|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| |  |  |  | | --- | --- | --- | | https://utchoco.isolucion.co/MediosUTCHOCO/0f4a77a3040a46a7846496c73c0a3a80.png | **GESTIÓN INFORMÁTICA**  **NIVEL DE APOYO** | **CÓDIGO:   C-GINF-001** | | **VERSIÓN: 3** | | **FECHA:     15-01 -2021** | |
|  |
| |  |  |  |  |  |  |  |  | | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | | |  |  |  |  |  |  |  | | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | | |  | | --- | | **RESPONSABLE:** | | |  |  |  |  | | --- | --- | --- | --- | |  | YUNNER EDUARD MORENO CORDOBA   |  |  | | --- | --- | | • | JEFE DE SISTEMA Y SOPORTE TECNICO | | | | | |  |  |  |  |  | | --- | --- | --- | --- | --- | | |  | | --- | | **OBJETIVO:** | | |  |  | | --- | --- | |  | Mantener, mejorar y custodiar de manera eficiente los bienes, aplicativos y redes de datos (Infraestructura física, tecnológica y de comunicaciones) para lograr un adecuado funcionamiento de los procesos y la satisfacción de los usuarios, respondiendo de manera ágil y eficaz a las contingencias que se presenten en el desarrollo cotidiano de la Entidad. | | | | |  |  |  |  |  | | --- | --- | --- | --- | --- | | |  | | --- | | **ALCANCE:** | | |  |  | | --- | --- | |  | Inicia con la identificación de las necesidades y/o requerimientos del Universidad Tecnológica del Chocó, en materia de tecnología informática y de comunicaciones (planeación estratégica de T.I.) y termina con la formulación de políticas que definen las condiciones de operación, posteriormente establece las condiciones para la infraestructura que soporta la operación y continúa con el desarrollo y mantenimientos de sistemas de información y culmina con la gestión de la información y su publicación. | | | |
| |  |  |  |  |  |  | | --- | --- | --- | --- | --- | --- | | **PROVEEDORES** | **ENTRADAS** | **PHVA** | **DESCRIPCIÓN** | **SALIDAS** | **CLIENTES** | | |  |  | | --- | --- | |  | Fuentes diversas. Internas según la misión de la entidad y externas de acuerdo con las políticas de los entes encargados de regular TI en el país.  Aquí, considero se deben registrar explicitamente las fuentes diversas | | |  |  | | --- | --- | |  | Estudios internacionales y análisis de tendencias.  Lineamientos de política nacional.  Marco estratégico de la entidad reguladora a nivel Nacional.  Plan de Desarrollo Institucional  Plan Estratégico Institucional  Necesidades de las partes interesadas  Gestión de Riesgos Institucional | | **P** | |  |  | | --- | --- | |  | Gestión Estratégica de las Tecnologías de la Información (TI).  Gestión de Gobierno de TI  Gestión de la Información  Gestión de Sistemas de Información  Gestión de Servicios Tecnológicos  Gestión del Uso y Apropiación de TI  Gestión de Riesgos de TI | | |  |  | | --- | --- | |  | Plan Estratégico de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones ­ PETI  Plan Operativo Anual del proceso  Plan de Adquisición Anual del proceso.  Indicadores del proceso  Acuerdo o Resolución de aprobación de políticas, lineamientos, planes y/o estrategias para la implementación de proyectos TI.  Planes, Programas y Proyectos  Plan de Tratamiento de Riesgos de Seguridad y Privacidad de la Información.  Plan de Seguridad y Privacidad de la Información  Plan de Mantenimiento de Servicios Tecnológicos  Mapa de riesgos del proceso | | |  |  | | --- | --- | |  | Todos los procesos | | | |  |  | | --- | --- | |  | Procesos de la  Entidad.  Ciudadanía.  Partes interesadas | | |  |  | | --- | --- | |  | Gestión Estratégica de las Tecnologías de la Información (TI).  Gestión de Gobierno de TI  Gestión de la Información  Gestión de Sistemas de Información  Gestión de Servicios Tecnológicos  Gestión del Uso y Apropiación de TI  Gestión de Riesgos de TI |   Indicadores | **H** | |  |  | | --- | --- | |  | Entendimiento Estratégico  Gestión de Arquitectura  Definición de políticas de TI  Modelo de Planeación de TI  Comunicación y divulgación  Planeación estratégica de gestión de TI  Políticas de TI en cuanto a seguridad, información, acceso y uso, etc.  Portafolio de servicios  Gestión financiera  Plan de Continuidad de TI  Incorporación de políticas de TI en la organización  Alineación de TI con los procesos y servicios de la institución  Gestión de proveedores  Gestión de proyectos  Acuerdos de servicios y de desarrollos  Gestión de principios para la producción y gestión de información.  Diseñar los servicios de información  Gestión de calidad de la información  Gestión del ciclo de la información  Arquitectura de sistemas de información  Desarrollo y mantenimiento  Implantación de sistemas  Servicios de soporte funcional  Gestión de la capacidad, puesta en producción y operación de los servicios  Gestión de la operación  Gestión de los servicios de soporte técnico y mesa de ayuda  Criterios de calidad y procesos de gestión de servicios de TI  Gestión de Indicadores  Articulación de estrategias de Uso y Apropiación con procesos institucionales  Definición de oferta para incentivar el Uso y Apropiación de TIC  Desarrollar proyectos de evaluación y adopción de tecnología.  Evaluar el nivel de adopción de tecnología y satisfacción en el uso.  Implementación del Modelo de Seguridad y Privacidad de la Información – MSP  Plan de auditoria de seguridad de la información  Ejecución de las acciones propuestas para mitigar los riesgos  Realizar la medición y análisis de los indicadores del proceso | | |  |  | | --- | --- | |  | Plan estratégico de T.I  Políticas de T.I  Planes, Programas y Proyectos de fomento de uso de las T.I  Acuerdos y/o Resoluciones aprobadas sobre políticas de TI  Plan Operativo Anual del TI  Informe y/o calificaciones de proveedores-contratistas  Informes finales de proyectos  Definición de las bases de datos de la entidad, organización, ubicación y disposición.  Requerimientos concertados  Información disponible cargada en los sistemas de información.  Registro de cambios en la información.  Consultas o reportes requeridos por usuarios internos o externos.  Bases de datos pertinentes.  Pórtales de consulta de información institucional.  Soluciones a necesidades de las partes interesadas.  Copias de seguridad de la información.  Requerimientos consensados y aprobados.  Soluciones de software con pruebas, unitarias, de integración y de sistema validadas.  Planes, Programas y Proyectos de fomento de uso de las T.I  Capacidad de la Infraestructura tecnológica de soportar, la operación de los sistemas de información de la entidad.  Catálogo de servicios, Requerimientos de usuarios resueltos.  Políticas de seguridad aplicadas.  Actualización de soporte en producción.  Incidente, eventos y problemas bajo control.  Incorporación del Cambio.  Estrategia y acciones específicas de comunicación y divulgación.  Personas entrenadas con habilidades desarrolladas.  Cambio incorporado en los procesos.  Gestión de mejoramiento continuo en la adopción del cambio.  Indicadores de uso.  Herramientas de TI habilitadas para el gerenciamiento del cambio.  Mapa de Riegos del Proceso.  Políticas para gestión del riesgo.  Reducción de riesgos operativos.  Evaluación o informe de las acciones propuestas para mitigar los riesgos.  Informe de control de riesgos  Reporte de medición de indicadores | | |  |  | | --- | --- | |  | Todos los procesos Ciudadanos Organismos Interesados Entidades Externas | | | |  |  | | --- | --- | |  | Proceso Gestión Informática | | |  |  | | --- | --- | |  |  |   Planes, proyectos, programas, informes y acciones del proceso.  Información documentada del quehacer del proceso.  Informes de gestión.  Mapa de riesgos del proceso | **V** | |  |  | | --- | --- | |  | Realizar seguimiento a los planes, proyectos, programas, indicadores y acciones del proceso.  Realizar seguimiento y medición del proceso.  Determinar, recopilar y analizar los datos.  Verificar y/o actualizar Matriz de asistencia de contenidos.  Verificar Producto o Servicio No Conforme-PSNC  Establecer planes de mejoramiento o contingencia del proceso.  Verificar los documentos generados del proceso. | | |  |  | | --- | --- | |  | Autoevaluaciones.  Informes, indicadores, planes, políticas, programas, acciones analizados y evaluados. | | |  |  | | --- | --- | |  | Gestión Evaluación y mejoramiento integral de la gestión | | | |  |  | | --- | --- | |  | Gestión Informática | | |  |  | | --- | --- | | Autoevaluaciones |  | | **A** | |  |  | | --- | --- | |  | Formular e implementar acciones de mejoramiento del proceso  Alternativas de mejoramiento de estructura de T.I. | | |  |  | | --- | --- | |  | Correcciones o ajustes Acciones correctivas Acciones de mejoras | | |  |  | | --- | --- | |  | Partes Interesadas Gestión de Calidad | | |
| |  |  | | --- | --- | | **DOCUMENTOS** | **REQUISITOS NORMATIVOS** | | |  |  | | --- | --- | |  | Caracterización **Procedimientos**:  - Análisis, desarrollo y mantenimiento de los sistemas de información  - Estructuración Y Gestión De Información  - Gestión de servicios tecnológicos y de comunicaciones  - Gestión de acceso a los servicios de tecnologias de la información  - Administración del centro de cómputo  - Generación de copias de respaldo de la información de los servidores del centro de cómputo  - Gestión de redes y telecomunicaciones  - Solicitud y/o renovación de firmas digitales  - Formulación y seguimiento de proyectos de tecnologías de la información  - Supervisión e interventoría de contratos de tecnología informática y de telecomunicaciones Indicadores Acciones Correctivas, Preventivas, de Mejora-ACPM Producto o Servicio No Conforme-PSNC Mapa de Riesgos Matriz de asistencia de contenidos | | |  |  | | --- | --- | |  | REQUISITOS SGC ISO 9001:2015 7. Apoyo 7.1 Recursos 7.2 Competencia 7.3 Toma de Conciencia 7.4 Comunicación  7.5 Información documentada  8. Operación  8.1 Planificación y control operacional  8.2 Requisitos para los productos y servicios  8.2.1 Comunicación con el cliente  8.2.2 Determinación de los requisitos para los productos y servicios  8.2.3 Revisión de los requisitos para los productos y servicios  8.2.4 Cambios en los requisitos para los productos y servicios  8.3 Diseño y desarrollo de los productos y servicios  8.3.1 Generalidades  8.3.2 Planificación del diseño y desarrollo  8.3.3 Entradas para el diseño y desarrollo  8.3.4 Controles del diseño y desarrollo  8.3.5 Salidas del diseño y desarrollo  8.3.6 Cambios del diseño y desarrollo  8.4 Control de los procesos, productos y servicios suministrados externamente  8.4.1 Generalidades  8.4.2 Tipo y alcance del control  8.4.3 Información para los proveedores externos  8.5 Producción y provisión del servicio  8.5.1 Control de la producción y de la provisión del servicio  8.5.2 Identificación y trazabilidad  8.5.3 Propiedad perteneciente a los clientes o proveedores externos  8.5.4 Preservación  8.5.5 Actividades posteriores a la entrega  8.5.6 Control de los cambios  8.6 Liberación de los productos y servicios  8.7 Control de las salidas no conformes 10. Mejora 10.1 Generalidades 10.2 No Conformidad y Acción Correctiva 10.3 Mejora Continua |  |  |  | | --- | --- | |  | Manual de calidad Estatuto general Normas generales Planes de desarrollo  Plan Institucionales Política y objetivos de Calidad Estructura Organizacional Manual de funciones y competencias Circulares, Resoluciones y Decretos internos y externos |   Estudios  Documentos CONPES  Documentos Técnicos  Guías externas  Regímenes  Actos legislativos  Reglamentos  Planes de calidad  Política Interna | | **REQUISITOS LEGALES** | **RIESGOS** | | |  |  | | --- | --- | |  | Ley 152 de 1994 Ley 87 de 1993 Decreto 1537 de 2001 Ley de derechos de autor, Decreto 1360 de 1989. Ley 962 de 2005 Anti tramites Ley 1273 de 2009 Ley de protección de Datos Decreto 1151 de 2008 Gobierno En línea Resolución 110 de 2008  Estrategia de Gobierno Digital |     Decreto 1083 de 2015  Ley Habeas data  Decreto No. 1499 de 2017 - Modelo Integrado de Planeación y gestión  Manuales de origen externo | |  |  | | --- | --- | |  | Fuera de operación de los servicios de Información  Omisión de lineamiento y política sobre el uso de recursos informáticos  Pérdida de información  Incumplimiento de las solicitudes de la gestión del servicio tecnológico y comunicaciones | | |
| |  | | --- | | **INDICADORES DE GESTIÓN** | | |  |  | | --- | --- | |  | Satisfacción Eficiencia (oportunidad y calidad de los procesos) Infraestructura física, tecnológica y de comunicaciones (mantenimiento) Planes de contingencia pertinentes (respuesta eficaz) | | |
| |  | | --- | | **RECURSOS** | | |  |  | | --- | --- | |  | TECNOLOGICOS: Equipos de cómputo, software ISOLUCIÓN, software de apoyo, suscripciones (legal) entre otros. INFRAESTRUCTURA: Oficinas adecuadas y dotadas HUMANO: Personal competente para ejecución de las actividades, de acuerdo con los perfiles SERVICIOS: Medios de comunicación, empresas de artes gráficas | | |
|  |
| |  |  |  | | --- | --- | --- | | **FECHA** | **Cambio** | **version** |   10-03-2011 Lanzamiento del documento 1  18-05-2020 Se hicieron ajustes en objetivo y riesgos 2  15-01-2021 Ajuste en los documentos- Se incluye los nombres de procedimientos 3 |
| |  |  |  | | --- | --- | --- | | **ELABORÓ** | **REVISÓ** | **APROBÓ** | | |  |  | | --- | --- | |  | | | **Nombre:** | Yunner Eduard Moreno Córdoba | | **Cargo:** | Jefe de Sistemas y Soporte Técnico | | **Fecha:** | 13-01-2021 | | |  |  | | --- | --- | | **Nombre:** | Yunner Eduard Moreno Córdoba | | **Cargo:** | Jefe de Sistemas y Soporte Técnico | | **Fecha:** | 14-01-2021 | | |  |  | | --- | --- | | **Nombre:** | Támara Ketty Mery | | **Cargo:** | Prof. Esp. Of. Calidad | | **Fecha:** | 15-01-2021 | | |

|  |  |
| --- | --- |
|  |  |
|  |  |
|  |  |