



RECTORÍA



Plan Estratégico de Tecnologías de la Información - PETI

Universidad de Caldas
Abril de 2025
Versión 2.1



**Tejiendo
Universidad**

Autoevaluación Institucional 2018 - 2026

CONTROL DE VERSIONES

VERSIÓN	FECHA	DESCRIPCIÓN
1.0	30/12/2021	Documento inicial donde se define el PETI dentro del objetivo general de la Política de Gobierno Digital
2.0	31/01/2025	Se realiza la actualización del PETI siguiendo el documento de MINTIC: G.ES.06 Guía Cómo Estructurar el Plan Estratégico de Tecnologías de la Información - PETI
2.1	01/04/2025	Se realiza el ajuste sobre la estrategia de IPv4 – IPv6 – transición del servicio



TABLA DE CONTENIDO

INTRODUCCIÓN	5
DEFINICIONES.....	5
OBJETIVO	7
ALCANCE	8
MARCO NORMATIVO.....	8
RUPTURAS ESTRATÉGICAS	12
ENTENDIMIENTO ORGANIZACIONAL.....	13
Estructura organizacional de la entidad.....	13
Objetivos institucionales	14
Funciones.....	15
Docencia	15
Investigación	15
Proyección:	15
Estrategia de TI	16
Uso y Apropiación de la Tecnología.....	16
Sistemas de información	16
Servicios Tecnológicos	17
Gestión de Información	17
Gobierno de TI	18
ENTENDIMIENTO ESTRATÉGICO	18
Modelo operativo	18
Necesidades de información	20
Alineación de TI con los procesos.....	20
MODELO DE GESTIÓN DE TI	21
Estrategia de TI	21
Definición de los objetivos estratégicos de TI.....	21

Alineación de la estrategia de TI con el plan sectorial o territorial	21
Alineación de la estrategia de TI con la estrategia de la institución pública	23
Gobierno de TI	23
Cadena de valor de TI	23
Indicadores y Riesgos	23
Plan de implementación de procesos	24
Estructura organizacional de TI.....	24
Gestión de información	25
Herramientas de análisis.....	25
Arquitectura de Información	25
Arquitectura de sistemas de información.....	26
Implementación de sistemas de información.....	26
Servicios de soporte técnico	26
Modelo de gestión de servicios tecnológicos	27
Criterios de calidad y procesos de gestión de servicios de TIC	27
Infraestructura y recursos críticos	27
Conectividad	30
Mesa de servicios.....	30
Procedimientos de gestión	31
Uso y apropiación.....	31
MODELO DE PLANEACIÓN	31
Lineamientos y/o principios que rigen el plan estratégico de TIC	31
Estructura de actividades estratégicas	31
Plan maestro o Mapa de Ruta.....	31
Proyección de presupuesto área de TI.....	32
Plan de Comunicaciones del PETI	32



INTRODUCCIÓN

La Universidad de Caldas a través de la Oficina Asesora de Planeación y Sistemas - OAPS, y dando cumplimiento al Marco de Referencia de Arquitectura Empresarial para la Gestión de TI del Estado colombiano, desarrollará el Plan Estratégico de las Tecnologías de la Información y Comunicaciones (en adelante PETI) como artefacto que se utiliza para expresar la estrategia de TI.

El PETI hace parte integral de la estrategia de la institución y es el resultado de un adecuado ejercicio de planeación estratégica de TI para los próximos cuatro años (2025 – 2029). Cada vez que la entidad hace un ejercicio o proyecto de Arquitectura Empresarial, su resultado debe ser integrado al PETI.

DEFINICIONES

- **Arquitectura Empresarial:** Según TOGAF es el proceso de traducir la visión y la estrategia de negocios en efectivo cambio empresarial creando, comunicando y mejorando los principios y modelos clave que describen el estado futuro de la empresa y permiten su evolución.
- **Arquitectura de transición:** Describe los objetivos parcialmente realizados entre el estado actual y el objetivo. Indica las fases de transformación entre la arquitectura línea base y la arquitectura de destino.
- **Arquitectura Empresarial Actual (AS-IS):** Es la definición de la situación actual del proceso. Ayuda a generar claridad respecto a cómo se ejecutan las cosas y cuáles son los desalineamientos.
- **Arquitectura Empresarial Objetivo (To Be):** Está definiendo el futuro de la situación del proceso, es decir, donde se quiere llegar. Posibilita realizar un efectivo alineamiento de los procesos de negocios con la estrategia corporativa.
- **Arquitectura de software:** Es la estructura de la capa de aplicación que expone la composición de interfaces y características propias que facilitan el uso y aprovechamiento de la infraestructura tecnológica.
- **Arquitectura de Servicios Tecnológicos:** Detalla la composición del catálogo de productos y servicios disponibles para respaldar y aprovechar los sistemas de información.
- **Arquitectura de TI:** Construye la estructura de servicio y despliegue de las actividades de la tecnología de la información, de manera que cumpla con los requerimientos de los usuarios y facilite el uso de los sistemas de información para el libre desempeño de sus actividades misionales.
- **Acuerdo de Nivel de Servicio (ANS):** Son documentos que reflejan el acuerdo entre ambas partes, donde se recomienda que estén incluidas entre otras, secciones relacionadas con la utilidad y la garantía del servicio.



Tejiendo
Universidad

Autoevaluación Institucional 2018 - 2026

- **Acuerdo Marco de Precios (AMP):** Es un contrato entre un representante de los compradores y uno o varios proveedores, que contiene la identificación del bien o servicio, el precio máximo de adquisición, las garantías mínimas y el plazo mínimo de entrega, así como las condiciones a través de las cuales un comprador puede vincularse al acuerdo.
- **Catálogo de componentes de información:** Es el inventario detallado y documentado del conjunto de componentes de información que tiene una institución o sector.
- **Ciclo de vida de los componentes de información:** Es un sistema, automatizado o manual, que engloba a personas, máquinas y/o métodos organizados para recopilar, procesar, transmitir datos que representan información. Se compone de las 5 fases, investigación preliminar, determinación de requerimientos, diseño, pruebas, implementación y mantenimiento.
- **Catálogo de servicios de TI:** Contiene los servicios que la oficina TI presta a las demás dependencias de la organización.
- **Capacidades de TI:** Establece la disponibilidad de los recursos tecnológicos que necesita la entidad para su funcionamiento.
- **Catálogo de sistemas de información:** Expone los sistemas o aplicativos disponibles para la entidad y sus diferentes usuarios.
- **Catálogo de servicios tecnológicos:** Presenta la disponibilidad de equipos e infraestructura tecnológica a la entidad.
- **DataTIC – CMA (Centro de Monitoreo y Analítica):** Tableros de BI, con la consolidación de vista de analítica descriptiva y de inteligencia de negocio, soportada con infraestructura y licenciamiento de la Entidad.
- **Derechos patrimoniales:** Permite al autor obtener una retribución económica por el uso de su obra por parte de terceros, en cuya virtud los creadores de una obra obtienen el derecho a impedir que terceros puedan utilizarla sin o contra su voluntad o autorización.
- **Esquema de Gobierno TI:** Es un modelo para la administración de las capacidades y servicios de TI de una organización.
- **Estrategia TI:** Apoya el proceso de diseño, implementación y evolución de la Arquitectura TI en las instituciones, para lograr que esté alineada con las estrategias organizacionales y sectoriales.
- **Gobierno de TI:** Brinda directrices para implementar esquemas de gobernabilidad de TI y para adoptar las políticas que permitan alinear los procesos y planes de la institución con los del sector.
- **Gestión TI:** Garantiza que todos los recursos tecnológicos y el equipo de trabajo funcione correctamente, de manera TI proporcione valor a la entidad.
- **Información:** Estructura de datos procesados y ordenados que aportan valor.
- **Lineamiento:** orienta y dicta directrices que deben ser divulgadas, entendidas y acatadas por los miembros de una organización, compuesta por normas y responsabilidades asignadas a quienes se dirigen.
- **Mesa de servicio:** Conocida como CAU Centro de Atención al Usuario, es un conjunto de recursos tecnológicos y humanos, que prestan servicios a los usuarios para gestionar y solucionar las diferentes situaciones presentadas por los usuarios de TI.



- **Modelo integrado de planeación y gestión:** MIPG se define como un marco de referencia para dirigir, planear, ejecutar, hacer seguimiento, evaluar y controlar la gestión de las entidades y organismos públicos, con el fin de generar resultados que atiendan los planes de desarrollo y resuelvan las necesidades y problemas de los ciudadanos, con integridad y calidad en el servicio.
- **Macroproceso de Gestión TI:** Es el primer nivel del conjunto de acciones encadenadas que la organización debe realizar, a fin de cumplir con su función de manera que asegure que los recursos tecnológicos y el equipo de trabajo funcione correctamente.
- **Mapa de ruta:** Es una herramienta colaborativa desarrollada para formular, instrumentar y comunicar la estrategia TI.
- **Política de TI:** Orienta la toma de decisiones de la Oficina Asesora de Planeación y Sistemas para alcanzar ciertos objetivos.
- **PETI:** Se trata de un documento elaborado con el fin de plasmar la información de la situación a que se quiere llegar en un tiempo determinado y las estrategias TI que se deben ejecutar para llegar allá.
- **Plan de comunicación de la Estrategia de TI:** Recoge las políticas, estrategias, recursos, objetivos y acciones de comunicación, tanto internas como externas, que se propone para divulgar e implementar la estrategia de TI.
- **Servicio Tecnológico:** Permite gestionar con mayor eficacia y transparencia la infraestructura tecnológica que soporta los sistemas y servicios de información en las instituciones.
- **Servicio de TI:** Es un conjunto de actividades de TI que responde a las necesidades de los usuarios de la estructura TI.
- **Marco de Interoperabilidad:** Proceso que contribuye a la entrega de servicios digitales, de manera completa, adecuada, minimizando los pasos y evitando el desplazamiento del ciudadano a diversas entidades para obtener la información necesaria de una entidad y acceder así a sus derechos y obligaciones con el Estado. Es la herramienta que acompaña a las entidades en el desarrollo de sus capacidades de intercambio de información.
- **Visión estratégica:** Refiere a la habilidad de comprender y prevenir los cambios del mercado.
- **IT+4:** Es un modelo integral que está alineado con la estrategia empresarial u organizacional y permite desarrollar una gestión de TI que genere valor estratégico para la organización y sus clientes

OBJETIVO

Proveer un Plan Estratégico de Tecnología de la Información (PETI) a la Universidad de Caldas, de acuerdo con el Marco de Referencia de Arquitectura Empresarial -MRAE- vigente, presentando los programas y proyectos de tecnologías de la información de la estrategia de transformación digital, apoyando el

cumplimiento de los propósitos del Plan de Acción Institucional de la Universidad de Caldas, aportando valor a los grupos de interés.

El Plan Estratégico de Tecnologías de la Información (PETI) busca desarrollar estrategias que respalden las necesidades de información de la Universidad, así como facilitar el uso y acceso a la tecnología en el corto, mediano y largo plazo. Además, tiene como objetivo gestionar de manera eficaz los recursos tecnológicos, los sistemas de información y los datos, impulsando así la transformación digital en la Universidad de Caldas, apoyados desde la Oficina Asesora de Planeación y Sistemas.

Como objetivos específicos se establecen:

- Establecer la estrategia de Tecnologías de la Información de acuerdo con los servicios de TI y sus procesos.
- Realizar un análisis exhaustivo de la situación presente y del estado deseado, identificando las oportunidades de mejora.
- Definir las medidas de optimización para los servicios y procesos.
- Elaborar el plan estratégico de Tecnologías de la Información.
- Planificar los proyectos tecnológicos para la estrategia de transformación digital de forma ágil, comprensible, sencilla y concreta.

ALCANCE

El presente documento se elabora conforme a los criterios establecidos por el Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, según su documento G.ES.06 "Guía sobre la Estructuración del Plan Estratégico de Tecnologías de la Información – PETI", con el propósito principal de proyectar las metas que la Universidad de Caldas tiene en el ámbito de las tecnologías de la información y comunicaciones para los próximos dos años. Estas metas se encuentran alineadas con el Plan de Acción Institucional 2022-2026.

MARCO NORMATIVO

Norma	Descripción
<i>Constitución Política de Colombia de 1991</i>	Donde se estipula la educación superior como un servicio público, además de ser una función esencial, soportada en principios esenciales como la libertad de cátedra, de investigación y de enseñanza, la autonomía universitaria y la educación como un derecho de la población. Con referencia a la planeación, se trazan lineamientos para que sea



**Tejiendo
Universidad**

Autoevaluación Institucional 2018 - 2026

Norma	Descripción
	participativa y estratégica a fin de garantizar los principios administrativos de eficacia, eficiencia, efectividad, economía y equidad
<i>Ley 30 de 1992</i>	Por la cual se organiza el servicio público de la Educación Superior, Cabe destacar que el artículo 83 estipuló: “Las universidades estatales u oficiales deberán elaborar planes periódicos de desarrollo institucional, considerando las estrategias de planeación regional y nacional”
<i>Ley 115 de 1994</i>	Ley General de Educación en Colombia, se trazan los soportes para el proceso de planeación en las instituciones de educación mediante el proyecto educativo institucional, siendo este el documento en el cual se deben especificar elementos como principios y funciones, estrategias pedagógicas, sistemas de gestión entre otros, siempre buscando una formación integral del Estudiante
<i>Ley 152 de 1994</i>	La cual reglamenta los procesos de planeación en las entidades y organismos públicos, permite la articulación de los diferentes planes de desarrollo con los lineamientos establecidos en el Plan Nacional de Desarrollo. Para nuestro caso particular, el aprobado a través de la Ley 1753 de 2015 para el periodo 2014 – 2018, el cual se fundamenta en tres pilares la paz, la educación y la equidad
<i>Ley 715 de 2001</i>	ha brindado la oportunidad de trascender desde un sector “con baja cantidad y calidad de información a un sector con un conjunto completo de información pertinente, oportuna y de calidad en diferentes aspectos relevantes para la gestión de cada nivel en el sector” (Plan Nacional de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, 2008: 35)
<i>Ley 1341 del 30 de julio de 2009</i>	Esta Ley promueve el acceso y uso de las TIC a través de su masificación, garantiza la libre competencia, el uso eficiente de la infraestructura y el espectro, y en especial, fortalece la protección de los derechos de los usuarios
<i>Ley 1273 de 2009</i>	Por medio del cual se modifica el Código Penal, se crea un nuevo bien jurídico tutelado denominado "de la protección de la informática y de los datos" y se preservan integralmente los sistemas que utilicen las tecnologías de la información y las comunicaciones, entre otras disposiciones
<i>Ley 1581 de 2012</i>	"Por la cual se dictan disposiciones generales para la protección de datos personales".
<i>Decreto 2693 de 2012</i>	"Por el cual se establecen los lineamientos generales de la Estrategia de Gobierno en Línea de la República de Colombia, se reglamentan



Norma	Descripción
	parcialmente las Leyes 1341 de 2009, 1450 de 2011, y se dictan otras disposiciones
<i>Decreto 2573 2014</i>	Establece los lineamientos generales de la Estrategia de Gobierno en línea, se reglamenta parcialmente la Ley 1341 de 2009
<i>Ley 1712 de 2014</i>	Por medio de la cual se crea la Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional y se dictan otras disposiciones
<i>Decreto 1078 de 2015</i>	Por medio del cual se expide el Decreto Único Reglamentario del Sector de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones. Y especialmente en sus artículos a partir del 2.2.9.1.1.1. Título 9. Define los lineamientos, instrumentos y plazos de la estrategia de gobierno en línea para garantizar el máximo aprovechamiento de las tecnologías de la información y las comunicaciones
<i>Decreto 1413 de 2017</i>	Actualiza el Decreto Único Reglamentario del sector de las TIC, estableciendo lineamientos generales en el uso y operación de los servicios ciudadanos digitales
<i>Decreto 1008 2018</i>	Moderniza el sector de las TIC, se distribuyen competencias, se crea un regulador único y se dictan otras disposiciones
<i>Directiva 02 2019</i>	Establece los lineamientos generales de la política de Gobierno Digital y actualizando el Decreto Único Reglamentario del sector de las TIC
<i>Ley 1978 del 2019</i>	Simplificación de interacción digital los ciudadanos y el Estado
<i>Decreto 767 de 2022</i>	Por el cual se establecen los lineamientos generales de la Política de Gobierno Digital y se subroga el Capítulo 1 del Título 9 de la Parte 2 del Libro 2 del Decreto 1078 de 2015, Decreto Único Reglamentario del Sector de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones.
<i>Decreto 088 de 2022</i>	Por el cual se adiciona el Título 20 a la Parte 2 del Libro 2 del Decreto Único Reglamentario del Sector de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, Decreto 1078 de 2015, para reglamentar los artículos 3, 5 Y 6 de la Ley 2052 de 2020, estableciendo los conceptos, lineamientos, plazos y condiciones para la digitalización y automatización de trámites y su realización en línea.
<i>Resolución 746 de 2022</i>	Por la cual se fortalece el Modelo de Seguridad y Privacidad de la Información y se definen lineamientos adicionales a los establecidos en la Resolución No.500 de 2021.
<i>Directiva presidencial 003 de 2021</i>	Lineamientos para el uso de servicios en la nube, Inteligencia artificial, seguridad digital y gestión de datos.



Norma	Descripción
<i>Decreto 1064 de 2020</i>	Por el cual se modifica la estructura del Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones.
<i>Decreto 620 de 2020</i>	Por el cual se subroga el título 17 de la parte 2 del libro 2 del Decreto 1078 de 2015, para reglamentarse parcialmente los artículos 53, 54, 60, 61 Y 64 de la Ley 1437 de 2011, los literales e, j y literal a del párrafo 2 del artículo 45 de la Ley 1753 de 2015, el numeral 3 del artículo 147 de la Ley 1955 de 2019, y el artículo 9 del Decreto 2106 de 2019, estableciendo los lineamientos generales en el uso y operación de los servicios ciudadanos digitales.
<i>Resolución 924 de 2020 expedida por el MinTIC</i>	Por la cual se actualiza la Política de Tratamiento de Datos Personales del Ministerio/ Fondo Único de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones y se deroga la Resolución 2007 de 2018.
<i>Resolución 1519 de 2020 expedida por el MinTIC</i>	Por la cual se definen los estándares y directrices para publicar la información señalada en la Ley 1712 del 2014 y se definen los requisitos materia de acceso a la información pública, accesibilidad web, seguridad digital, y datos abiertos.
<i>Resolución 2160 de 2020 expedida por el MinTIC</i>	Por la cual se expide la Guía de lineamientos de los servicios ciudadanos digitales y la Guía para vinculación y uso de estos.
<i>Resolución 2256 de 2020 expedida por el MinTIC</i>	Por la cual se actualiza la Política General de Seguridad y Privacidad de la Información, Seguridad Digital y Continuidad de la Operación de los Servicios del Ministerio/Fondo Único de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, se definen lineamientos frente al uso y manejo de la información y se derogan las Resoluciones 2999 de 2008 y 1124 de 2020.
<i>Resolución 2306 de 2020 expedida por el MinTIC</i>	Por la cual se actualiza el Modelo Integrado de Gestión (MIG), se adopta el Sistema Integrado de Gestión (SIG) del Ministerio/Fondo Único de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones y se deroga la Resolución 1905 de 2019 y sus modificatorias.
<i>Resolución 2893 de 2020 expedida por el MinTIC</i>	Por la cual se expiden los lineamientos para estandarizar ventanillas únicas, portales específicos de programas transversales, sedes electrónicas, trámites, OPAs y consultas de acceso a información pública, así como en relación con la integración al Portal Único del Estado Colombiano, y se dictan otras disposiciones.

Tabla 1. Marco normativo con descripción.

RUPTURAS ESTRATÉGICAS

De acuerdo con la Estrategia Nacional Digital de Colombia 2023 - 2026 (https://www.mintic.gov.co/portal/715/articles-334120_recurso_1.pdf), se destaca cómo los datos y las tecnologías digitales están transformando la interacción entre personas, empresas y gobiernos, creando nuevas oportunidades para enfrentar retos globales. Colombia ha avanzado significativamente en digitalización, con un alto uso de Internet y crecimiento en la industria digital. Sin embargo, persisten brechas en acceso y uso de tecnologías digitales entre diferentes regiones y sectores. La estrategia busca facilitar el acceso y uso de datos y tecnologías digitales, considerándolos esenciales para la seguridad humana y la justicia social, y promoviendo un desarrollo digital inclusivo y equitativo.

De acuerdo con el CONPES 4129 de 2023 (<https://colaboracion.dnp.gov.co/CDT/Conpes/Econ%C3%B3micos/4129.pdf>), Los elementos relativos a la transformación digital y la modernización del estado colombiano incluyen:

- **Aceleración de la transformación digital:** Se busca impulsar la adopción de tecnologías digitales emergentes y avanzadas en las empresas, especialmente en las MiPymes, para mejorar su competitividad y eficiencia.
- **Capacitación en tecnologías digitales:** El Ministerio de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones generará iniciativas de formación especializadas en el uso de tecnologías para la innovación digital del sector productivo, incluyendo el desarrollo de habilidades en tecnologías digitales emergentes.
- **Desarrollo de ecosistemas digitales:** Se diseñarán e implementarán estrategias de aceleración de los ecosistemas digitales e industriales del país, basados en la interacción entre los actores y la forma en que las tecnologías apalancan las cadenas de valor de los sectores priorizados.
- **Uso de soluciones satelitales:** Se promoverá el uso de soluciones satelitales para mejorar la conectividad digital y actividades de radiodifusión, así como la observación de la tierra y navegación, útiles para diversas aplicaciones a nivel ambiental, productivo, social, militar y gubernamental.
- **Fortalecimiento de la infraestructura digital:** Se optimizará la infraestructura física y digital para promover la conectividad entre mercados locales, regionales y externos, facilitando el acceso a internet y mejorando la calidad de la navegación, especialmente en zonas rurales.
- **Innovación regulatoria:** Se implementarán mecanismos exploratorios de regulación para modelos de negocio innovadores a través de tecnologías emergentes, permitiendo la experimentación bajo un esquema de supervisión del agente regulador.
- **Financiamiento para la transformación digital:** Se diseñarán instrumentos de financiación con condiciones especiales para el desarrollo de programas, proyectos y expansión de capacidades de servicios de las industrias que hacen parte de la transformación digital y la modernización del estado.

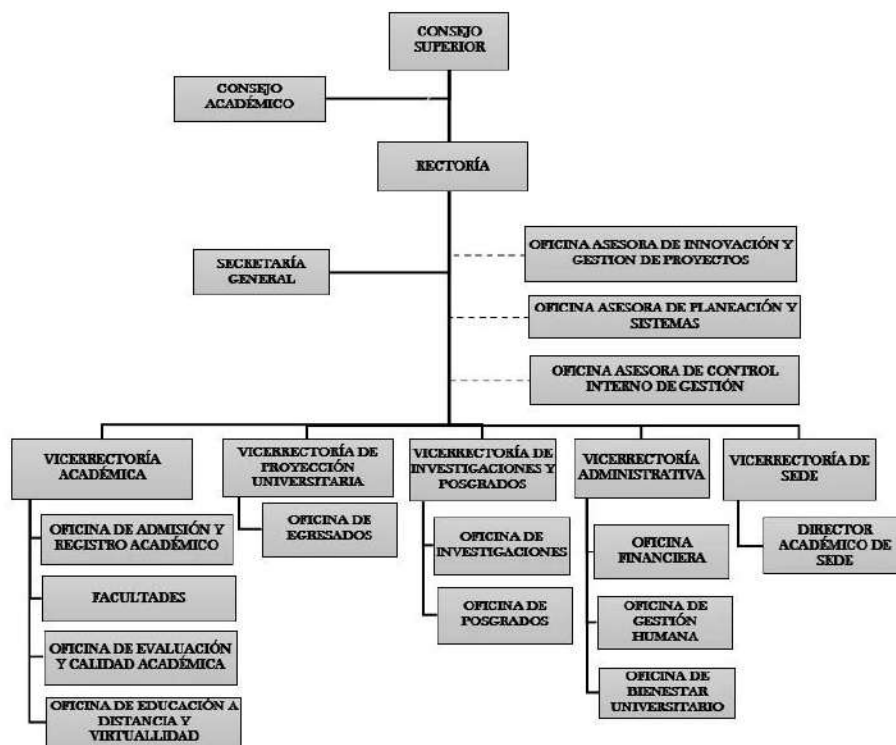


Estos elementos buscan modernizar el estado colombiano y mejorar la competitividad del país mediante la adopción y uso de tecnologías digitales avanzadas.

ENTENDIMIENTO ORGANIZACIONAL

Según el acuerdo Nro. 06 de 2023 - (Acta 04 del 27 de febrero de 2023), se subroga el Acuerdo 31 de 2021 mediante el cual se creó la Sede Magdalena Centro de la Universidad de Caldas y se dictaron otras disposiciones, se modifica el Acuerdo 06 de 2008 y se derogan los acuerdos 13 y 14 de 2022.

Estructura organizacional de la entidad



ACUERDO Nro. 06 de 2023 – (Acta 04 del 27 de febrero de 2023) - Por medio del cual se subroga el Acuerdo 31 de 2021 mediante el cual se creó la Sede Magdalena Centro de la Universidad de Caldas y se dictaron otras disposiciones, se modifica el Acuerdo 06 de 2008 y se derogan Acuerdos 13 y 14 de 2022.

Imagen 1. Organigrama de la Universidad de Caldas



Tejiendo Universidad

Autoevaluación Institucional 2018 - 2026

Objetivos institucionales

- a) Propender por la formación integral de los colombianos, capacitando a quien haga uso de sus servicios para cumplir funciones profesionales, investigativas y de servicio social que requiere el país para su desarrollo y el progreso social.
- b) Trabajar por la creación, el desarrollo y la transmisión del conocimiento en todas sus formas y expresiones y promover su aplicación en todos los campos, con miras a responder a las necesidades del país y la región.
- c) Promover el desarrollo de una cultura política y el respeto a los derechos humanos y del ciudadano.
- d) Prestar a la comunidad un servicio con calidad, el cual hace referencia a los resultados académicos, a los medios y procesos empleados, a la infraestructura institucional, a las dimensiones cualitativas y cuantitativas del mismo y a las condiciones en que se desarrolle la Institución.
- e) Ser factor de desarrollo científico, cultural, económico, político y ético a nivel regional y nacional.
- f) Actuar armónicamente con las demás estructuras educativas y formativas, y contribuir al desarrollo de los niveles educativos que le preceden para facilitar el logro de sus correspondientes fines.
- g) Contribuir al desarrollo de los niveles educativos que le preceden para facilitar el logro de sus correspondientes fines.
- h) Promover la unidad nacional, la descentralización, la integración regional y la cooperación interinstitucional, con el fin de que las diversas zonas del país dispongan de los recursos humanos y de las tecnologías apropiadas que les permitan atender adecuadamente sus necesidades.
- i) Promover la formación y consolidación de comunidades académicas y la articulación con su homólogas a nivel regional, nacional e internacional.
- j) Promover la conservación de un medio ambiente sano y fomentar la educación y la cultura ecológica.
- k) Estudiar y enriquecer el patrimonio cultural, natural y ambiental de la nación y contribuir a su conservación.
- l) Asimilar críticamente y crear conocimiento en los campos avanzados de la ciencia, la técnica, la tecnología, el arte, la filosofía y las humanidades en general.
- m) Estudiar y analizar los problemas nacionales y proponer con independencia las fórmulas y soluciones pertinentes.
- n) Hacer partícipes de los beneficios de su actividad académica e investigativa a los sectores sociales que conforman la nación colombiana.

o) Estimular la integración y la participación de la comunidad universitaria para el logro de los fines de la Educación Superior.

p) Propender por la formación integral de los colombianos, capacitando a quien haga uso de sus servicios para cumplir funciones profesionales, investigativas y de servicio social que requiere el país para su desarrollo y el progreso social.

Funciones

La Universidad de Caldas fue creada por la ordenanza 6 de 1943 de la Asamblea Departamental de Caldas como Universidad popular de carácter departamental. Con la Ley 34 de 1967 se nacionalizó la Universidad de Caldas, “En consecuencia, la Nación asume el sostenimiento y régimen prestacional de dicho establecimiento público de carácter docente, mediante la apropiación anual de la partida respectiva en el Presupuesto Nacional”.

Sus principales funciones se enmarcan en los ejes misionales de docencia, investigación y extensión. A continuación, se detallan sus principales funciones:

Docencia

- Ofrecer programas de pregrado, posgrado y formación continua de alta calidad en diversas áreas del conocimiento.
- Fomentar el desarrollo integral de los estudiantes mediante la enseñanza, formación en valores y estímulo al pensamiento crítico.
- Actuar como motor de desarrollo económico, social y cultural en el departamento de Caldas y áreas circundantes.

Investigación

- Generar conocimiento a través de investigaciones básicas y aplicadas que respondan a las necesidades del país y la región.
- Promover la innovación tecnológica, cultural y científica para contribuir al desarrollo sostenible.

Proyección:

- Interactuar con la comunidad y otros sectores sociales mediante proyectos de extensión, servicios educativos, culturales y sociales.
- Contribuir a la solución de problemas sociales y económicos de la región mediante la transferencia de conocimiento.
- Fomentar la cooperación académica y científica a nivel internacional a través de convenios con otras universidades e instituciones.
- Promover la movilidad estudiantil y docente, así como la participación en redes globales de conocimiento.
- Liderar iniciativas culturales y artísticas que enriquezcan el patrimonio de la región.
- Fortalecer el vínculo entre la universidad, las empresas y el Estado para impulsar el progreso.

Estrategia de TI

Orientar a la Oficina Asesora de Planeación y Sistemas en la comprensión y dirección estratégica, así como en la implementación de la estrategia de TI y su correspondiente seguimiento y evaluación. Este ámbito tiene como objetivo apoyar el diseño, implementación y evolución de la Arquitectura de TI, asegurando su alineación con las estrategias organizacionales y sectoriales. Además, se encarga de generar valor en los demás dominios, comprendiendo las necesidades del negocio para fortalecer sus capacidades y maximizar la inversión tecnológica. Entre sus principales actividades se incluyen

- Apoyar los ejercicios de Arquitectura Empresarial realizados por la entidad.
- Generar el PETI alineado con los objetivos organizacionales.
- Analizar y evaluar tecnologías emergentes.
- Garantizar la implementación de políticas de TI.
- Realizar seguimiento y control al desempeño de los proyectos del área.
- Comunicar y divulgar el PETI.
- Definir los procedimientos para el seguimiento a la implementación y ejecución de la estrategia.
- Movilizar las estrategias de la Oficina Asesora de Planeación y Sistemas encaminadas a habilitar la transformación digital de la Universidad de Caldas.
- Diseñar el catálogo de planes, proyectos y servicios de TI.

Uso y Apropiación de la Tecnología

Este dominio establece estrategias que fomentan la adopción de nuevas herramientas y tecnologías necesarias para garantizar el acceso y la usabilidad de los sistemas adquiridos en el proceso de transformación digital a través de:

- Definir una estrategia de uso y apropiación para los productos, servicios y proyectos de TI.
- Realizar un seguimiento y medir el impacto del uso y apropiación de los proyectos de TI.
- Establecer estrategias que preparen a la entidad para enfrentar y adaptarse a los cambios generados por los proyectos de TI.
- Promover el aprendizaje continuo para asegurar la adopción y el aprovechamiento de las nuevas tecnologías.
- Identificar y caracterizar a los usuarios y grupos de interés.

Sistemas de información

Este dominio permite planificar y diseñar la arquitectura, el ciclo de vida, las aplicaciones, los soportes y la gestión de los sistemas de información que facilitan y habilitan las dinámicas de la Universidad de Caldas. Es fundamental garantizar una gestión y soporte adecuados de los procesos estratégicos, misionales y de apoyo. La estrategia de sistemas de información abarca el desarrollo de los siguientes aspectos:

- Buscar la adecuada planeación y gestión de los Sistemas de Información (misional, de apoyo, portales digitales y de direccionamiento estratégico).
- Gestionar el ciclo de vida de los Sistemas de Información
- Brindar soporte, mantenimiento y fortalecimiento a los Sistemas de Información de la entidad.
- Realizar seguimiento y apoyo a la gestión de operación e implementación de los sistemas.
- Garantizar el buen funcionamiento de las bases de datos.
- Definir las condiciones de disponibilidad mediante el levantamiento de los requerimientos de los SI, la puesta en marcha y la usabilidad.
- Gestionar mecanismos y controles para cumplir con los niveles requeridos de privacidad, seguridad, y trazabilidad de los SI.
- Definir lineamientos y estándares orientados a la definición y diseño de la Arquitectura de los sistemas de información.

Servicios Tecnológicos

Este dominio se dedica a la administración, gestión y soporte eficaz de los activos que componen la infraestructura tecnológica que respalda los sistemas de información de la Universidad de Caldas. Utiliza recursos y herramientas eficientes y seguras para garantizar una infraestructura actualizada, automatizada y estable.

- Definir lineamientos y estándares para la creación y diseño de la arquitectura de la infraestructura tecnológica.
- Estructurar e implementar procesos de operación, monitoreo y supervisión de los servicios tecnológicos.
- Monitorear centros de datos, dispositivos de red y canales de conectividad.
- Controlar el inventario de activos y facilitar la migración o actualización de los sistemas necesarios para el correcto funcionamiento de los equipos.
- Proveer especificaciones técnicas para la adquisición de equipos, alineadas con las necesidades y capacidades de la entidad.
- Ofrecer un portafolio de servicios orientados al soporte y mantenimiento de los servicios tecnológicos.
- Gestionar los controles y mecanismos necesarios para garantizar la seguridad y trazabilidad de los servicios tecnológicos.

Gestión de Información

Este dominio permite establecer el diseño de los servicios de información, gestionar el ciclo de vida de los datos, analizar la información y desarrollar capacidades para su uso estratégico. La estrategia de gestión de la información se basa en las siguientes actividades:

- Gestionar la recolección, análisis, presentación, publicación y seguimiento de la información mediante sistemas de información.
- Diseñar y gestionar los servicios y componentes de información.
- Administrar metadatos y datos maestros.
- Asegurar la consistencia, precisión y calidad de los datos.
- Proporcionar información que facilite la toma de decisiones a partir del procesamiento de datos.
- Garantizar una arquitectura de datos que genere valor a través de herramientas de análisis de información.
- Proponer lineamientos y políticas para la entidad y el sector en relación con los componentes de información.
- Facilitar la interoperabilidad entre sistemas de información.

Gobierno de TI

Este dominio fortalece la eficiencia de la Oficina Asesora de Planeación y Sistemas desde una perspectiva organizacional y de gestión, abarcando tanto la planificación como los resultados. Proporciona directrices para la implementación de esquemas de gobernabilidad de TI y políticas que alineen los procesos y procedimientos de la entidad con las tecnologías de la información. Los objetivos de este dominio son:

- Definir la estructura organizacional y la identificación de roles y actividades del personal en función de la transformación digital de la entidad.
- Gestionar las relaciones interdepartamentales dentro de la entidad.
- Asegurar el cumplimiento del modelo integrado de gestión, la gestión del riesgo, la política de Gobierno Digital, las mejores prácticas y la normativa vigente.
- Apoyar la gestión de proveedores de TI.
- Optimizar los costos de los servicios operativos de TI.
- Gestionar de manera integral los programas y proyectos de TI.
- Reportar de manera oportuna las metas, indicadores e informes de seguimiento y control de la Oficina de TI.
- Monitorear la adecuada planificación, ejecución y mejora continua de los servicios de TI.

ENTENDIMIENTO ESTRATÉGICO

Modelo operativo

Ubicación del área de TI en la Universidad:

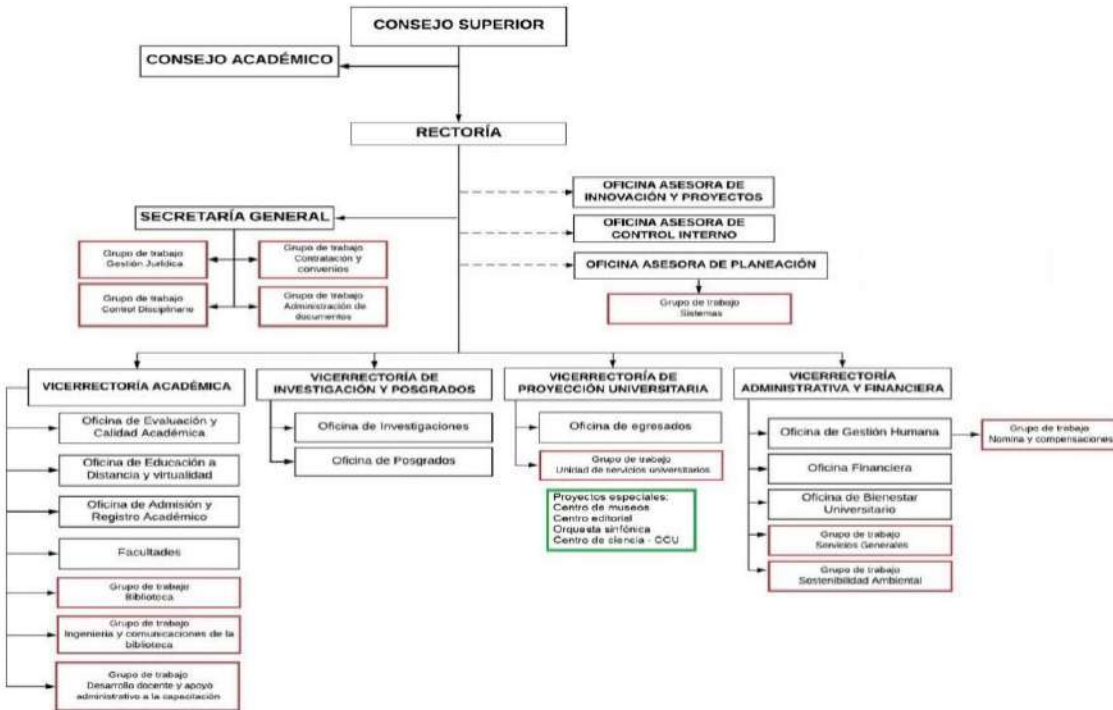


Figura 2. Organigrama- Ubicación del área TI, Universidad de Caldas

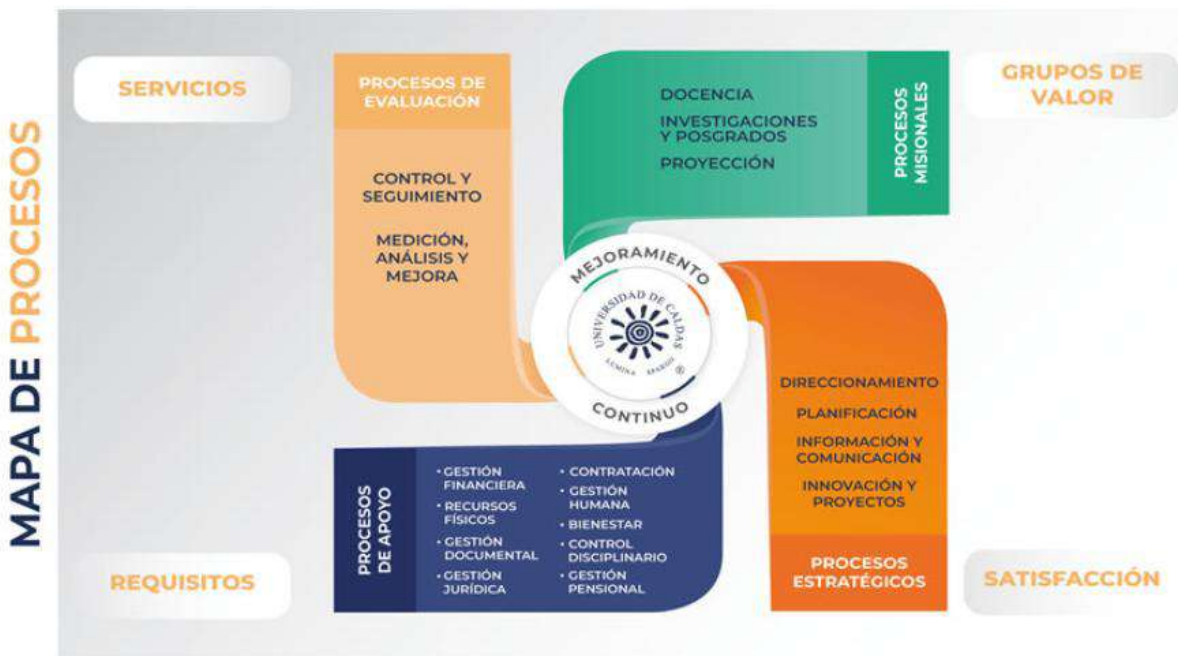


Figura 3. Mapa de Procesos- Ubicación TI



Tejiendo Universidad

Autoevaluación Institucional 2018 - 2026

El grupo de trabajo de sistemas (TI) se ubica en el proceso estratégico de planificación, con el procedimiento para la planeación de la infraestructura tecnológica de la Universidad de Caldas y en el proceso de Recursos Físicos con el procedimiento de mantenimiento de hardware y software.

Necesidades de información

Alineación de TI con los procesos

Una vez analizados los procesos de la entidad, se puede observar que todos los procesos están siendo soportados por sistemas de información, los servicios de TI y el proceso de gestión de TI se articulan de forma natural a través de los procedimientos identificados dentro de dicho proceso, tal y como se presenta en la tabla.

ACTOR	INSUMOS	ACTIVIDAD	RESULTADOS	BENEFICIARIOS
Entorno Todos los Procesos	Necesidades de todos los procesos. Proyecciones. Plan de Desarrollo Institucional Plan de Acción Institucional. Demandas informáticas del contexto. Servicios institucionales	Planificación tecnológica.	Plan estratégico de tecnologías de información Software de gestión universitaria Plan de renovación tecnológica Diseño infraestructura tecnológica Software implementado según necesidades institucionales	Todos los Procesos
Estudiante (s) Entes de Control Externo Ministerio de Educación Todos los Procesos	Registros realizados en los sistemas de información que respaldan la función académica y administrativa. Requerimientos de información de entes externos. Requerimientos de indicadores de entes externos y procesos. Requerimientos de información de la comunidad académica	Gestión de la Información Institucional	Indicadores medidos y analizados PDI, PAI, SIG. Reportes de información a entes externos: SNIES, SPADIES, DANE. Reportes de información según requerimientos de la comunidad académica. Informes de desempeño institucional como rendición de cuentas, boletín estadístico. Informes para Equipo Directivo, Consejo Académico, Consejo Superior.	Todos los Procesos Estudiante (s) Entes de Control Externo Empresas Privadas Empresas Públicas Ministerio de Educación Funcionarios

Tabla 2. Alineación de TI con los procesos

MODELO DE GESTIÓN DE TI

Estrategia de TI

Definición de los objetivos estratégicos de TI

Misión del área de TI:

Proveer apoyo en la optimización y desarrollo de procesos, suministrando herramientas tecnológicas para alcanzar las metas de cada área.

Objetivos Estratégicos:

- Incorporar las mejores prácticas de calidad en la administración de TI.
- Incorporar tecnología de punta, mejorando las herramientas tecnológicas existentes, como apoyo a la gestión misional y operacional de la universidad.
- Garantizar la prestación de servicios de soporte técnico a usuarios, en procura de lograr continuidad en los servicios a toda la comunidad académica.
- Desarrollar y administrar de manera eficiente la infraestructura tecnológica, monitoreando y optimizando de manera permanente los recursos existentes.
- Implementar y aplicar políticas de seguridad que garanticen la salvaguarda de la información y la continuidad de los servicios.
- Gestionar el talento humano de TI, procurando potenciar al máximo las competencias y fortalezas del equipo.
- Desarrollar competencias de TI e innovación, uso y apropiación de la tecnología, alienados a la cultura digital del Plan de Acción.

Alineación de la estrategia de TI con el plan sectorial o territorial

La definición de los ejes estratégicos de TI para la Universidad de Caldas, se basan en los compromisos definidos en el Plan de Acción Institucional 2022 - 2026, alineados a la política sectorial, regional y nacional, así:

Dimensión	Eje	Línea estratégica	Acción específica	Asocio proyecto educativo institucional	Asocio plan de desarrollo institucional
Infraestructura	Cultura de la calidad y la excelencia +	Consolidación y Gobierno del Campus +	Gobernanza del ordenamiento físico + Hospital	Todos los principios rectores del PEI y	Equidad y pluriversidad

Dimensión	Eje	Línea estratégica	Acción específica	Asocio proyecto educativo institucional	Asocio plan de desarrollo institucional
	Universidad de cara a la región, el mundo y el futuro	Universidad Digital Innovadora y Global	Universitario + Edificio de Ingenierías + Centro Cultural Universitario – CCU + Residencias Femeninas + Ciudadela estudiantil Magdalena Caldense	<p>las metas de la acción prospectiva.</p> <p>Objetivo:</p> <p>d) Prestar a la comunidad un servicio con calidad</p> <p>Meta: Adecuar la infraestructura física, los equipos y los laboratorios a las nuevas exigencias de desarrollo académico e investigativo y racionalizar su utilización de acuerdo con este fin.</p>	
Tecnología	Cultura de la calidad y la excelencia + Universidad de cara a la región, el mundo y el futuro + Sostenibilidad y gobernanza de lo público	<p>Consolidación y Gobierno del Campus + Universidad Digital</p> <p>Innovadora y Global</p> <p>+ Gobierno abierto y participativo</p>	Gobernanza del ordenamiento tecnológico + Infraestructura Digital +Virtualidad con calidad + Digitalización de procesos	<p>Objetivo acción prospectiva: Crear un sistema de información universitaria que facilite los procesos de autoevaluación y acreditación de los diferentes programas.</p> <p>Meta: Adecuar los sistemas de apoyo informático a las nuevas exigencias de desarrollo académico e investigativo y racionalizar su utilización de</p>	Gobernanza, gobernabilidad y sentido de lo público



Dimensión	Eje	Línea estratégica	Acción específica	Asocio proyecto educativo institucional	Asocio plan de desarrollo institucional
				acuerdo con este fin.	

Tabla 3: Plan de acción institucional 2022 - 2026

Alineación de la estrategia de TI con la estrategia de la institución pública

Gobierno de TI

La administración de toda la infraestructura tecnológica debe estar bajo la responsabilidad del área de TI, con el objetivo de lograr una centralización estandarizada que facilite la gestión y optimización de los recursos generales. La Universidad de Caldas creó el grupo interno de sistemas mediante Resolución Rectoral 00647/2008.

Cadena de valor de TI

La cadena de valor se refiere a una cadena de actividades, con el objetivo de transformar las entradas en materiales, productos o servicios, y se encuentra estructurada en actividades primarias y de apoyo.



Figura 4. Cadena de valor de TI

Indicadores y Riesgos

La documentación existente, relacionada con indicadores y mapa de riesgos de TI se encuentran actualmente publicados en la plataforma SIG (Sistema Integrado de Gestión):

<http://sig.ucaldas.edu.co/gestionDocumental/MECI/formConsultarRiesgosXProceso.php>

<https://www.ucaldas.edu.co/porta1/porta1-de-datos-y-estadisticas-institucionales/>

Plan de implementación de procesos

La documentación existente, relacionada con procesos de TI se encuentra actualmente publicados en la plataforma SIG (Sistema Integrado de Gestión):

<http://sig.ucaldas.edu.co/gestionDocumental/consultaProcesos.php?codProceso=PL>

Estructura organizacional de TI

Estructura organizacional actual



Imagen 5. Estructura organizacional actual.

Estructura organizacional propuesta



Imagen 6. Estructura organizacional propuesta

- **Coordinador de la Oficina de Sistemas:** Profesional de TI, con visión tecnológica para desarrollar e implementar iniciativas de alto impacto para la universidad, con amplias habilidades de liderazgo, comunicación y negociación.
- **Gestión de BigData y analítica:** Administración, desarrollo y mantenimiento permanente del Data Lake (DWH).
- **Gestión Documental y Procedimientos - Arquitectura:** Profesional en ingeniería de sistemas, con capacidad para optimizar y documentar procesos y políticas de TI.
- **Nuevos Proyectos – Innovación:** Equipo estructurador y ejecutor de nuevos proyectos de innovación y TI.
- **Administración de sistemas de información:** Equipo de ingenieros, responsables de apoyar los diferentes sistemas de información, su interlocución con los usuarios funcionales y los respectivos proveedores.
- **Gestión de Soporte Técnico:** Equipo Técnico responsable de brindar el soporte técnico al usuario final (Hardware – Aplicaciones de Ofimática)
- **Gestión de Redes e Infraestructura:** Equipo encargado de dar soporte a nivel de Networking y servidores.
- **Gestión de Seguridad Informática:** Profesional especializado, encargado de gestionar políticas de seguridad al interior de la universidad.
- **Secretaría:** Personal técnico, encargado de apoyar temas administrativos de la oficina
- **Seguridad Perimetral:** Empresa externa, experta en seguridad perimetral SOC-NOC

Gestión de información

Herramientas de análisis.

La universidad dispone de diversas herramientas de análisis, que son gestionadas por las áreas responsables de los procesos, como QlickView y Microsoft PowerBI. También se cuenta en la actualidad con un conjunto de herramientas disponibles en el ambiente **Oracle Cloud Infrastructure (OCI)**, tales como ORACLE ANALYTICS CLOUD, Apex, solo por nombrar algunas.

Arquitectura de Información

Se realizó el levantamiento actualizado de la arquitectura de información que abarca todos los ámbitos operacionales y funcionales de la universidad.

SISTEMAS DE INFORMACIÓN

	Portal WEB
	Sistema Financiero
	Sistema de Gestión Humana
	Sistema Académico
	U Virtual
	Mesa de ayuda
	SIG
	ADMARCHI
	Bibliotecas
	Elecciones Virtuales

Arquitectura de sistemas de información

Actualmente, la universidad utiliza un sistema financiero llamado QUIPU, que opera en una nube bajo la modalidad SaaS-IaaS en AWS. Es necesario realizar un estudio técnico y de mercado con el fin de migrar a un sistema tipo ERP que pueda alinearse con la modalidad del Sistema Académico Actual y estandarizar el tipo de licenciamiento, bases de datos e infraestructura (Cloud - OnPremises). Se continuará con la integración de los principales sistemas de información de la universidad, como ORACLE CLAMPUS PEOPLE SOFT, SARA WEB y el SISTEMA FINANCIERO QUIPU, entre otros.

Implementación de sistemas de información

La Universidad de Caldas no implementará nuevos sistemas de información en este período, ya que la tecnología actual apoya los objetivos del plan de dirección.

Servicios de soporte técnico

Según MINTIC, este dominio permite una gestión eficaz y transparente de la infraestructura tecnológica en las instituciones. En la Universidad de Caldas, el proceso "Planificación", liderado por la Oficina Asesora



**Tejiendo
Universidad**

Autoevaluación Institucional 2018 - 2026

de Planeación y Sistemas, se encarga de administrar y soportar la infraestructura tecnológica de la Universidad.

Modelo de gestión de servicios tecnológicos

La universidad tiene un modelo híbrido de infraestructura, Cloud – OnPremises. Sin embargo, necesita completar la migración a la nube para algunos sistemas que aún están OnPremises (Proveedores, AdmiArch). También requiere actualizar sus servidores y adquirir mejores sistemas de almacenamiento.

Criterios de calidad y procesos de gestión de servicios de TIC

Con el objetivo de garantizar un alto nivel de calidad en los servicios de TIC, la Universidad de Caldas ha establecido un conjunto de criterios y procesos rigurosos.

La universidad realiza evaluaciones periódicas de desempeño para identificar áreas de mejora y asegurar que los sistemas de información cumplan con los requisitos de los usuarios y las necesidades institucionales. Además, se llevan a cabo auditorías internas y externas para verificar el cumplimiento de los estándares de calidad y la efectividad de los procesos de gestión.

La formación y capacitación continua del personal de TIC es una prioridad, asegurando que estén actualizados con las últimas tendencias y tecnologías. Se promueve la cultura de servicio al cliente dentro del equipo de soporte técnico, con el fin de ofrecer una atención eficiente y resolver rápidamente cualquier incidencia o solicitud de los usuarios.

Asimismo, se implementan métricas y KPIs (Key Performance Indicators) para medir la eficiencia y eficacia de los servicios de TIC, facilitando la toma de decisiones basadas en datos y la mejora de los procesos.

Infraestructura y recursos críticos

La universidad de Caldas cuenta con el siguiente inventario de infraestructura y recursos críticos:

Categoría (Función Crítica del Negocio)	Procesos Críticos (Servicios)	Identificación de recursos críticos de Sistemas TI
Aplicaciones	Control y Seguimiento	Sistema de Gestión Documental
		Sistema de Integrado de Gestión SIG
		Plataforma Google - Gmail
		Plataforma Microsoft Office 365
		Kaspersky Antivirus
	Medición, Análisis y Mejoras	Sistema de Gestión Documental
		Sistema de Integrado de Gestión SIG
		Plataforma Google - Gmail
		Plataforma Microsoft Office 365
		Kaspersky Antivirus
	Docencia	Sistema de Información Académico ORACLE CAMPUS PEOPLE SOFT

	Sistema de Información Académico SIA Viejo
	Sistema de Gestión Documental
	Sistema de Integrado de Gestión SIG
	Plataforma Google - Gmail
	Plataforma Microsoft Office 365
	Repositorio (Dspace 6.3)
	OJS (Open Journal System 3.3.0.14)
	KOHA 20.0518000 (Biblioteca)
	Elogim Estadística (Biblioteca)
	Elogim Proxy (Biblioteca)
	SABio (Biblioteca)
Investigación	Sistema de Información Académico ORACLE CAMPUS PEOPLE SOFT
	Sistema de Información Académico SIA Viejo
	Sistema de Gestión Documental
	Sistema de Integrado de Gestión SIG
	Plataforma Google - Gmail
	Plataforma Microsoft Office 365
	Repositorio (Dspace 6.3)
	OJS (Open Journal System 3.3.0.14)
	KOHA 20.0518000 (Biblioteca)
	Elogim Estadística (Biblioteca)
	Elogim Proxy (Biblioteca)
	SABio (Biblioteca)
Proyección	Sistema de Información Académico ORACLE CAMPUS PEOPLE SOFT
	Sistema de Información Académico SIA Viejo
	Sistema de Gestión Documental
	Sistema de Integrado de Gestión SIG
	Plataforma Google - Gmail
	Plataforma Microsoft Office 365
Direcciónamiento	Sistema de Gestión Documental
	Sistema de Integrado de Gestión SIG
	Plataforma Google - Gmail
	Plataforma Microsoft Office 365
Planificación	Sistema de Gestión Documental
	Sistema de Integrado de Gestión SIG
	Plataforma Google - Gmail
	Plataforma Microsoft Office 365



	Información y Comunicación	Sistema de Gestión Documental
		Sistema de Integrado de Gestión SIG
		Plataforma Google - Gmail
		Plataforma Microsoft Office 365
	Gestión Financiera	Sistema de Gestión Financiera QUIPU
		Sistema de Inventarios y Contratación SINCO
		Sistema de Gestión Documental
		Plataforma Google - Gmail
		Plataforma Microsoft Office 365
	Recursos Físicos	Plataforma Google - Gmail
		Plataforma Microsoft Office 365
	Gestión Documental	Sistema de Gestión Documental
		Sistema de Integrado de Gestión SIG
		Plataforma Google - Gmail
		Plataforma Microsoft Office 365
	Gestión Jurídica	Sistema de Gestión Documental
		Plataforma Google - Gmail
		Plataforma Microsoft Office 365
	Contratación	Sistema de Gestión Documental
		Plataforma Google - Gmail
Plataforma Microsoft Office 365		
Gestión Humana	Sistema de Gestión Humana SARAWEB	
	Plataforma Google - Gmail	
	Plataforma Microsoft Office 365	
Bienestar	Plataforma Google - Gmail	
	Plataforma Microsoft Office 365	
Control Disciplinario	Sistema de Gestión Documental	
	Plataforma Google - Gmail	
	Plataforma Microsoft Office 365	
Seguridad de Información	Firewall	Reglas de entrada y salida de puertos.
		Reglas NAT/PAT.
		Direccionamiento IP público.
Comunica-ciones	Servicio WiFi	Control de identificación usuarios con Portal Cautivo.
		Control de usuarios locales Vs Invitados.
Cuartos de Máquinas	Centro de Datos	Control de operaciones de Servidores, Equipos de Comunicaciones, Sistemas de Almacenamiento, Sistemas de Backups, Aire Acondicionado, Acometida Eléctrica.



Conectividad

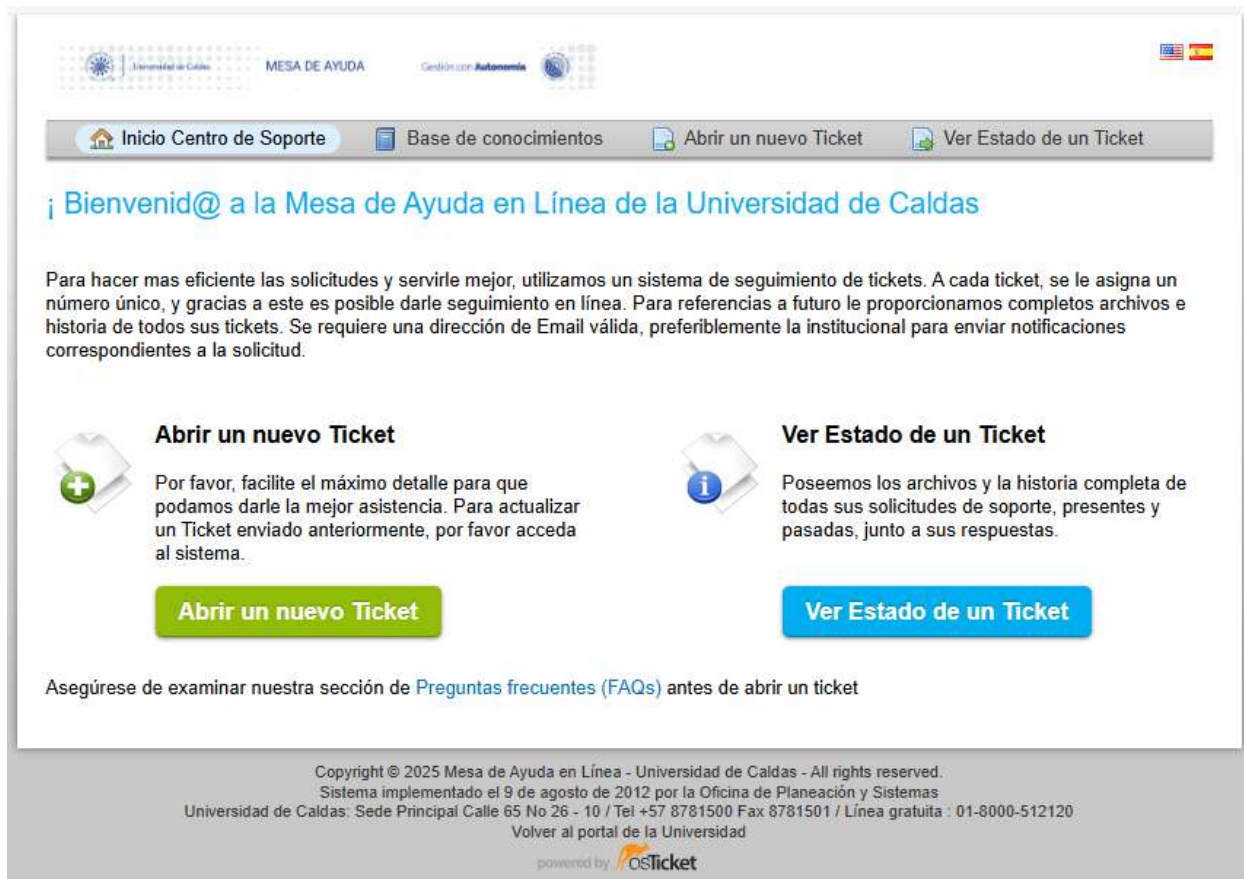
Mejorar el actual ancho de banda a 3 Gb a partir del 3 de mayo de 2025. Actualmente se tiene contratado un ancho de banda de 1.5 GB y respaldo de 0.5 GB con Mediacommerce. La Universidad actualizó al 98% todo su cableado estructurado a categoría 7A, reemplazando los segmentos de categorías 5 y 6. Además, se están renovando de forma gradual los equipos activos de red.

Frente a IPv6, se configurarán todos los servicios de acceso público de manera dual (IPv4 / IPv6). Con esto, se pretende garantizar la continuidad de los servicios durante la etapa de transición, dado que actualmente no está consolidado de forma estable el protocolo IPv6.

Mesa de servicios

La universidad cuenta en la actualidad con el sistema de información de mesa de ayuda (primer, segundo y tercer nivel), al cual se accede directamente por el portal [www.ucaldas.edu.co](http://ayuda.ucaldas.edu.co), mediante el siguiente link:

<http://ayuda.ucaldas.edu.co/web>



UNIVERSIDAD DE CALDAS MESA DE AYUDA Gestión con Autonomía

Inicio Centro de Soporte Base de conocimientos Abrir un nuevo Ticket Ver Estado de un Ticket

¡ Bienvenid@ a la Mesa de Ayuda en Línea de la Universidad de Caldas

Para hacer mas eficiente las solicitudes y servirte mejor, utilizamos un sistema de seguimiento de tickets. A cada ticket, se le asigna un número único, y gracias a este es posible darle seguimiento en línea. Para referencias a futuro le proporcionamos completos archivos e historia de todos sus tickets. Se requiere una dirección de Email válida, preferiblemente la institucional para enviar notificaciones correspondientes a la solicitud.

Abrir un nuevo Ticket

Por favor, facilite el máximo detalle para que podamos darle la mejor asistencia. Para actualizar un Ticket enviado anteriormente, por favor acceda al sistema.

Abrir un nuevo Ticket

Ver Estado de un Ticket

Poseemos los archivos y la historia completa de todas sus solicitudes de soporte, presentes y pasadas, junto a sus respuestas.

Ver Estado de un Ticket

Asegúrese de examinar nuestra sección de [Preguntas frecuentes \(FAQs\)](#) antes de abrir un ticket

Copyright © 2025 Mesa de Ayuda en Línea - Universidad de Caldas - All rights reserved.
Sistema implementado el 9 de agosto de 2012 por la Oficina de Planeación y Sistemas
Universidad de Caldas: Sede Principal Calle 65 No 26 - 10 / Tel +57 8781500 Fax 8781501 / Línea gratuita : 01-8000-512120
Volver al portal de la Universidad


powered by  OS Ticket

Imagen 6. Mesa de ayuda – OS Ticket.

Se plantea la actualización de plataforma o cambio a una versión más moderna que cuente con omnicanalidad y servicios de asistencia con inteligencia artificial.

Procedimientos de gestión

Los procedimientos de gestión de TI se encuentran actualmente publicados en la plataforma SIG (Sistema Integrado de Gestión):

<http://sig.ucaldas.edu.co/gestionDocumental/consultaProcesos.php>

Uso y apropiación

La Universidad de Caldas fortalecerá sus mecanismos de uso y apropiación de TIC con ciclos de formación liderados por Gestión Humana, apoyados por sistemas.

MODELO DE PLANEACIÓN

Lineamientos y/o principios que rigen el plan estratégico de TIC

- El PETI apoya los objetivos estratégicos de la entidad y del sector.
- El compromiso de la alta dirección es crucial para su implementación y beneficios.
- El PETI requiere actualización constante para maximizar su valor.
- Los recursos de la universidad financiarán el PETI.
- El PETI guía la implementación de proyectos y mejora el área de TICs, apoyando el plan de desarrollo institucional.

Estructura de actividades estratégicas

Plan maestro o Mapa de Ruta

A continuación, se presenta el plan de implementación para el portafolio de proyectos definido. No obstante, el cumplimiento de este mapa de ruta está sujeto a la asignación de presupuesto que haga la institución al área de sistemas y nuevas tecnologías para el desarrollo y cumplimiento de los proyectos establecidos en el PETI.

N°	Proyecto	2023	2024	2025	2026
1	Actualización Sistema de Información Académico SIA	X	X	X	X
2	Renovación Infraestructura Tecnológica	X	X	X	X

3	ERP			X	X
4	TICS - Sistemas de Información	X	X	X	X
5	Desarrollo de SW Inhouse			X	X
6	Modernización de los esquemas de seguridad perimetral			X	X
7	Integración de los sistemas de información (Sistema académico, sistema financiero, sistema de gestión humana, otros)			X	X
8	Implementación de Datalake			X	X
9	Incorporación de herramientas de IA y RPA			X	X

Proyección de presupuesto área de TI

El presupuesto aprobado por el consejo superior de la Universidad está alrededor de \$ 5.300 MM, los cuales están enfocados en apalancar los proyectos de Desarrollo Tecnológico TICS (21301040202020803) y Dotación Tecnológica TICS (21301040201010405).

Plan de Comunicaciones del PETI

El Plan Estratégico de Tecnologías de la Información – PETI, se publicará en el portal web de la universidad, a fin de que todos los grupos de interés puedan acceder a este.

Elaborado Por:

Héctor Fabio Torres Martínez
Coordinador Oficina de Sistemas
Oficina Asesora de Planeación y Sistemas

Yamile Uribe Valencia
Jefe
Oficina Asesora de Planeación y Sistemas

Fecha de Actualización
Abril de 2025