



# PLANIFICACIÓN DE LOS SERVICIOS TIC

C: PGT-01; V: 01



**Uniclaretiana**  
Fundación Universitaria Claretiana

[www.uniclaretiana.edu.co](http://www.uniclaretiana.edu.co)  

## 1

**OBJETIVO**

Evaluar los nuevos y actuales servicios TIC de acuerdo a los requerimientos institucionales y los avances tecnológicos aplicables dentro de la organización apoyando los fines misionales.

## 2

**ALCANCE**

El procedimiento inicia con el monitoreo de los servicios TIC existentes, sigue con el análisis de requerimientos tecnológicos nuevos identificados por Gestión TIC, también los solicitados por demás procesos y los proyectos planteados en el plan de desarrollo, finalizando con la adquisición, incorporación e implementación del servicio TIC.

## 3

**DEFINICIONES**

**Acuerdos de Nivel de Servicio (ANS, en inglés Service Level Agreement o SLA):** Es un documento escrito entre un proveedor de servicios de IT y sus usuarios, en este caso entre Gestión TIC y los usuarios de la Uniclaretiana, dónde se establece el nivel de acordado para la calidad en la prestación de un servicio.

**CAT:** Centro de Atención Tutorial.

**Concepto técnico:** Documento con la evaluación y verificación de las especificaciones o características técnicas de los proyectos de servicios TIC solicitados, dónde se determina si se adecuan a las directrices técnicas y a los requerimientos institucionales; un proyecto puede ser avalado, avalado con observaciones o no ser avalado.

**Estudio de Mercado:** Solicitud de información a diferentes proveedores de tecnología con los costos, tiempos y niveles de soporte de las soluciones tecnológicas.

**In-House:** Desarrollo de software que se realicen a la medida de la Uniclaretiana por parte de Gestión TIC.

**IT:** Infraestructura Tecnológica.

**TIC:** Tecnologías de la información y la comunicación.

## 4

**CONDICIONES INICIALES**

**4.1** Los auxiliares de Gestión TIC de cada CAT reportan la información a la Coordinación TIC y esta a su vez a la Dirección de Gestión TIC.

**4.2** Los ANS se establecerán en el momento en que se ponga en producción un nuevo servicio TIC.

**4.3** Gestión TIC cumple con sus propósitos a través de sus equipos de trabajo, que se relacionan a continuación:

- Administración de servidores
- Redes y conectividad
- Seguridad y respaldos de la información
- Desarrollo de Software
- Administración de Base de Datos



## DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES[C1]

N[c2]°	ACTIVIDAD[c3]	DESCRIPCIÓN[c4]	RESPONSABLE[c5]	EVIDENCIA[c6]
1	Realizar seguimiento y monitoreo a la IT y los servicios TIC.	Monitorear continuamente y mediante herramientas tecnológicas la IT y los servicios TIC existentes de la Uniclaretiana.	Auxiliares TIC Coordinador TIC	Registro digital con las herramientas tecnológicas en operación para el monitoreo y seguimiento
2	Analizar los resultados del seguimiento y monitoreo.	Realizar el análisis del comportamiento de los servicios TIC, con el fin de establecer tendencias y realizar los ajustes requeridos para satisfacer las necesidades de los usuarios.	Director TIC	FI02 Acta de Reuniones de seguimiento  Informes de seguimiento a los servicios TIC
3	Identificar los requerimientos de los servicios TIC.	Conocer las necesidades de TIC de las Unidades y CAT, con el fin de analizar, evaluar, priorizar e identificar los requerimiento de TIC de la Uniclaretiana a nivel nacional.	Auxiliares TIC Coordinador TIC Director TIC	Documentos de requerimientos de servicios TIC
4	Definir los proyectos de servicios TIC.	Establecer los lineamientos y viabilidad de los proyectos de servicios TIC respondiendo a los requerimientos identificados.  <b>Nota 01:</b> Si el concepto técnico no es avalado, el procedimiento termina.  <b>Nota 02:</b> Sí el concepto técnico es avalado con observaciones, debe subsanar los comentarios y solicitar nuevamente el concepto técnico.	Coordinador TIC Director TIC	Documento con el proyecto del servicio TIC.  Concepto técnico de viabilidad del proyecto.
5	Presentar propuesta a la Alta Dirección	Si la propuesta es aprobada continuar con la actividad 06, de lo contrario termina el procedimiento.	Director TIC	Estudio de mercado
6	Validar contratación de terceros.	Validar Si se necesita la contratación de un servicio de TIC.  <b>Nota 01:</b> Si es necesaria la contratación, solicitar	Director TIC Secretaría General Contratación Vicerrectoría Administrativa y Financiera Rectoría	Estudio de mercado

		<p>autorización a Rectoría y Vicerrectoría Administrativa y Financiera la aprobación del servicio.</p> <p><b>Nota 02:</b> Si la solicitud es aprobada, continuar con la actividad 07.</p> <p><b>Nota 03:</b> Si la solicitud no es aprobada, termina la solicitud del servicio.</p>		
7	Determinar el equipo de trabajo	Revisar el tipo de servicio TIC para que el equipo de trabajo correspondiente continúe con la prestación del servicio, de acuerdo a la condición inicial <b>4.4</b>	Director TIC	<p>FI09 Correo electrónico con asignación del equipo de trabajo del personal TIC.</p> <p>Plan de trabajo para la elaboración de los proyectos.</p>
8	Realizar seguimiento a la ejecución de los proyectos.	Realizar seguimiento a proyectos y contratos de acuerdo al plan de trabajo.	Director TIC Personal TIC	Documento con el seguimiento del Proyecto.

6

**ANEXOS**

PGM-01 Elaboración y control de la información documentada

7

**DOCUMENTOS DE REFERENCIA**

Acuerdo Superior No 008 del 10 de mayo de 2017, Política de uso de las TIC en la Fundación Universitaria Claretiana

8

**CONTROL DE CAMBIOS [C7]**

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	19/07/2018

<b>Revisó</b>	<b>Cargo</b>	<b>Firma</b>	<b>Fecha</b>
Comité Integrado de Gestión	N/A	Acta N°19	30/08/2019
<b>Aprobó</b>	<b>Cargo</b>	<b>Firma</b>	<b>Fecha</b>
Comité Integrado de Gestión	N/A	Acta N°19	30/08/2019

**Vigente a partir de: 20/09/2019**