

| | | | |
|---|--|-------------------------------------|---------------------------|
| SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN DE CALIDAD | | | |
|  INSTITUCIÓN UNIVERSITARIA Antonio José Camacho Calidad, excelencia y compromiso social | Procedimiento PLANEACIÓN DE TECNOLOGÍA MANTENIMIENTO DE SERVICIOS | VERSIÓN No. 1.0 | CÓDIGO RFT-P-1 |
| | | FECHA EDICIÓN 06/06/2017 | PÁGINA 1 de 4 |

TABLA DE CONTENIDO

| | | |
|----|---------------------------------------|---|
| 1. | OBJETIVOS | 2 |
| 2. | ALCANCE | 2 |
| 3. | FORMATOS MANEJADOS..... | 2 |
| 4. | DEFINICIONES | 2 |
| 5. | POLÍTICAS INSTITUCIONALES | 2 |
| 6. | DIAGRAMA DE BLOQUE DE LAS ETAPAS..... | 3 |
| 7. | DESCRIPCIÓN DE LAS ETAPAS..... | 3 |
| 8. | ANEXOS | 4 |

COPIA NO CONTROLADA

| | | |
|---|--|--|
| ELABORADO POR: | REVISADO POR: | APROBADO POR: |
| Nombre: Carlos Alberto Rodríguez Cargo: Analista Fecha: 06/06/2017 | Nombre: Andres Rangel. Cargo: Fecha: 06/06/2017 | Nombre: Carlos Alberto Rodriguez. Cargo: Jefe de la Oficina de Servicios Informáticos Fecha: 06/06/2017 |

| SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN DE CALIDAD | | | |
|--|---|--|----------------------------------|
|  <p>INSTITUCIÓN UNIVERSITARIA Antonio José Camacho Calidad, excelencia y compromiso social</p> | <p>Procedimiento PLANEACIÓN DE TECNOLOGÍA MANTENIMIENTO DE SERVICIOS</p> | <p>VERSIÓN No. 1.0</p> | <p>CÓDIGO RFT-P-1</p> |
| | | <p>FECHA EDICIÓN 06/06/2017</p> | <p>PÁGINA 2 de 4</p> |

1. OBJETIVOS

El objeto del procedimiento es proporcionar la capacidad de un avance tecnológico de la institución, en concordancia con las necesidades de los usuarios y de las intenciones de la institución.

2. ALCANCE

Aplica a todas las actividades de la Institución Universitaria Antonio José Camacho (UNIAJC) en referencia al crecimiento tecnológico de la institución.

3. FORMATOS MANEJADO

Nombre

Código

Estudios previos de necesidad, conveniencia y oportunidad, correo electrónico, necesidad.

4. DEFINICIONES

Tecnología de la información y la comunicación (TIC's): Instrumentos y procesos utilizados para recuperar, almacenar, organizar, manejar, producir, presentar e intercambiar información por medios electrónicos y automáticos.

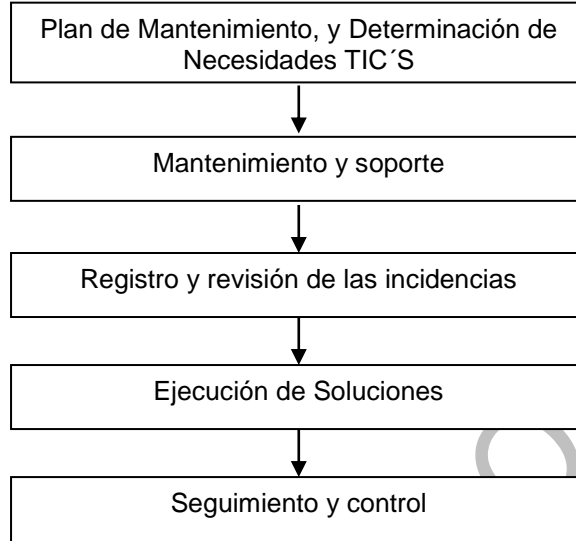
GLPI: Sistemas de gestión de mesa de ayuda para incidencias externas.

5. POLÍTICAS INSTITUCIONALES

- Las necesidades de la Planeación Tecnológica se detectan de acuerdo al Plan de Desarrollo Institucional.
- El jefe de la oficina de informática es el responsable de consolidar las necesidades de mantenimiento en la institución, referentes a las tecnologías de la información, esta actividad se realiza con los jefes de las áreas de procesos de la Institución Universitaria Antonio José Camacho.
- Se realiza anualmente una adquisición de insumos para el mantenimiento de los laboratorios, y equipos administrativos, además se adelanta un proceso de contratación para el soporte de los sistemas ERP Academusoft/Gestasoft, la oficina de servicios Informáticos tramita el soporte correspondiente de adquisiciones de insumos y repuestos.
- Se procede a realizar las actividades de mantenimiento a laboratorios y equipos administrativos, se gestionan los contratos de soporte a los diferentes sistemas y servicios, además se implementan las mesas de ayuda para gestionar los diferentes eventos que se presentan en cada uno de los sistemas de información y demás servicios informáticos.
- Se ejecutan los planes de mantenimiento en las diferentes salas y laboratorios, se registran las diferentes incidencias en sistema de mesa de ayuda GLPI, y en las diferentes mesas de ayuda que brindan los diferentes proveedores.

| | | | |
|--|--|------------------------------------|--------------------------|
|  <p>INSTITUCIÓN UNIVERSITARIA Antonio José Camacho Calidad, excelencia y compromiso social</p> | Procedimiento PLANEACIÓN DE TECNOLOGÍA MANTENIMIENTO DE SERVICIOS | VERSIÓN No. 1.0 | CÓDIGO RFT-P-1 |
| | | FECHA EDICIÓN 06/06/2017 | PÁGINA 3 de 4 |

6. DIAGRAMA DE BLOQUE DE LAS ETAPAS



7. DESCRIPCIÓN DE LAS ETAPAS

| ETAPAS | RESPONSABLES | ACTIVIDADES | FORMATOS |
|---|--|--|---|
| 1. Determinar las Necesidades de la institución | La oficina de tecnologías de la información | 1. Determinar requerimientos de TIC'S | Generación de incidencia en la plataforma GLPI. |
| | Oficina de Servicios Informáticos Comité Gobierno en línea. | 1. Consolidar requerimientos de las áreas usuarias. | Generación de incidencias en la plataforma GLPI |
| | Oficina de Servicios Informáticos | 1. Gestionar la adquisición de materiales, contratos e insumos, de acuerdo al procedimiento Contratación y Compra | Contratos de adquisición de bienes y servicios. |
| 2. Consolidar información | Oficina de Servicios Informáticos | 1. Realizar actividades de mantenimiento en los diferentes laboratorios y salas. 2. Hacer seguimiento al a las incidencias registradas en la mesa de ayuda. | Plan de Compras |
| | | | |

SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN DE CALIDAD

| | | | |
|---|--|-------------------------------------|---------------------------|
|  INSTITUCIÓN UNIVERSITARIA Antonio José Camacho Calidad, excelencia y compromiso social | Procedimiento PLANEACIÓN DE TECNOLOGÍA MANTENIMIENTO DE SERVICIOS | VERSIÓN No. 1.0 | CÓDIGO RFT-P-1 |
| | | FECHA EDICIÓN 06/06/2017 | PÁGINA 4 de 4 |

| ETAPAS | RESPONSABLES | ACTIVIDADES | FORMATOS |
|---------------|---------------------|--------------------|-----------------|
| | | | |

8. ANEXOS

N/A

COPIA NO CONTROLADA