



**Universidad
de Santander**
UDES

VIGILADA MINEDUCACIÓN | SNIES 2832

SC-CER440961

Sistema de Gestión de la Calidad VAF
Vicerrectoría Administrativa y Financiera

CARACTERIZACIÓN INFRAESTRUCTURA TECNOLÓGICA
IFT-CP-001-UDES

Versión: 11

Página 1 de 9

NOMBRE DEL PROCESO O SUBPROCESO:
INFRAESTRUCTURA TECNOLÓGICA

Campus Bucaramanga - Líder Nacional del Proceso o subproceso:
JEFE DE INFRAESTRUCTURA TECNOLÓGICA

Campus Cúcuta y Valledupar - Líder del Proceso o subproceso:
COORDINADOR DE INFRAESTRUCTURA TECNOLÓGICA

PROPÓSITO DEL PROCESO O SUBPROCESO: administrar la plataforma Tecnológica y de Información con herramientas óptimas para satisfacer las necesidades de la Institución y de las filiales.

ALCANCE DEL PROCESO O SUBPROCESO: desde las necesidades de generación de información hasta la implementación de las soluciones.

PROVEEDORES	ENTRADAS	CICLO	ACTIVIDADES	SALIDAS	CLIENTE
Dirección TIC Activos Fijos Procesos y/o subprocesos UDES	Lineamientos de la Dirección TIC Inventario del parque Tecnológico Identificación de necesidades.	P	Realizar la planeación de las diferentes actividades del subproceso. Elaborar el cronograma de mantenimiento preventivo Anual de equipos activos de red. Cotización del recurso requerido	Planeación anual Registrada en aplicativo de administración del SGC-VAF Cronograma de Mantenimiento Preventivo IFT-FT-003-UDES. Requisición	Dirección Tic Infraestructura Tecnológica Administradores de Servidores Procesos y/o subprocesos UDES
Procesos y/o subprocesos UDES	Ticket Mesa de Ayuda Cronograma de Mantenimiento de Servidores.	H	Monitoreo de los servicios prestados por el subproceso de infraestructura Tecnológica. Administrar la infraestructura Tecnológica	Reporte Software de Monitoreo Ticket Mesa de Ayuda	Dirección TIC Procesos y/o subprocesos UDES



**Universidad
de Santander**
UDES

VIGILADA MINEDUCACIÓN | SNIES 2832

SC-CER440961

Sistema de Gestión de la Calidad VAF
Vicerrectoría Administrativa y Financiera

CARACTERIZACIÓN INFRAESTRUCTURA TECNOLÓGICA
IFT-CP-001-UDES

Versión: 11

Página 2 de 9

	Planeación Anual	H	de equipos activos y pasivos de la red institucional. Administración de los Servidores de la Institución adscritos al subproceso de infraestructura Tecnológica. Administración de la planta telefónica VoIP. Administración de la plataforma de correo. Ejecución de la planeación anual	Directorio de Extensiones actualizado. Correo electrónico. Control de Servicios IFT IFT-FT-004-UDES. Registro de la ejecución de la planeación en el aplicativo de Administración del SGC-VAF	
Infraestructura Tecnológica SGC-VAF	Ticket Mesa de Ayuda Hoja de Vida Equipos de Cómputo y Periféricos SEU-FT-001-UDES. (hace referencia al formato digital de la mesa de ayuda) Planeación anual Informes de Auditoria	V	Verificar ejecución de los tickets de la mesa de ayuda Verificar que las versiones de los sistemas operativos de los servidores adscritos a Infraestructura tecnológica se encuentren actualizadas. Planeación anual	Control de Servicios IFT IFT-FT-004-UDES. Hoja de Vida Equipos de Cómputo y Periféricos SEU-FT-001-UDES. (hace referencia al formato digital de la mesa de ayuda) Planeación anual Tratamiento a los planes de acción en el aplicativo de Administración del SGC-VAF	Dirección TIC Infraestructura Tecnológica SGC-VAF



**Universidad
de Santander**
UDES

VIGILADA MINEDUCACIÓN | SNIES 2832

SC-CER440961

Sistema de Gestión de la Calidad VAF
Vicerrectoría Administrativa y Financiera

CARACTERIZACIÓN INFRAESTRUCTURA TECNOLÓGICA
IFT-CP-001-UDES

Versión: 11

Página 3 de 9

Infraestructura Tecnológica	Informe de gestión Retroalimentación planeación anual	A	Analizar las causas para determinar acciones de mejora.	Planes de acción	Infraestructura Tecnológica Dirección Tic
RECURSOS					
Talento humano: Formación del Equipo de Trabajo: Técnicos, Tecnólogos y Profesionales.	Infraestructura física: área administrativa, área para los elementos pasivos de la red, mobiliario.	Infraestructura tecnológica: equipos de cómputo, equipos periféricos, telefonía, aires de precisión, equipos biométricos, servidores, equipos de medición.		Ambiente de trabajo: Condiciones de humedad, temperatura, iluminación y ruido.	Recursos económicos: Presupuesto.
SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN					
Matrices de identificación y valoración de riesgos y oportunidades			Indicadores registrados en el aplicativo de administración del SGC-VAF		
NORMATIVIDAD					
Normatividad legal y reglamentaria Ley 178 de 1994 La Protección de la Propiedad Industrial tiene por objeto las patentes de invención, los modelos de utilidad, los dibujos o modelos industriales, las marcas de fábrica o de comercio, las marcas de servicio, el nombre comercial, las indicaciones de procedencia o denominaciones de origen, así como la represión de la competencia desleal.			Requisitos de la Norma ISO 9001:2015, aplicables al subproceso 4 Contexto de la organización 4.1 Comprensión de la organización 4.2 Comprensión de las necesidades y expectativas de las partes interesadas		



**Universidad
de Santander**
UDES

VIGILADA MINEDUCACIÓN | SNIES 2832

SC-CER440961

Sistema de Gestión de la Calidad VAF
Vicerrectoría Administrativa y Financiera

CARACTERIZACIÓN INFRAESTRUCTURA TECNOLÓGICA
IFT-CP-001-UDES

Versión: 11

Página 4 de 9

La Ley 1273 de 2009

De la protección de la información y de los datos"- y se preservan integralmente los sistemas que utilicen las tecnologías de la información y las comunicaciones, entre otras disposiciones.

Ley 1341 de 2009

"Por la cual se definen Principios y conceptos sobre la sociedad de la información y la organización de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones -TIC-, se crea la Agencia Nacional del Espectro y se dictan otras disposiciones" ANE.

Resolución 001652 del 30 de julio de 2008.

Por la cual se define la administración de registros de nombres de dominio .co, establece que el nombre de dominio de Internet bajo el código de país correspondiente a Colombia -.co- es un recurso del sector de las telecomunicaciones, de interés público, cuya administración, mantenimiento y desarrollo estará bajo la planeación, regulación y control del Estado

Derechos de autor: LEY No. 23 DE 1982.

Los autores de obras literarias, científicas y artísticas gozarán de protección para sus obras e la forma prescrita por la presente ley y, en cuanto fuere compatible con ella, por el derecho común. También protege esta ley a los intérpretes o ejecutantes, a los productores de fonogramas y a los organismos de radiodifusión, en sus derechos conexos a los del autor.

Decreto 1377 de 2013.

El presente Decreto tiene como objeto reglamentar parcialmente la Ley 1581 de 2012, por la cual se dictan disposiciones generales para la protección de datos personales.

Ley 1582 de 2012.

4.4 Sistema de gestión de la calidad y sus procesos

5 Liderazgo

5.1 Liderazgo y compromiso

5.1.1 Generalidades

5.1.2 Enfoque al cliente

5.3 Roles, responsabilidades y autoridades en la organización

6 Planificación

6.1 Acciones para abordar riesgos y oportunidades

6.2 Objetivos de la calidad y planificación para lograrlos

6.3 Planificación de los cambios

7 Apoyo

7.1 Recursos

7.1.1 Generalidades

7.1.2 Personas

7.1.3 Infraestructura

7.1.4 Ambiente para la operación de los procesos

7.1.6 Conocimientos de la organización

7.2 Competencia

7.3 Toma de conciencia

7.4 Comunicación



**Universidad
de Santander**
UDES

VIGILADA MINEDUCACIÓN | SNIES 2832

SC-CER440961

Sistema de Gestión de la Calidad VAF
Vicerrectoría Administrativa y Financiera

CARACTERIZACIÓN INFRAESTRUCTURA TECNOLÓGICA
IFT-CP-001-UDES

Versión: 11

Página 5 de 9

La presente ley tiene por objeto desarrollar el derecho constitucional que tienen todas las personas a conocer, actualizar y rectificar las informaciones que se hayan recogido sobre ellas en bases de datos o archivos, y los demás derechos, libertades y garantías constitucionales a que se refiere el artículo 15 de la Constitución Política; así como el derecho a la información consagrado en el artículo 20 de la misma.

Normatividad institucional aplicable al subproceso

Documentación SGSST.
Reglamento Interno de Trabajo UDES.
REG-PI-001-UDES Política de tratamiento de datos personales.
VAF-PI-001-UDES Políticas Institucionales de los procesos y subprocesos del SGC-VAF.
Manual de Funciones y Responsabilidades TAH-MN-001-UDES
Procedimiento Gestión del Cambio VAF-PR-006-UDES.
Procedimiento de la Gestión del Riesgo VAF-PR-007-UDES.
Procedimiento de Control de Salidas no Conforme VAF-PR-001-UDES.
Procedimiento Control Documentos y Registros GED-PR-004-UDES.
Acciones correctivas preventivas y de mejora VAF-PR-003-UDES.
Petición, Quejas, Reclamos, sugerencias o felicitaciones VAF-PR-005-UDES.
Caracterización infraestructura tecnológica IFT-CP-001-UDES.
Procedimiento administración de red IFT-PR-001-UDES.
Procedimiento Administración de servidores IFT-PR-002-UDES.
Procedimiento administración correo y colaboración IFT-PR-003-UDES.
Gestión Planta Telefónica voip IFT-PR-004-UDES
Instructivo de creación cuentas de directorio activo y correo IFT-IN-001-UDES.
Instructivo de ingreso a la plataforma de correo y colaboración institucional IFT-IN-002-UDES.
Línea base instalación Windows server IFT-IN-003-UDES.

7.5 Información documentada
7.5.1 Generalidades
7.5.2 Creación y actualización
7.5.3 Control de la información documentada

8 Operación

8.1 Planificación y control operacional

8.2 Requisitos para los productos y servicios
8.2.1 Comunicación con el cliente
8.2.2 Determinación de los requisitos para los productos y servicios
8.2.3 Revisión de los requisitos para los productos y servicios
8.2.4 Cambios en los requisitos para los productos y servicios

8.4 Control de los procesos, productos y servicios suministrados externamente

8.4.1 Generalidades
8.4.2 Tipo y alcance del control
8.4.3 Información para los proveedores externos

8.5 Producción y provisión del servicio

8.5.1 Control de la producción y de la provisión del servicio
8.5.2 Identificación y trazabilidad
8.5.3 Propiedad perteneciente a los clientes o proveedores externos
8.5.4 Preservación
8.5.5 Actividades posteriores a la entrega
8.5.6 Control de los cambios

8.6 Liberación de los productos y servicios

8.7 Control de las salidas no conformes



**Universidad
de Santander**
UDES

VIGILADA MINEDUCACIÓN | SNIES 2832

SC-CER440961

Sistema de Gestión de la Calidad VAF
Vicerrectoría Administrativa y Financiera

CARACTERIZACIÓN INFRAESTRUCTURA TECNOLÓGICA
IFT-CP-001-UDES

Versión: 11

Página 6 de 9

	9 Evaluación del desempeño 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 10.3 Mejora continua
DOCUMENTOS DE REFERENCIA	REGISTROS
Plan de desarrollo Institucional. Proyecto Educativo Institucional. Calendario Académico. Manual de calidad del SGC-VAF VAF-MN-001-UDES. Programa de auditoría VAF-PR-002-UDES. Programa Gestión del Conocimiento VAF-PG-004-UDES Programa de Auditorías VAF-PG-002-UDES Guía de requisitos de documentos para aprobación presupuestal y pagos VAF-GU-001-UDES. Aplicación de la marca de conformidad de la certificación ICONTEC VAF-PC-001-UDES. Guía uso adecuado del papel GED-GU-001-UDES. Guía para el manejo de viáticos DIF-GU-002-UDES. Guía de activos fijos para el usuario ACF-GU-001-UDES. Reglamento Sala de Audiovisuales LOG-RG-001-UDES. Plan Estratégico TIC DIT-PL-001-UDES. Uso adecuado del papel GED-GU-001-UDES. Guía de salidas y/o permisos TAH-GU-002-UDES. Protocolo de atención al público TAH-PC-003-UDES Instructivo de logística LOG-IN-001-UDES Servicios y medios de comunicación institucionales COM-GU-001-UDES.	Cronograma de mantenimiento IFT-FT-003-UDES. Control de Servicios IFT-FT-004-UDES. Hoja de Vida Equipo de Cómputo y Periféricos SEU-FT-001-UDES. Orden de Servicio SEU-FT-002-UDES. Ticket Mesa de Ayuda. Correo electrónico. Archivos Digitales (Pantallazos). Directorio de extensiones actualizado. Informes de Gestión. Control de Llamadas VAF-FT-013-UDES. Informe de gestión VAF-FT-032-UDES. Peticiónes, Quejas, Reclamos, Sugerencias o Felicitaciones VAF-FT-003-UDES. Identificación de posibles salidas no conformes VAF-FT-031-UDES. Listado de asistencia GED-FT-031-UDES. Actas GED-FT-032-UDES. Nota interna GED-FT-015-UDES.



**Universidad
de Santander**
UDES

VIGILADA MINEDUCACIÓN | SNIES 2832

SC-CER440961

Sistema de Gestión de la Calidad VAF
Vicerrectoría Administrativa y Financiera

CARACTERIZACIÓN INFRAESTRUCTURA TECNOLÓGICA
IFT-CP-001-UDES

Versión: 11

Página 7 de 9

Guía de solicitud de servicios COM-GU-003-UDES.
Solicitud de desarrollo de software SII-FT-001-UDES.

Circular interna GED-FT-016-UDES.
Solicitud de personal TAH-FT-001-UDES.
Solicitudes TAH-FT-017-UDES.
Evaluación de actividades TAH-FT-022-UDES.
Solicitud de salida y/o permiso TAH-FT-007-UDES.
Autorización uso de imagen MEI-FT-008-UDES.
Modificación presupuestal PRE-FT-003-UDES.
Requisición PRE-FT-004-UDES.



**Universidad
de Santander**
UDES

VIGILADA MINEDUCACIÓN | SNIES 2832

SC-CER440961

Sistema de Gestión de la Calidad VAF
Vicerrectoría Administrativa y Financiera

CARACTERIZACIÓN INFRAESTRUCTURA TECNOLÓGICA
IFT-CP-001-UDES

Versión: 11

Página 8 de 9

CONTROL DE CAMBIOS

VERSIÓN 09	DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO
FECHA DE APROBACIÓN 05/04/2021	Se ajusta en el encabezado logo ICONTEC según protocolo de Aplicación de la marca de conformidad de la certificación ICONTEC v03
RESPONSABLE Esperanza Rojas Rojas Directora de Gestión Documental Alexis René Palomino Jefe Infraestructura Tecnológica	Se elimina del encabezado la fecha de implementación del formato, según disposición de la Alta dirección Consejo Superior. Se elimina de la normatividad aplicable el Decreto 1360.
VERSIÓN 10	DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO
FECHA DE APROBACIÓN 28/03/2022	En el Hacer En actividades, se modifica actividad Administrar la infraestructura. En Salidas, se elimina Registro de Tícket mesa de ayuda y/o Orden de servicio, Registro en la bitácora de servicio de la Hoja de Vida de Equipos de Cómputo y Periféricos SEU-FT-001-UDES.
RESPONSABLE Esperanza Rojas Rojas Directora de Gestión Documental Alexis René Palomino Jefe Infraestructura Tecnológica	En el Verificar En Entradas, se aclara ubicación del formato En Actividades, se elimina hacer seguimiento y evaluación del cumplimiento de los lineamientos establecidos dentro del SGC-VAF. En las Salidas, se elimina Registro en la bitácora de servicio, se incluye aclaración de ubicación del formato, se elimina Plan de acción auditoria VAF-FT-004-UDES En el Actuar En Entradas, se elimina registro en la bitácora de servicio de la Hoja de vida de equipos de cómputo y periféricos SEU-FT-001-UDES.



**Universidad
de Santander**
UDES

VIGILADA MINEDUCACIÓN | SNIES 2832

Sistema de Gestión de la Calidad VAF
Vicerrectoría Administrativa y Financiera

CARACTERIZACIÓN INFRAESTRUCTURA TECNOLÓGICA
IFT-CP-001-UDES

Versión: 11

Página 9 de 9

SC-CER440961

VERSIÓN 10	DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO
FECHA DE APROBACIÓN 28/03/2022	En Salidas, se elimina VAF-FT-004-UDES Plan de acción.
RESPONSABLE Esperanza Rojas Rojas Directora de Gestión Documental Alexis René Palomino Jefe Infraestructura Tecnológica	En Normatividad institucional, se actualiza código de Manual de Funciones y responsabilidades, Procedimiento Control de Salidas no conforme, Procedimiento Control documentos y registros. Se corrige código del subproceso en Procedimiento administración de red, administración de servidores, administración correo y colaboración. En Documentos de Referencia, se incluye Plan Estratégico TIC, Programa Gestión del Conocimiento, se elimina Procedimiento de Auditoría. En Registros, se elimina VAF-FT-004 Plan de acción, Estadística y de avance, se incluye directorio actualizado Se ajustan entradas del control de cambios, según Procedimiento Control de Documentos y Registros.
VERSIÓN 11	DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO
FECHA DE APROBACIÓN 30/05/2023	En el planear se elimina la entrada Identificación de necesidades. En la salida se agrega: Planeación anual Registrada en aplicativo de administración del SGC-VAF
RESPONSABLE Lorena Sánchez Baquero Directora de Gestión Documental Alexis René Palomino Jefe Infraestructura Tecnológica	En el planear se elimina Reporte de necesidad de recurso tecnológico. En la actividad del planear se elimina Evaluar la necesidad del recurso tecnológico. En el hacer se elimina la palabra registro en la entrada. Se elimina del hacer en la salida: Lista de chequeo IFT-FT-002-UDES. Se agrega en la salida del hacer: Reporte software de monitoreo. En el hacer se remplaza plan de trabajo por planeación anual. En actividades se remplaza la actividad: Ejecución del plan de trabajo por Ejecución de la planeación anual. Se ajusta tamaño del logo Icontec, tipología y color en código de certificación. Se ajustan entradas y presentación del control de cambios, según Procedimiento Control de Documentos y Registros. Se actualiza imagen de sello IQNET, conforme al cambio que muestra el manual del uso de la marca de conformidad de la certificación ICONTEC para sistemas de gestión.