

Fecha Elaboración: 09/03/2022
 Sede: Nivel Nacional

Sistema de Gestión
 SGC Sistema de Gestión de Calidad

Macroproceso
 11. Gestión de Información

Proceso
 001. Gobierno y Gestión de Servicios TI

CARACTERIZACIÓN

Contexto	Grupo de Interés	Características / Descripción	Necesidades	Expectativas	Productos o Servicios Relacionados	Poder	Interés	Total	Nivel	Medios o canales de comunicación	Retroalimentación
Externo	Proveedores de servicios tecnológicos	Oferta de productos y servicios	Ofertar y vender productos y servicios a la Universidad. Cumplimiento de contrato. Facilidad para proveer productos y servicios a la Universidad. Transparencia en la contratación Protección de datos personales.	Especificaciones claras de productos y servicios requeridos. Satisfacer las necesidades de la Universidad. Pagos oportunos. Relaciones beneficiosas a largo plazo. Garantía y soporte. Transparencia en los procesos de selección.	Producto y/o servicio del proveedor.	1	2	3	MEDIO	Oficios, Correo electrónico oftecnologias_bog@unal.edu.co, gestionadmotic@unal.edu.co, Teléfono 3165000 ext 12080	No reporta
Externo	Contratistas	Está conformado por el personal contratistas que apoyan las actividades misionales de la Universidad Nacional de Colombia, en sus diferentes sedes.	* Disponibilidad y seguridad en los servicios de TI y recursos tecnológicos. * Ofertar y vender sus productos y servicios a la Oficina de TI de la Universidad. * Cumplimiento de contrato. * Disponibilidad de los servicios de TI, Sistemas de Información. * Disponibilidad de las redes de voz y datos. * Funcionalidad en los sistemas de información, que se tenga seguridad y confiabilidad. * Disponibilidad de los servicios de TI. Confiabilidad, disponibilidad e integridad de la información suministrada por los sistemas. * Acceso a catálogo de Servicios de TI.	* Contar con servicios de TI que le permitan apoyar el cumplimiento de los objetivos estratégicos de la Universidad. * Alta disponibilidad del servicio * Especificaciones claras de productos y servicios requeridos. * Satisfacer las necesidades de la Universidad. * Relaciones beneficiosas a largo plazo. * Garantía y soporte. * Cumplir con el Acuerdo de Nivel de Servicio establecidos en el Catálogo unico de Servicios de TI. (Respuesta Oportuna). * Personal competente y comprometido en la gestión de los servicios de TI. * La información requerida sea oportuna, confiable e integra. * Canales de atención disponibles	* Soporte equipos. Redes, telefonía, internet. Sistemas de Información. * Catálogo de Servicios de TI Producto y/o servicio del proveedor * Equipos de usuario final, Conectividad a red de datos, Internet, Correo electrónico, Sistemas Información, Telefonía, Videoconferencia, Soporte a Sistemas de Información	1	1	2	BAJO	Oficios, Correo electrónico Mesa de servicios	No reporta
Externo	Ministerio de las TIC	Este grupo de interés o parte interesada está encargado de diseñar, adoptar y promover las políticas, planes, programas y proyectos del sector de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones.	Conocer el avance de la implementación de los planes estratégicos de Tecnología e Información de la entidad. Así mismo, ejercer la intervención del Estado en el Sector de Tecnologías de la Información y las	Adopción y cumplimiento de las normas previstas por ley en materia TI	Integridad de la información Alta conectividad	2	2	4	MEDIO	Oficios, Correo electrónico	No reporta

			Comunicaciones, dentro de los límites y con las finalidades previstas por la ley.								
Externo	Autoridades y Organismos de Control	Incluye entidades y organismos que velan por el adecuado desempeño de la Universidad Nacional en el marco de la legislación colombiana, dentro de los cuales se encuentran Procuraduría, Contraloría, Defensoría, Ministerio de Educación, Control Fiscal Control Disciplinario Control Penal Derechos humanos. entre otros.	*Fortalecer el control y vigilancia fiscal a los recursos públicos de forma oportuna garantizando la participación activa de la ciudadanía, con base en el conocimiento y la tecnología. * Atención oportuna a los requerimientos. Evaluar cumplimiento de aspectos legales Informes de Gestión Protección de datos personales. * La información solicitada sea oportuna, confiable e integra. * Tener Información sobre la gestión y avance de los proyectos y resultados de indicadores	* Adopción y cumplimiento de las normas previstas por ley, en materia contractual, de aplicación de políticas públicas de TI entre otras. * Cumplimiento de las normas tanto internas como externas de la Universidad. * Información oportuna frente a los requerimientos solicitados de acuerdo al control y vigilancia fiscal a los recursos públicos	* Integridad de la información * Contratación, objetiva, transparente y bajo el principio de economía * Leyes aplicadas. * Desempeño del proceso Catálogo de Servicios de TI Resultados de la gestión del Catálogo de Servicios de TI. * Informes de Gestión, Planes de Mejoramiento, Indicadores de Gestión, informes de ejecución de los proyectos. Normas, directrices lineamientos.	2	2	4	MEDIO	Correo, pagina web aranda y oficios Oficios, Correo electrónico oftecnologias_bog@unal.edu.co, Teléfono 3165000 ext 12080 Web	No reportado
Externo	Pensionados	Los pensionados conforman la comunidad de trabajadores que reciben las prestaciones correspondientes de acuerdo con la legislación de cada país.	El usuario espera que no se degrade el servicio ni la infraestructura tecnológica, que funcionen los sistemas de información, que se tenga seguridad y confiabilidad de los datos, que la oficina entregue los informes de gestión, que la OTIC contribuya a los resultados misionales, y el desempeño de procesos internos.	Alta disponibilidad del servicio.	Correo electrónico, Telefonía, Sistemas de información	1	1	2	BAJO	Correo, pagina web aranda y oficios	No reporta
Externo	Egresados	Está conformado por los egresados en las diferentes sedes de la Universidad Nacional de Colombia, tanto pregrado como posgrado.	* Disponibilidad de los servicios de TI. Confiabilidad, disponibilidad e integridad de la información suministrada por los sistemas. * Acceso a catálogo de Servicios de TI para reportar algunas solicitudes e incidentes.	* Cumplir con el Acuerdo de Nivel de Servicio establecidos en el Catálogo único de Servicios de TI (oportunidad en la respuesta). * La información requerida sea oportuna, confiable e integra. * Canales de atención disponibles	* Catálogo único de Servicios de TI.	1	1	2	BAJO	Mesa de servicios	No reporta
Externo	Estudiantes	Está conformado por estudiantes nacionales y extranjeros en las diferentes sedes de la Universidad Nacional de Colombia, tanto pregrado como posgrado.	* Disponibilidad de los servicios de TI. Confiabilidad, disponibilidad e integridad de la información suministrada por los sistemas. * Acceso a catálogo de Servicios de TI para reportar algunas solicitudes e incidentes. * El usuario espera que no se degrade el servicio ni la infraestructura tecnológica.	* Cumplir con el Acuerdo de Nivel de Servicio establecidos en el Catálogo único de Servicios de TI (oportunidad en la respuesta). * La información requerida sea oportuna, confiable e integra. * Personal competente y comprometido en la gestión de los servicios de TI. * Gestión de la operación de la infraestructura tecnológica de la Sede y soporte al	* Soporte equipos de cómputo. * apoyo en la conectividad en Aulas * Catálogo de Servicios de TI. * Soporte a Sistemas de Información. Conectividad a red de datos, Internet, Correo electrónico, en Videoconferencia,	2	3	5	ALTO	Oficios, Correo electrónico Mesa de servicios	No reporta

				usuario. * Calidad de los servicios de TI. * Seguridad informática y de la información. * Canales de atención disponibles.							
Interno	Administrativos	Está conformado por el personal administrativo que apoyan las actividades misionales de la Universidad Nacional de Colombia, en sus diferentes sedes.	* Disponibilidad y seguridad en los servicios de TI * Acceso acatálogo de Servicios de TI. * Disponibilidad de los servicios de TI y Sistemas de Información. * Disponibilidad de las redes de voz y datos. * Funcionalidad en los sistemas de información, que se tenga seguridad y confiabilidad.	* Contar con servicios de TI que le permitan apoyar el cumplimiento de los objetivos estratégicos de la Universidad. * Alta disponibilidad del servicio. * Especificaciones claras de productos y servicios requeridos. * Satisfacer las necesidades de la Universidad. * Garantía y soporte. * Cumplir con el Acuerdo de Nivel de Servicio establecidos en el Catálogo unico de Servicios de TI. (Respuesta Oportuna) * Personal competente y comprometido en la gestión de los servicios de TI. * La información requerida sea oportuna, confiable e integra. * Canales de atención disponibles	* Soporte equipos. Redes, telefonía, internet. Sistemas de Información. * Catálogo de Servicios de TI * Conectividad a red de datos, Internet, Correo electrónico, en Videoconferencia, equipos de usuario final * Soporte a Sistemas de Informacion	1	2	3	MEDIO	Oficios, Correo electrónico Mesa de servicios	No reporta
Interno	Docentes	Está conformado tanto por docentes de pregrado como posgrado, en las diferentes sedes de la Universidad Nacional de Colombia, y en las diferentes modalidades que defina la UN.	* Disponibilidad de los servicios de TI, Sistemas de Información. Protección de datos. * Atención y solución a los servicios solicitados por mesa de servicios, según catálogo. * Confiabilidad, disponibilidad e integridad de la información suministrada por los sistemas. * Acceso acatálogo de Servicios de TI para reportar solicitudes incidentes. personales.	* Cumplir con el Acuerdo de Nivel de Servicio establecidos en el Catálogo unico de Servicios de TI. * La información requerida sea oportuna, confiable e integra. * Canales de atención disponibles. * Disponibilidad y seguridad en los servicios de TI que le permita cumplir con los objetivos estratégicos de la Universidad. * Gestión de la operación de la infraestructura tecnológica de la Sede y soporte al usuario.	* Soporte equipos. Redes, telefonía, internet. Aulas multimedia. Sistemas de Información. * Catálogo de Servicios de TI. * Internet, red de voz y Datos, y herramientas tecnológicas (Pc, Portátiles, Video Beam, Tv, etc).	2	2	4	MEDIO	Oficios, Correo electrónico Mesa de servicios	No reportado
Interno	Líderes de proceso	Está conformado por la Alta Dirección, Líderes de Proceso	* Garantizar la continuidad, disponibilidad y seguridad de los servicios de TI de forma que apoyen el cumplimiento de los objetivos estratégicos. * Disponibilidad de los servicios, recursos y herramientas tecnológicas de la Sede. * Acceso acatálogo de Servicios de TI para reportar solicitudes incidentes. * Contar con los recursos necesarios para garantizar la continuidad disponibilidad y seguridad de los servicios de TI.	* Garantía de la disponibilidad de los servicios e infraestructura a nivel de TI. * Implementación de políticas de TI con sus respectivas directrices. * Formulación y ejecución de proyectos en el marco del PGD. * Formulación y ejecución de proyectos en el marco del PGD. * Catálogo de Servicios de TI. * Disponibilidad de los Servicios de TI.	* Políticas y Directrices * Catálogo de Servicios de TI. * Soporte equipos, redes telefonía, internet. * Proyectos Ejecutados y finalizados	2	3	5	ALTO	Reuniones presenciales y virtuales, mesas de trabajo Oficios, Correo electrónico Mesa de servicios	No reporta

Interno	Alta dirección	Está conformado por los cargos que están catalogados como Nivel Directivo tanto en el Nivel Nacional como en Sedes Andinas y Sedes de Presencia asociados en el Manual de Funciones (http://personal.unal.edu.co/personaladministrativo/menudnpad/manual-defunciones.html).	* Cumplimiento de los requisitos legales. * Liderar y velar por el cumplimiento de la misión y la visión de la UNAL * Definición del plan estratégico de acuerdo a los lineamientos del PGD. * Garantizar la continuidad, disponibilidad y seguridad de los servicios de TI de forma que apoyen el cumplimiento de los objetivos estratégicos. * Disponibilidad de los servicios, recursos y herramientas tecnológicas de la Sede. * Contar con los recursos necesarios para garantizar la continuidad disponibilidad y seguridad de los servicios de TI.	* Cumplimiento del plan estratégico de la Universidad. * Garantía de la disponibilidad de los servicios e infraestructura a nivel de TI. * Implementación de políticas de TI con sus respectivas directrices. * Formulación y ejecución de proyectos en el marco del PGD. * Formulación y ejecución de proyectos en el marco del PGD. * Catálogo de Servicios de TI. * Disponibilidad de los Servicios de TI.	* PETI * Políticas y Directrices * Catálogo de Servicios de TI * Informe de Gestión, Informe de * Revisión por la Dirección * Proyectos aprobados * Proyectos Ejecutados y finalizadosl.	3	3	6	ALTO	Reuniones presenciales y virtuales, mesas de trabajo Oficinas, Correo electrónico Mesa de servicios	No reporta
---------	----------------	--	---	---	--	---	---	---	------	---	------------