementación de nuevas tecnologías de información y comunicaciones que brinden soluciones eficaces a las necesidades de los objetivos institucionales y servicios a la comunidad en General.		
Alcance	Inicia con la planeación, diseño, implementación, implantación de servicios TIC, provisión, mantenimiento y hasta el mejoramiento de los mismos.	Responsable	Director TIC

2

MECANISMOS DE EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO

Ver DGM01 Indicadores de Gestión y FGS13 Matriz de riesgos

3

INTERACCIÓN DEL PROCESO

Proveedor	Entradas	PHVA	Actividades	Salidas	Clientes
Gestión de la Estrategia	Plan de Desarrollo Estratégico- PDE	P	Planear y Organizar los Requerimientos en Tecnologías de información y Comunicación TIC, y llevarlos a Planes y Proyectos	Programas, planes y proyectos formulados	*Gestión de la Estrategia *Gestión Financiera
Todos los proceso	Necesidades tecnológicas de la Institución				
Gestión Financiera	Proyecto de presupuesto				
Todos los procesos	* Solicitud de soporte *Necesidades de mantenimiento	P-H	Programar , desarrollar y controlar las actividades de soporte, mantenimiento correctivo y preventivo de la infraestructura tecnológica	* Solución a la solicitud de soporte *Reporte de mantenimiento	Todos los procesos

				consolidado (listado de equipos) *Cronograma de mantenimiento preventivo		
Gestión TIC	*Requerimiento de administración de la plataforma *Política TIC	H	Administrar la infraestructura tecnológica de la Institución (hardware, software y comunicaciones informáticas)..	* Requisición de compra y estudio de conveniencia y viabilidad *Informe de obsolescencia y faltantes * Informe de reasignación de equipos *Inventario de hardware y de comunicaciones *Requerimiento de Administración de seguridad *Necesidades de mantenimiento o soporte	*Gestión Logística de la Estrategia *Gestión TIC Comunidad universitaria	
Gestión Logística	*Directrices y políticas para la gestión de inventario					
Todos los procesos	*Copias de seguridad solicitadas *Requerimiento de administración de la seguridad			Garantizar la protección, seguridad e integridad de la información, así como la sostenibilidad de la plataforma tecnológica de la Institución	*Copias de seguridad generadas *Información del resultado de restauración *Entrega de logins y claves de usuarios (sistemas de seguridad de la información) *Requisición de compra y estudio de conveniencia y viabilidad	Todos los procesos
Gestión TIC	Política TIC					
Todos los procesos	* Requerimientos de Tecnologías de Información y Comunicación]* * Solicitud de Soporte y mantenimiento Servicios TIC			Adquirir, desarrollar e implementar soluciones de infraestructura tecnológica y software	*Soluciones de TIC *Aplicaciones especializadas *Hardware especializado	Todos los procesos

Gestión de la Comunicación	Lineamientos y políticas para la comunicación				
Gestión del Mercadeo	Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Felicidades (PQRSF)	H	Responder de forma oportuna y con calidad a las Peticiones, Quejas Reclamos, Sugerencias y Felicidades (PQRSF)	Respuesta oportuna y con calidad a las PQRSF	*Comunidad Institucional *Entes de Control *Público en General
*Gestión del Mejoramiento *Gestión de la Estrategia	Mecanismos para la evaluación del proceso	V	Evaluar la gestión del proceso	*Informe de auditorias *Resultado de la medición de indicadores *Informe de salidas no conformes *Estado de las acciones correctivas y oportunidades de mejora *Estado de los riesgos del proceso	*Gestión del Mejoramiento *Gestión de la Estrategia
*Gestión del mejoramiento *Gestión de la estrategia	*Informe de auditorias *Resultado de la medición de indicadores *Informe de salidas no conformes *Estado de las acciones correctivas y oportunidades de mejora *Estado de los riesgos del proceso	A	Implementar acciones correctivas y/u oportunidades de mejora	Planes de mejoramiento ejecutados	Todos los procesos

4

CARACTERÍSTICAS DEL PRODUCTO Y/O SERVICIO

Producto y/o servicio	Característica	Especificaciones a cumplir
Servicio de mantenimiento correctivo y preventivo	Forma	✓ Estar documentado de acuerdo a los procedimientos y formatos establecidos por el proceso
	Fondo	✓ Coherente con la priorización de necesidades de mantenimiento correctivo y preventivo

5

DOCUMENTOS DE REFERENCIA

Documentos internos	Documentos obligatorios de origen interno	Documentos externos
Acuerdo Superior N° 008 de 10 de mayo de 2017. Por el cual se adopta la Política de uso de las TIC en la Fundación Universitaria Claretiana.	N/A	N/A

6

REQUISITOS DE CALIDAD**NTC ISO 9001: 2015**

5.1.1 Generalidades - Liderazgo y compromiso para el sistema de gestión de la calidad 7.1.3 Infraestructura (literal b y d) 7.5.1 Generalidades - Información documentada 9.1.2 Satisfacción del cliente 9.1.3 Análisis y evaluación 10. Mejora

7

RECURSOS

Humanos	Físicos - Infraestructura	Ambiente de trabajo
<ul style="list-style-type: none"> Dirección TIC Coordinación TIC Equipo de colaboradores TIC 	<ul style="list-style-type: none"> Estación de trabajo Equipo de cómputo con el software necesario para la gestión Mobiliario y equipo de oficina. 	<ul style="list-style-type: none"> Condiciones ambientales idóneas de temperatura, iluminación, circulación de aire limpio, higiene y ruido. Condiciones psicológicas de reducción de estrés, prevención de agotamiento y cuidado de las emociones. Condiciones sociales adecuadas y controladas, tales como: no discriminación, ambiente tranquilo y libre de conflictos.

8

CONTROL DE CAMBIOS

Versión	Modificó	Aprobó	Fecha	Naturaleza del cambio
N/A	N/A	N/A	N/A	N/A

9

RESPONSABILIDAD DE LA DIRECCIÓN

Elaboró/ Modificó	Cargo	Firma	Fecha
Néstor Ramos Arteaga	Director TIC	En físico	16/05/2019
Revisó	Cargo	Firma	Fecha
Comité Integrado de Gestión	N/A	Acta N° 17	09/05/2019
Aprobó	Cargo	Firma	Fecha
Comité Integrado de Gestión	N/A	Acta N° 17	09/05/2019

Vigente a partir de: 17/05/2019