

1. CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO INFRAESTRUCTURA TECNOLÓGICA

PROCESO: INFRAESTRUCTURA TECNOLÓGICA						
OBJETIVO:	Asegurar la disponibilidad, confiabilidad y rendimiento de la infraestructura tecnológica como base fundamental para el desarrollo de las funciones sustantivas y todos los procesos.					
ALCANCE:	Aplica para toda la infraestructura tecnológica de la Corporación Universitaria Latinoamericana.				RESPONSABLE:	Equipo de infraestructura tecnológica
PROVEEDOR	ENTRADA	CICLO (P-H-V-A-)	ACTIVIDADES	RESPONSABLE	SALIDA	CLIENTE
✓ Gestión de infraestructura tecnológica ✓ Partes interesadas ✓ Alta Dirección	✓ FODA ✓ Matriz de partes interesadas, necesidades y expectativas ✓ Requisitos legales aplicables y otros requisitos	P	✓ Determinar el contexto interno y externo de la Institución, incluyendo partes interesadas, necesidades y expectativas	Equipo de infraestructura tecnológica	✓ Propuesta de estrategias de mejora ✓ Información de las necesidades y expectativas de las partes interesadas pertinentes	Gestión Dirección y planeación estratégica Proceso Mejora continua (SST, calidad y autoevaluación) Alta Dirección
✓ Gestión de comunicaciones ✓ Alta Dirección ✓ Entes reguladores y gubernamentales	✓ Información de las necesidades y expectativas de las partes interesadas pertinentes ✓ FODA ✓ Desempeño de los procesos ✓ Requisitos legales	P	✓ Determinar riesgos y oportunidades del proceso ✓ Identificar y reportar los riesgos en SST	Equipo de infraestructura tecnológica	✓ Acciones para abordar riesgos y oportunidades. ✓ Reporte de riesgo a SST.	Proceso Mejora continua (SST, calidad y autoevaluación) Alta Dirección

PROCESO: INFRAESTRUCTURA TECNOLÓGICA						
OBJETIVO:	Asegurar la disponibilidad, confiabilidad y rendimiento de la infraestructura tecnológica como base fundamental para el desarrollo de las funciones sustantivas y todos los procesos.					
ALCANCE:	Aplica para toda la infraestructura tecnológica de la Corporación Universitaria Latinoamericana.				RESPONSABLE:	Equipo de infraestructura tecnológica
PROVEEDOR	ENTRADA	CICLO (P-H-V-A-)	ACTIVIDADES	RESPONSABLE	SALIDA	CLIENTE
Gestión de infraestructura tecnológica.	Modificaciones en los procedimientos, estructura organizacional, entre otros que se establecen en el procedimiento de gestión del cambio.	P	Planificar gestión del cambio	Equipo de infraestructura tecnológica	Plan de acción gestión del cambio	Alta Dirección Proceso Mejora continua (SST, calidad y autoevaluación)
✓ Consejo académico ✓ Consejo Directivo. ✓ Vicerrectoría Administrativa y Financiera. ✓ Gestión de infraestructura tecnológica.	✓ Calendario académico. ✓ Presupuesto aprobado. ✓ Recurso humano para ejecución de actividades. ✓ Inventario de la infraestructura tecnológica	P	Planificar el mantenimiento preventivo de la infraestructura tecnológica.	Jefe de infraestructura tecnológica	✓ Programa de mantenimiento preventivo infraestructura tecnológica (equipos de cómputo corporativos, portátiles, equipos de cómputo, servidores, impresoras, UPS) en SIRA. ✓ Activos (inventario de la infraestructura tecnológica) en SIRA	Gestión de infraestructura tecnológica

PROCESO: INFRAESTRUCTURA TECNOLÓGICA						
OBJETIVO:	Asegurar la disponibilidad, confiabilidad y rendimiento de la infraestructura tecnológica como base fundamental para el desarrollo de las funciones sustantivas y todos los procesos.					
ALCANCE:	Aplica para toda la infraestructura tecnológica de la Corporación Universitaria Latinoamericana.				RESPONSABLE:	Equipo de infraestructura tecnológica
PROVEEDOR	ENTRADA	CICLO (P-H-V-A-)	ACTIVIDADES	RESPONSABLE	SALIDA	CLIENTE
					✓ Requisición de actualización o mejoras tecnológicas.	
✓ Gestión de infraestructura tecnológica.	Base de datos Archivos administrativos Sistemas operativos y/o aplicativos	p	✓ Documentar los procedimientos de copia de seguridad, local y en la nube. ✓ Programar copias de seguridad	Jefe de infraestructura tecnológica	✓ Configuración de herramientas para la gestión de copias de seguridad en la nube.	Gestión de infraestructura tecnológica
✓ Gestión de la infraestructura tecnológica	Inventario de recursos tecnológicos	p	✓ Planificación de disponibilidad de recursos tecnológicos	Jefe de infraestructura tecnológica	✓ Inventario de recursos tecnológicos en SIRA	Gestión de infraestructura tecnológica
Consejo Directivo Proceso Mejora continua (SST, calidad y autoevaluación)	✓ Presupuesto aprobado ✓ Plan de Desarrollo ✓ Planes de trabajo de los Sistemas de gestión	H	✓ Cumplir con el Plan de acción establecido en el Plan de Desarrollo ✓ Ejecutar para abordar riesgos y oportunidades	Equipo de infraestructura tecnológica	✓ Resultados de la implementación de estrategias y el plan de acción del Plan de desarrollo ✓ Satisfacción y percepción de las partes interesadas pertinentes	Gestión de Gestión de Dirección y planeación estratégica

PROCESO: INFRAESTRUCTURA TECNOLÓGICA						
OBJETIVO:	Asegurar la disponibilidad, confiabilidad y rendimiento de la infraestructura tecnológica como base fundamental para el desarrollo de las funciones sustantivas y todos los procesos.					
ALCANCE:	Aplica para toda la infraestructura tecnológica de la Corporación Universitaria Latinoamericana.				RESPONSABLE:	Equipo de infraestructura tecnológica
PROVEEDOR	ENTRADA	CICLO (P-H-V-A-)	ACTIVIDADES	RESPONSABLE	SALIDA	CLIENTE
	✓ Acciones para abordar riesgos y oportunidades ✓ Plan de acción gestión del cambio		✓ Ejecutar la gestión del cambio		✓ Evidencias del impacto en la conformidad de los productos y servicios ✓ Desempeño del proceso gestión de infraestructura tecnológica	Proceso Mejora continua (SST, calidad y autoevaluación)
Todos los procesos de la Institución	✓ Solicitudes de mantenimiento correctivo y soporte técnico ✓ Reportes	P H	✓ Recepción de solicitudes: Registro y análisis de las solicitudes recibidas. ✓ Evaluación técnica: Análisis de viabilidad técnica y económica de las solicitudes.	Equipo de infraestructura tecnológica	Registro de solicitudes de mantenimiento correctivo o soporte técnico en SIRA.	Gestión de infraestructura tecnológica

PROCESO: INFRAESTRUCTURA TECNOLÓGICA						
OBJETIVO:	Asegurar la disponibilidad, confiabilidad y rendimiento de la infraestructura tecnológica como base fundamental para el desarrollo de las funciones sustantivas y todos los procesos.					
ALCANCE:	Aplica para toda la infraestructura tecnológica de la Corporación Universitaria Latinoamericana.				RESPONSABLE:	Equipo de infraestructura tecnológica
PROVEEDOR	ENTRADA	CICLO (P-H-V-A-)	ACTIVIDADES	RESPONSABLE	SALIDA	CLIENTE
✓ Gestión de infraestructura tecnológica	✓ Registro de solicitudes de mantenimiento correctivo o soporte técnico por parte de la comunidad administrativa y académica.	H	✓ Ejecutar actividades de mantenimiento correctivo o soporte técnico. ✓ Despliegue de soluciones tecnológicas (hardware/software).	Equipo de infraestructura tecnológica	Registro y evidencia de la solución de soporte técnico y/o mantenimiento correctivo de la infraestructura tecnológica en aplicativo SIRA.	Gestión de infraestructura tecnológica
✓ Gestión de infraestructura tecnológica ✓ Vicerrectoría Administrativa ✓ Alta Dirección	✓ Programa de mantenimiento preventivo infraestructura tecnológica. ✓ Recurso humano, presupuesto aprobado. ✓ Infraestructura (espacio) adecuado y óptimo para la realización de las actividades de	H	Ejecutar las actividades del programa de mantenimiento preventivo.	✓ Equipo de infraestructura tecnológico ✓ Proveedor de servicio	✓ Registro y evidencias de la ejecución de las actividades de mantenimiento preventivo en SIRA. ✓ Requisición de actualización o mejoras tecnológicas.	Gestión de infraestructura tecnológica.

PROCESO: INFRAESTRUCTURA TECNOLÓGICA						
OBJETIVO:	Asegurar la disponibilidad, confiabilidad y rendimiento de la infraestructura tecnológica como base fundamental para el desarrollo de las funciones sustantivas y todos los procesos.					
ALCANCE:	Aplica para toda la infraestructura tecnológica de la Corporación Universitaria Latinoamericana.				RESPONSABLE:	Equipo de infraestructura tecnológica
PROVEEDOR	ENTRADA	CICLO (P-H-V-A-)	ACTIVIDADES	RESPONSABLE	SALIDA	CLIENTE
	mantenimiento preventivo a los equipos.					
Gestión de infraestructura tecnológica	Base de datos	H	✓ Ejecutar copias de seguridad ✓ Almacenar copias de seguridad en ubicaciones seguras (locales y/o en la nube)	Equipo de infraestructura tecnológica	Informes sobre el estado, si es exitoso o no las operaciones de copia.	Procesos de la institución
	Archivos administrativos					
	Sistemas operativos y/o aplicativos					
	Herramientas para la gestión de copias de seguridad en la nube.					
Usuarios solicitantes: docentes, administrativos	Reserva de recursos tecnológicos en SIRA	H	✓ Verificación de la reserva, entrega física del recurso	Equipo de infraestructura tecnológica	Registro de préstamo, recurso tecnológico entregado	Usuario solicitante: docentes, administrativos
✓ Proceso Mejora continua (SST,	✓ Resultado de indicadores de gestión	V	✓ Verificar el desempeño del proceso a través de los indicadores de gestión	Equipo de infraestructura tecnológica	✓ Informe del desempeño de gestión de infraestructura tecnológica	✓ Proceso Mejora continua (SST,

PROCESO: INFRAESTRUCTURA TECNOLÓGICA						
OBJETIVO:	Asegurar la disponibilidad, confiabilidad y rendimiento de la infraestructura tecnológica como base fundamental para el desarrollo de las funciones sustantivas y todos los procesos.					
ALCANCE:	Aplica para toda la infraestructura tecnológica de la Corporación Universitaria Latinoamericana.				RESPONSABLE:	Equipo de infraestructura tecnológica
PROVEEDOR	ENTRADA	CICLO (P-H-V-A-)	ACTIVIDADES	RESPONSABLE	SALIDA	CLIENTE
calidad y autoevaluación) ✓ Gestión de infraestructura tecnológica	✓ Resultados de auditoría interna (SGC, SST, Autoevaluación) ✓ Desempeño del proceso ✓ Resultados de la implementación de estrategias y el plan de acción ✓ Satisfacción y percepción de las partes interesadas pertinentes ✓ Evidencias del impacto en la conformidad de los productos y servicios ✓ Informe de resultados de autoevaluación		✓ Realizar seguimiento a los resultados de la implementación de estrategias, el plan de acción (establecido en el Plan de Desarrollo), resultados de auditorías anteriores, revisión por la Alta Dirección. ✓ Realizar seguimiento a la ejecución y cumplimiento de las actividades planificadas para la gestión del cambio. ✓ Realizar seguimiento a la ejecución y cumplimiento de las	Proceso Mejora continua (SST, calidad y autoevaluación)	✓ Informe de auditoría interna (SGC, SG-SST, Autoevaluación institucional y por programa) ✓ Salidas no conformes ✓ Cierre de la gestión del cambio ✓ Requisitos legales evaluados en la matriz de requisitos legales	calidad y autoevaluación) ✓ Proceso gestión de infraestructura tecnológica

PROCESO: INFRAESTRUCTURA TECNOLÓGICA						
OBJETIVO:	Asegurar la disponibilidad, confiabilidad y rendimiento de la infraestructura tecnológica como base fundamental para el desarrollo de las funciones sustantivas y todos los procesos.					
ALCANCE:	Aplica para toda la infraestructura tecnológica de la Corporación Universitaria Latinoamericana.				RESPONSABLE:	Equipo de infraestructura tecnológica
PROVEEDOR	ENTRADA	CICLO (P-H-V-A-)	ACTIVIDADES	RESPONSABLE	SALIDA	CLIENTE
			planes de mejora de la autoevaluación			
Gestión de infraestructura tecnológica	✓ Registro y evidencias de la ejecución de las actividades de mantenimiento preventivo. ✓ Requisición de actualización o mejoras tecnológicas.	Verificar	Verificar el cumplimiento de las actividades establecidas en el programa y que éstas se hayan realizado dentro de los tiempos	Equipo de infraestructura tecnológica	Informes de cumplimiento de Mantenimiento preventivo de IT (indicadores, resultados de encuestas de satisfacción).	Vicerrectoría Administrativa y Financiera Gestión de direccionamiento y planeación estratégica
Gestión de infraestructura tecnológica	✓ Registros de copias de seguridad	✓	✓ Verificar el estado de las copias de seguridad y la integridad de los datos.	Líder de infraestructura tecnológica	Informes sobre el estado y éxito de las operaciones de copia	Procesos de la institución
Gestión de infraestructura tecnológica	✓ Resultados encuesta de satisfacción de soportes. ✓ Resultados encuesta de satisfacción de	✓	✓ Verificar el nivel de satisfacción de las solicitudes de soporte tecnológico.	Equipo de infraestructura tecnológica	✓ Informe de gestión de Infraestructura tecnológica. ✓ Indicadores de gestión	✓ Gestión de infraestructura tecnológica.

PROCESO: INFRAESTRUCTURA TECNOLÓGICA						
OBJETIVO:	Asegurar la disponibilidad, confiabilidad y rendimiento de la infraestructura tecnológica como base fundamental para el desarrollo de las funciones sustantivas y todos los procesos.					
ALCANCE:	Aplica para toda la infraestructura tecnológica de la Corporación Universitaria Latinoamericana.				RESPONSABLE:	Equipo de infraestructura tecnológica
PROVEEDOR	ENTRADA	CICLO (P-H-V-A-)	ACTIVIDADES	RESPONSABLE	SALIDA	CLIENTE
	mantenimientos correctivos. ✓ Resultados de la implementación de las actividades de mantenimiento correctivo y preventivo de la infraestructura tecnológica.		✓ Verificar el nivel de satisfacción de los mantenimientos correctivos según las encuestas realizadas.			✓ Proceso Mejora continua (SST, calidad y autoevaluación)
Usuario solicitante / Auxiliar de tecnología	✓ Devolución del recurso tecnológico	V	✓ Inspección del recurso tecnológico: estado físico y funcional; registro de devolución en la bitácora.	Equipo de infraestructura tecnológica	✓ Reporte de revisión, identificación de novedades o fallas	✓ Gestión de infraestructura tecnológica ✓ Alta dirección
Gestión de infraestructura tecnológica	✓ Salidas no conformes ✓ Informe de auditoría ✓ Resultados de la gestión del cambio	A	Ejecutar planes de mejora (Acciones correctivas, preventivas y de mejora)	Equipo de infraestructura tecnológica	✓ Informe de gestión de Infraestructura tecnológica.	Proceso Mejora continua (SST, calidad y autoevaluación) Alta Dirección

PROCESO: INFRAESTRUCTURA TECNOLÓGICA						
OBJETIVO:	Asegurar la disponibilidad, confiabilidad y rendimiento de la infraestructura tecnológica como base fundamental para el desarrollo de las funciones sustantivas y todos los procesos.					
ALCANCE:	Aplica para toda la infraestructura tecnológica de la Corporación Universitaria Latinoamericana.				RESPONSABLE:	Equipo de infraestructura tecnológica
PROVEEDOR	ENTRADA	CICLO (P-H-V-A-)	ACTIVIDADES	RESPONSABLE	SALIDA	CLIENTE
	✓ Informes de cumplimiento de Mantenimiento preventivo de IT (indicadores, resultados de encuestas de satisfacción).					
RECURSOS		MEDICIÓN DE DESEMPEÑO Y SEGUIMIENTO		GESTION DEL CAMBIO; RIESGOS Y OPORTUNIDADES		INFORMACIÓN DOCUMENTADA
REQUISITOS QUE CUMPLIR						
ISO 9001:2015 Requisito 4.1; 4.2; 5.1; 6.1; 6.3; 7.1.1; 7.1.3; 7.1.4; 7.1.5; 7.3; 7.4; 7.5; 8.7; 9.1; 10. ISO 14001: 2015 Decreto 1072:2015 Resolución 0312 de 2019				Condiciones institucionales Condiciones de programa académicos		

PROCESO: INFRAESTRUCTURA TECNOLÓGICA	Actualización 12/09/2025	Versión 03
--------------------------------------	------------------------------------	----------------------

2. CONTROL DE CAMBIOS

Versión	Fecha de actualización	Descripción de cambios realizados
01	Noviembre 28 2019	Diseño de nuevo documento
02	Marzo 27 de 2023	- Se integra al documento en el campo de "Recursos" el POA, puesto que este documento se describe anualmente los recursos físicos, tecnológicos, humanos, financieros. - Se incluye al campo de "medición y seguimiento": los planes de mejoramiento resultado de auditorías y autoevaluación. - Se incluye en el campo de "Información documentada", el cronograma institucional, Matriz de requisitos legales del SGSST, SGA; Normatividad interna (Reglamentos, Acuerdos, Políticas, entre otros), y en el marco legal de cada uno de los procedimientos. - Se agrega un nuevo campo "Requisitos para cumplir", el cual tiene por objetivos que cada uno de los procesos incluya los requisitos legales y normativos aplicables a su proceso. - Se actualiza el objetivo de la caracterización. - Se omiten las actividades correspondientes al área de infraestructura física. - Se agrega la actividad de copias de seguridad en las fases del ciclo PHVA.
03	Septiembre 12 de 2025	- Se agrega la actividad de reserva de recursos tecnológicos en las fases del ciclo PHVA - Se incluye la plataforma SIRA para el registro de las actividades del área de infraestructura tecnológica (mantenimiento preventivo, solicitudes de soporte técnico y reserva de recursos tecnológicos)

3. CONTROL DE APROBACIONES

Elaborado por	Revisado por	Revisado y Aprobado por
Nombre: Kelly J Arrieta D	Nombre: Yamit Pirela	Nombre: Delma Fontalvo

PROCESO: INFRAESTRUCTURA TECNOLÓGICA

Actualización
12/09/2025

Versión
03

Cargo: Coordinador del SGC	Cargo: Coordinador del SGSST,	Cargo: Director de planeación
Fecha: septiembre 9 de 2025	Fecha: septiembre 10 de 2025	Fecha: septiembre 12 de 2025