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 de equipos activos de red Inventario de servidores 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 y de servidores 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 Procesos y/o subprocesos UDES
Procesos y/o subprocesos UDES	Ticket Mesa de Ayuda Cronograma de Mantenimiento preventivo de Servidores y de equipos activos de red	H	Monitoreo de los servicios prestados por el subproceso de infraestructura Tecnológica. Administrar la infraestructura Tecnológica de equipos activos y pasivos de la red institucional.	Reporte Software de Monitoreo Ticket Mesa de Ayuda	Dirección TIC Administradores de servidores Procesos y/o subprocesos UDES

	Planeación Anual	H	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
Infraestructura Tecnológica	Informe de gestión Retroalimentación planeación anual	A	Analizar las causas para determinar acciones de mejora.	Planes de acción	Infraestructura Tecnológica Dirección Tic

COPIA NO CONTROLADA

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. 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.	**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 4.4 Sistema de gestión de la calidad y sus procesos 5 Liderazgo 5.1 Liderazgo y compromiso

COPIA NO CONTROLADA

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

COPIA NO CONTROLADA

Normatividad institucional aplicable al subproceso

Documentación SGSST.
Reglamento Interno de Trabajo UDES.
Política de tratamiento de datos personales REG-PI-001-UDES
Políticas Institucionales de los procesos y subprocesos del SGC-VAF VAF-PI-001-UDES
Manual de Funciones y Responsabilidades TAH-MN-001-UDES
Procedimiento de Control de las Salidas no Conformes VAF-PR-001-UDES.
Procedimiento de acciones correctivas, preventivas y de mejora VAF-PR-003-UDES.
Procedimiento de Peticiones, Quejas, Reclamos, sugerencias o felicitaciones VAF-PR-005-UDES.
Procedimiento Gestión del Cambio VAF-PR-006-UDES.
Procedimiento de la Gestión del Riesgo VAF-PR-007-UDES.
Procedimiento Control Documentos y Registros GED-PR-004-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
Administración centro de cableado IFT-PR-006-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.
Matriz de comunicación Infraestructura Tecnológica IFT-MT-001-UDES
Matriz de identificación de posibles salidas no conformes Infraestructura Tecnológica IFT-MT-005-UDES

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

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

COPIA NO CONTROLADA

	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 Programa de capacitación VAF-PG-001-UDES Guía de requisitos de documentos para aprobación presupuestal y pagos VAF-GU-001-UDES. Guía para el registro de la planeación anual de los procesos y subprocesos del SGC-VAF VAF-GU-002-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 Auditorios y Salas Audiovisuales LOG-RG-001-UDES Plan Estratégico TIC DIT-PL-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 Guía de Presupuesto PRE-GU-001-UDES Servicios y medios de comunicación institucionales COM-GU-001-UDES. Guía de Protocolo para Eventos Institucionales COM-GU-002-UDES Manual de Marca UDES COM-MN-001-UDES Guía de solicitud de servicios COM-GU-003-UDES Solicitud de desarrollo de software SII-FT-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. Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias o Felicitaciones VAF-FT-003-UDES. Documento Equivalente a la Factura DIF-FT-006-UDES Inventario Único Documental GED-FT-005-UDES Nota interna GED-FT-015-UDES. Circular interna GED-FT-016-UDES. Listado de asistencia GED-FT-031-UDES. Actas GED-FT-032-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. Requisición PRE-FT-004-UDES. Autorización Uso de Imagen COM-FT-002-UDES

COPIA NO CONTROLADA

CONTROL DE CAMBIOS

VERSIÓN 11	DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO
FECHA DE APROBACIÓN 30/05/2023 RESPONSABLE Lorena Sánchez Baquero Directora de Gestión Documental Alexis René Palomino Jefe Infraestructura Tecnológica	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 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.
VERSIÓN 12	**DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO**
FECHA DE APROBACIÓN 31/05/2024 **RESPONSABLE** Alexis René Palomino Jefe Infraestructura Tecnológica Rafael Eduardo Cotes Coordinador Valledupar Oscar Diaz Coordinador Cúcuta Gelmy Lorena Sánchez Baquero Directora de Gestión Documental	En la sección de entrada del ciclo P, se elimina inventario del parque tecnológico, se incluye inventario de equipos activos de red y se incluye inventario de servidores. En la sección actividades del ciclo P, se incluye: y de servidores En la sección de cliente del ciclo P, se elimina administradores de servidores En la sección de entradas del ciclo H se incluye: preventivo; y de equipos activos de red. En la sección de cliente del ciclo H se incluye: administradores de servidores Se ajustan entradas del control de cambios, según Procedimiento Control de Documentos y Registros.

COPIA NO CONTROLADA

VERSIÓN 13	DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO
FECHA DE APROBACIÓN 14/05/2025	El líder en revisión anual de documentos no presento cambios.
RESPONSABLE Alexis René Palomino Jefe Infraestructura Tecnológica Gelmy Lorena Sánchez Baquero Directora de Gestión Documental	Documentos de referencia se incluye PRE-GU-001-UDES, COM-GU-002-UDES, COM-MN-001-UDES. Modulo registros se incluye DIF-FT-006-UDES, GED-FT-005-UDES. Se elimina PRE-FT-003-UDES. Se ajustan entradas del control de cambios, según Procedimiento Control de Documentos y Registros.

COPIA NO CONTROLADA