



GESTIÓN DE TECNOLOGÍA

Código GTI-CAR-2
 Versión 1
 Tipo CARACTERIZACIÓN DE PROCESOS
 Implementación 30/05/2024

PROCESO	GESTIÓN DE TECNOLOGÍA
OBJETIVO	Administrar y gestionar los recursos de sistemas de información, infraestructura tecnológica y redes, propendiendo por el buen uso de los mismos y garantizando el correcto funcionamiento de los procesos estratégicos, misionales y de apoyo de la Fundación Universitaria Juan N. Corpas.
ALCANCE	Inicia desde la identificación de una necesidad o requerimiento tecnológico al Departamento de tecnología de la Información, hasta la gestión y ejecución de los requerimientos.

LÍDERES				GESTORES			
DIRECTOR TECNOLOGÍA DE LA INFORMACIÓN				Jefe Tecnología de la información Ingeniero de Desarrollo Analista de Soporte Técnico			
ENTRADAS			ACTIVIDADES CICLO PHVA	SALIDAS			
PROVEEDOR(ES)		INSUMO(S)		PRODUCTO(S)	CLIENTE(S) O USUARIO(S)		
INTERNO	EXTERNO				INTERNO	EXTERNO	
Todos los Procesos	Ministerio Educación ICONTEC	Necesidades y expectativas de la comunidad. Normatividad, lineamientos y políticas del Ministerio de Educación Nacional. Norma ISO 9001	PLANEAR	Establecer el plan estratégico de la dirección anual.	Plan estratégico	Dirección y Planeación	Ministerio TIC
	Compañías de tecnología y servicios	Servicio de internet y datos. Nuevas tecnologías emergentes. Hojas de vida de equipos Activos. Licenciamiento Institucional.		Crear el presupuesto del área.	Presupuesto.	Vicerrectoría Administrativa	
Todos los colaboradores		Cotizaciones y propuestas. Solicitudes de servicio de suministros de tecnología.		Recibir, catalogar y cotizar las solicitudes asignadas al área.	Solicitudes de servicio de suministros de tecnología.	Vicerrectoría Administrativa	
	ICONTEC	NTC ISO 27001		Establecer políticas de seguridad informática.	Política de seguridad informática	Todos los Procesos	

GESTIÓN DE TECNOLOGÍA

Comunidad Corpista	Compañías de tecnología y servicios	Solicitudes de servicio a la mesa de soporte del DTI.	HACER	Asignar y Ejecutar las solicitudes recibidas por el área.	Solicitudes ejecutadas o resueltas	Comunidad Corpista	Compañías de tecnología y servicios
Comunidad Corpista	Compañías de tecnología y servicios	Solicitud de Suministros y Servicios. Necesidades y expectativas de la comunidad.		Gestionar la adquisición de hardware y software.	Acta de entrega de producto o servicio	Todos los Usuarios	
Comunidad Corpista	Compañías de tecnología y servicios	Solicitudes de servicio a la mesa de soporte del DTI. Inventario de Licenciamiento Institucional		Generar planes de renovación tecnológica y/o compra de software necesario.	Plan de renovación tecnológica	Todos los Procesos	
Comunidad Corpista		Solicitudes de servicio a la mesa de soporte del DTI.		Brindar asesorías y capacitación en el sistema de información	Capacitación o asesoría brindada	Formación Académica Gestión Financiera Registro Académico Planeación Gestión de información y consulta Educación Permanente y continuada Estudiantes	
Todos los procesos		Manual de funciones. Hojas de vida de equipos Formato Traslado Activos Fijos		Realizar el inventario de Hardware, Software.	Inventario de Hardware y Software Registro Traslado Activos Fijos	Servicios Administrativos	
Todos los Procesos		Sistema de Información Institucional		Generar los informes a los entes de control (SNIES).	Informe SNIES	Ministerio Educación	
Comunidad Corpista	Compañías de tecnología y servicios	Solicitudes de servicio a la mesa de soporte del DTI. Nuevas tecnologías emergentes		Garantizar y Gestionar la cobertura de las redes inalámbricas, alámbricas, anchos de banda	Cobertura de Red	Comunidad Corpista	

GESTIÓN DE TECNOLOGÍA

				y conexiones necesarias para brindar un mejor servicio a la comunidad Corpista			
Comunidad Corpista		Encuesta de Satisfacción Informes de Analítica de Networking		Control y seguimiento a servicios del DTI	Informe de Control Informe de Satisfacción	Vicerrectoría Administrativa	
Comunidad Corpista		Solicitudes de servicio a la mesa de soporte del DTI.		Creación de reportes estadísticos de los casos recibidos, gestionados y solucionados por el Departamento de Tecnología de la Información.	Informe de Control Porcentaje solicitudes de Soporte Tecnológica Resueltas	Todos los Procesos	
Vicerrectoría Administrativa Oficial de Seguridad		ISO 27001:2022 Habeas Data	VERIFICAR	Solicitud de los certificados de cumplimiento y estándares a los servicios tercerizados	Certificados de Cumplimiento Soportes de Auditoria	Partes Interesadas	
Comunidad Corpista	Empresas de servicios Tercerizados	Solicitudes de servicio a la mesa de soporte del DTI. Servicio de internet y datos		Seguimiento adecuado a las plataformas tecnológicas bajo el dominio del DTI.	Solicitudes de servicio a la mesa de soporte del DTI.	Todos los Procesos	
Dirección y Planeación		Manual de Indicadores		Seguimiento a los indicadores del área.	Indicadores Alimentados y Analizados	Dirección y Planeación	
Comunidad Corpista		Solicitudes de servicio a la mesa de soporte del DTI.	ACTUAR	Mantenimiento correctivo a las plataformas tecnológicas bajo el dominio del DTI.	Módulo de Equipos Help desk	Comunidad Corpista	Empresas Servicios Tercerizados
Todos los Procesos	Proveedor de Sistemas de Información	Requerimientos de la comunidad Corpista. PQRSF		Analizar el desempeño del Sistema de Información Institucional para generar planes de acción.	Estabilización Sistema de información Respuestas a PQRSF	Todos los Procesos	Empresas Servicios Tercerizados

GESTIÓN DE TECNOLOGÍA

Todos los Procesos	Proveedor de Sistemas de Información	Requerimientos de la comunidad Corpista. PQRSF		Analizar y Establecer planes de mejora a los servicios tecnológicos de la FUJNC.	Estabilización Servicios Tecnológicos Respuestas a PQRSF	Todos los Procesos
RECURSOS				REQUISITOS APLICADOS AL PROCESO		
Financiero: Presupuesto. Interno del Departamento Presupuesto General				7.1.2, 7.2, 7.3, 8.7, 9.2, 9.3, 10.2, 10.3		
Infraestructura: Redes alámbricas y redes inalámbricas. Storage y Servidores						
Tecnología: Servicio de internet entre sedes y Licenciamiento. Servicio de Seguridad en redes y comunicaciones. Licenciamiento						

TRATAMIENTO SALIDAS NO CONFORMES		
SALIDA NO CONFORME	CONTROL	RESPONSABLE
Infección de sistemas debido a la falta de medidas preventivas.	Implementar software antivirus actualizado, realizar escaneos periódicos y concienciar a los usuarios sobre prácticas seguras de navegación y descargas.	DTI
Interrupciones en los servicios de IT no programadas.	Establecer un plan de continuidad del negocio, realizar mantenimientos programados fuera de horas pico y contar con sistemas de redundancia para minimizar el impacto.	Director DTI
Incapacidad para restaurar servicios después de un evento catastrófico.	Implementar y probar regularmente planes de recuperación de desastres, asegurando la disponibilidad de copias de seguridad fuera del sitio.	DTI
Acceso no autorizado o pérdida de datos sensibles.	Establecer políticas de acceso estrictas y realizar auditorías de seguridad regularmente.	Dirección DTI, Vicerrectoría Administrativa y Financiera
Falta de seguimiento y control sobre los activos de IT.	Implementar un sistema de gestión de activos, realizar inventarios regulares y asegurar la eliminación segura de equipos obsoletos.	DTI
Rendimiento deficiente de la red, afectando la productividad.	Monitorizar la red, identificar y resolver cuellos de botella, y planificar actualizaciones de capacidad según sea necesario.	DTI
No cumplir con regulaciones y estándares específicos de la	Establecer un programa de cumplimiento, realizar auditorías internas y externas, y mantener actualizadas las	Dirección DTI, Departamento de



GESTIÓN DE TECNOLOGÍA

industria.	políticas y procedimientos.	Calidad
Acceso no autorizado a sistemas que afectan la integridad y disponibilidad.	Implementar medidas de control de acceso, autenticación multifactor y monitorización de logs para detectar actividades sospechosas.	DTI
Falta de respuesta rápida y eficaz a incidentes de seguridad.	Establecer un proceso formal de gestión de incidentes, con roles y responsabilidades definidos, y realizar simulacros periódicos.	DTI
No aplicar parches y actualizaciones de software, dejando vulnerabilidades sin resolver.	Implementar un programa de gestión de cambios que incluya la aplicación regular de actualizaciones de seguridad, evaluación de riesgos y pruebas de compatibilidad.	DTI

DOCUMENTOS

1. POLÍTICA DE ADQUISICIÓN Y USO RESPONSABLE DE LOS SISTEMAS DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN(GTI-POL-1)
2. MANTENIMIENTO EQUIPOS DE COMPUTO Y SOFTWARE(GTI-PRO-1)
3. PROCEDIMIENTO DE CREACIÓN DE GRUPOS EN SOF&A(GTI-PRO-8)
4. INSTRUCTIVO DE INGRESO DE NOTA EN SOF&A(GTI-INS-1)
5. PROCEDIMIENTO SOLICITUD DE SERVICIOS DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACION(GTI-PRO-2)
6. SOLICITUD Y ASIGNACIÓN DE CORREOS INSTITUCIONALES(GTI-PRO-11)
7. PROCEDIMIENTO GENERACIÓN Y CONSOLIDACIÓN DE INFORMACIÓN A SNIES(GTI-PRO-4)
8. CONFIGURACIÓN DE EQUIPOS DE CÓMPUTO(GTI-PRO-9)
9. MANUAL DE SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN(GTI-MAN-1)
10. INSTRUCTIVO GENERACIÓN DE BACKUP(GTI-INS-2)

FORMATOS

1. FORMATO DESARROLLO DE PROYECTOS DTI(GTI-FOR-1)
2. FORMATO SOLICITUD DE BACKUPS(GTI-FOR-10)
3. SOLICITUD DE PERMISOS ESPECÍFICOS EN EL FIREWALL(GTI-FOR-4)
4. FORMATO DE INGRESO AL DATA CENTER(GTI-FOR-5)
5. ENTREGA DE EQUIPOS DE CÓMPUTO(GTI-FOR-7)
6. MEMBRETE DE TECNOLOGÍA DE LA INFORMACION(GTI-FOR-9)
7. FORMATO ENTREGA SUMINISTROS DTI(GTI-FOR-11)

INDICADORES

1. PORCENTAJE DE COBERTURA DE LA RED WIFI
2. PORCENTAJE DE SOLICITUDES DE SOPORTE TECNOLÓGICA RESUELTAS
3. ACCESO A EQUIPOS DE COMPUTO

RIESGOS

1. Desactualización y/o descentralización de información
2. Pérdida o secuestro de información digital

REQUISITOS LEGALES

Calidad

1. Resolución 009573 del 27 de mayo de 2021 2021 MINISTERIO DE EDUCACIÓN NACIONAL

ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ
JEFE DE CALIDAD Fecha de elaboración: 08/02/2024	JEFE DEPARTAMENTO TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN COORDINADOR(A) DE CALIDAD ANALISTA PROFESIONAL DE CALIDAD Fecha de revisión: 30/05/2024	DIRECTOR DEPARTAMENTO DE CALIDAD DIRECTOR(A) TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Fecha de aprobación: 30/05/2024

Este documento ha sido visto 9 veces

COPIA CONTROLADA