

1. CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO INFRAESTRUCTURA TECNOLÓGICA

PROCESO:		INFRAESTRUCTURA TECNOLÓGICA				
OBJETIVO:	Planificar y desarrollar las actividades de mantenimiento preventivo y correctivo a fin de garantizar el mantenimiento de la infraestructura física y tecnológica como apoyo a las funciones sustantivas de la educación y procesos de apoyo.					
ALCANCE:	Aplica para todas la infraestructura física y tecnológica de la Corporación Universitaria Latinoamericana.				RESPONSABLE:	Jefe de mantenimiento Asistente de sistemas (Líder Tecnológico)
PROVEEDOR	ENTRADA	CICLO (P-H-V-A-)	ACTIVIDADES	RESPONSABLE	SALIDA	CLIENTE
<ul style="list-style-type: none"> ✓ Gestión de infraestructura física y tecnológica ✓ Partes interesadas ✓ Alta Dirección 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ FODA ✓ Matriz de partes interesadas, necesidades y expectativas ✓ Requisitos legales aplicables y otros requisitos 	P	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Determinar el contexto interno y externo de la Institución, incluyendo partes interesadas, necesidades y expectativas 	Jefe de mantenimiento Asistente de Jefe de mantenimiento Asistente de sistemas (Líder Tecnológico) sistemas (Líder Tecnológico)	<ul style="list-style-type: none"> ✓ 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
<ul style="list-style-type: none"> ✓ Gestión de comunicaciones ✓ Alta Dirección Entes reguladores y gubernamentales 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Información de las necesidades y expectativas de las partes interesadas pertinentes ✓ FODA 	P	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Determinar riesgos y oportunidades del proceso 	Jefe de mantenimiento Asistente de sistemas (Líder Tecnológico)	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Acciones para abordar riesgos y oportunidades ✓ Reporte de riesgo a SST 	Proceso Mejora continua (SST, calidad y autoevaluación) Alta Dirección

PROCESO:		INFRAESTRUCTURA TECNOLÓGICA				
OBJETIVO:	Planificar y desarrollar las actividades de mantenimiento preventivo y correctivo a fin de garantizar el mantenimiento de la infraestructura física y tecnológica como apoyo a las funciones sustantivas de la educación y procesos de apoyo.					
ALCANCE:	Aplica para todas la infraestructura física y tecnológica de la Corporación Universitaria Latinoamericana.				RESPONSABLE:	Jefe de mantenimiento Asistente de sistemas (Líder Tecnológico)
PROVEEDOR	ENTRADA	CICLO (P-H-V-A-)	ACTIVIDADES	RESPONSABLE	SALIDA	CLIENTE
	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Desempeño de los procesos ✓ Requisitos legales 		<ul style="list-style-type: none"> ✓ Identificar y reportar los riesgos en SST 			
Gestión de infraestructura física y tecnológica.	Modificaciones en los procedimientos, estructura organizacional, entre otros que se establecen en el procedimiento de gestión del cambio Cambio.	P	Planificar gestión del cambio	Jefe de mantenimiento Asistente de sistemas (Líder Tecnológico)	Plan de acción gestión del cambio	Alta Dirección Proceso Mejora continua (SST, calidad y autoevaluación)
<ul style="list-style-type: none"> ✓ Consejo académico ✓ Consejo Directivo ✓ Jefe de mantenimiento y 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Calendario académico. ✓ Presupuesto ✓ Inventario. 	P	Planificar el mantenimiento preventivo de la infraestructura tecnológica y física.	Jefe de mantenimiento Asistente de sistemas (Líder Tecnológico)	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Programa de mantenimiento preventivo infraestructura tecnológica 	Gestión de infraestructura física y tecnológica

PROCESO:		INFRAESTRUCTURA TECNOLÓGICA				
OBJETIVO:	Planificar y desarrollar las actividades de mantenimiento preventivo y correctivo a fin de garantizar el mantenimiento de la infraestructura física y tecnológica como apoyo a las funciones sustantivas de la educación y procesos de apoyo.					
ALCANCE:	Aplica para todas la infraestructura física y tecnológica de la Corporación Universitaria Latinoamericana.				RESPONSABLE:	Jefe de mantenimiento Asistente de sistemas (Líder Tecnológico)
PROVEEDOR	ENTRADA	CICLO (P-H- V-A-)	ACTIVIDADES	RESPONSABLE	SALIDA	CLIENTE
Seguridad y Salud en el Trabajo	✓ Resultados de inspecciones realizadas a la infraestructura física				✓ Programa de mantenimiento preventivo de mantenimiento	
✓ Consejo académico. ✓ Gestión de infraestructura física y tecnológica	✓ Calendario académico ✓ Programa de mantenimiento preventivo de infraestructura tecnológica ✓ Programa de mantenimiento preventivo de mantenimiento	P	Planificar cronograma de actividades equipo de trabajo de infraestructura física.	Jefe de mantenimiento Asistente de sistemas (Líder Tecnológico)	Cronograma de actividades equipo de trabajo de mantenimiento	Gestión de infraestructura física y tecnológica

PROCESO:		INFRAESTRUCTURA TECNOLÓGICA				
OBJETIVO:	Planificar y desarrollar las actividades de mantenimiento preventivo y correctivo a fin de garantizar el mantenimiento de la infraestructura física y tecnológica como apoyo a las funciones sustantivas de la educación y procesos de apoyo.					
ALCANCE:	Aplica para todas la infraestructura física y tecnológica de la Corporación Universitaria Latinoamericana.				RESPONSABLE:	Jefe de mantenimiento Asistente de sistemas (Líder Tecnológico)
PROVEEDOR	ENTRADA	CICLO (P-H-V-A-)	ACTIVIDADES	RESPONSABLE	SALIDA	CLIENTE
<ul style="list-style-type: none"> ✓ Consejo Directivo ✓ Consejo académico ✓ Mantenimiento Vicerrectoría Administrativa y Financiera 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Presupuesto ✓ Calendario académico ✓ Informe de mantenimiento preventivo del año anterior ✓ Solicitud de construcción, adecuación y/o remodelación 	P	Programar construcción y/o remodelación.	Jefe de mantenimiento.	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Registro fotográfico Acta de entrega de construcción y/o remodelación 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Gestión de infraestructura física y tecnológica ✓ Vicerrectoría Administrativa y Financiera
Consejo Directivo Proceso Mejora continua (SST, calidad y autoevaluación)	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Presupuesto aprobado ✓ Plan de Desarrollo ✓ Planes de trabajo de los Sistemas de gestión 	H	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Cumplir con el Plan de acción establecido en el Plan de Desarrollo ✓ Ejecutar para abordar riesgos y oportunidades 	Jefe de mantenimiento Asistente de sistemas (Líder Tecnológico)	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Resultados de la implementación de estrategias y el plan de acción del Plan de desarrollo 	Gestión de Gestión de Dirección y planeación estratégica

PROCESO:		INFRAESTRUCTURA TECNOLÓGICA				
OBJETIVO:	Planificar y desarrollar las actividades de mantenimiento preventivo y correctivo a fin de garantizar el mantenimiento de la infraestructura física y tecnológica como apoyo a las funciones sustantivas de la educación y procesos de apoyo.					
ALCANCE:	Aplica para todas la infraestructura física y tecnológica de la Corporación Universitaria Latinoamericana.				RESPONSABLE:	Jefe de mantenimiento Asistente de sistemas (Líder Tecnológico)
PROVEEDOR	ENTRADA	CICLO (P-H-V-A-)	ACTIVIDADES	RESPONSABLE	SALIDA	CLIENTE
	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Acciones para abordar riesgos y oportunidades ✓ Plan de acción gestión del cambio 		<ul style="list-style-type: none"> ✓ Ejecutar la gestión del cambio 		<ul style="list-style-type: none"> ✓ Satisfacción y percepción de las partes interesadas pertinentes ✓ Evidencias del impacto en la conformidad de los productos y servicios ✓ Desempeño del proceso gestión de infraestructura física y tecnológica 	Proceso Mejora continua (SST, calidad y autoevaluación)
Todos los procesos de la Institución	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Solicitudes de mantenimiento correctivo 	P H	Realizar un programa de mantenimiento correctivo	Jefe de mantenimiento.	Programa de mantenimiento correctivo	Gestión de infraestructura física y tecnológica

PROCESO:		INFRAESTRUCTURA TECNOLÓGICA				
OBJETIVO:	Planificar y desarrollar las actividades de mantenimiento preventivo y correctivo a fin de garantizar el mantenimiento de la infraestructura física y tecnológica como apoyo a las funciones sustantivas de la educación y procesos de apoyo.					
ALCANCE:	Aplica para todas la infraestructura física y tecnológica de la Corporación Universitaria Latinoamericana.				RESPONSABLE:	Jefe de mantenimiento Asistente de sistemas (Líder Tecnológico)
PROVEEDOR	ENTRADA	CICLO (P-H-V-A-)	ACTIVIDADES	RESPONSABLE	SALIDA	CLIENTE
	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Reportes ✓ Resultado de inspecciones 			Asistente de sistemas (Líder Tecnológico)		
<ul style="list-style-type: none"> ✓ Gestión de infraestructura física y tecnológica 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Programa de mantenimiento correctivo ✓ Solicitudes por parte de la comunidad administrativa y académica. ✓ Reportes de SST 	H	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Ejecutar actividades de mantenimiento correctivo. ✓ Ejecutar los mantenimientos o tareas solicitadas por los demás procesos de la Institución. ✓ Responder a solicitudes de servicios administrativos y 	Equipo de trabajo de mantenimiento y/o TI.	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Registro fotográfico ✓ Notificación de finalización de la tarea ✓ Programa de mantenimiento correctivo 	Gestión de infraestructura física y tecnológica

PROCESO:		INFRAESTRUCTURA TECNOLÓGICA				
OBJETIVO:	Planificar y desarrollar las actividades de mantenimiento preventivo y correctivo a fin de garantizar el mantenimiento de la infraestructura física y tecnológica como apoyo a las funciones sustantivas de la educación y procesos de apoyo.					
ALCANCE:	Aplica para todas la infraestructura física y tecnológica de la Corporación Universitaria Latinoamericana.				RESPONSABLE:	Jefe de mantenimiento Asistente de sistemas (Líder Tecnológico)
PROVEEDOR	ENTRADA	CICLO (P-H-V-A-)	ACTIVIDADES	RESPONSABLE	SALIDA	CLIENTE
			solicitudes de soporte tecnológico.			
<ul style="list-style-type: none"> ✓ Gestión de infraestructura física y tecnológica ✓ Todos los procesos de la Institución ✓ Gestión de Dirección y planeación estratégica 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Programa de mantenimiento preventivo infraestructura tecnológica ✓ Programa de mantenimiento preventivo de mantenimiento 	H	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Ejecutar las actividades del programa de mantenimiento preventivo. ✓ Realizar las actividades del cronograma de trabajo (cronograma de atención de soporte, cronograma de 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Jefe de mantenimiento. ✓ Asistente de sistemas (Líder Tecnológico) ✓ Equipo de trabajo de TI Equipo de trabajo de mantenimiento 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Evidencias del mantenimiento. ✓ Evidencias fotográficas ✓ Informes ✓ Estadísticas ✓ Resultados de encuestas de satisfacción 	Gestión de infraestructura física y tecnológica

PROCESO:		INFRAESTRUCTURA TECNOLÓGICA				
OBJETIVO:	Planificar y desarrollar las actividades de mantenimiento preventivo y correctivo a fin de garantizar el mantenimiento de la infraestructura física y tecnológica como apoyo a las funciones sustantivas de la educación y procesos de apoyo.					
ALCANCE:	Aplica para todas la infraestructura física y tecnológica de la Corporación Universitaria Latinoamericana.				RESPONSABLE:	Jefe de mantenimiento Asistente de sistemas (Líder Tecnológico)
PROVEEDOR	ENTRADA	CICLO (P-H-V-A-)	ACTIVIDADES	RESPONSABLE	SALIDA	CLIENTE
	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Cronograma de actividades equipo de trabajo. Horario clases por salones. 		limpieza de baños, aulas, áreas administrativas y áreas comunes)		<ul style="list-style-type: none"> ✓ Informe de gestión ✓ Registro de limpiezas. 	
Proceso Mejora continua (SST, calidad y autoevaluación) Gestión de infraestructura física y tecnológica	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Resultado de indicadores de gestión ✓ Resultados de auditoría interna (SGC, SST, Autoevaluación) ✓ Desempeño del proceso ✓ Resultados de la implementación de estrategias y el plan de acción 	V	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Verificar el desempeño del proceso a través de los indicadores de gestión ✓ Realizar seguimiento a los resultados de la implementación de estrategias, el plan de acción (establecido en el Plan de Desarrollo), 	Jefe de mantenimiento. Asistente de sistemas (Líder Tecnológico) Proceso Mejora continua (SST, calidad y autoevaluación)	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Informe del desempeño de gestión de infraestructura física y tecnológica ✓ Informe de auditoría interna (SGC, SG-SST, Autoevaluación institucional y por programa) 	Proceso Mejora continua (SST, calidad y autoevaluación) Proceso gestión de infraestructura física y tecnológica

PROCESO: INFRAESTRUCTURA TECNOLÓGICA

Actualización
24/03/2023

Versión
02

PROCESO:		INFRAESTRUCTURA TECNOLÓGICA				
OBJETIVO:	Planificar y desarrollar las actividades de mantenimiento preventivo y correctivo a fin de garantizar el mantenimiento de la infraestructura física y tecnológica como apoyo a las funciones sustantivas de la educación y procesos de apoyo.					
ALCANCE:	Aplica para todas la infraestructura física y tecnológica de la Corporación Universitaria Latinoamericana.				RESPONSABLE:	Jefe de mantenimiento Asistente de sistemas (Líder Tecnológico)
PROVEEDOR	ENTRADA	CICLO (P-H-V-A-)	ACTIVIDADES	RESPONSABLE	SALIDA	CLIENTE
	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Satisfacción y percepción de las partes interesadas pertinentes ✓ Evidencias del impacto en la conformidad de los productos y servicios Informe de resultados de autoevaluación		resultados de auditorías anteriores, revisión por la Alta Dirección. <ul style="list-style-type: none"> ✓ Realizar seguimiento a la ejecución y cumplimiento de las actividades planificadas para la gestión del cambio. ✓ Realizar seguimiento a la ejecución y cumplimiento de los planes de mejora de la autoevaluación 		<ul style="list-style-type: none"> ✓ Salidas no conformes ✓ Cierre de la gestión del cambio ✓ Requisitos legales evaluados en la matriz de requisitos legales 	

La versión vigente de este documento se encuentra disponible en el Portal Web interno vigente. Nota: Este documento impreso se considera COPIA NO CONTROLADA

PROCESO:		INFRAESTRUCTURA TECNOLÓGICA				
OBJETIVO:	Planificar y desarrollar las actividades de mantenimiento preventivo y correctivo a fin de garantizar el mantenimiento de la infraestructura física y tecnológica como apoyo a las funciones sustantivas de la educación y procesos de apoyo.					
ALCANCE:	Aplica para todas la infraestructura física y tecnológica de la Corporación Universitaria Latinoamericana.				RESPONSABLE:	Jefe de mantenimiento Asistente de sistemas (Líder Tecnológico)
PROVEEDOR	ENTRADA	CICLO (P-H-V-A-)	ACTIVIDADES	RESPONSABLE	SALIDA	CLIENTE
Gestión de infraestructura física y tecnológica	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Resultados encuesta de satisfacción de soportes. ✓ Resultados encuesta de satisfacción de mantenimientos correctivos. ✓ Resultados de la implementación de las actividades de mantenimiento correctivo y preventivo de la infraestructura física y tecnológica. 	V	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Verificar el nivel de satisfacción de las solicitudes de soporte tecnológico y de servicios administrativos según las encuestas realizadas. ✓ Verificar el nivel de satisfacción de los mantenimientos correctivos según las encuestas realizadas. ✓ Verificar el cumplimiento de las 	Jefe de mantenimiento. <ul style="list-style-type: none"> ✓ Asistente de sistemas (Líder Tecnológico) 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Informe del desempeño de gestión de infraestructura física y tecnológica ✓ Indicadores de gestión 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Gestión de infraestructura física y tecnológica. ✓ Proceso Mejora continua (SST, calidad y autoevaluación)

PROCESO: INFRAESTRUCTURA TECNOLÓGICA

Actualización
24/03/2023

Versión
02

PROCESO:		INFRAESTRUCTURA TECNOLÓGICA				
OBJETIVO:	Planificar y desarrollar las actividades de mantenimiento preventivo y correctivo a fin de garantizar el mantenimiento de la infraestructura física y tecnológica como apoyo a las funciones sustantivas de la educación y procesos de apoyo.					
ALCANCE:	Aplica para todas la infraestructura física y tecnológica de la Corporación Universitaria Latinoamericana.				RESPONSABLE:	Jefe de mantenimiento Asistente de sistemas (Líder Tecnológico)
PROVEEDOR	ENTRADA	CICLO (P-H-V-A-)	ACTIVIDADES	RESPONSABLE	SALIDA	CLIENTE
			actividades establecidas en el cronograma y que éstas se hayan realizado dentro de los tiempos			
Gestión de infraestructura física y tecnológica	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Salidas no conformes ✓ Informe de auditoría ✓ Resultados de la gestión del cambio ✓ Informe del desempeño de gestión de infraestructura física y tecnológica 	A	Ejecutar planes de mejora (Acciones correctivas, preventivas y de mejora)	Jefe de mantenimiento. Asistente de sistemas (Líder Tecnológico)	Informes de gestión. (Eficacia de las acciones tomadas)	Proceso Mejora continua (SST, calidad y autoevaluación) Alta Dirección
RECURSOS		MEDICIÓN DE DESEMPEÑO Y SEGUIMIENTO		GESTION DEL CAMBIO; RIESGOS Y OPORTUNIDADES	INFORMACIÓN DOCUMENTADA	

La versión vigente de este documento se encuentra disponible en el Portal Web interno vigente. Nota: Este documento impreso se considera COPIA NO CONTROLADA

PROCESO: INFRAESTRUCTURA TECNOLÓGICA

Actualización
24/03/2023

Versión
02

PROCESO:	INFRAESTRUCTURA TECNOLÓGICA					
OBJETIVO:	Planificar y desarrollar las actividades de mantenimiento preventivo y correctivo a fin de garantizar el mantenimiento de la infraestructura física y tecnológica como apoyo a las funciones sustantivas de la educación y procesos de apoyo.					
ALCANCE:	Aplica para todas la infraestructura física y tecnológica de la Corporación Universitaria Latinoamericana.				RESPONSABLE:	Jefe de mantenimiento Asistente de sistemas (Líder Tecnológico)
PROVEEDOR	ENTRADA	CICLO (P-H-V-A-)	ACTIVIDADES	RESPONSABLE	SALIDA	CLIENTE
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.				Condiciones institucionales Condiciones de programa académicos		
ISO 14001: 2015						
Decreto 1072:2015						
Resolución 0312 de 2019						

La versión vigente de este documento se encuentra disponible en el Portal Web interno vigente. Nota: Este documento impreso se considera COPIA NO CONTROLADA

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	<ul style="list-style-type: none"> Se integra al documento en el campo de "Recursos" el POA, puesto que este documento 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 Normograma 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.

3. CONTROL DE APROBACIONES

Elaborado por	Revisado por	Revisado y Aprobado por
Nombre: Vanessa Rodríguez Sanabria	Nombre: Osvaldo Meriño, Alejandro López	Nombre: Rita Orellano Múnive
Cargo: Coordinador del SGC	Cargo: Coordinador del SGSST, Coordinador de planeación	Cargo: Director de planeación
Fecha: Marzo 24 de 2023	Fecha: Marzo 24 de 2023	Fecha: Marzo 27 de 2023