

 INSTITUCIÓN UNIVERSITARIA MAYOR DE CARTAGENA	CARACTERIZACIÓN	Código	OD-ST-006
		Versión	6
		Fecha	22/06/2021

LIDER DEL PROCESO	TIPO DE PROCESO	NOMBRE DEL PROCESO
Líder Soporte y Desarrollo Tecnológico	Apoyo	Soporte y Desarrollo Tecnológico (ST)
OBJETIVO	ALCANCE	
Administrar los recursos informáticos de acuerdo a las directrices institucionales, normas y reglamentos legales de manera eficiente y eficaz para satisfacer las necesidades de las partes interesadas.	Comprende desde la planeación incluyendo la solicitud del servicio hasta la prestación del mismo.	

REQUISITOS APLICABLES	
NORMA	REQUISITO
NTCISO 9001:2015	4.4 SISTEMA DE GESTION DE LA CALIDADY SUS PROCESOS 4.4.1Ibidem. 4.4.2 Ibidem 5.2 POLÍTICA DE CALIDAD 5.3 ROLES, RESPONSABILIDADES Y AUTORIDADES EN LA ORGANIZACIÓN. 6. PLANIFICACIÓN PARA EL SGC 6.1 ACCIONES PARA ABORDAR RIESGOS Y OPORTUNIDADES 7.4 COMUNICACIÓN 7.5 INFORMACIÓN DOCUMENTADA 9.1 SEGUIMIENTO, MEDICIÓN, ANÁLISIS Y EVALUACIÓN. 9.1.1 Generalidades 9.1.2 Satisfacción del cliente 9.1.3 Análisis y evaluación 10. MEJORA 10.1 GENERALIDADES 10.2 NO CONFORMIDAD Y ACCIÓN CORRECTIVA MEJORA CONTINUA.

ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ
Director de Soporte y desarrollo tecnológico	Profesional SIG	Director de planeación

 INSTITUCIÓN UNIVERSITARIA MAYOR DE CARTAGENA	CARACTERIZACIÓN	Código	OD-ST-006
		Versión	6
		Fecha	22/06/2021

PROVEEDOR	ENTRADA		ACTIVIDADES	SALIDA	USUARIOS
Planeación institucional.	Plan de acción y Plan de desarrollo institucional	P L A N E A R	Elaborar plan de acción	Plan de acción	Planeación institucional
Todos los procesos	Requerimientos de los procesos		Planear el mantenimiento preventivo en redes, equipos de cómputo y copias de seguridad	Cronograma mantenimiento de redes y equipos de cómputo.	Todos los procesos
Soporte y desarrollo tecnológico.	Fechas de vencimiento de licencias		Planear la renovación de las licencias	Plan de renovación de licencias	Soporte y desarrollo tecnológico.
Soporte y desarrollo tecnológico.	Necesidades y expectativas de las partes interesadas / Análisis del contexto		Identificar riesgos y oportunidades del proceso	Mapa de riesgos	Soporte y desarrollo tecnológico.
Soporte y desarrollo tecnológico	Cronograma Mantenimiento de redes y equipos de computo	H A C E R	Ejecutar plan mantenimiento preventivo en redes y equipos de computo	Soporte de mantenimiento	Soporte y desarrollo tecnológico
Partes interesadas	Información en software institucional		Realizar copias de seguridad de la base de datos del software Institucional.	Copias de seguridad	Seguimiento, control y evaluación
Soporte y desarrollo tecnológico	Copias de seguridad		Realizar copias de seguridad a las diferentes dependencias.	Soporte de copia de seguridad	
Todos los procesos	Solicitudes (Mesa de ayuda)		Brindar soporte técnico	Mesa de ayuda	Todos los procesos
Todos los procesos	Necesidades		Diseñar y mejorar software institucional	Software	

ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ
Director de Soporte y desarrollo tecnológico	Profesional SIG	Director de planeación

	CARACTERIZACIÓN	Código	OD-ST-006
		Versión	6
		Fecha	22/06/2021

Soporte y desarrollo tecnológico	Fechas de vencimiento de licencias	V E R I F I C A R	Verificar vencimiento de licencias de software	Plan de renovación de licencias	Soporte y desarrollo tecnológico
Soporte y desarrollo tecnológico	Cronograma mantenimiento de redes y equipos de computo		Verificar cumplimiento del plan de mantenimiento	Plan de mantenimiento	Soporte y desarrollo tecnológico
Partes interesadas	Solicitudes de servicios y equipos en buen estado		Evaluar el desempeño del proceso de acuerdo a los indicadores	Indicadores de gestión	Proceso sistemas informáticos
Soporte y desarrollo tecnológico	Mapa de riesgos		Hacer seguimiento a los riesgos y oportunidades del proceso	Evidencias de las acciones establecidas para abordar los riesgos	Partes interesadas
Seguimiento y medición/ Soporte y desarrollo tecnológico.	Informes de auditorías, Revisión por la dirección, Resultados de indicadores, productos o servicios no conformes, Resultados de proceso		A C T U A R	Implementar acciones de mejora	Acciones de mejora.

INDICADORES		
NOMBRE DEL INDICADOR	FRECUENCIA DE MEDICION	META
Cumplimiento en el tiempo de respuesta	Trimestral	90%
Mantenimiento de equipos informáticos	Anual	90%
Cumplimiento de copias de seguridad	Semestral	90%
Equipos en buen estado	Semestral	70%

ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ
Director de Soporte y desarrollo tecnológico	Profesional SIG	Director de planeación

 INSTITUCIÓN UNIVERSITARIA MAYOR DE CARTAGENA	CARACTERIZACIÓN	Código	OD-ST-006
		Versión	6
		Fecha	22/06/2021

GESTIÓN DEL RIESGO		
Riesgos del proceso	Riesgos de corrupción	
<ul style="list-style-type: none"> • Pérdida de la información • Daños de equipos informáticos • inoportunidad en el servicio 	<ul style="list-style-type: none"> • Pérdida de equipos de cómputo suministrados en calidad de préstamo (Medida COVID-19) • Pérdida, modificación, divulgación de la información de los sistemas de información institucional • acceso no autorizado a los diferentes módulos del sistema de información 	
Recursos	Documentos internos	Documentos Externos
<p>Infraestructura: Oficinas dotadas de HW y SW, equipos de oficina, Software de gestión, Centro de datos, Internet,</p> <p>Humanos: Coordinador de sistemas, Profesional Universitario en Sistemas, Técnico en Sistemas, programadores.</p> <p>Ambiente de Trabajo: Fuera de ruido, Temperatura ambiente, Iluminación adecuad</p>	<ul style="list-style-type: none"> • PR-ST-001 Mantenimiento equipos informáticos • PR-ST-004 Administración copias de seguridad • PR-ST-006 Administración de licencias • PR-ST-007 Desarrollo y soporte de software institucional 	<ul style="list-style-type: none"> • Ley 1581 2012; Protección de Datos • Ley 1712 de 2014; Transparencia y Derecho a Información. • Ley 527 de 1999; Acceso y uso de los mensajes de datos, del comercio electrónico y de las firmas digitales • Decreto 2573 de 2014; Estrategia de Gobierno en línea. • Decreto 103 de 2015; • Ley 1712 de 2014. • Decreto 019 de 2012; Trámites y procedimientos • Ver Normograma • PETIC
POLITICAS		

ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ
Director de Soporte y desarrollo tecnológico	Profesional SIG	Director de planeación



CARACTERIZACIÓN

Código	OD-ST-006
Versión	6
Fecha	22/06/2021

- 1. POLITICA DE MANTENIMIENTO PREVENTIVO Y CORRECTIVO A EQUIPOS DE CÓMPUTO:** Proporcionar y coordinar los servicios que en materia de mantenimiento preventivo y correctivo requiere la Institución Universitaria Mayor de Cartagena, prolongando la vida útil de la infraestructura tecnológica e informática, garantizando el buen funcionamiento de la misma.
- 2. POLITICA DE PROTECCIÓN DE RECURSOS INFORMATICOS:** Preservar y proteger la integridad de los recursos informáticos tales como: torres, equipos portátiles, mouse, teclado, pantalla, tarjetas externas, unidades de almacenamiento etc. por los usuarios y administradores del ITCMB, de tal forma que se cumpla con las medidas tomadas en el aseguramiento de la información.
- 3. DE SALAS INFORMATICAS A DOCENTES POLITICA PARA PRESTAMO:** Prestar un servicio eficiente y oportuno de las salas informáticas al personal estudiantes, docentes y personal administrativo de la Institución universitaria mayor de Cartagena
- 4. POLITICA PARA COPIAS DE SEGURIDAD:** Se Planificará, el desarrollo de las actividades relacionadas con las copias de seguridad de la información de la Institución Universitaria Mayor de Cartagena, garantizando la integridad y seguridad de las bases de datos, y los softwares adquiridos y desarrollado por la Institución.
- 5. POLITICA DE USO DE SOFTWARE:** Esta política y Norma tienen como propósito establecer el uso de los equipos de cómputos institucionales para la administración de los programas (Licencias de Funcionamiento), adquiridas y desarrolladas por parte de la Umayor
- 6. POLITICA DE ADMINISTRACION DE LICENCIAS DE SOFTWARE:** Una vez adquirida las licencias se mantienen en custodia de la oficina de soporte y desarrollo tecnológico de la Institución en medios magnéticos e impresos, y clasificadas de acuerdo a las diferentes actividades y a los procedimientos que se realicen en Administración de Licencias con el fin de garantizar el manejo adecuado de las mismas.
- 7. POLITICA DE DESARROLLO Y SOPORTE DE SOFTWARE INSTITUCIONALES:** Por medio de esta política se diseña, desarrolla y mantienen los diferentes aplicativos creados de acuerdo al objeto social de la institución, Mejorando el desarrollo tecnológico por medio de la sistematización de procesos y procedimiento que faciliten el quehacer diario en la Umayor.
- 8. POLITICA DE GESTION DE CUENTAS DE CORREO ELECTRONICO:** Una vez solicitada la apertura de un correo electrónico Institucional, nos aseguramos que se mantenga la privacidad de los mensajes de correo electrónico, el buen uso del sistema al suministrar este servicio a su personal vinculado
- 9. POLITICA DE GESTIÓN DE REDES E INTERNET:** Con esta política formulamos controles que permitan minimizar el riesgo generado por el acceso a Internet y a redes públicas, el intercambio de medios de almacenamiento portátiles, el intercambio de información con instituciones externas, etc., los cuales exponen los sistemas de la Umayor a la propagación interna y externa de software con código malicioso o nocivo, que comprometen directamente la integridad, la disponibilidad y la confidencialidad de la información procesada por cada uno de los componentes de la red.
- 10. POLITICA PARA EL TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES:** Con esta política protegemos la recolección, almacenamiento, uso, circulación, verificación de los datos y supresión de datos personales registrados en cualquier base de datos en la Umayor, brindando herramientas que garanticen la autenticidad, confidencialidad e integridad de la información.

ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ
Director de Soporte y desarrollo tecnológico	Profesional SIG	Director de planeación

 INSTITUCIÓN UNIVERSITARIA MAYOR DE CARTAGENA	CARACTERIZACIÓN	Código	OD-ST-006
		Versión	6
		Fecha	22/06/2021

INFORMACION PRIMARIA			INFORMACION SECUNDARIA		
PARTE INTERESADA QUE INFORMA	QUE INFORMA	COMO SE INFORMA	PARTE INTERESADA A QUIEN SE INFORMA	QUE SE INFORMA	COMO SE INFORMA
Comunidad en general	Nuevas tecnologías	Internet, catálogo	Rectoría, Vicerrectoría, Unidades académicas	Estado equipos, cronograma salas	Correo electrónico, Oficios
CONTROL DE CAMBIOS					
FECHA	DESCRIPCION DEL CAMBIO				
01/09/2009	Creación del documento				
09/02/2018	<ol style="list-style-type: none"> 1. Modificación del objetivo del proceso 2. Modificación del alcance 3. Asignación de nuevos objetivos asociados al proceso 4. Se agrega la actividad definir plan de acción 5. Se agregan actividades en el hacer 6. Se agregan actividades al verificar: vencimiento de licencias de software y verificar cumplimiento del mantenimiento. 				
08/08/2018	Se agregan objetivos aplicables al proceso				
15/09/2019	Se agregan riesgos del proceso y documentos externos				
20/08/2020	Se agrega objetivo ambiental				
28/09/2020	Se elimina sección de objetivos asociados				
22/06/2021	<ol style="list-style-type: none"> 1. Se modifica logo conforme al cambio de carácter institucional 2. Se modifica responsable a Líder de sistemas 3. Se modifican riesgos anticorrupción 4. Se realiza la actualización de las políticas 				

ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ
Director de Soporte y desarrollo tecnológico	Profesional SIG	Director de planeación