

INFORMACIÓN GENERAL DEL PROCESO

NOMBRE DEL PROCESO	Gestión de las Tecnologías
OBJETIVO	Facilitar la gestión de los procesos de la Universidad a través de la disposición, administración y mantenimiento del portafolio de servicios digitales soportados en buenas prácticas, estándares internacionales, mejora continua e innovación, con el propósito de ofrecer una experiencia satisfactoria a la comunidad UEB.
ALCANCE	Este proceso cubre todas las fases de la gestión tecnológica, desde la identificación de necesidades informáticas, el análisis de alternativas, gestión de la solución hasta la evaluación y mejora continua de los servicios digitales.
TIPOLOGÍA DE PROCESO	Apoyo
LIDER DEL PROCESO	Director de Tecnología

SECUENCIA E INTERRELACIÓN DEL PROCESO



PROVEEDOR <i>(Son las partes interesadas que proporcionan las entradas o insumos al proceso)</i>		ENTRADAS <i>(Son los documentos, registros o requerimientos que se esperan transformar o utilizar en la operación del proceso. Estas entradas pueden corresponder a la salida de la actividad anterior)</i>	Ciclo P.E.C.A.R	ACTIVIDAD <i>(Es el conjunto de elementos secuenciales que conforman un proceso)</i>	SALIDAS <i>(Son los elementos transformados resultantes del proceso, puede considerarse que la salida de este corresponda a la entrada del siguiente)</i>	CLIENTES <i>(Son las partes interesadas que reciben los elementos resultantes del proceso)</i>	
INTERNO	EXTERNO					INTERNO	EXTERNO
Todos los procesos Proceso: Planeación Estratégica	Gobierno Entes de control Ministerios de las TIC Organizaciones internacionales	Plan de Desarrollo Institucional (PDI) Políticas vigentes Actas de órganos de gobierno interno	Planear	Definir o actualizar el Plan Estratégico de Tecnologías de la Información (PETI).	Plan Estratégico de Tecnologías de la Información (PETI) divulgado	Todos los procesos Proceso: Gestión de las Comunicaciones Proceso: Planeación Estratégica	Proveedores Aliados
Todos los procesos Proceso: Gestión Financiera	Proveedores Aliados	Inventario actualizado de infraestructura tecnológica Estado y especificaciones técnicas de los equipos y sistemas Capacidad actual de los recursos Presupuesto disponible Listado de proyectos tecnológicos en curso o planificados Proyecciones de crecimiento de la demanda tecnológica a corto, mediano y largo plazo	Planear	Dimensionar las capacidades tecnológicas institucionales	Plan de capacidades tecnológicas	Comunidad universitaria Todos los procesos Proceso: Planeación Estratégica Proceso: Gestión Financiera	Aliados

SECUENCIA E INTERRELACIÓN DEL PROCESO

PROVEEDOR <i>(Son las partes interesadas que proporcionan las entradas o insumos al proceso)</i>		ENTRADAS <i>(Son los documentos, registros o requerimientos que se esperan transformar o utilizar en la operación del proceso. Estas entradas pueden corresponder a la salida de la actividad anterior)</i>	Ciclo P.E.C.A.R	ACTIVIDAD <i>(Es el conjunto de elementos secuenciales que conforman un proceso)</i>	SALIDAS <i>(Son los elementos transformados resultantes del proceso, puede considerarse que la salida de este corresponda a la entrada del siguiente)</i>	CLIENTES <i>(Son las partes interesadas que reciben los elementos resultantes del proceso)</i>	
INTERNO	EXTERNO					INTERNO	EXTERNO
Todos los procesos Proceso: Gestión Financiera	Proveedores Aliados	Presupuesto actual y proyectado Estudios de mercadeo Estudios de tendencia y avances tecnológicos Indicadores de desempeño	Planear	Planificar la innovación y mejora continua a nivel tecnológico	Planes de acción Propuestas de innovación tecnológica Reportes de tendencias tecnológicas	Todos los procesos Proceso: Planeación Estratégica	Proveedores
Todos los procesos	Proveedores Aliados	Caso con solicitud de servicio (aplicativo Mesa de Servicio)	Ejecutar	Gestionar el portafolio de proyectos tecnológicos institucionales	Portafolio de proyectos de tecnología Informe de estado de los proyectos Documento de lecciones aprendidas Evaluación del proyecto	Todos los procesos Proceso: Planeación Estratégica	N/A
Todos los procesos Proceso: Planeación Estratégica	Órganos de certificación y estándares	Políticas internas Estándares de gobernanza (COBIT, ITIL, entre otros) Normatividad legal	Ejecutar	Gestionar el cumplimiento y gobernanza de las Políticas y Estándares de Tecnología	Informe de actividades adelantadas entorno al cumplimiento y gobernanza de las políticas y estándares de tecnología.	Comunidad universitaria Proceso: Planeación Estratégica	N/A

SECUENCIA E INTERRELACIÓN DEL PROCESO

PROVEEDOR <i>(Son las partes interesadas que proporcionan las entradas o insumos al proceso)</i>		ENTRADAS <i>(Son los documentos, registros o requerimientos que se esperan transformar o utilizar en la operación del proceso. Estas entradas pueden corresponder a la salida de la actividad anterior)</i>	Ciclo P.E.C.A.R	ACTIVIDAD <i>(Es el conjunto de elementos secuenciales que conforman un proceso)</i>	SALIDAS <i>(Son los elementos transformados resultantes del proceso, puede considerarse que la salida de este corresponda a la entrada del siguiente)</i>	CLIENTES <i>(Son las partes interesadas que reciben los elementos resultantes del proceso)</i>	
INTERNO	EXTERNO					INTERNO	EXTERNO
<p>Proceso: Planeación Estratégica</p> <p>Proceso: Administración de Procesos</p>	<p>Consultoría en gestión del riesgo y continuidad</p>	<p>Análisis de contexto y riesgos institucionales</p> <p>Información de procesos institucionales</p>	<p>Ejecutar</p>	<p>Gestionar la continuidad del negocio</p>	<p>Plan de continuidad del negocio</p>	<p>Todos los procesos</p> <p>Proceso: Planeación Estratégica</p>	<p>Usuarios externos</p>
<p>Todos los procesos</p> <p>Comunidad universitaria</p>	<p>Proveedores</p> <p>Contratistas</p>	<p>Reporte de incidentes y problemas</p> <p>Requerimientos y/o solicitudes de servicio TI</p> <p>Informes de monitoreo (desempeño y rendimiento)</p>	<p>Ejecutar</p>	<p>Gestionar servicios de TI</p>	<p>Portafolio de servicios digitales</p> <p>Reportes de disponibilidad de los servicios digitales</p> <p>Informe de solución de requerimientos, incidentes y problemas</p> <p>Resultados de encuestas o evaluaciones de percepción de los usuarios</p>	<p>Todos los procesos</p> <p>Comunidad universitaria</p>	<p>Usuarios externos</p> <p>Proveedores</p>

SECUENCIA E INTERRELACIÓN DEL PROCESO

PROVEEDOR <i>(Son las partes interesadas que proporcionan las entradas o insumos al proceso)</i>		ENTRADAS <i>(Son los documentos, registros o requerimientos que se esperan transformar o utilizar en la operación del proceso. Estas entradas pueden corresponder a la salida de la actividad anterior)</i>	Ciclo P.E.C.A.R	ACTIVIDAD <i>(Es el conjunto de elementos secuenciales que conforman un proceso)</i>	SALIDAS <i>(Son los elementos transformados resultantes del proceso, puede considerarse que la salida de este corresponda a la entrada del siguiente)</i>	CLIENTES <i>(Son las partes interesadas que reciben los elementos resultantes del proceso)</i>	
INTERNO	EXTERNO					INTERNO	EXTERNO
Todos los procesos	N/A	Portafolio de proyectos institucionales priorizados Solicitud de servicio (nuevos servicios de información o actualización de los existentes) Actas de órganos de gobierno interno Alertas o reportes de incidentes	Ejecutar	Gestionar servicios de información	Portafolio de servicios de información Reportes de disponibilidad de los servicios de información Informe de solución de requerimientos, incidentes y problemas Resultados de encuestas o evaluaciones de percepción de los usuarios	Todos los procesos Comunidad universitaria	Usuarios externos que interactúan con los sistemas de la Universidad Proveedores
Todos los procesos	Consultoría en seguridad Entidades normativas Investigadores y Centros de Ciberseguridad	Reportes de amenazas y tendencias de ciberseguridad Retroalimentación de usuarios o colaboradores sobre prácticas actuales Notificaciones de amenazas y vulnerabilidades de fuentes externas Plan de Continuidad del Negocio DCP y recuperación ante desastre Políticas, Estándares y Normatividad de Seguridad Informática y de la Información	Ejecutar	Gestionar la seguridad de la información de la UEB	Informe de Gestión de la Seguridad de la información: Reporte de vulnerabilidades Reporte de controles implementados, incluidos controles de acceso acorde con la matriz de roles y perfiles. Reporte de incidentes de seguridad presentados Informes de auditoría de seguridad	Todos los procesos Proceso: Planeación Estratégica Proceso: Gestión de las Comunicaciones Comunidad universitaria	Entes de control Proveedores de seguridad externos Consultores externos Usuarios externos que interactúan con los sistemas de la Universidad

SECUENCIA E INTERRELACIÓN DEL PROCESO



PROVEEDOR <i>(Son las partes interesadas que proporcionan las entradas o insumos al proceso)</i>		ENTRADAS <i>(Son los documentos, registros o requerimientos que se esperan transformar o utilizar en la operación del proceso. Estas entradas pueden corresponder a la salida de la actividad anterior)</i>	Ciclo P.E.C.A.R	ACTIVIDAD <i>(Es el conjunto de elementos secuenciales que conforman un proceso)</i>	SALIDAS <i>(Son los elementos transformados resultantes del proceso, puede considerarse que la salida de este corresponda a la entrada del siguiente)</i>	CLIENTES <i>(Son las partes interesadas que reciben los elementos resultantes del proceso)</i>	
INTERNO	EXTERNO					INTERNO	EXTERNO
Proceso: Administración de Procesos Proceso: Planeación Estratégica	N/A	Indicadores de gestión Plan auditorias Encuestas de satisfacción	Analizar	Seguimiento y medición del proceso	Resultados de indicadores Informes de auditoria Resultados de encuestas de satisfacción	Proceso: Planeación Estratégica Proceso: Administración de Procesos	N/A
Proceso: Administración de Procesos Proceso: Planeación Estratégica	N/A	Reporte de indicadores de gestión Matriz de riesgos institucional Reporte de indicadores del Plan de Desarrollo Institucional (PDI) Informes de auditorias	Retroalimentar	Formulación e implementación de acciones de mejora	Informe de avances y cumplimiento (evidencias y actas) Solicitud de actualización de documentación Planes de mejoramiento	Proceso: Planeación Estratégica Proceso: Administración de Procesos	N/A

SEGUIMIENTO Y CONTROL

RECURSOS DEL PROCESO	TABLAS DE RETENCIÓN DOCUMENTAL	DOCUMENTOS RELACIONADOS	INDICADORES DE GESTIÓN	RIESGOS	NORMATIVIDAD
Infraestructura: Oficina Dirección de Tecnología Talento Humano: Ver Organigrama Sistemas de información: Ver inventario de sistemas de información	Ver Tablas de Retención Documental	Ver Listado Maestro de Documentos (LMD)	Ver Matriz de Indicadores de Gestión	Ver Matriz de Riesgo Institucional	Ver Normograma