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

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 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 InstitucionalPlan Estratégico InstitucionalNecesidades de las partes interesadasGestión de Riesgos Institucional |

 | **P** |

|  |  |
| --- | --- |
|  | Gestión Estratégica de las Tecnologías de la Información (TI).Gestión de Gobierno de TIGestión de la InformaciónGestión de Sistemas de InformaciónGestión de Servicios TecnológicosGestión del Uso y Apropiación de TIGestión de Riesgos de TI |

 |

|  |  |
| --- | --- |
|  | Plan Estratégico de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones ­ PETIPlan Operativo Anual del procesoPlan de Adquisición Anual del proceso.Indicadores del procesoAcuerdo o Resolución de aprobación de políticas, lineamientos, planes y/o estrategias para la implementación de proyectos TI.Planes, Programas y ProyectosPlan de Tratamiento de Riesgos de Seguridad y Privacidad de la Información.Plan de Seguridad y Privacidad de la InformaciónPlan de Mantenimiento de Servicios TecnológicosMapa de riesgos del proceso |

 |

|  |  |
| --- | --- |
|  | Todos los procesos |

 |
|

|  |  |
| --- | --- |
|  | Procesos de laEntidad.Ciudadanía.Partes interesadas |

 |

|  |  |
| --- | --- |
|  | Gestión Estratégica de las Tecnologías de la Información (TI).Gestión de Gobierno de TIGestión de la InformaciónGestión de Sistemas de InformaciónGestión de Servicios TecnológicosGestión del Uso y Apropiación de TIGestión de Riesgos de TI |

Indicadores | **H** |

|  |  |
| --- | --- |
|  | Entendimiento EstratégicoGestión de ArquitecturaDefinición de políticas de TIModelo de Planeación de TIComunicación y divulgaciónPlaneación estratégica de gestión de TIPolíticas de TI en cuanto a seguridad, información, acceso y uso, etc.Portafolio de serviciosGestión financieraPlan de Continuidad de TIIncorporación de políticas de TI en la organizaciónAlineación de TI con los procesos y servicios de la instituciónGestión de proveedoresGestión de proyectosAcuerdos de servicios y de desarrollosGestión de principios para la producción y gestión de información.Diseñar los servicios de informaciónGestión de calidad de la informaciónGestión del ciclo de la informaciónArquitectura de sistemas de informaciónDesarrollo y mantenimientoImplantación de sistemasServicios de soporte funcionalGestión de la capacidad, puesta en producción y operación de los serviciosGestión de la operaciónGestión de los servicios de soporte técnico y mesa de ayudaCriterios de calidad y procesos de gestión de servicios de TIGestión de IndicadoresArticulación de estrategias de Uso y Apropiación con procesos institucionalesDefinición de oferta para incentivar el Uso y Apropiación de TICDesarrollar 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 – MSPPlan de auditoria de seguridad de la informaciónEjecución de las acciones propuestas para mitigar los riesgosRealizar la medición y análisis de los indicadores del proceso |

 |

|  |  |
| --- | --- |
|  | Plan estratégico de T.IPolíticas de T.IPlanes, Programas y Proyectos de fomento de uso de las T.IAcuerdos y/o Resoluciones aprobadas sobre políticas de TIPlan Operativo Anual del TIInforme y/o calificaciones de proveedores-contratistasInformes finales de proyectosDefinición de las bases de datos de la entidad, organización, ubicación y disposición.Requerimientos concertadosInformación 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.ICapacidad 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 riesgosReporte de medición de indicadores |

 |

|  |  |
| --- | --- |
|  | Todos los procesosCiudadanosOrganismos InteresadosEntidades 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-PSNCEstablecer 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 procesoAlternativas de mejoramiento de estructura de T.I. |

 |

|  |  |
| --- | --- |
|  | Correcciones o ajustesAcciones correctivasAcciones de mejoras |

 |

|  |  |
| --- | --- |
|  | Partes InteresadasGestión 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 telecomunicacionesIndicadoresAcciones Correctivas, Preventivas, de Mejora-ACPMProducto o Servicio No Conforme-PSNCMapa de RiesgosMatriz de asistencia de contenidos |

  |

|  |  |
| --- | --- |
|  | REQUISITOS SGC ISO 9001:20157. Apoyo7.1 Recursos7.2 Competencia7.3 Toma de Conciencia7.4 Comunicación 7.5 Información documentada8. Operación8.1 Planificación y control operacional8.2 Requisitos para los productos y servicios8.2.1 Comunicación con el cliente8.2.2 Determinación de los requisitos para los productos y servicios8.2.3 Revisión de los requisitos para los productos y servicios8.2.4 Cambios en los requisitos para los productos y servicios8.3 Diseño y desarrollo de los productos y servicios8.3.1 Generalidades8.3.2 Planificación del diseño y desarrollo8.3.3 Entradas para el diseño y desarrollo8.3.4 Controles del diseño y desarrollo8.3.5 Salidas del diseño y desarrollo8.3.6 Cambios del diseño y desarrollo8.4 Control de los procesos, productos y servicios suministrados externamente8.4.1 Generalidades8.4.2 Tipo y alcance del control8.4.3 Información para los proveedores externos8.5 Producción y provisión del servicio8.5.1 Control de la producción y de la provisión del servicio8.5.2 Identificación y trazabilidad8.5.3 Propiedad perteneciente a los clientes o proveedores externos8.5.4 Preservación8.5.5 Actividades posteriores a la entrega8.5.6 Control de los cambios8.6 Liberación de los productos y servicios8.7 Control de las salidas no conformes10. Mejora10.1 Generalidades10.2 No Conformidad y Acción Correctiva10.3 Mejora Continua |

|  |  |
| --- | --- |
|  | Manual de calidadEstatuto generalNormas generalesPlanes de desarrolloPlan InstitucionalesPolítica y objetivos de CalidadEstructura OrganizacionalManual de funciones y competenciasCirculares, 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 1994Ley 87 de 1993Decreto 1537 de 2001Ley de derechos de autor,Decreto 1360 de 1989.Ley 962 de 2005 Anti tramitesLey 1273 de 2009 Ley de protección de DatosDecreto 1151 de 2008 Gobierno En líneaResolución 110 de 2008Estrategia de Gobierno Digital |

  Decreto 1083 de 2015 Ley Habeas data Decreto No. 1499 de 2017 - Modelo Integrado de Planeación y gestiónManuales de origen externo |

|  |  |
| --- | --- |
|  | Fuera de operación de los servicios de Información Omisión de lineamiento y política sobre el uso de recursos informáticosPérdida de informaciónIncumplimiento de las solicitudes de la gestión del servicio tecnológico y comunicaciones |

 |

 |
|

|  |
| --- |
| **INDICADORES DE GESTIÓN** |
|

|  |  |
| --- | --- |
|  | SatisfacciónEficiencia (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 dotadasHUMANO: Personal competente para ejecución de las actividades, de acuerdo con los perfilesSERVICIOS: 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 |

 |

 |

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