

CARACTERIZACIÓN DE PROCESO

Tipo de Proceso : APOYO			
Proceso:	7. Gestión de Infraestructura	Objetivo:	Gestionar el desarrollo y la mejora continua de la infraestructura física, tecnológica y medios educativos para responder a las actividades misionales, de bienestar y administrativas.
Responsable:	Jefe de Planeación		

Proveedores	Entradas	PHVA	Descripción	Salidas	Clientes
Gestión de Recursos Educativos - Biblioteca, Coord. Acad. y Laboratorios					
Externos - Proveedores insumos, de equipos electrónicos, de audiovisuales y material bibliográfico - Editoriales - Bibliotecas del convenio RUAV., Banco de la República y Biblioteca Departamental. - MEN - ACIET. - Partes interesadas Internos - Unidades Académicas	- Programación Académica - Calendario Académico - Calendario de parciales - Solicitud de publicaciones y material bibliográfico - Ofertas proveedores - Propuestas Bibliográficas - Bases de datos - Políticas Institucionales - PQRS's - SNC - Convenios - Solicitudes de paz y salvo de docentes y estudiantes - Banco de proyectos - Asignación de presupuesto para la gestión - Compras e inventarios - Solicitudes de reserva de auditorios, sala	P	- Planeación de adquisición de Recursos y Actividades de Biblioteca - Planeación uso de espacios físicos y medios audiovisuales - Planeación de asignación de laboratorios - Planeación realización mantenimientos preventivos y correctivos de equipos	- Asignación de espacios de laboratorio, salones, auditorios y sala multimedial - Multas - Paz y salvos - Compras e inventarios - Hoja de vida de equipos - Ordenes de compra - Reglamento Biblioteca y Laboratorios - Registro de uso de espacios y laboratorios - Registro de mantenimientos - Acciones remediales y de mejora - Información documentada - Apoyo bibliográfico a los programas académicos. - Prestación del servicio de biblioteca mediante	Externos - Bibliotecas del convenio RUAV., Banco de la República y Biblioteca Departamental. - Proveedores - MEN - Partes interesadas - ACIET. Internos - Todos los procesos - Egresados
		H	- Desarrollo de la Colección - Proceso de descarte - Mantenimiento y reparación de libros - Mantenimiento espacio en la pagina Web. - Actualización instructivos - Registro, Catalogación y Sistematización - Préstamo de Equipos y Herramientas - Ingreso a los laboratorios y auditorios - Capacitación a usuarios - Generación de Paz y Salvo - Solicitud, ingresos y salida de equipos - Mantenimiento de Equipos - Préstamo Interbibliotecarios - Asesoría Gramatical - Actualización Pagina WEB		

- Funcionarios Administrativos - Calidad Institucional - Direcciones de Programa - Todos los procesos - Docentes - Estudiantes	de auditorios, sala multimedial y medios audiovisuales o de laboratorio - Solicitudes de préstamo de equipos y herramientas - Encuesta de satisfacción	V	- Administración y control de salones y auditorios - Administración y control de Medios Audiovisuales - Control de Recursos y Suministros - Control de uso de herramientas y equipos y recursos bibliográficos - Verificación de actas de supervisión de lo contratado. - Indicadores de uso, espacios, bases de datos, libros.	de biblioteca mediante terceros - Asesorías gramaticales - Capacitación a usuarios	- Docentes - Estudiantes - Funcionarios Administrativos
		A	- Revisión y ajustes al proceso. - Ejecutar los trabajos necesarios - Planes de mejoramiento - Revisión de matriz de riesgos.		
Tecnologías de la Información y la Comunicación - DTIC					
Externos - Comité de proyectos RUAV - Ministerio de TIC - Entes de control Internos - Unidades académicas y administrativos	- Requerimientos tecnológicos - Contratos tecnológicos. - Requerimientos (GEL)	P	Planeación Tecnológica	- Gestión de incidencias en mesa de ayuda - Gestión de nodos físicos y lógicos - Actualización de Sistemas de información y aplicativos	Externos - Entes de control - Ministerios - Entes estadísticos Internos - Unidades académicas y administrativos - Comunidad académica
		H	- Administración de Red y Sitio Web - Administración de Hardware y Software en Salas de informática y Oficinas		
		VA	Mantenimiento de Sistemas de Información Seguimiento a la programación de incidencias (GLPI).		
Gestión de Infraestructura Física - Infraestructura Física y Servicios Generales					
Contratistas Externos - Contratista y proveedores Internos - Banco de proyectos - Vicerrectoría Administrativa - PQRS.	- Formato descripción de actividades - Banco de Proyectos (Presupuesto). Actas Comité mejoramiento de la infraestructura física. - Documentos Ingeniería de detalle proyectos I.F. - Conceptos técnicos jurídicos, ambientales (Internos - Externos) - CDPs - Requerimientos de trabajos de mantenimiento - Personal de mantenimiento	P	- Planificación de proyectos para intervenciones físicas y de menor formato - Establecer el programa anual de mantenimiento	- Espacios nuevos y/o existentes adecuados y entregados a entera satisfacción. - Informes internos y externos (Entes de control). - Programa de mantenimiento. -Hoja de incidentes. -Formato de Autoevaluación GI-F-053 -Actas de recibo parcial y/o final	Externos - Entes de control - Comunidad del sector. Internos - Comunidad institucional
		H	- Diseño y ejecución de proyectos de Infraestructura Física (Ingeniería de detalle). Trámites de licencias y permisos autoridades competentes. - Conceptos técnicos - Contratación estatal - Realizar las actividades de mantenimiento preventivo y/o correctivo según solicitudes de usuarios		
		V	- Cumplimiento de indicadores - Verificar el estado de la infraestructura		
		A	- Revisión y ajustes al proceso - Ejecutar los trabajos necesarios		

Requisitos	Recursos
Cliente (Estudiantes): - Entrega de espacios para el desarrollo de actividades académicas debidamente equipados con condiciones de acceso, confort y seguridad. - Espacios de laboratorio adecuados para el desarrollo de sus prácticas académicas (buena iluminación, ventilación, horarios flexibles, mesas y sillas en buen estado) - Equipos de laboratorio y herramientas suficientes y en buen estado - Material bibliográfico suficiente y en buen estado. - Conexiones a intranet con buen ancho de banda. - Pagina Web Actualizada (Catalogo Publico) Legales, Organización y Norma: Ver CAL-O-5 Normograma General Partes Interesadas: - Docentes: Espacios y conexiones a internet adecuados para el desarrollo de la práctica docente - Funcionarios Administrativos: Espacios adecuados , suficientes y horarios flexibles para el uso de los mismos - Egresados: Página de Internet actualizada (Ej Catalogo publico) - Familiares de estudiantes: Espacios para el desarrollo de actividades académicas bien equipados y con buenas condiciones de acceso, confort y seguridad. - Entidades Estatales (Gobierno y Control): Seguridad en la infraestructura física - Entorno (Vecinos): No afectación por ruido, espacios de parqueadero - Proveedores y Contratistas: Procesos de contratación organizados y puntuales	Humanos: 1 Coordinador Académico (Profesional), 1 Profesional Universitario (Jefe de Servicios Generales) , 1 Enc. de Laboratorio; 1 Director Biblioteca; 1 Profesional en Arquitectura, 1 Jefe del área de TI, 4 Docentes en comisión al área de TI, 2 Auxiliares de Laboratorio (Norte y Sur), 1 Docente medio tiempo encargado de Laboratorio , 2 becarios de Laboratorio (Norte y Sur); 3 Auxiliares Biblioteca; 3 Técnicos en nombramiento provisional de apoyo a TI, 3 Auxiliares Coordinación Académica, 1 contratista de apoyo al TI, 2 Auxiliares Medios Audiovisuales, 1 Auxiliar administrativa (Servicios Generales), 51 auxiliares (aseo 16, ronderos 19, mantenimiento 16.) , 1 Auxiliar de Inf. Física, 4 becarios de coordinación y medios audiovisuales, 3 becarios en biblioteca, 5 becarios para TI Físicos: 165 Aulas, 13 Laboratorios, 95 Video Beam, 22 Equipos de Audio , 2 Bibliotecas (bloque norte y bloque sur),1 sala multimedial; dos cubículos de estudio grupal; 6 cubículos de estudio individual 6 Oficinas de Coordinación Académica, 1 Oficina Medios Audiovisuales, 1 Almacén de Laboratorios, Servicios Generales y Mantenimiento: Herramientas de mano (taladros, pulidores, hidrolaboradoras, brilladora.) Tecnológicos: 27 Salas de sistemas(7 sur, 1 Guachene, 11 principal, 8 Estación 1), 1029 Equipos de Computo, 149 Dispositivos de Conectividad; 109 tablets, 13 Impresoras, 10 Software especializado (Biblioteca). Financieros: Gastos de funcionamiento y Presupuesto en los Proyectos: 23771 "Desarrollo Tecnológico " y , 23772 "Desarrollo de la Infraestructura Física",
Indicadores	Riesgos
• Actualización de contratos de seguridad aplicados a la infraestructura tecnológica • Compra de materia bibliográfico • Consulta en bases de datos • Cumplimiento Plan de Mantenimiento Preventivo Institucional • Disponibilidad de Internet CLARO - Norte • Disponibilidad de Internet EMCALI - Sur • Metros cuadrados intervenidos para operación • Obsolescencia tecnológica • Préstamos externos • Proyectos de Investigación en TI • Recuperación por reclamación de siniestros • Servicios a Sistemas de Información Ver Ficha de Indicadores del Proceso	• Hurto de bienes muebles y actos mal intencionados sobre la Infraestructura de la UNIAJC • Infraestructura física y tecnológica obsoleta o inadecuada que impida la prestación del servicio • Vulnerabilidad de los Sistemas de información • Peculado Ver Mapa de Riesgos del Proceso

Documentos Asociados

- GI-P-001 Vigilancia y Control de Acceso
 - GI-P-002 Procedimiento Mantenimiento y Adecuación de Planta Física
 - GI-P-003 Administración de Recursos Físicos y Audiovisuales
 - GI-P-004 Administración de Biblioteca
 - GI-P-006 Administración de los Servicios a Usuarios de Biblioteca
 - GI-P-007 Recuperación y Restauración Bases de Datos y Sitios WEB
 - GI-P-008 Administración de Hardware Y Software
 - GI-P-009 Administración de Red
 - GI-P-010 Administración de salas informáticas
 - GI-P-011 Planeación De Tecnología
 - GI-P-012 Administración Laboratorios Académicos
 - GI-P-013 Desarrollo de Anteproyecto de Grado
 - GI-P-014 Estándares De Nomenclatura Y Buenas Prácticas Para Bases De Datos
 - GI-I-001 Requisitos Trabajos de Grado
 - GI-I-002 Sistemas de Información en Gestión
 - GI-I-004 Copias De Respaldo - Backups
 - GI-I-005 Publicación De Contenido Web
- RFT-O-2 Políticas y normas para la utilización de equipos y la Red Institucional
 Resolución 493 - Plan de Tratamiento de Riesgos de Seguridad y Privacidad de la Información
 Res. 041/2010 - Reglamento Laboratorios Ingenierías
 Res. 217/2019 - Política de Tratamiento de Información y Protección de Datos Personales de la UNIAJC
 Resolución Anual de Rectoría -Plan Estratégico de Tecno. de la información y las Comunicaciones - PETI
 Resolución Anual de Rectoría - Plan de seguridad y Privacidad de la Información
 Resolución Anual de Rectoría - Plan de Mantenimientos UNIAJC

Versión	Fecha	Razón de la Actualización
1	feb-10	Primera versión del Mapa de Procesos (V1)
2	oct-11	Primera actualización del Mapa de Procesos (V2)
3	feb-18	Segunda actualización del Mapa de Procesos (V3)
4	may-20	Se actualiza Objetivo de acuerdo al PED 2020-2030, así como Recursos, Indicadores y Riesgos (V4)

Elaboró	Revisó	Aprobó
Nombre: Ruby Cano Hernández, Luz Stella Castaño, Mercedes Fernández, Helman Meneses Biscue, Carlos Alberto Rodríguez, Mauricio Antonio Gómez. Cargo: Gestores del Proceso Fecha: Febrero 23 de 2018	Nombre: Patricia Parra Guzmán Cargo: Jefe de Planeación Fecha: Mayo 13 de 2020	Nombre: Hugo Alberto González López Cargo: Rector Fecha: Mayo 15 de 2020