



RECURSOS INFORMATICOS Y AUDIOVISUALES

PAGINA 1
DE: 6

NA

CARACTERIZACION DEL PROCESO

VERSION: 01

PROCESO	TIPO DE PROCESO	RESPONSABLE DE PROCESO
RECURSOS INFORMATICOS Y AUDIOVISUALES	APOYO	JEFE DEL CENTRO DE RECURSOS INFORMATICOS Y AUDIOVISUALES

OBJETIVO	Administrar los servicios informáticos existentes en la institución
-----------------	---

RECURSOS	
HUMANOS	FISICOS
<ul style="list-style-type: none"> ➤ Talento humano 	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Financieros ➤ Repuestos y suministros ➤ Equipos muebles y enceres

REQUISITOS	
LEGALES	NTC-GP 1000:2004
<ul style="list-style-type: none"> ➤ Decreto 2566 de 2003: Condiciones mínimas de calidad y demás requisitos para el ofrecimiento y desarrollo de programas académicos de educación superior ➤ Ley 872 de 2003: Sistema de gestión de la calidad en la Rama Ejecutiva del Poder Público y en otras entidades prestadoras de servicios. ➤ Resolución 002507 de 2006: Portal Único de Contratación ➤ Resolución 626 de 2007: Sistema Nacional de Información de la Educación Superior SNIES ➤ Reglamento de uso de laboratorios de informática. 	<p>Generales 4.1, 4.2.3, 4.2.4, 8.2.3, 8.4, 8.5 Específicos: 6.3</p>



RECURSOS INFORMATICOS Y AUDIOVISUALES

**PAGINA 2
DE: 6**

NA

CARACTERIZACION DEL PROCESO

VERSION: 01

ENTRADAS		ACTIVIDADES	SALIDAS	
PROVEEDOR	ENTRADA		SALIDAS	CLIENTE
Comunidad estudiantil	Requerimiento de equipos computacionales y laboratorios de informática.	PLANEAR	Laboratorios de informática y equipos computacionales	Comunidad estudiantil
		<ul style="list-style-type: none"> • Coordinar con Soporte Técnico, la ejecución del mantenimiento preventivo y la compra de partes y repuestos necesarios para el normal funcionamiento de la actividad. • Clasificar y asignar los laboratorios de informática con relación a los programas académicos institucionales que necesiten la utilización de sistemas informáticos. • Estudiar las necesidades que nos generan la academia para el cumplimiento de las expectativas del avance informático. 	Realización de mantenimiento preventivo y/o correctivo.	
Todos los procesos	Requerimiento de mantenimiento Requerimiento de equipos informáticos Requerimiento de capacitación Requerimiento de software	<ul style="list-style-type: none"> • Revisión de equipos con antelación a la realización de los eventos institucionales. • Analizar la necesidad de adquirir nuevos equipos o medios audiovisuales a la institución. 	Adecuación e instalación de equipos informáticos. Realización de capacitaciones a nivel institucional. Adecuación e instalación de software	Todos los procesos
		HACER	Cumplimiento de políticas y objetivos. Informes de gestión.	
Planeación Institucional:	Planes Institucionales e Informes de Gestión. Políticas y objetivos.	<ul style="list-style-type: none"> • Préstamos de laboratorios de informática y equipos de cómputo a docentes, estudiantes activos y personal administrativo en la institución. 	Informe sobre el cumplimiento de metas. Informes de gestión.	Planeación Institucional: Seguimiento y Control
Seguimiento y Control	Planes Institucionales e informes de gestión. Solicitud de laboratorios	<ul style="list-style-type: none"> • Mantenimiento preventivo de equipos computacionales en los laboratorios de informática y demás dependencias existentes en la institución. 		

	de informática para personal externo a la institución.	<ul style="list-style-type: none"> • Préstamo de equipos computacionales a eventos y dependencias. • Administrar la red de voz y datos y los servidores institucionales. • Gestionar la necesidad de equipos computacionales en el área administrativa y la academia de la institución • Soporte técnico de software y hardware a la Institución (mantenimiento correctivo). 	Reporte de la disponibilidad de laboratorios de informática y equipos. Laboratorios de informática y equipos computacionales	
Recursos Físicos:	Infraestructura física y mantenimiento	<ul style="list-style-type: none"> • Asesorar la ejecución de nuevos desarrollos y actualización de los sistemas de información. • Capacitar al personal administrativo y docente para la utilización de nuevas tecnologías informáticas. 	Solicitud de mantenimiento, reparación y/o adecuación de la infraestructura.	Recursos Físicos:
Compras y Suministros	Plan de compras	<ul style="list-style-type: none"> • Prestar los equipos y ayudas audiovisuales a los usuarios activos en la institución. • Realizar una atención personalizada a eventos institucionales en: Auditorio o sala de audiovisuales (Logística, academia e Institucionales). 	Solicitud de Bienes e Insumos	Gestión Jurídica
Gestión Financiera	Recursos económicos.	<ul style="list-style-type: none"> • Realizar diagnostico del estado de los equipos de ayuda audiovisual. • Registrar los datos estadísticos del préstamo de equipos de ayuda audiovisual. • Realizar filmaciones a eventos institucionales. • Realizar ajustes menores a los equipos. • Adecuar el auditorio o sala de audiovisuales con los equipos de ayuda audiovisual necesarios para la adecuada realización del evento institucional 	Solicitud de disponibilidad.	Gestión Financiera:
Gestión de Talento Humano:	Personal competente.	<p style="text-align: center;">VERIFICAR</p> <ul style="list-style-type: none"> • Presentar estadísticas mensuales del préstamo de los laboratorios 	Solicitud de talento Humano.	Gestión de Talento Humano:

Control Disciplinario:	Decisión Final.	<p>de informática.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Monitorear el mantenimiento preventivo de los laboratorios de informática con el tecnólogo de la unidad funcional de servicios académicos. • Confirmar el soporte técnico dado al usuario. • Analizar la existencia de copias de seguridad y software de Monitoreo de los servidores. • Controlar y verificar el normal funcionamiento de los equipos de cómputo y aplicaciones informáticas habilitadas en los laboratorios de informática e institución en general. • Implementar indicadores de gestión que ayuden a solucionar y mejorar el servicio prestado a la institución por parte del centro. • Verificar a conformidad en el formato de préstamo de equipos el buen estado en la recepción de las ayudas audiovisuales. • Análisis de las estadísticas de préstamo. 	Queja sobre faltas de los funcionarios.	Control Disciplinario:
Control Interno	Recomendaciones a los procesos, informes de evaluación y seguimiento.	<p style="text-align: center;">ACTUAR</p> <ul style="list-style-type: none"> • Actualizar el programa de mantenimiento preventivo dependiendo de los resultados del Monitoreo. 	Plan de mejoramiento Solicitud de auditorias	Control Interno:
Gestión de Calidad:	Capacitaciones de calidad Modificación en los documentos	<ul style="list-style-type: none"> • Analizar alternativas de mejoramiento continuo para prestar un servicio de calidad a la academia y personal administrativo institucional. • Acciones correctivas y preventivas dependiendo del comportamiento estadístico de préstamos y del análisis del estado de los equipos. 	Solicitud de cambios en documentos Requerimientos de capacitaciones	Gestión de Calidad:

POLITICAS DE OPERACIÓN

- La oficina de recursos informáticos y audiovisuales garantiza el buen funcionamiento de los equipos de la institución de tal forma que los procesos no presenten traumas o dificultades
- Los equipos que se dañen se arregla en el menor tiempo posible siempre y cuando se cuente con los recursos para tal fin.



RECURSOS INFORMATICOS Y AUDIOVISUALES

**PAGINA 5
DE: 6**

NA

CARACTERIZACION DEL PROCESO

VERSION: 01

CONTROLES	INDICADORES
<ul style="list-style-type: none"> • cronograma de mantenimiento preventivo • Informe estadístico mensual 	<p>Eficacia:</p> <ul style="list-style-type: none"> • IA-01 Numero de estudiantes que visitan los laboratorios de información en horas extracurriculares <p>Eficiencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> • IA-02 Numero de equipos audiovisuales que se encuentran en buen estado <p>Efectividad:</p> <ul style="list-style-type: none"> • IA-03 Deficiencias presentadas durante el proceso de matriculas • IA-04 Daños presentados en los equipos de computo instalados en la institución

DOCUMENTACIÓN SOPORTE	SISTEMAS DE INFORMACION
P-IA-01 Prestación de servicios informáticos y audiovisuales I-IA-01 Instructivo para Servicios Académicos I-IA-02 Instructivo para Soporte Técnico I-IA-03 Instructivo para Desarrollo de Software I-IA-04 Instructivo para la Unidad Webmaster I-IA-05 Instructivo para Redes y Comunicación I-IA-06 Instructivo para Medios Audiovisuales	<p>Pagina web</p>

INFORMACION PRIMARIA		
QUE INFORMA	QUIEN INFORMA	COMO SE INFORMA
Información de equipos nuevas tecnologías	Proveedores	Internet, catálogos



RECURSOS INFORMATICOS Y AUDIOVISUALES

**PAGINA 6
DE: 6**

NA

CARACTERIZACION DEL PROCESO

VERSION: 01

INFORMACION SECUNDARIA DE TIPO 1

QUE INFORMA	A QUIEN INFORMA	COMO SE INFORMA
NA	NA	NA

INFORMACION SECUNDARIA TIPO 2

QUE INFORMA	A QUIEN INFORMA	COMO SE INFORMA
Resultados de indicadores	Planeación institucional, calidad	Informe
Plan de mantenimiento	Todos los procesos	Plan