

	CARACTERIZACIÓN SOPORTE Y DESARROLLO TECNOLÓGICO	Código	OD-ST-006
		Versión	8
		Fecha	12/06/2025
		Página	1 de 4

LÍDER DEL PROCESO	TIPO DE PROCESO
Director De Soporte y Desarrollo Tecnológico	Apoyo
OBJETIVO	ALCANCE
Planificar, organizar, dirigir y controlar los recursos tecnológicos de la institución, con el fin de garantizar el uso eficiente, seguro y estratégico de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones (TIC) en apoyo a la misión institucional, promoviendo la transformación digital, la innovación, la mejora continua y el cumplimiento de los lineamientos normativos y de gobierno digital.	Incluye la formulación, ejecución y seguimiento de políticas, proyectos y servicios tecnológicos institucionales.

FUENTE	ENTRADA	CICLO	ACTIVIDADES	SALIDA	RECEPTOR
Planeación institucional.	Plan de desarrollo institucional	P L A N E A R	Elaborar plan de acción	Plan de acción	Planeación institucional
Planeación institucional	Política de MIPG PGD – PSD		Elaboración, actualización y ejecución de los planes institucionales de la Oficina.	PETIC PSPI PTRSPI	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
Proveedor de Software	Fechas de vencimiento de licencias		Planear la renovación de las licencias	Formato de administración de Software y Licencias	Contratación y Compras
Planeación Institucional	Necesidades y expectativas de las partes interesadas / Análisis del contexto		Identificar riesgos y oportunidades del proceso	Mapa de riesgos	Seguimiento y medición

Elaboró	Revisó	Aprobó
Director de soporte y desarrollo tecnológico	Profesional SIG	Director de Planeación

 <p>UMAYOR INSTITUCIÓN UNIVERSITARIA MAYOR DE CARTAGENA</p>	CARACTERIZACIÓN SOPORTE Y DESARROLLO TECNOLÓGICO	Código	OD-ST-006
		Versión	8
		Fecha	12/06/2025
		Página	2 de 4

FUENTE	ENTRADA	CICLO	ACTIVIDADES	SALIDA	RECEPTOR
Planeación institucional	Política de MIPG PGD – PSD	H A C E R	Actualización y ejecución de los planes institucionales de la oficina	PETIC PSPI PTRSPI	Planeación institucional
Todos los procesos	Programación de mantenimiento		Ejecutar el Cronograma Mantenimiento equipos informáticos, redes y capacitaciones	Formato FT-ST-003	Todos los procesos
Contratación	Acta de Inicio de contratos a ejecutar		Verificar el cumplimiento de lo contratado	Acta de entrega	Todos los procesos
Administrativos Docentes Estudiantes	Información en software institucional		Realizar copias de seguridad de la base de datos del software Institucional.	Copias de seguridad	Administrativos Docentes Estudiantes
Todos los procesos	Copias de seguridad		Realizar copias de seguridad a los equipos de cómputo de los usuarios de todas las dependencias.	Copias de seguridad	Administrativos
Todos los procesos	Necesidades de soporte técnico		Brindar soporte técnico	Mesa de ayuda (Ticket)	Todos los procesos
Todos los procesos	Solicitudes y Necesidades		Diseñar y actualización de software institucional	Software	Todos los procesos
Soporte y desarrollo tecnológico	Seguimiento y medición	V E R I F I C A R	Verificar vencimiento de software y licencias	Formato de administración de Software y Licencias	Coordinador de soporte técnico
Soporte y desarrollo tecnológico	Seguimiento y medición		Verificar cumplimiento del cronograma de mantenimiento	Cronograma Mantenimiento equipos informáticos, redes y capacitaciones	Coordinador de soporte técnico
Soporte y desarrollo tecnológico	Seguimiento y medición		Evaluar el desempeño del proceso de acuerdo a los indicadores	Indicadores de gestión	Director de Soporte y Desarrollo Tecnológico
Soporte y desarrollo tecnológico	Seguimiento		Hacer seguimiento a los riesgos y oportunidades del proceso	Evidencias de las acciones establecidas para abordar los riesgos	Planeación institucional Seguimiento y Medición

Elaboró	Revisó	Aprobó
Director de soporte y desarrollo tecnológico	Profesional SIG	Director de Planeación

 <p>UMAYOR INSTITUCIÓN UNIVERSITARIA MAYOR DE CARTAGENA</p>	CARACTERIZACIÓN SOPORTE Y DESARROLLO TECNOLÓGICO	Código	OD-ST-006
		Versión	8
		Fecha	12/06/2025
		Página	3 de 4

FUENTE	ENTRADA	CICLO	ACTIVIDADES	SALIDA	RECEPTOR
Seguimiento y medición	Informes de auditorías	A C T U A R	Implementar acciones de mejora	Acciones de mejora.	Seguimiento y medición-
	Revisión por la dirección				
	Resultados de indicadores				
	Salidas no conformes				
Seguimiento, control y evaluación	Informes de auditorías de control interno		Elaborar plan de mejoramiento	Planes de mejoramiento	Seguimiento, control y evaluación

INDICADORES		
Ver matriz de indicadores		
GESTIÓN DEL RIESGO		
Riesgos del proceso	Riesgos de corrupción	
Ver matriz de Riesgos del proceso	Ver matriz de Riesgos de corrupción	
Recursos	Documentos internos	Documentos Externos
Infraestructura: Oficinas dotadas de HW y SW, equipos de oficina, Software de gestión, Centro de datos, Internet. Humanos: Ver estructura organizacional. Ambiente de Trabajo: Fuera de ruido, Temperatura ambiente, Iluminación adecuada.	Ver listado maestro de información documentada	Ver Normograma

CONTROL DE CAMBIOS		
VERSIÓN	FECHA	DESCRIPCION DEL CAMBIO
0	01/09/2009	Creación del documento
1	09/02/2018	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.
2	08/08/2018	Se agregan objetivos aplicables al proceso
3	15/09/2019	Se agregan riesgos del proceso y documentos externos

Elaboró	Revisó	Aprobó
Director de soporte y desarrollo tecnológico	Profesional SIG	Director de Planeación

	CARACTERIZACIÓN SOPORTE Y DESARROLLO TECNOLÓGICO	Código	OD-ST-006
		Versión	8
		Fecha	12/06/2025
		Página	4 de 4

4	13/11/2019	Se modifica el nombre del cargo responsable
5	20/08/2020	Se agrega objetivo ambiental
6	28/09/2020	Se elimina sección de objetivos asociados
7	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
8	12/06/2025	Se elimina ítem del nombre del proceso. Se eliminan los indicadores del proceso, riesgos y documentos internos y externos. Se especifican partes interesadas en los usuarios. Se elimina ítem de Políticas y se eliminan ítems de información primaria e información secundaria.

Elaboró	Revisó	Aprobó
Director de soporte y desarrollo tecnológico	Profesional SIG	Director de Planeación