



## CARACTERIZACIÓN DE PROCESOS

VERSIÓN: 5.0

CÓDIGO: CAR-TI-001

VIGENCIA: 09-07-2021

<b>Nombre del proceso:</b>	Gestión de Tecnología e Informática				
<b>Objetivo del Proceso:</b>	Velar por la disponibilidad de recursos Hardware, Software y de los Servicios Informáticos necesarios para satisfacer las necesidades de los usuarios				
<b>Alcance:</b>	Administración de los recursos Hardware, Software y de los servicios informáticos que son necesarios para manejar los procesos académicos y administrativos.				
<b>Líder:</b>	Director División de Cómputo y Sistemas				
<b>Proveedores</b>	<b>Entradas</b>	<b>Actividades</b>	<b>Responsables</b>	<b>Salidas</b>	<b>Clientes</b>

P L A N E A R					
<ul style="list-style-type: none"> <li>Comunidad Universitaria</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Políticas de Seguridad</li> <li>Políticas de Comunicación e Información</li> <li>Políticas de Calidad</li> </ul>	Planear Mantenimiento de equipos y dispositivos (hardware).	<ul style="list-style-type: none"> <li>Director de la División de Cómputo y Sistemas.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Plan de mantenimientos de equipos</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Todas las dependencias de la institución.</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>Todos los procesos</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Solicitudes de equipos de Cómputo</li> </ul>	Establecer necesidades de compras de equipos de Cómputo de la institución	<ul style="list-style-type: none"> <li>Director de la División de Cómputo y Sistemas.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Estudios y documentos previos</li> <li>Solicitud de CDP(Certificado de Disponibilidad Presupuestal)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Rectoría</li> <li>Vicerrectoría administrativa</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>Proceso Gestión de Alta Dirección</li> <li>Jefes de departamentos</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Resolución rectoral 1337 del 2010</li> <li>Solicitud de reservas de salas de informáticas</li> </ul>	Planear préstamo de salas de informáticas	<ul style="list-style-type: none"> <li>Director de la División de Cómputo y Sistemas.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Registros de horarios de clases</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Docentes</li> <li>Estudiantes</li> <li>Egresados</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>Proceso Gestión de Alta Dirección</li> <li>Planeación institucional</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Plan Estratégico y Prospectivo de la Universidad de Sucre – Pepus</li> <li>Proyectos de Actualización de Hardware y Software</li> </ul>	Planeación de Ampliación de cobertura tecnológica	<ul style="list-style-type: none"> <li>Rector</li> <li>Director de la División de Cómputo y Sistemas.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Plan de acción de la División</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Comunidad universitaria</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>Ministerio de tecnología de la información y las comunicaciones</li> <li>Proceso Gestión del control</li> <li>Proceso Gestión de Aseguramiento de la calidad</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Directrices de gobierno en línea</li> <li>Informes de auditorías internas de gestión y de calidad.</li> <li>Las peticiones, quejas ,reclamos y sugerencias</li> <li>Proyectos de Actualización de Hardware y Software</li> </ul>	Planeación de estrategias de mejoramiento (Hardware, Software, servicios informáticos)	<ul style="list-style-type: none"> <li>Director de la División de Cómputo y Sistemas.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Planes de mejoramientos</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Comunidad universitaria</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>Proceso Gestión de la Alta Dirección</li> <li>DAFP</li> </ul>	Política de Administración del Riesgo Guía de Administración de Riesgo, DEX-PI-005	Identificar los Riesgos del Proceso	<ul style="list-style-type: none"> <li>Director de la División de Cómputo y Sistemas</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Mapa de Riesgos y Oportunidades del Proceso</li> <li>Plan de Tratamiento de Riesgos de Seguridad y Privacidad de la Información</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Proceso de Gestión Tecnología e Informática</li> <li>Proceso de Gestión del Control</li> <li>Proceso de Planeación Institucional</li> </ul>



## CARACTERIZACIÓN DE PROCESOS

**VERSIÓN: 5.0**

**CÓDIGO: CAR-TI-001**

**VIGENCIA: 09-07-2021**

<b>Nombre del proceso:</b>	Gestión de Tecnología e Informática				
<b>Objetivo del Proceso:</b>	Velar por la disponibilidad de recursos Hardware, Software y de los Servicios Informáticos necesarios para satisfacer las necesidades de los usuarios				
<b>Alcance:</b>	Administración de los recursos Hardware, Software y de los servicios informáticos que son necesarios para manejar los procesos académicos y administrativos.				
<b>Líder:</b>	Director División de Cómputo y Sistemas				
<b>Proveedores</b>	<b>Entradas</b>	<b>Actividades</b>	<b>Responsables</b>	<b>Salidas</b>	<b>Clientes</b>

<b>H A C E R</b>					
<ul style="list-style-type: none"> <li>Comunidad Universitaria</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Requerimientos de Procesos Estratégicos, Misionales, de Apoyo y Evaluación</li> </ul>	Adquisición e implementación de Software y licencias	<ul style="list-style-type: none"> <li>Rector</li> <li>Director de la División de Cómputo y Sistemas.</li> <li>Dependencias</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Aplicativos funcionando (Software)</li> <li>Inventario de software ofimático</li> <li>Inventario de aplicaciones automatizadas de producción.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Funcionarios Administrativos</li> <li>Funcionarios Académicos</li> <li>Estudiantes</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>Gestión de Bienes y Servicios</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Inventarios de hardware y/o equipos</li> </ul>	Distribución de equipos y dispositivos para los procesos de apoyo	<ul style="list-style-type: none"> <li>Director de la División de Cómputo y Sistemas.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Registros de entrega de hardware</li> <li>Registros de entregas de equipos</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Funcionarios Administrativos</li> <li>Funcionarios Académicos</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>Todos los procesos</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Requerimientos de Procesos Estratégicos, Misionales, de Apoyo y Evaluación</li> <li>Solicitudes de servicios informáticos de las dependencias</li> </ul>	Desarrollo de aplicaciones, soporte Técnico y Asesorías	<ul style="list-style-type: none"> <li>Director de la División de Cómputo y Sistemas.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Aplicativos implementados</li> <li>Registros de solicitudes de servicios informáticos</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Funcionarios Administrativos</li> <li>Funcionarios Académicos</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>Comunidad universitaria</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Plan de mantenimientos de equipos</li> </ul>	Realizar mantenimientos preventivos y correctivos	<ul style="list-style-type: none"> <li>Director de la División de Cómputo y Sistemas</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Registros de mantenimientos preventivos y correctivos</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Funcionarios Administrativos</li> <li>Funcionarios Académicos</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>Todos los procesos</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Registros de horario de clases</li> </ul>	Administración de Salas de Cómputo	<ul style="list-style-type: none"> <li>Director de la División de Cómputo y Sistemas.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Registros de control de clases</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Docentes</li> <li>Estudiantes</li> <li>Egresados</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>Proceso Gestión Tecnología e Informatiza</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Procedimientos de administración de hardware- PRO-TI-004</li> </ul>	Administrar servidores, redes (Voz y Datos), Direcciones IP y el canal de internet	<ul style="list-style-type: none"> <li>Director de la División de Cómputo y Sistemas</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Registros de datos de equipos de Cómputo</li> <li>Registros de direcciones IP</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Comunidad universitaria</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>Proceso de Gestión de la Alta Dirección</li> <li>DAFP</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Política de Gestión del Riesgo</li> <li>Guía de Administración de Riesgo, DEX-PI-005</li> </ul>	Analizar y valorar los riesgos del proceso	<ul style="list-style-type: none"> <li>Director de la División de Cómputo y Sistemas</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Mapa de Riesgos y Oportunidades del Proceso</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Todos los Procesos</li> </ul>



## CARACTERIZACIÓN DE PROCESOS

**VERSIÓN: 5.0**

**CÓDIGO: CAR-TI-001**

**VIGENCIA: 09-07-2021**

<b>Nombre del proceso:</b>	Gestión de Tecnología e Informática				
<b>Objetivo del Proceso:</b>	Velar por la disponibilidad de recursos Hardware, Software y de los Servicios Informáticos necesarios para satisfacer las necesidades de los usuarios				
<b>Alcance:</b>	Administración de los recursos Hardware, Software y de los servicios informáticos que son necesarios para manejar los procesos académicos y administrativos.				
<b>Líder:</b>	Director División de Cómputo y Sistemas				
<b>Proveedores</b>	<b>Entradas</b>	<b>Actividades</b>	<b>Responsables</b>	<b>Salidas</b>	<b>Clientes</b>

<ul style="list-style-type: none"> <li>Proceso Gestión del Talento Humano</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Procedimiento de Administración del Correo Institucional - PRO-TI-006</li> <li>Solicitud y asignación de correo electrónico con el visto bueno del Directora de la División de Recursos Humanos</li> </ul>	Administración de cuentas de correo institucional.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Director de la División de Cómputo y Sistemas</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Registros de Solicitud y asignación de correo electrónico</li> <li>Inventario de Cuentas de Correo Electrónico</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Funcionarios Académicos y Administrativos</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>Proceso de Gestión del Control</li> <li>Proceso de Gestión de Aseguramiento de la calidad</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Informes de Auditoría Interna de gestión y de calidad</li> </ul>	Analizar las causas de las no conformidades y ejecutar las acciones de mejora	<ul style="list-style-type: none"> <li>Director de la División de Cómputo y Sistemas</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Registros de Solicitud de corrección AC/AP</li> <li>Plan de Mejoramiento</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Proceso de Gestión del Control</li> <li>Proceso de Gestión de Aseguramiento de la calidad</li> </ul>

### VERIFICAR

<ul style="list-style-type: none"> <li>Proceso Gestión de la Alta Dirección</li> <li>Proceso Gestión Administrativa y Financiera</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Contratos de compraventas y /o prestación de servicio</li> </ul>	Verificar uso de software licenciado de uso institucional.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Director de la División de Cómputo y Sistemas</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Registros de verificación de normas de uso de software</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Funcionarios Administrativos</li> <li>Funcionarios Académicos</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>Proceso de Gestión de la Alta Dirección</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Política de Riesgos</li> <li>Mapa de Riesgos y Oportunidades</li> </ul>	Seguimiento a los Riesgos y Oportunidades del proceso	<ul style="list-style-type: none"> <li>Director de la División de Cómputo y Sistemas</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Mapa de Riesgos y Oportunidades</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Proceso de Gestión de la Alta Dirección</li> <li>Proceso de Gestión del Control</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>Todos los procesos</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Calificación del servicio prestado</li> </ul>	Medir la satisfacción del usuario en la prestación de servicios informáticos	<ul style="list-style-type: none"> <li>Director de la División de Cómputo y Sistemas</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Registros de solicitudes de servicios informáticos</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Proceso de Gestión de Alta Dirección</li> <li>Proceso Gestión de Aseguramiento de la calidad</li> </ul>

### ACTUAR

<ul style="list-style-type: none"> <li>Todos los Procesos</li> <li>Gobierno Nacional y Departamental</li> <li>Icontec</li> <li>Entes de Control</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Auditorías de calidad</li> <li>Mapa de Riesgos y Oportunidades</li> <li>Política de Calidad</li> <li>Política de Riesgos</li> <li>Plan Estratégico y Prospectivo de la Universidad de Sucre – Pepus</li> <li>Normatividad interna y externa</li> </ul>	Realizar acciones preventivas Realizar acciones correctivas Realizar acciones de mejora	<ul style="list-style-type: none"> <li>Director División de Cómputo y Sistemas</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Mapa de riesgos del Proceso</li> <li>Plan de Mejoramiento del Proceso</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Todo los procesos</li> </ul>
--	---	---	---	---	---



## CARACTERIZACIÓN DE PROCESOS

VERSIÓN: 5.0

CÓDIGO: CAR-TI-001

VIGENCIA: 09-07-2021

<b>Nombre del proceso:</b>	Gestión de Tecnología e Informática				
<b>Objetivo del Proceso:</b>	Velar por la disponibilidad de recursos Hardware, Software y de los Servicios Informáticos necesarios para satisfacer las necesidades de los usuarios				
<b>Alcance:</b>	Administración de los recursos Hardware, Software y de los servicios informáticos que son necesarios para manejar los procesos académicos y administrativos.				
<b>Líder:</b>	Director División de Cómputo y Sistemas				
<b>Proveedores</b>	<b>Entradas</b>	<b>Actividades</b>	<b>Responsables</b>	<b>Salidas</b>	<b>Clientes</b>

RECURSOS	DOCUMENTOS ASOCIADOS		REQUISITOS APLICABLES			INDICADORES	
	INTERNOS	REGISTROS	NORMAS	LEGALES	ORGANIZACIONAL	NOMBRE	FÓRMULA
<b>HUMANOS:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>Director División de Cómputo y Sistemas</li> </ul>	Ver listado maestro de documentos <a href="http://www.isolucion.co/isolucion3usucre/">www.isolucion.co/isolucion3usucre/</a>	Ver listado maestro de registros: Pagina Web: Entidad/Gestión de Calidad/Gestión por Procesos	ISO 9001 MECI	Ver Listado Maestro de Legislación del proceso	Ver Listado Maestro de Legislación del proceso	1. Mantenimiento Preventivos	<ul style="list-style-type: none"> <li>(N° de Mantenimientos realizados / N° de Mantenimientos Programados) x 100</li> </ul>
<b>INFRAESTRUCTURA:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>Recursos Físicos</li> <li>Insumos</li> <li>Hardware</li> <li>Software</li> </ul>						2. Promedio de tiempo de atención en la prestación de servicios informáticos	<ul style="list-style-type: none"> <li><math>\sum</math> (tiempo de solicitud – tiempo de atención) / Número total de solicitudes</li> </ul>
<b>AMBIENTE DE TRABAJO:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>Medio Ambiente, Seguridad y Salud en el Trabajo</li> </ul>						3. Satisfacción de usuarios en la prestación de servicios informáticos	<ul style="list-style-type: none"> <li><math>\sum</math> [(N° de calificaciones Excelentes * 5) + (N° de calificaciones Buenas * 4) + (N° de calificaciones Regulares * 3) + (N° de calificaciones malas * 2)] / Total de calificaciones</li> </ul>
						4. Disponibilidad del canal dedicado del servicio de internet.	<ul style="list-style-type: none"> <li>(Número de megas ampliadas en el periodo por sede)</li> </ul>
						5. Uso eficiente de la tecnología de la información y la comunicación	<ul style="list-style-type: none"> <li>[(N° de Calificaciones Excelentes * 5) + (N° de calificaciones Buenas * 4) + (N° de calificaciones Regulares * 3) + (N° de calificaciones malas * 2)] / Total de calificaciones</li> </ul>
<b>RIESGOS:</b> Ver Mapa de Riesgos y Oportunidades del Proceso							