

asegúrese de consultar la versión vigente en <https://sig.unad.edu.co>

	<b>CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO GESTIÓN DE SERVICIOS DE INFRAESTRUCTURA TECNOLÓGICA</b>	<b>CÓDIGO:</b> C-12
		<b>VERSIÓN:</b> 2-27-07-2020
		<b>PÁGINA:</b> Página 1 de 8

UNAD © 2020

1) DATOS GENERALES DEL PROCESO	
<b>1.1) Tipo de Proceso:</b>	Apoyo
<b>1.2) Nombre del Proceso:</b>	GESTIÓN DE SERVICIOS DE INFRAESTRUCTURA TECNOLÓGICA
<b>1.3) Objetivo:</b>	Diseñar, fortalecer y mantener la infraestructura y servicios tecnológicos que soportan la gestión organizacional de la Universidad, a partir del uso de tecnologías de última generación y de desarrollos tecnológicos que permitan el logro de los objetivos institucionales.
<b>1.4) Alcance:</b>	Inicia con la identificación y evaluación de necesidades y/o requerimientos tecnológicos, continua con la selección de las diferentes soluciones tecnológicas a implementar, continua con el alistamiento, adquisición e implementación de las soluciones tecnológicas y finaliza con el monitoreo y soporte de estas.

2) ENTRADAS DEL PROCESO			
<b>2.1) No. Entrada</b>	<b>2.2) Insumos que se Transforman</b>	<b>2.3) Proveedor</b>	<b>2.4) Controles Requeridos</b>

“La impresión de este documento se considera COPIA NO CONTROLADA”

	<b>CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO GESTIÓN DE SERVICIOS DE INFRAESTRUCTURA TECNOLÓGICA</b>	<b>CÓDIGO:</b>	C-12
		<b>VERSIÓN:</b>	2-27-07-2020
		<b>PÁGINA:</b>	Página 2 de 8

UNAD © 2020

<b>1</b>	Necesidades y/o requerimientos tecnológicos	<u>Procesos Misionales, de apoyo, estratégicos y de evaluación</u>	Aprobación del líder de unidad o del Director Zonal y del espejo de la GPIT.
<b>2</b>	Plan de desarrollo institucional y planes operativos por vigencia	<u>Proceso Planificación Institucional</u>	Aprobación por parte de la Oficina Asesora de Planeación
<b>3</b>	Incidentes y requerimientos de soporte tecnológico	Docentes y personal administrativo.	Registro del incidente o requerimiento tecnológico a través de la aplicación de mesa de ayuda.

3) DESCRIPCIÓN DEL PROCESO					
3.1) No. Actividad	3.2) Actividades	3.3) PHVA	3.4) Entradas Relacionadas	3.5) Documentación y registros asociados al desarrollo de la actividad	3.6) Responsable
<b>1</b>	Identificar y analizar los requerimientos tecnológicos derivados de las necesidades, objetivos institucionales, servicios, proyectos, visión institucional y nuevas tendencias tecnológicas.	Planear	1 y 2	Consolidado de las necesidades y requerimientos tecnológicos de la institución.	Gerente GPIT, Espejos Zonales GPIT, profesionales GPIT.
<b>2</b>	Selección de las diferentes soluciones tecnológicas a implementar.	Planear	1 y 2	Plan operativo GPIT, documento términos de referencia	Gerente GPIT, profesionales GPIT.

	<b>CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO GESTIÓN DE SERVICIOS DE INFRAESTRUCTURA TECNOLÓGICA</b>	<b>CÓDIGO:</b> C-12
		<b>VERSIÓN:</b> 2-27-07-2020
		<b>PÁGINA:</b> Página 3 de 8

UNAD © 2020

<b>3</b>	Gestionar los recursos necesarios para el desarrollo, adquisición y/o actualización de las soluciones tecnológicas que se implementarán.	Planear	1 y 2	Documentación de contratación de los recursos tecnológicos (Términos de referencia, estudio de mercado y CDP)	Gerente GPIT y profesionales GPIT designados para realizar esta actividad
<b>4</b>	Dimensionar la capacidad de los recursos tecnológicos institucionales y realizar el alistamiento de los mismo (actualización de aplicaciones, configuración sistema operativo, espacio en disco, entre otros) para garantizar la disponibilidad y continuidad de los servicios de la plataforma tecnológica.	Planear	1 y 2	Cursos disponibles en campus virtual  Plataforma virtual disponible	Coordinador de la plataforma Tecnológica integrada/ Equipo de trabajo del Sistema de Plataformas Tecnológicas y Líder de bases de datos
<b>5</b>	Incorporar la nueva infraestructura tecnológica adquirida que soporta los servicios institucionales, e implementar las soluciones tecnológicas previstas.	Hacer	1 y 2	Contratos, informes o documentos soporte.	Espejos Zonales GPIT, profesionales GPIT.
<b>6</b>	Gestionar y controlar el acceso de usuarios a cuentas de correo,	Hacer	1 y 2	Correos electrónicos, Formato para solicitud de administración de	Espejos Zonales GPIT, profesionales GPIT.

	<b>CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO GESTIÓN DE SERVICIOS DE INFRAESTRUCTURA TECNOLÓGICA</b>	<b>CÓDIGO:</b> C-12
		<b>VERSIÓN:</b> 2-27-07-2020
		<b>PÁGINA:</b> Página 4 de 8

UNAD © 2020

	plataformas, aplicaciones y servicios tecnológicos.			activos de información), registros aplicación mesa de ayuda	
<b>7</b>	Realizar las copias de respaldo de los servidores físicos, máquinas virtuales, aplicaciones y bases de datos de la UNAD y la validación de las copias de seguridad.	Hacer	1 y 3	Bitácoras de backups y bitácoras de restauración.	Ingeniero de backups
<b>8</b>	Coordinar y ejecutar el servicio de mantenimiento a la infraestructura tecnológica.	Hacer	1 y 3	Cronograma y actas de mantenimiento	Espejos Zonales GPIT, profesionales GPIT.
<b>9</b>	Verificar el correcto funcionamiento de las soluciones tecnológicas y servicios implementados, acorde con el propósito y/o requerimientos solicitados.	Verificar	1	Informes de seguimiento	Espejos Zonales GPIT, profesionales GPIT.
<b>10</b>	Monitorear el uso adecuado del canal de internet, los servidores, el funcionamiento de la plataforma tecnológica y la adecuada operación de las	Verificar	1	Herramientas de monitoreo, informes.	Espejos Zonales GPIT, profesionales GPIT.

	<b>CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO GESTIÓN DE SERVICIOS DE INFRAESTRUCTURA TECNOLÓGICA</b>	<b>CÓDIGO:</b> C-12
		<b>VERSIÓN:</b> 2-27-07-2020
		<b>PÁGINA:</b> Página 5 de 8

UNAD © 2020

	soluciones y servicios tecnológicos.				
<b>11</b>	Gestionar los Incidentes y requerimientos de soporte tecnológico	Actuar	3	Registros en la aplicación mesa de ayuda	Screeners mesa de ayuda, Espejos Zonales GPIT, profesionales GPIT.
<b>12</b>	Efectuar cambios y/o restauraciones necesarias durante la operación de los servicios tecnológicos	Actuar	1 y 3	Informes, correos electrónicos y oficios de ventanas de mantenimiento	Espejos Zonales GPIT, profesionales GPIT.
<b>13</b>	Tomar decisiones y acciones de mejora derivadas del seguimiento y monitoreo a los servicios tecnológicos y desempeño del proceso.	Actuar	1, 2 y 3	Informes de gestión planes de mejoramiento, actas de reunión	Gerente GPIT, Espejos Zonales GPIT, profesionales GPIT.

4) SALIDAS DEL PROCESO			
4.1) No. Salida	4.2) Salidas	4.3) Actividades Relacionadas	4.4) Usuario
1	Incorporación e implementación de soluciones tecnológica	1, 2, 3, 4, 5	Unidades del metasistema y estamentos universitarios.
2	Información académica e	5, 7 y 12	Unidades del metasistema.

	<b>CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO GESTIÓN DE SERVICIOS DE INFRAESTRUCTURA TECNOLÓGICA</b>	<b>CÓDIGO:</b> C-12
		<b>VERSIÓN:</b> 2-27-07-2020
		<b>PÁGINA:</b> Página 6 de 8

UNAD © 2020

	institucional respaldada		
<b>3</b>	Acceso por parte de los usuarios a los diferentes recursos tecnológicos	6	Unidades del metasistema y estamentos universitarios.
<b>4</b>	Sistemas de información y Plataforma tecnológica disponible para uso institucional.	1, 3, 4, 5, 6, 8, 9 y 10	Unidades del metasistema y estamentos universitarios.
<b>5</b>	Incidentes y requerimientos tecnológicos gestionados.	11 y 13	Funcionarios, docentes y contratistas de la universidad.
Consultar <a href="#">Tratamiento a Salidas No Conformes</a> asociadas al Proceso			

	<b>CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO GESTIÓN DE SERVICIOS DE INFRAESTRUCTURA TECNOLÓGICA</b>	<b>CÓDIGO:</b> C-12
		<b>VERSIÓN:</b> 2-27-07-2020
		<b>PÁGINA:</b> Página 7 de 8

UNAD © 2020

5). NORMATIVIDAD Y DOCUMENTOS DE REFERENCIA	
<b>5.1) Documento de consulta</b>	<b>5.2) Consulta en</b>
Matriz de Marco Legal y Normatividad Aplicable	<a href="#">Ver enlace</a>

6). DESEMPEÑO DEL PROCESO	
<b>6.1) Instrumentos de Seguimiento</b>	<b>6.2) Consulta en</b>
<b>Indicadores</b>	<a href="#">Ver enlace</a>
Otros instrumentos de seguimiento y medición asociados al proceso	<a href="https://mesadeayuda.unad.edu.co/">https://mesadeayuda.unad.edu.co/</a> Consulta directa con el equipo GPIT

asegúrese de consultar la versión vigente en <https://sig.unad.edu.co>

	<b>CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO GESTIÓN DE SERVICIOS DE INFRAESTRUCTURA TECNOLÓGICA</b>	<b>CÓDIGO:</b> C-12
		<b>VERSIÓN:</b> 2-27-07-2020
		<b>PÁGINA:</b> Página 8 de 8

UNAD © 2020

7) MODIFICACIONES O ACTUALIZACIONES DE LA CARACTERIZACIÓN DE PROCESO		
VERSIÓN	FECHA	DESCRIPCIÓN RESUMIDA DEL CAMBIO
0	06-05-2014	Primera versión emitida.
1	1-25-05-2018	Actualización de las entradas, salidas y normatividad del proceso
2	27-07-2020	Se clarifican y exponen de mejor manera aspectos de la gestión relacionada con: la Incorporación y control de Elementos Tecnológicos, la Administración de Redes y Conectividad, la Administración de las Plataformas, Gestión de copias de Respaldo de Información (Backups), la Gestión de usuarios y Gestión de atención a incidentes y requerimientos tecnológicos. Se actualiza el objetivo, alcance, entradas y salidas del proceso