|  |  |
| --- | --- |
| 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 ApoyoComunidad UniversitariaProveedores de Software | Requerimientos de acceso, disponibilidad y continuidad del servicio | * Gestión de Solicitudes o requerimientos

Administración de solicitudes o requerimientos Medición de satisfacción | Reportes generalesIndicadores de gestión KPI’s, Sistemas de Información mesa de ayuda | Procesos Estratégicos, Misionales y de Apoyo. Comunidad Universitaria |
| Proveedores de InfraestructuraProveedores de SoftwareProveedores de Servicios | RemisionesLeasingFormatos de registroContratos de soporteSistema 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 LicenciamientoMantenimiento de activos  | Formato control de Inventario de Equipos de cómputo y de otros equipos Formato aprovisionamiento de recursosActa de responsabilidadFormato para el control y seguimiento de licenciasFormato ventanas de mantenimientoFormato de control de mantenimiento de equiposFormato registro preliminar de incidentesSistema de Gestión documentalContratos y facturas | Procesos Estratégicos, Misionales y de Apoyo. Comunidad UniversitariaMinisterio de Educación Nacional Consejo Nacional de Acreditación  |
| Procesos Estratégicos, Misionales y de ApoyoProveedores de InfraestructuraProveedores de SoftwareProveedores de Servicios | Solicitud formal del requerimiento Propuestas de proveedoresActas reuniones | * Gestión de Proyectos
* Capacitaciones
 | Entregables del proyectoInformes de avance o seguimientoFormato análisis de propuestas de proveedoresSistema de Gestión DocumentalActas reunionesCronograma de trabajoContratosPólizasManual TécnicoManual de usuario | Procesos Estratégicos, Misionales y de ApoyoComunidad Universitaria |
| Procesos Estratégicos, Misionales y de ApoyoComunidad Universitaria | Solicitud de la necesidad o requerimiento | * Gestión de Desarrollos Propios
* Capacitaciones
 | Acta de ConsejoProyecto en funcionamientoActa de reunionesCronograma de trabajoManual TécnicoManual de usuario | Procesos Estratégicos, Misionales y de ApoyoComunidad Universitaria |

|  |
| --- |
| **REQUISITOS** |
| **CLIENTES** | **LEGISLACIÓN VIGENTE** | **LINEMIENTOS DE CALIDAD**  | **ORGANIZACIÓN** |
| * Comunidad Universitaria
* Procesos y procedimientos de la UCM
 | Ministerio de Educación NacionalLineamientos de acreditación para programas de pregrado y posgrado  | Norma ANSI-TIA 942Reglamento Técnico de Instalaciones Eléctricas – RETIENorma 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 infraestructuraSe cambio CI’s por activos de infraestructura Se cambió Control por gestión de licenciamientoSe 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 recursosActa de responsabilidadFormato para el control y seguimiento de licenciasFormato ventanas de mantenimientoFormato control de mantenimiento de equipos Formato registro preliminar de incidentesSistema de Gestión documentalSe modificó inventario de hardware por Formato control de inventario de equipos de cómputo y otros equiposSe 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 implementarSe 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 proveedoresSistema de Gestión DocumentalActas reunionesCronograma de trabajoContratosPólizasManual TécnicoManual 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 |