|  |  |
| --- | --- |
| OBJETIVO | Administrar, fortalecer, actualizar y mantener los sistemas de información y la plataforma tecnológica de la Universidad |

|  |  |
| --- | --- |
| LÍDER DE PROCESO | Coordinador(a) Unidad Sistemas |
| PERSONAL QUE PARTICIPA DEL PROCESO: | Coordinador (a) Unidad Sistemas, Dirección Administrativa y Financiera, Colaboradores Unidad Sistemas, Comunidad Universitaria (administrativos, docentes y estudiantes), Proveedores Externos, Ministerio de Educación Nacional |

| PROVEEDOR/ PROCESO | ENTRADA | ACTIVIDADES/ PROCEDIMIENTO | SALIDA / REGISTROS | CLIENTES Y PARTES INTERESADAS |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| Procesos Estratégicos, Misionales y de Apoyo  Comunidad Universitaria  Proveedores de Software | Requerimientos de acceso, disponibilidad y continuidad del servicio | * Gestión de Solicitudes o requerimientos   Administración de solicitudes o requerimientos  Medición de satisfacción | Reportes generales  Indicadores de gestión KPI’s,  Sistemas de Información mesa de ayuda | Procesos Estratégicos, Misionales y de Apoyo.  Comunidad Universitaria |
| Proveedores de Infraestructura  Proveedores de Software  Proveedores de Servicios | Remisiones  Leasing  Formatos de registro  Contratos de soporte  Sistema de Información Necesidades tecnológicas | * Gestión de Activos y Configuraciones: * Recepción de los activos de infraestructura   Administración de los activos de infraestructura (Equipo de cómputo, impresora, licencia de software, dispositivos de red, servidores, centro de datos, telefonía ip)  Gestión de Licenciamiento  Mantenimiento de activos | Formato control de Inventario de Equipos de cómputo y de otros equipos  Formato aprovisionamiento de recursos  Acta de responsabilidad  Formato para el control y seguimiento de licencias  Formato ventanas de mantenimiento  Formato de control de mantenimiento de equipos  Formato registro preliminar de incidentes  Sistema de Gestión documental  Contratos y facturas | Procesos Estratégicos, Misionales y de Apoyo.  Comunidad Universitaria  Ministerio de Educación Nacional  Consejo Nacional de Acreditación |
| Procesos Estratégicos, Misionales y de Apoyo  Proveedores de Infraestructura  Proveedores de Software  Proveedores de Servicios | Solicitud formal del requerimiento  Propuestas de proveedores  Actas reuniones | * Gestión de Proyectos * Capacitaciones | Entregables del proyecto  Informes de avance o seguimiento  Formato análisis de propuestas de proveedores  Sistema de Gestión Documental  Actas reuniones  Cronograma de trabajo  Contratos  Pólizas  Manual Técnico  Manual de usuario | Procesos Estratégicos, Misionales y de Apoyo  Comunidad Universitaria |
| Procesos Estratégicos, Misionales y de Apoyo  Comunidad Universitaria | Solicitud de la necesidad o requerimiento | * Gestión de Desarrollos Propios * Capacitaciones | Acta de Consejo  Proyecto en funcionamiento  Acta de reuniones  Cronograma de trabajo  Manual Técnico  Manual de usuario | Procesos Estratégicos, Misionales y de Apoyo  Comunidad Universitaria |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **REQUISITOS** | | | |
| **CLIENTES** | **LEGISLACIÓN VIGENTE** | **LINEMIENTOS DE CALIDAD** | **ORGANIZACIÓN** |
| * Comunidad Universitaria * Procesos y procedimientos de la UCM | Ministerio de Educación Nacional  Lineamientos de acreditación para programas de pregrado y posgrado | Norma ANSI-TIA 942  Reglamento Técnico de Instalaciones Eléctricas – RETIE  Norma ISO 9001 de 2015 | * Mapa de procesos * Plan de desarrollo institucional * Acuerdo 11 de 2009 Consejo de Rectoría * Acuerdo 8 de 2009 Consejo de Rectoría |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Elaboró** | **Revisó** | **Aprobó** | **Fecha de vigencia** |
| Unidad de Sistemas de Información | Aseguramiento de la Calidad | Rectoría | Febrero de 2025 |

**CONTROL DE CAMBIOS**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **FECHA** | **VERSIÓN** | **ITEM** | **MODIFICACIÓN** |
| 12/06/2024 | 2 | PERSONAL QUE PARTICIPA DEL PROCESO: | Se complementó Dirección Administrativa y Financiera |
| 12/06/2024 | 2 | Procedimiento Gestión de Solicitudes en Proveedor/Proceso | Se quitó como proveedor Consejo de Rectoría r Académico |
| 12/06/2024 | 2 | Procedimiento Gestión de Solicitudes en Entrada | Se agregó la palabra acceso y se quitó el Sistema de información de mesa de ayuda |
| 12/06/2024 | 2 | Procedimiento Gestión de Solicitudes en Actividades/Procedimiento | Se agregó la palabra requerimientos en Gestión y Administración de Solicitudes, se agregó Medición de Satisfacción y se quitó Administración de problemas, Administración de requerimientos y generación de proyectos |
| 12/06/2024 | 2 | Procedimiento Gestión de Solicitudes en Salidas/Registros | Se agregó mesa de ayuda y se quitó reportes gerenciales y mapa de procesos |
| 12/06/2024 | 2 | Procedimiento Gestión de Solicitudes en Clientes y partes interesadas | Se quitó Ministerio de Educación Nacional |
| 12/06/2024 | 2 | Procedimiento Gestión de Activos y Configuraciones en Entrada | Se adicionó remisiones y formatos de registro y se quitó Inventario de hardware y software y renovación de infraestructura tecnológica |
| 12/06/2024 | 2 | Procedimiento Gestión de Activos y Configuraciones en Actividades / Procedimiento | Se agregó recepción de los activos de infraestructura  Se cambio CI’s por activos de infraestructura  Se cambió Control por gestión de licenciamiento  Se modificó mantenimiento de equipos por mantenimiento de activos |
| 12/06/2024 | 2 | Procedimiento Gestión de Activos y Configuraciones en Salida/Registros | Se adicionaron:  Formato de aprovisionamiento de recursos  Acta de responsabilidad  Formato para el control y seguimiento de licencias  Formato ventanas de mantenimiento  Formato control de mantenimiento de equipos  Formato registro preliminar de incidentes  Sistema de Gestión documental  Se modificó inventario de hardware por Formato control de inventario de equipos de cómputo y otros equipos  Se quitó Inventario de software, actualización y/o renovación de tecnología y reportes generales |
| 12/06/2024 | 2 | Procedimiento Gestión de Activos y Configuraciones en Clientes y partes interesadas | Se quitó Consejo de Rectoría y Consejo Académico |
| 12/06/2024 | 2 | Procedimiento Gestión de Proveedores | Se eliminó porque este procedimiento ya no existe |
| 12/06/2024 | 2 | Procedimiento Gestión de Proyectos en Proveedor/proceso | Se agregó Proveedores de infraestructura, proveedores de software y proveedores de servicio |
| 12/06/2024 | 2 | Procedimiento Gestión de Proyectos en Entrada | Se quitan las palabras a implementar  Se adiciona Propuestas de proveedores y actas de reuniones |
| 12/06/2024 | 2 | Procedimiento Gestión de Proyectos en Actividades/procedimiento | Se agregó capacitaciones |
| 12/06/2024 | 2 | Procedimiento Gestión de Proyectos en salida/registros | Se modificó informes de avance por informe de avance o seguimiento  Se agregó  Formato análisis de propuestas de proveedores  Sistema de Gestión Documental  Actas reuniones  Cronograma de trabajo  Contratos  Pólizas  Manual Técnico  Manual de usuario |
| 12/06/2024 | 2 | Procedimiento Gestión de Proyectos en Clientes y partes interesadas | Se agregó Comunidad Universitaria |
| 12/06/2024 | 2 | Procedimiento Gestión de Desarrollos propios | Se agregaron todos los ítem ya que es un procedimiento nuevo |